

Reizigers en deskundigen vinden verwijzingen onduidelijk en afstanden te groot

## Speuren naar bus is puzzel



Reizigers raadplegen het informatiebord waarop de vertrektijden en haltes van bussen en trams staan. Daarna blijkt het nog een hele puzzel om de halte te vinden.

FOTO RUUD VOEST

### UTRECHT

Bussen op Utrecht CS zijn moeilijk te vinden en de afstanden zijn te groot. Dat zeggen reizigers en deskundigen. „Dit is geen reclame voor het openbaar vervoer.”

NILS DE KRUIJFF

„Weet u misschien waar de bushaltes zijn? Ik loop al tien minuten door de stationshal, maar ik kan ze niet vinden.”

Mevrouw Smits (74) is net met de trein uit Eindhoven aangekomen en wil met de bus naar haar vriendin in Zuilen. Na enig zoeken vindt ze de panelen met vertrektijden en haltes. Maar daarmee is het probleem niet verholpen. „Pff... Bushaltes C, D, G en H. Waar kan ik die allemaal vinden?”

Als ze de verwijsborden naar de verschillende platforms heeft ontdekt, beent ze in hoog tempo naar de haltes. Maar vijf minuten

later komt ze in nog hoger tempo terug. Ze stond bij een bushalte, maar haar bus stopt op C en niet op H. Die haltes liggen pal naast elkaar, maar worden door hekken van elkaar gescheiden om te voorkomen dat reizigers tussen de bussen door oversteken.

Mevrouw Smits moet dus weer met roltrap naar boven en via de stationshal de trap naar beneden naar perron C nemen. „Dit is geen reclame voor het openbaar vervoer”, roept ze, terwijl ze in het trapgat verdwijnt.

### Zoektocht

De zoektocht van mevrouw Smits is geen uitzondering. In de stationshal en bij de trappen voor de ingang van Utrecht CS turen doorlopend reizigers naar de kleine lettertjes in de gloednieuwe informatiepanelen waar tijden, buslijnen en perrons op staan. Net als op vliegvelden, wisselen de tijden en nummers voortdurend.

„Die panelen zijn moeilijk leesbaar, omdat ze te hoog hangen”, zegt verkeersdeskundige Stephan van den Hoven van ROCOV, de belangenbehartiger van ov - reizigers.

„Maar de gehele bewegwijzering in het station kan beter. Wat opvalt, is dat de perrons naar de treinen veel duidelijker zijn aangegeven dan die naar de bushaltes.”

Van den Hoven vindt de loopafstanden tussen de verschillende bushaltes ook veel te groot. „Die afstanden worden alleen nog maar groter als het nieuwe busstation aan de centrumzijde er volgend jaar bijkomt.”

Kort na de verplaatsing van het busstation - een half jaar geleden - stonden tientallen medewerkers

van de gemeente en de busbedrijven reizigers in de stationshal bij, om de weg naar de haltes te vinden. Die hulp is er nu nog mondjesmaat. De ov-servicebalie is overdag wel bemand, maar 's avonds is dat loket dicht. Dan zijn de reizigers aangewezen op personeel van U-OV. Meestal zijn dat buschauffeurs die de reizigers op weg moeten helpen en ladingen kritiek over zich heen krijgen, terwijl ze zelf vaak ook niet blij zijn met de huidige situatie. „Ik probeer de mensen geduldig uit te leggen waar ze moeten zijn”, zegt een buschauffeur. „Maar soms weet ik het zelf ook niet precies. Voor ons is het ook moeilijk bij te houden.”

ROCOV komt binnenkort met een lijst aanbevelingen voor de gemeente en de provincie Utrecht en de vervoerders om het busstation klantvriendelijker te maken.

Reageren? [un.reageren@ad.nl](mailto:un.reageren@ad.nl)