

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Aan Gedeputeerde Staten van de Provincie Utrecht, portefeuillehouder vervoer

Aan bestuur BRU

Aan directie Q-buzz

Aan directie Connexxion

Betreft: afwezigheid loket Connexxion in Utrecht

Utrecht, 19 februari 2014

Geachte dames en heren,

Het ROCOV Utrecht, in vergadering bijeen op 18 februari 2014, heeft met verbazing en boosheid kennis genomen van het feit dat er geen fysieke locatie in de provincie Utrecht is waar reizigers van de provinciale vervoersconcessie van Connexxion terecht kunnen voor informatie, folders, abonnementen, problemen met de chipkaart en dergelijke. Dit ondanks toezeggingen van de zijde van de Provincie, en twee maanden na ingang van de BRU vervoersconcessie.

Bij het U-OV loket op het Centraal station in Utrecht zijn slechts – na ons aandringen vorige maand – zeer korte tijd Connexxion folders verkrijgbaar geweest. De U-OV loketmedewerkers zijn niet op de hoogte, of doen alsof zij niet op de hoogte zijn. Er is geen enkel loket van Connexxion in de provincie Utrecht.

Het geeft onzes inziens geen pas reizigers niet via een loket van dienst te kunnen zijn. Daarbij heeft de reiziger geen interesse in de kleur van de bus. Hij wil bij een OV servicepunt geholpen worden.

Het ROCOV Utrecht dringt er op aan dat, op zijn laatst op 1 maart 2014, reizigers op het centraal station van de provinciehoofdstad terecht kunnen voor informatie, kaartverkoop, etc. voor het gebied van de provinciale concessie.

Alle hierboven geadresseerden zullen zich moeten inspannen voor een goede oplossing.

Hoogachtend,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht