

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

**College van Gedeputeerde Staten
t.a.v. de heer R. van Lunteren
Archimedeslaan 6
3584 BA Utrecht**

Betreft: Afwezigheid loket Connexxion in OV-terminal Utrecht Centraal Station

Utrecht, 23 juli 2014

Geachte heer van Lunteren,

Tot december 2013 verzorgde Connexxion het busvervoer in de gehele provincie Utrecht, zowel in het BRU-gebied als ten oosten en westen daarvan in de provinciale concessie. Bij het verdwijnen van Connexxion als exploitant van het Openbaar Vervoer in het BRU-gebied in december 2013 heeft u bepaald dat er een inlichtingen- en verkooploket in de stad Utrecht zou zijn. Dit voor het verstrekken van reisinformatie en de verkoop van plaatsbewijzen voor de buslijnen in de provinciale concessie. Elders in de provincie Utrecht is geen loket van Connexxion en kunnen reizigers geen fysiek contact met de vervoerder leggen.

Op 19 februari jl. hebben wij u een brief gestuurd waarin wij onze verbazing hebben geuit dat dit loket nog niet was gerealiseerd. Leidinggevende medewerkers van Qbuzz, BRU, Connexxion en de Provincie Utrecht hebben wij sindsdien herhaaldelijk op het ontbreken van een Connexxionloket gewezen, zonder een bevredigend antwoord te krijgen. Wij moeten helaas nu constateren dat het loket nog steeds niet is gerealiseerd. Reizigers kunnen geen dienstregelingsinformatie of abonnementen voor de lijnen in de provinciale concessie bij een fysieke balie verkrijgen. Ook kunnen reizigers niet klagen in een persoonlijk contact. Onze gevoelens over zoveel traagheid zijn het stadium van verbazing gepasseerd. Volgens ons wordt er onder uw verantwoordelijkheid gedysfunctioneerd.

Uitnodiging

Graag nodigen wij u uit om in onze volgende ROCOV-vergadering op dinsdagmiddag 19 augustus a.s. te komen. Het lijkt ons een mooi moment met u bij te praten over de voortgang van diverse onderwerpen van het openbaar vervoer in de provincie Utrecht. Ook horen we graag van door welke oorzaken er nog geen loket voor de provinciale busconcessie functioneert. Het punt rond het OV-loket lijkt een detail te zijn in het totale openbaar vervoer van onze provincie, maar het ROCOV vindt het voor de reiziger geen goed signaal dat deze procedure op deze manier verloopt.

Als u vragen heeft naar aanleiding van het bovenstaande kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoerco UMC.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, USF Studentenbelangen, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoercie UMC.