

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

U-OV
t.a.v. dhr. A. van der Molen
per mail

Betreft: advies lijnfolders

Utrecht, 17 december 2020

Geachte heer Van der Molen,

Op 11 december 2020 hebben wij per mail de adviesaanvraag inzake het voornemen van U-OV om voor de dienstregeling eerste helft 2021 geen lijnfolders te laten drukken, maar alleen online aan te bieden. De reden is dat u verwacht voor 2021 dat op- en afschalen gedurende het jaar reëel is. Als dat het geval is dan wordt dat lastig met papieren dienstregelingboekjes.

U stelt daarom voor om de lijnfolders (U-OV) wel te maken, maar alleen digitaal aan te bieden. Deze kunt u dan makkelijk updaten bij wijzigingen. Zo wilt u ervoor zorgen dat U-OV de dienstregeling wel printbaar beschikbaar maakt, maar bent u flexibeler in het aanpassen van de dienstregelinginformatie en bespaart u flinke drukkosten. Verder heeft u met uw klantenservice al eerder afgestemd dat het afdrukken van dienstregelingen (delen van of hele lijnfolders) bij de servicewinkels mogelijk is, wanneer een klant hier bij de balie om vraagt.

Bij de informatieverstrekking aan reizigers onderscheidt het ROCOV momenteel twee tijdgebonden situaties. Enerzijds de huidige lockdown periode met het doorstarten daarna en anderzijds de tijd wanneer de coronapandemie bedwongen zal zijn.

Wij hebben er begrip voor dat in een tijd van dagelijkse wijzigingen informatie op papier altijd weer verouderd kan zijn. Toch moet die informatie voor de reiziger die er om vraagt beschikbaar zijn en op papier verstrekt kunnen worden. U-OV heeft ook reizigers in de regio's als Eemland en Vijfherenlanden. Van reizigers in die streken mag niet verwacht worden dat ze slechts op Utrecht C een lijnfolder kunnen verkrijgen. Het ROCOV is dan ook van mening dat reizigersinformatie, waaronder lijnfolders, op (telefonisch of schriftelijk) verzoek ook per fax of per post moet kunnen worden ontvangen. Mede omdat niet iedereen niet in staat is om te gaan met Internet en computer. De mogelijkheid om een uitdraai op papier te krijgen moet duidelijk worden gecommuniceerd op de plekken waar nu de lijnfolders verkrijgbaar zijn (uitnodigend!).

Ook constateren we dat deze adviesaanvraag op (zeer) korte termijn gegeven moet worden, terwijl dat ook eerder voorgelegd had kunnen worden bijvoorbeeld in onze laatste vergadering op 24 november 2020. Een dergelijke handelwijze past niet in het gezamenlijke streven om de relatie tussen ons verder te verbeteren.

Aan ROCOV Utrecht nemen deel: COSBO, Utrechts Fietsoverleg (UFO), provinciale vertegenwoordiging van de Fietsersbond in de provincie Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, VIDUIS Studentenunie, Kracht van Utrecht, Vervoer UMC, Diaconessenhuis, SBO, GPPZ, SRA, Onbeperkt Amersfoort, SOL en SGLA

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Afgezien van de wettelijk verplichting om tijdig advies te vragen om nog invloed uit te kunnen oefenen. Verder beraden wij ons op en willen we te zijner tijd adviseren welke reizigersinformatie in post-coronatijd op welke wijze verkrijgbaar moet zijn. Overigens is het een verplichting op grond van de concessievoorwaarden (herziene) lijnfolders ook op papier beschikbaar te stellen.

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 Leijenhurst
Voorzitter ROCOV Utrecht