

'Syntus pakt problemen direct aan'



Een Syntusbus bij het busstation in Utrecht.

FOTOMARNIX SCHMIDT

UTRECHT

YELLE TIELEMAN

De nieuwe dienstregeling van Syntus - sinds zondag de opvolger van Connexxion - zorgde gisteren in de spits soms voor verwarde reacties bij reizigers in de provincie Utrecht. Toch gaat reizigersvereniging Rover ervan uit dat het gaat om opstartproblemen die snel verholpen zijn.

Reizigers klagen op de sociale media over vertrektijden van de bussen die niet op de borden staan en over niet kloppende tijden op de schermen in de bussen.

„Die signalen krijgen wij ook”, zegt Aldo Markus van Rover. „Ook horen we verhalen over verkeerslichten die nog niet reageren op de bus of een omroepsysteem dat nog hapert. Het lijken opstartproblemen.”

Markus gaat ervan uit dat Syntus er voortvarend mee aan de slag gaat. „Als die problemen er over drie dagen nog zijn, dan is er iets fout. Maar dat idee heb ik vooralsnog niet. Syntus is met groot enthousiasme van start gegaan en reageren positief op iedere mail met klachten die we doorsturen. 'Dat gaan we aanpakken', sturen ze dan terug.”

Volgens Markus reageren mensen ook positief op de nieuwe bussen. „Je hoort mensen gewoon met

elkaar praten over de oplaadpunten voor de mobiele telefoon. Daar zijn ze oprecht blij mee. Heel leuk om te zien.”

Tevreden

Syntus zelf kijkt met een tevreden gevoel terug op de eerste echte dag met een échte spits. „We hebben inderdaad te maken met opstartproblemen. Ook wel logisch,” zegt Hanneke Ruiter van Syntus.

„Omdat pas zo laat duidelijk werd dat Syntus het zou overnemen van Connexxion hebben chauffeurs maar weinig de tijd gehad om zich de dienstregeling helemaal eigen te maken. Dan kan het gebeuren dat ze soms een verkeerde route rijden of een halte vergeten.”

Ruiter gaat ervan uit dat de problemen snel zijn opgelost. „We werken keihard om het de reiziger zo prettig mogelijk te maken.”