

Datum:	01-09-2023
Onderwerp:	Bijeenkomst SyntusFlex 15 februari 2023
Kenmerk:	23.0901.1009
Verzending:	1e

Afzender: [REDACTED]

06 SEP. 2023

**AAN: Gemeenteraad Woerden**  
**Antwoordnummer 2136**  
**3440 VB WOERDEN**

VERZONDEN 1 SEP 2023

Van: [REDACTED]

Bijlage(n):

-E-mail aan [REDACTED] (Provincie Utrecht) 17-08-2023 (23.0500)

-E-mail van [REDACTED] (Syntus) 17-08-2023 (23.0501)

Mevrouw, meneer,

Op 15 februari 2023 was er een bijeenkomst op het gemeentehuis in Mijdrecht over SyntusFlex. Daar waren de volgende personen bij aanwezig:

[REDACTED] (Provinciehuis Utrecht)  
[REDACTED] (Syntus)  
[REDACTED] (Jongeren Advies Commissie)  
[REDACTED] (ROCOV Utrecht)

Ik had naar aanleiding van de bijeenkomst van SyntusFlex op 17 augustus 2023 [REDACTED] van de Provincie Utrecht en nog wat andere mensen die ook bij de bijeenkomst waren, een mail verstuurd wat hij van plan is met SyntusFlex. Ook zou hij met Syntus kijken naar verbetermogelijkheden. En tijdens de bijeenkomst waren er ideeën aangedragen om SyntusFlex te verbeteren. Daar had hij ook nog niet op gereageerd.

Hij had o.a. tijdens de bijeenkomst gezegd dat hij voor de toekomst reizigers duidelijkheid wil geven, meer in de zin van: blijven we met een flexbus rijden of gaan we toch weer een vaste buslijn inzetten.

**Pagina 1 van 2**



Datum:	01-09-2023
Onderwerp:	Bijeenkomst SyntusFlex 15 februari 2023
Kenmerk:	23.0901.1009
Verzending:	1e

Uiteindelijk kwam [REDACTED] van Syntus op 17 augustus met een mail met antwoorden.

Zie hiervoor bijgaande document **23.0501**.

Hopelijk heb ik u zo voldoende geïnformeerd.

VERZONDEN 1 SEP 2023

Vriendelijke groet



230500

**Bijeenkomst SyntusFlex in Mijdrecht op 15 februari 2023**

Do 17-8-2023 14:59

**K O P I E**

Aan: [redacted]

Een tijdje terug hadden we op 15 februari 2023 een bijeenkomst over SyntusFlex op het gemeentehuis in Mijdrecht.

Daarbij waren aanwezig:

[redacted] (Provincie Utrecht)

[redacted] (Provincie Utrecht)

[redacted] (Jongeren Advies Commissie)

[redacted] (Syntus)

[redacted] (Syntus)

[redacted] (ROCOV Utrecht)

[redacted] (ROCOV Utrecht)

VERZONDEN 1 SEP 2023

Tijdens deze bijeenkomst had u gezegd dat u de gebruikers of reizigers van SyntusFlex duidelijkheid wil bieden voor de toekomst.

U heeft tot op heden niet echt duidelijkheid gegeven wat u wilt veranderen of hetzelfde wil blijven houden aan SyntusFlex.

Echt netjes vindt ik dat niet.

Tijdens de bijeenkomst zijn er ideeën aangedragen om SyntusFlex te verbeteren. Daar heeft u tot op heden ook nog niet op gereageerd wat daarmee gaat gebeuren.

Ook zou u het overleg gebruiken om met Syntus naar verbetermogelijkheden te kijken.

Of is het de bedoeling dat we het Definitief Vervoerplan 2024 en de nieuwe dienstregeling moeten afwachten. En dat we er dan zo erachter gaan komen wat er eventueel gaat veranderen aan SyntusFlex.

Hopelijk kunt u voor die tijd met antwoorden komen.

Graag zie ik uit naar uw reactie.

Vriendelijke groet,

## FW: Syntus Flex: onderzoekspunten

230501

Do 17-8-2023 15:53

Aan:

CC:

Geachte heer

K O P I E

VERZONDEN 1 SEP 2023

Er loopt op dit moment nog een extern onderzoek naar de service van Syntus Flex. Ik weet niet of we de resultaten van het onderzoek mogen delen van de provincie maar ik wilde wachten tot die resultaten bekend waren.

Ik deel hieronder de uitzoekpunten die tijdens de bijeenkomst heeft genoteerd en waarop wij richting onze opdrachtgever de Provincie Utrecht (in het rood) gereageerd hebben.

- No shows terugdringen:

Chaufeurs zijn opnieuw geïnstrueerd

- Account beter verifiëren via mini betaling of ID-bewijs

Niet gedaan; wij zien vooralsnog geen verbetering

- betalen bij reservering (in ieder geval digitaal) en misschien kan je de telefoonkosten verhogen waarmee in feite de rit wordt betaald, bijvoorbeeld als keuzemenu, bent u akkoord met deze reservering dan kunt u betalen via uw telefoonkosten door op 2 te drukken, kies 3 als u reist met een studentenkaart of abonnement en voer uw kaart nummer in, kiest u niet dan vervalt uw reservering.

In combinatie met rit bevestigen erg kostbaar. Oplossing niet verder onderzocht

- Rit bevestigen via e-mail of SMS

Zie punt hierboven

- Systeemkoppeling maken waarbij door vertragingen van bussen waarop een aansluiting wordt geboden SyntusFlex wachttijd krijgt. Ook in systeem optie opnemen om overstap aan te geven zoals Uflex en Haltereisss

Niet mogelijk met huidig systeem

- Te vroege passages van Syntus Flex terugdringen/voorkomen

Is opgelost middels eenvoudige aanpassing in de chf tablet

- Zwarte lijst voor wangebruikers --> regionaal reisverbod?

Is mee gestart zonder resultaat; klanten die zijn nagebeld hadden weerwoord

- In Mijdrecht/Wilnis een Wijkbus organiseren ipv Flex --> bezien in bredere bereikbaarheid Mijdrecht, bij Woerden werd ook gesproken over Wijkbus.

Een wijkbus / buurtbus is een initiatief vanuit de 'bewoners' waarin Keolis als vervoerder faciliteert. De opstart zou vanuit de bewoners moeten komen.

- Capaciteit Woerden verhogen, bijv. in voertuig combineren van ritten

Door de in-en uitstaptijden aan te passen (waren te hoog in de rekenmodule) is de capaciteit verhoogd

- Extra haltes rond Woerden toevoegen:

- Irisstraat, Ampereweg/Edisonweg (Woerden)

- Leliestraat/Narcisstraat (Woerden)

230501

- o Prinsenlaan/1e Honthorststraat (Woerden)
- o Halte Gebr. Marisstraat (Woerden)
- o Fort Oranje en Fort Oranje/Utrechtsestraatweg (Woerden)
- o Linschoten: G. van der Valk Boumanstraat
- o Kamerik Lindenlaan 's avonds en op zondag

Op basis van onderzoek en de afspraken over max grid afstand van 400 meter zou alleen Fort Oranje in aanmerking komen als extra halte. Hier is na overleg met de provincie niet voor gekozen.

Imago verbeteren in Woerden inclusief verwachtingsmanagement

Inzet van een coördinator om verbeteringen door te voeren is nog niet gerealiseerd

K O P I E

- Nalopen reiskosten Syntus Flex

Flatfare tarief van €2,40 (prijspeil 2023)

VERZONDEN 1 SEP 2023

- Personeelwissel in Mijdrecht

Wordt nog steeds MAT gereden van-/naar Woerden. Gedurende deze tijden is reservering niet mogelijk. Verzoek voor chauffeurswissel in Mijdrecht staat uit.

- Tijd afwachten bij Mijdrecht Centrum ipv Wilnis Begraafplaats met directe service zoals in Woerden was en zoals bij de Arriva Vlinder

Tijd afwachten locatie Syntus icm periodiek op aankomsttijden andere buslijnen halte Mijdrecht centrum voorstaan door gebied rijden als attentiewaarde

- Contact tussen chauffeur en RVC klantenservice mogelijk maken

Voertuigen zijn voorzien van telefoon welke bij RVC bekend is

- Vertrekmomenten van DRIS halen (zowel Woerden als Mijdrecht)

Zijn/worden verwijderd

- Leren van andere flexconcepten op vlak van appinrichting

Nog niet aan toegekomen

Ik ga er van uit u hiermee van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

**KEOLIS**  
NEDERLAND

Staverenstraat 15b, 7418 CJ Deventer  
Postbus 297, 7400 AG Deventer

[REDACTED]

[REDACTED]

[www.keolis.nl](http://www.keolis.nl)

Deze e-mail en de inhoud ervan is vertrouwelijk en uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. De inhoud van een emailbericht mag niet openbaar worden gemaakt, vernieuwvuldigd of worden verspreid aan derden. Het is mogelijk dat tijdens het opstellen of het transport van dit bericht fouten zijn ontstaan zodat het bericht onjuist of onvolledig is overgekomen of verkeerd geadresseerd. Bij twijfel hierover vragen wij u de e-mail direct te retourneren en daarna te vernietigen. Keolis Nederland sluit iedere aansprakelijkheid uit die voortvloeit uit elektronische verzending.

[REDACTED]