

Syntus Utrecht
t.a.v. mevrouw J. van Verseveld
Postbus 297
7400 AG DEVENTER

Betreft: Advies pilot Syntus Flex in Woerden
Kopie: mw. A. van Soelen en dhr. G. Knegtel, Provincie Utrecht

Utrecht, 19 december 2018

Geachte mevrouw Van Verseveld,

Op 14 en 19 november 2018 hebt u ons via onze werkgroep dienstregelingen mondeling geïnformeerd over de pilot Syntus Flex die op 9 december in Woerden zou starten. Wij ondersteunen deze pilot met flexibel openbaar vervoer met inachtneming van de volgende punten:

- Woerden is met ongeveer 35.000 inwoners een stadje tussen servet en tafellaken, eigenlijk te klein voor een renderende stadsdienst, maar te groot om te lopen. Een flexibele voorziening lijkt voor de hand te liggen.
- U hebt ons een beeld gegeven van de bezetting van de op te heffen lokale ritten van lijn 102. Maar u lijkt niet onderzocht te hebben welke reisbehoeften deze reizigers hebben en of er anderen zijn met verplaatsingswensen die een flexibele vorm van openbaar of collectief vervoer gerealiseerd kunnen worden. Inzicht daarin kan en verkrijgen door contacten met dorps- en wijkorganisaties, patiëntenverenigingen, ouderenbonden, met inbegrip van organisaties die deel uitmaken van het ROCOV. Het is zeker wenselijk ook het gemeentebestuur te betrekken in de ontwikkeling.
- Syntus Flex behoort tot het openbaar vervoer. Openbaar-vervoerreizigers moeten van Syntus Flex gebruik kunnen maken zonder dat ze gehinderd worden door een onnodig van het gewone openbaar vervoer afwijkende werkwijze. Syntus Flex moet qua dienstregeling nauw aansluiten op het verdere openbaar-vervoernetwerk en dezelfde prijs en dezelfde betaalwijze hebben als het overige openbaar vervoer. Daarnaast is het van belang dat Syntus Flex ook wervend is voor nieuwe reizigers. Het systeem moet uitnodigend en duidelijk zijn voor nieuwe toetreders. Ook zij moeten zonder barrières voor een redelijke prijs in kunnen stappen. De reiziger moet de informatie over Syntus Flex kunnen vinden op dezelfde manier als de reisinformatie van ander openbaar vervoer: digitaal, op papier, via de planners (open data) en op de haltes.
- We pleiten voor de mogelijkheid op Syntus Flex de OV-Chipkaart te gebruiken met toepassing van alle stad- en streekproducten, ook bijvoorbeeld de abonnementen en

Aan ROCOV Utrecht nemen deel: COSBO, Fietsersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, VIDUIS Studentenunie, Kracht van Utrecht, Vervoer UMC, Diakonessenhuis, U15, SBO, SRA, GPPA, SOL en SGLA

de leeftijdskortingen.

U stelt voor een vast tarief van € 1,50 per rit binnen het gebied van Syntus Flex. Wij stellen voor dat tarief ook te gebruiken op de vaste lijnen binnen het vervoergebied van Syntus Flex Woerden als flat fare (eenheidsprijs) voor een enkele rit normaal tarief met de OV-chipkaart.

Een flat fare is technisch mogelijk. Immers de buurtbuslijnen in de concessie hebben ook een flat fare via de OV Chipkaart. Die flat fare wordt gerekend inclusief opstaptarief; bij overstap van bus op Syntus Flex zal het opstaptarief van de prijs worden afgetrokken.

Het belang van tariefintegratie met de streekbus illustreren we met een voorbeeld. Een prijs van € 1,50 lijkt redelijk, maar overstappende reizigers van en naar uit bijvoorbeeld Harmelen of De Meern betalen ook het starttarief in de 102.

- We adviseren ook reizen van en naar de voordeur aan te bieden, eventueel tegen meerprijs.
- Enkele opmerkingen over de dienstregeling.
 - Wij hanteren voor aansluitingen op trein te Woerden een eenvoudige vuistregel: zorg voor aansluiting van en op de treinserie 2000 Rotterdam – Woerden – Amsterdam v.v. Als die aansluitingen gerealiseerd worden zijn er ook aansluitingen van en op treinen uit alle andere richtingen.
 - De aankomsttijden van Syntus Flex bij het station Woerden zijn .26 en .56 over het uur. De vertrektijden bij het station zijn .04 en .34 over het uur. .04 en .34 sluiten aan op de treinserie 2000 uit Rotterdam Centraal en Gouda en – wat ruimer – op treinen uit Utrecht, Amsterdam, Den Haag en Leiden. Omgekeerd werkt dat niet. De Syntus Flexritten die aankomen om .26 en .56 sluiten niet aan op de treinen van de serie 2000 die om .28 en .58 van Woerden naar Gouda, Rotterdam vertrekken. Volgens de reisplanners en ook in de praktijk is de benodigde overstaptijd minimaal 3 minuten.
 - We adviseren dan ook de aankomsttijd van Syntus Flex bij station Woerden minimaal één minuut te vervroegen.
 - Overigens kan hetzelfde aansluitprobleem ook in andere relaties optreden. We hebben het bijvoorbeeld gezien bij stadslijn 4.
 - In de planner zijn de (theoretische) rijtijden van Syntus Flex vrij krap. Een ritje van het Schilderskwartier naar het station bijvoorbeeld is begroot op 5 minuten. Dat geeft ofwel weinig flexibiliteit in de inzet van ritten of het vraagt (te) veel flexibiliteit van de reiziger, nl. als de bus bij vertrek veel vroeger aan de halte verschijnt dan in de reisplanners getoond. Ook geeft zo'n dienstregeling teveel kans op vertraagde aankomst bij het station. We vernemen graag hoe u dit oplost.
 - Mede met het oog op de hierboven besproken aansluitingen is het van groot belang dat Syntus Flex niet alleen flexibel maar ook betrouwbaar is. Waar en wanneer de reiziger ook instapt, hij/zij moet erop kunnen vertrouwen dat de bus uiterlijk op het gepubliceerde tijdstip bij het station aankomt. Daarmee staat of valt de reputatie van en het vertrouwen in Syntus Flex.
- Jammer dat niet gekozen is voor een centrale en centralisten die plaatselijke bekendheid hebben. Ook dat zou verschil maken voor het vertrouwen in het systeem.

- Syntus Flex zal volledig toegankelijk moeten zijn of worden. Bij voorkeur via een ruime zijdeur en toegankelijke haltes.
- Syntus Flex zal natuurlijk goed in de markt gezet worden en ook zichtbaar zijn en blijven in de stad. De haltes en de voertuigen zullen het product Syntus Flex zichtbaar maken. De app en het telefoonnummer zullen overal getoond worden: in publicaties, op de bus, op de halteborden, in deabri's.
We ontvangen graag het communicatieplan voor de verdere introductie van Syntus Flex.
- U hebt toegezegd ons te betrekken bij de evaluatie en de verdere ontwikkeling van Syntus Flex.
We willen graag met u afspreken hoe we dat gaan organiseren en met u de criteria bespreken aan de hand waarvan bepaald kan worden of de pilot geslaagd is of niet.
- Tenslotte een opmerking over de procedure. De omzetting van een aantal vaste busritten in een flexsysteem en de precieze uitwerking van dat flexsysteem zijn van wezenlijk belang voor de betrokken bestaande en nieuwe reizigers. Het ROCOV heeft tot taak die afweging te maken vanuit het reizigersbelang. Daarom heeft de wetgever de ROCOV's een adviesrecht gegeven. Wij moeten adviezen kunnen geven op het moment dat die nog invloed kunnen hebben op de ontwikkeling en de besluitvorming.
Aan deze voorwaarden is niet voldaan. In het voorstel Syntus Flex – Woerden, versie 1.3 d.d. 22-11-2018 schrijft u:
"Het ROCOV heeft positief geadviseerd over het flex-concept."
Dat hebben we echter niet geadviseerd. In ons advies op het Vervoerplan 2019 schrijven we aan Syntus:
"Het ROCOV is vooralsnog positief over het voor de stadslijnen in Woerden voorgestelde Flex-systeem en zal de ontwikkelingen met interesse volgen. Graag worden we hierover regelmatig geïnformeerd."
Het woord "vooralsnog" in onze formulering duidt op een voorbehoud. We wisten immers nog niet hoe het flexconcept er precies uit zou zien. En we zijn ook niet "regelmatig geïnformeerd"; het plan is ons pas in zijn definitieve versie voorgelegd op 14 november 2018.
- U hebt ons zoals in de aanhef van deze brief vermeld op 16 en 19 november geïnformeerd over de pilot Syntus Flex Woerden en ook geantwoord op al onze vragen. Intussen hebt u op 27 november over het bovenstaande gesproken met de plenaire vergadering van het ROCOV en hebben we vastgesteld dat er kennelijk een misverstand gerezen was. Dat u toegezegd hebt ons in het komende jaar minstens driemaal bij de evaluaties en de verdere plannen te betrekken geeft ons vertrouwen dat onze adviezen serieus genomen zullen worden.
- Inzake de procesgang van de advisering door het ROCOV draagt ook de provincie Utrecht verantwoordelijkheid.
We zenden daarom een kopie van dit advies naar de provincie Utrecht, vergezeld van de opmerking dat dit voorstel niet tot verkeerde keuzes heeft geleid. Wel verdienen dergelijke voorstellen de mogelijkheid en ruimte voor het ROCOV om advies uit te brengen. De procesgang rond dergelijke voorstellen behoeft dan ook de nodige aandacht van vervoerder en provincie.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Vragen

Als u vragen heeft over ons advies, kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Wij verwachten uw schriftelijke reactie uiterlijk vier weken na dagtekening van deze brief.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht