

Aan : College van B&W en alle Raads- en Commissieleden van de Gemeente
Renswoude
Van : VVD Fractie Renswoude, Bart Bisschop
Datum : 6 januari 2018
Betreft : Resultaten vervolgonderzoek naar klachten Syntus

Renswoude, 6 januari 2018

Samenvatting

Sinds december 2016 is het busvervoer van de Provincie Utrecht ondergebracht bij Syntus. De prestaties van Syntus c.q. de nieuwe dienstregeling levert, voor wat betreft lijn 80/X80 die Renswoude aandoet, een gestage stroom aan klachten op (**bijlage 1**). Per brief van 15 november 2017 (**bijlage 2**) heeft de verantwoordelijk Gedeputeerde van de Provincie Utrecht laten weten de klachten te erkennen en heeft o.a. beterschap beloofd op de aansluiting met Station Veenendaal- De Klomp, door de nieuwe dienstregeling per 10 december 2017. Uit de metingen die de VVD Renswoude vanaf 10 tot 24 december met behulp van het reizend publiek heeft gehouden, blijkt echter dat de aansluiting op de trein nog steeds 3 tot 4 dagen in de week niet wordt gehaald. De VVD Renswoude roept zowel de gemeentelijke als de provinciale politiek op deze klachten serieus te nemen en maatregelen te nemen die moeten leiden tot verbetering van de bereikbaarheid van Renswoude.

Aanleiding

Sinds december 2016 wordt het busvervoer in de Provincie Utrecht uitgevoerd door Keolis/Synthus, waarvoor de organisatie Syntus Utrecht is opgericht. Vanaf het begin zijn er opstartproblemen geweest en hebben ons klachten bereikt over de uitvoering door Syntus. Deze klachten zijn aanleiding geweest van een door de SGP Renswoude opgestelde unaniem aangenomen motie van 9 mei 2017, waarin werd opgeroepen om de spitsbus lijn 80/X80 vanaf Amersfoort naar Renswoude, een halte verder te laten rijden dan De Dennen. Hieraan werd helaas geen gehoor gegeven door Syntus of de Provincie Utrecht. Er werd vermeld dat pas per 10 december 2017 aanpassingen konden worden gedaan. Dit terwijl andere lijnen wel tussentijds werden aangepast.

Onderzoek VVD Renswoude juli-augustus 2017

Daarnaast heeft de VVD Renswoude in juli 2017 een onderzoek uitgevoerd naar de klachten die er leven (zie **bijlage 1**). Hieruit bleek dat er veel klachten waren over overvolle bussen, bussen te laat waren, bussen die zelfs doorreden met de melding 'sorry bus is vol' en de aansluitingen op de trein missen. Het betreffende facebook bericht werd maar liefst 7.400 keer bekeken. Hierbij moet worden opgemerkt dat los van de prestaties van Syntus, het aantal bussen dat Renswoude aandoet, bij de introductie van Syntus werd verminderd: lijn 83 werd geschrapt waardoor er in plaats van 3 tot 4 bussen per uur, nog maar 2 bussen uur Renswoude aandeden. Daardoor waren er over Connexion minder klachten – los van het vermoeden dat Connexion beter presteerde.

Nieuwe dienstregeling per 10 december: een verbetering?

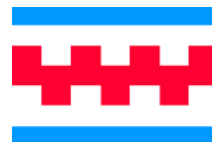
Op basis van de onderzoeksresultaten van de VVD Renswoude is het College van B&W in gesprek gegaan met de Provincie Utrecht. In een uitgebreide reactie van de Provincie (zie

bijlage 2) aan de gemeente Renswoude is uitgelegd dat de nieuwe dienstregeling van 10 december 2017 een verbetering zou moeten brengen. Daarbij is ook duidelijk geworden dat de spitsbus van Amersfoort tot De Dennen in het geheel wordt geschrapt: wederom een verdere verschrapping van het busvervoer van en naar Renswoude. Er rijdt vanaf 10 december nog wel een spitsbus tussen Scherpenzeel en Amersfoort, maar niet meer naar Renswoude. Wel is erkend dat er problemen zijn met de aansluiting op de trein en er is toegezegd dat de aansluiting op De Klomp zou verbeteren. De bussen rijden globaal gesproken elk heel en half uur naar De Klomp, waarbij de trein naar Ede/Arnhem elk uur om 11 over en 41 over vertrekt en de trein naar Utrecht om 17 over en 47 over. In theorie heeft de bus dus 11 minuten om bij De Klomp te komen, met een normale aanrijtijd van ca 8 minuten (met stoplichten) is dat erg krap, maar voldoende als de bus op tijd is. Desondanks werd dit bijna nooit gehaald, of dermate krap dat alle reizigers voor de richting Ede rennend uit de bus de trein moesten halen. Omdat het spoor hierbij overgestoken moet worden, levert dit onveilige situaties op. De officiële vertrektijden zijn per 10 december 2-3 minuten naar voren gehaald: om ca. 27 minuten en 57 minuten van elk uur zou de bus moeten vertrekken. Daarmee is een aanrijtijd van 14 minuten gecreëerd om vanaf de laatste halte in de bebouwde kom van Renswoude de trein naar Ede-Wageningen nog te halen.

Nieuw onderzoek VVD Renswoude: 10 tot 24 december

Om na te gaan of de toezeggingen gestand worden gedaan, heeft de VVD Renswoude een nieuw onderzoek ingesteld. Alle gebruikers van het busvervoer uit Renswoude zijn via de lokale kranten (Dorp & Streeknieuws en De Heraut) en via Facebook, opgeroepen om vertragingen van langer dan 10 minuten of waardoor een aansluiting wordt gemist, gedurende 2 weken lang te melden aan de centrale mailbox van de VVD Renswoude fractie. Alle meldingen die wij ontvangen hebben, zijn geverifieerd via de 9292OV App en verder zijn een aantal meldingen (van bussen die uitvallen) vaker ontvangen vanuit verschillende bronnen. Wij merken op dat dit geen compleet overzicht is van de tijden van Syntus, lang niet iedereen heeft de bustijden gemeld en verder hebben wij ons uitsluitend gericht op Renswoudenaars. Het volgende schema laat zien op welke tijdstippen wij een of meerdere meldingen hebben ontvangen van vertragingen en uitval van bussen.

Zondag 10 december:	geen meldingen.
Maandag 11 december:	geen meldingen.
Dinsdag 12 december (1)	bus 8:59 van Renswoude naar De Klomp is 13 minuten te laat, aansluitingen op de treinen richting Ede-Wageningen/Arnhem en Utrecht gemist.
Dinsdag 12 december (2)	Bus van De Klomp naar Renswoude van 10:21 is 20 minuten te laat.
Woensdag 13 december (1)	Bus 7:25 van Renswoude naar Amersfoort komt 20 minuten te laat en rijdt vervolgens de halte Kerkstraat voorbij, waar op dat moment 3 mensen stonden te wachten.
Woensdag 13 december (2)	Bus 7:57 van Renswoude naar De Klomp heeft 21 minuten vertraging. Treinen Ede en Utrecht gemist.
Woensdag 13 december (3)	Bus 9:27 van Renswoude naar De Klomp valt uit.
Woensdag 13 december (4)	Bus 9:57 van Renswoude naar De Klomp valt uit.
Woensdag 13 december (5)	Bus 10:27 van Renswoude naar De Klomp is 13 minuten vertraagd. Treinen naar Ede-Wageningen/Arnhem en Utrecht gemist.



Woensdag 13 december (6)	Bus 10:30 van De Klomp naar Renswoude 15 minuten vertraagd.
Woensdag 13 december (7)	Bus 11:27 van Renswoude naar De Klomp valt uit.
Woensdag 13 december (8)	Bus 15:20 van De Klomp naar Renswoude is 20 minuten vertraagd.
Woensdag 13 december (9)	Bus 18:20 van De Klomp naar Renswoude is 15 minuten vertraagd.
Donderdag 14 december (1)	Bus 06:57 is vertraagd en komt 7:13 aan. Net te laat voor de trein van 7:11 naar Ede/Wageningen-Arnhem.
Donderdag 14 december (2)	Bus 09:27 naar De Klomp valt uit.
Donderdag 14 december (3)	Bus 09:57 naar De Klomp valt uit.
Vrijdag 15 december:	Geen meldingen.
Zaterdag 16 december:	Geen meldingen.
Zondag 17 december:	Geen meldingen.
Maandag 18 december:	Geen meldingen.
Dinsdag 19 december (1)	Bus 06:57 is vertraagd en komt 07:12 aan op De Klomp, net te laat voor de trein naar Ede-Wageningen/Arnhem.
Dinsdag 19 december (2)	Bus 17:53 vanaf De Klomp naar Renswoude heeft 16 minuten vertraging.
Dinsdag 19 december (3)	Bus 18:21 vanaf De Klomp naar Renswoude heeft 11 minuten vertraging.
Woensdag 20 december:	Geen meldingen.
Donderdag 21 december:	Bus 9:27 naar De Klomp heeft een paar minuten vertraging en komt 9:42 aan, net te laat voor de trein naar Ede- Wageningen/Arnhem.
Vrijdag 22 december:	Bus 7:57 naar De Klomp valt uit. Volgende bus pas weer half uur later.
Zaterdag 23 december:	Geen meldingen

Analyse:

- Wat opvalt is dat vooral op de dinsdagen en donderdagen de klachten het grootst zijn.
- 3 tot 4 dagen in de week wordt minimaal 1x (maar wel precies in de spits) de aansluiting op de trein naar Ede-Wageningen vanaf De Klomp gemist.
- De aansluiting van Renswoude naar De Klomp blijft dus een probleem. Deze bussen zijn ook het volst. Ook in de rustige periode vanaf de kerstdagen en 1^e week van januari halen de bussen vanuit Amersfoort niet op het geplande tijdstip; zij zijn in plaats van 2 tot 3 minuten voor het hele en halve uur, altijd 2 minuten over aanwezig (dus ca. 5 minuten vertraagd). Dan zijn er nog 9 minuten om De Klomp te bereiken. Dat is al erg krap, maar nog haalbaar als het rustig is. Vooral in een drukke spits zal dit blijven leiden tot het missen van de aansluiting op de trein naar Ede-Wageningen. Volgens een van de buschauffeurs die wij gesproken hebben, is ook de nieuwe dienstregeling te krap weggezet: de lijn 80/X80 die op Amersfoort begint, heeft vaak al 10 minuten vertraging bij de start doordat een lijn 56 vanaf Wijk bij Duurstede daarvoor al vertraagd is. In hoeverre dit klopt, hebben wij niet onderzocht. Wat wij in elk geval hebben geconstateerd, is dat de aansluiting op de trein naar Ede-Wageningen nog steeds zeer problematisch is en dat de aanrijtijden die in theorie zijn bedacht, zelfs op zeer rustige tijdstippen al niet haalbaar blijken.

- **Onveiligheid:** de bus vanaf Renswoude naar De Klomp is in de spits onveilig vol. Het is in de meetperiode niet voorgekomen, maar vooral bij hevige regen, is de bus zelfs zo vol dat hij de laatste halte in Renswoude overslaat. Maar ook op een reguliere droge dag zijn niet alleen alle stoelen bezet maar staat ook het gangpad vol. Er staan mensen geregeld tegen de deuren aangedrukt. De krappe aanrijtijd op De Klomp zorgt verder voor de volgende onveilige situaties: als de bus al op tijd is voor de trein van 11 en 41 over, dan is dat vaak dermate krap dan de mensen die uit de bus komen, in volle vaart moeten rennen om deze trein net te halen. Daarbij moeten zij de spoorwegovergang oversteken. Gelukkig is deze goed beveiligd, maar toch levert dit altijd halsbrekende toeren op.

Voorbeeld van een melding:

De meeste meldingen waren afkomstig van Renswoudenaren. Daarnaast hebben wij ook meldingen gehad van reizigers die woonachtig zijn in Scherpenzeel en Woudenberg en ook naar De Klomp moeten. Een van deze reacties willen wij hier integraal weergeven (om aan te geven wat de huidige uitvoering van het OV met mensen doet).

“Nadat ik in de krant een bericht heb gelezen over klachten rondom de busregeling van Syntus heb ik de vrijheid genomen hierover een reactie te sturen.

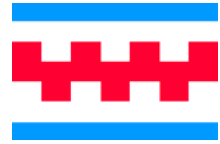
Hoewel wij niet in Renswoude wonen maar in Scherpenzeel, ervaren wij ook bijna dagelijks de problemen rondom het openbaar vervoer en met name de busdienst van Syntus. Onze dochter gebruikt lijn 80 om naar station Veenendaal De Klomp te reizen om van daaruit naar de HAN in Nijmegen te gaan voor haar studie.

Al vanaf haar start in Nijmegen, in september van dit jaar, zijn er problemen met de busdienst. De bus komt vaak te laat, en aangezien er maar een paar minuten overstaptijd is, wordt daardoor ook de trein ge mist. Regelmatig neemt zij een bus eerder om te zorgen dat zij toch op tijd op school kan zijn. Zij vertelde hierbij, dat de bus soms gewoon haltes overslaat als hij al erg laat is, en jongeren er bij het stoplicht voor het treinstation al uit laat stappen zodat zij rennend de trein alsnog kunnen halen. Op zich een goede intentie, maar natuurlijk wel gevaarlijk als zij daardoor met haast de weg oversteken naar het station toe.

Een en ander geeft nogal wat stress, omdat je natuurlijk niet iedere dag te laat bij je opleiding wilt aankomen, en het veroorzaakt benzinekosten omdat wij haar dan toch maar met de auto brengen op momenten dat zij het zich echt niet kan veroorloven om te laat te komen, denk hierbij aan een tentamen.

Nu hadden wij onze hoop gevestigd op de nieuwe dienstregeling van 10 december. Misschien naïef, maar wij hoopten erop dat de aansluiting op de trein wat ruimer zou kunnen worden, en dat de bussen wat meer op tijd zouden gaan rijden. Hoe ijdel was deze hoop. Natuurlijk, als er sneeuw ligt snap ik dat het voor de bus moeilijk is om op tijd te komen en hier heb ik alle begrip voor. Maar wij hebben nu een klacht ingediend bij Syntus voor woensdag 13 december, een dag dat er echt geen sneeuw meer lag en mijn dochter bijna drie kwartier op de bus heeft staan wachten.

Deze datum hebben wij aangevoerd omdat het klachtenformulier hierom vraagt, maar we zouden er veel meer kunnen noemen waarop het misgaat.”



Niet te vergeten de dag van de kerstmarkt in Scherpenzeel, op 7 december, waardoor de bus niet door het centrum kon rijden. Een aangepaste bushalte, precies bij ons om de hoek, dezelfde vertrektijd, wat wil je nog meer. Alleen kwam de bus niet opdagen, en toen er na 20 minuten wel een bus kwam, bleek het de bus te zijn die maar tot De Dennen rijdt, wie heeft dat verzonnen?!

Aangezien ik haar kon zien staan vanuit de huiskamer heb ik haar maar weer weggebracht naar het station, waarbij ik dan op de terugweg vaak de betreffende bus tegenkom die dan nog 10 minuten te gaan heeft.

Misschien past deze klacht niet binnen jullie programma omdat wij tenslotte in Scherpenzeel wonen, maar ik wilde toch aangeven dat er nog van alles schort aan het vervoer van Syntus en hoop dat ook de mensen uit Renswoude hun klachten blijven indienen zodat er misschien wel iets aan gedaan gaat worden.

Ander voorbeeld: gevolgen van de vervallen spitsbus bij De Dennen

De volgende reactie willen wij weergeven om aan te geven dat er niet alleen problemen zijn met de aansluiting op Veenendaal- De Klomp, maar ook in de andere richting:

“Mijn ochtendreis is qua instap tijd hetzelfde gebleven, het verschil is nu alleen wal dat de bussen veel voller zitten en dit nu helemaal erg met het slechte weer. Normaal gesproken was de reistijd naar mijn bestemming een half uur, nu zit het volgende 9292 app op 3 kwartier. Vanochtend was de reistijd 1 uur en 10 minuten”. De terugweg is erger. Ik red de bus van 17:17 niet hier in Amersfoort en dus moet ik de bus van een half uur later pakken wat er voor zorgt dat ik lang moet wachten”.

Mogelijke oplossingen en vervolg

Er zijn tal van denkbare oplossingen. Het meest logisch zou zijn om de spitsbus van Amersfoort naar Scherpenzeel, door te trekken naar De Klomp, net zoals voorheen lijn 83 deed. Er zullen vast nog vele andere denkbare oplossingen zijn. Als Syntus de aangegeven bustijden zou halen, dan zou dat ook al een hele stap voorwaarts zijn. Wij zijn echter in eerste instantie benieuwd naar de reacties van het College van B&W van Renswoude en ook naar de reactie van de Provincie Utrecht. En wellicht zijn wij ook wel benieuwd naar de reactie van Syntus/Keolis, helemaal omdat Syntus een acroniem schijnt te zijn voor ‘**synergie tussen trein en bus**’.¹ Wellicht zet dit de [aankondiging](#) dat men voortaan naar buiten zal treden onder de naam ‘Keolis’ nog in een ander daglicht...

Waar nodig zijn wij graag bereid tot het geven van nadere toelichting.

Namens de VVD Renswoude Fractie,
Bart Bisschop

¹ <https://en.wikipedia.org/wiki/Syntus>