

De dienstregeling van en naar Nieuwegein blijft een drama. Geregeld vallen er bussen uit, zijn bussen 10 tot 15 minuten te laat. Dit betreft sowieso lijnen: 65, 74 en 77. Trams zijn een hit-and-miss, betreft lijnen 20 en 21.

Ook met de nieuwe dienstregeling is het onbegrijpelijk dat dit zo slecht is voorbereid, of gewoon niet is voorbereid. Ik snap dat als er een storing is bij een oplaadstation dat dit wat gevolgen kan hebben.

Echter dat buschauffeurs de route niet kennen, niet weten hoe hun bus werkt, andere routes rijden, de bussen zelf geen ritinformatie tonen, de informatieborden geregeld nog verkeerde informatie toont. Zelfs de reisplanner geeft nog geregeld aan dat bussen wel komen, die dan vervolgens niet komen.

Het hele busvervoer is nu zeer onbetrouwbaar. Erger nog de klantenservice van U-OV spreekt tot op de dag van coulance als ze uiteindelijk een keer wat willen vergoeden. Heel vaak is de reactie: we vergoeden niet. Zo heb ik zelf pas na 5 (!!!!) weken een keer een vergoeding gekregen.

Wat ik niet snap; is dat bij iedere andere branche, iedere andere dienstverlening je minder of niet hoeft te betalen als de dienst niet geleverd kan worden. Waarom betalen we als reiziger nog steeds de volle mep, ook zonder schaamte wordt dit door de vervoerbedrijven geïnt.

Zeven weken na de nieuwe dienstregeling is het nog steeds zeer onbetrouwbaar. Het management/de beleidsbepalers van beide vervoerbedrijven zijn compleet onzichtbaar (men durft alleen in de krant te zeggen dat het echt beter gaat, maar durft in de afgelopen zeven weken geen gesprek aan te gaan met reizigers), de provincie en de stad Utrecht worden nu eindelijk een beetje wakker om dit probleem aan te gaan pakken. Wat overigens erg laat is. Ik vraag mij af waarom deze vervoerbedrijven deze consessie überhaupt hebben kunnen winnen? Waarschijnlijk waren ze de goedkoopste.

Ik snap werkelijkwaar niet waarom een dienstregeling in de winter omgezet moet worden en waarom er niet voor de zomer is gekozen. Waarom krijgen Transdev en Kreolis nog steeds geen enkele boete, waarom worden zij voor hun wanbeleid niet gestraft, waarom worden zij niet gedwongen om meer voor de reiziger te doen?

Ze kunnen prima gratis rijden totdat zij kunnen aantonen dat zij tenminste 4 weken 99,8% van de ritten op tijd kunnen rijden. Waarschijnlijk gaan de managers en beleidsbepalers van de bedrijven dan eindelijk een keer aan het werk omdat het dan hun eigen portemonnee raakt. Eerder verdienen ze geen geld van de reiziger. Zij stappen immers nu iedere avond in een auto die meer dan € 150.000 kost.

Er zijn mensen die afhankelijk zijn van het busvervoer. Gelukkig heb ik ook nog een auto, maar ik heb al meerdere keren buurtbewoners naar het ziekenhuis gebracht omdat er geen betrouwbaar vervoer is. Hoe kunt u dit mensen aan doen?

Hoe kan het dat deze vervoerbedrijven zich kunnen blijven verschuilen achter "Oh het spijt ons zo", "Oh wat vervelend", "Oh we doen echt ons best". Het is niet gemeend en lost het probleem niet op. Deze vervoerbedrijven zijn incapabel. Sowieso zou het complete management en de beleidsbepalers die deze totale wanorde hebben veroorzaakt sieren als ze verantwoordelijkheid nemen en opstappen zonder dat ze geld mee krijgen. Uiteraard wil men geen verantwoordelijkheid nemen.

Ik hoop dat de provincie en de stad Utrecht nu eindelijk wakker worden en het nooit meer gaan uitbesteden. Waarom geeft niemand toe dat ze incapabel zijn en het zelf schromelijk hebben overschat en dat ze het ook gewoon niet kunnen?

Ik heb nog niemand van U-OV op de perrons gezien bij Utrecht Centraal, er was ook niemand bij de dienstregeling wijziging, reizigers zijn aan hun lot over gelaten. De vervoerbedrijven hebben toentertijd aangegeven dat er vertegenwoordigers voor vragen aanwezig waren. Dit is keihard gelogen, ze waren niet aanwezig en ook totaal niet bereikbaar, de klantenservice ook niet. Daarnaast is de communicatie

nog steeds gebrekkig. Met de ingang van de nieuwe dienstregeling was deze compleet afwezig en nu komt er mondjesmaat wat informatie.

Als ik het openbaar vervoer een cijfer moet geven van 1 t/m 10, dan krijgen ze een -6. Overigens verwacht ik niet dat het hen enigszins interesseert wat reizigers van hen vinden.

Overigens kan de provincie ook nog wel wat leren over communicatie: Men publiceerde op 19 december een artikel <https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/openbaar-vervoer/nieuwe-concessies> waar alleen maar positiviteit wordt gepredikt. Over slechte timing gesproken.