

Antwoord van Gedeputeerde Staten op vragen van

H. de Vree (PVV)
(d.d. 18 maart 2024)

Nummer
4067

Onderwerp
Hoe staat het er voor met Qbuzz in de Drechtsteden?

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

Op 12-03-2024 is het AD artikel 'Te vaak vallen er ritten uit, Qbuzz heeft een groot probleem' gepubliceerd. Hierin worden dertien ervaringen van reizigers uit de Drechtsteden vermeld. Helaas zijn twaalf van de dertien gedeelde ervaringen met Qbuzz negatief tot zeer negatief.

1. *Bent u bekend het met artikel 'Te vaak vallen er ritten uit, Qbuzz heeft een groot probleem'?*

Antwoord

Ja.

2. *Heeft u het idee dat de ervaringen zoals gedeeld in het artikel een goede reflectie zijn van de algemene mening van de Qbuzz-reiziger? Waarom wel/ waarom niet?*

Antwoord

Het AD heeft, na een inleidend artikel over rituitval en vertraging op 1 maart 2024, op 4 maart een oproep gedaan aan reizigers om hun ervaringen met het reizen met Qbuzz te melden, die 13 reacties heeft opgeleverd. Deze werkwijze kan leiden tot een sterke oververtegenwoordiging van mensen met een negatief oordeel.

Het kenniscentrum CROW vraagt sinds 2001 op wetenschappelijk verantwoorde wijze reizigers in geheel Nederland om hun mening over diverse aspecten van het openbaar vervoer. Uit deze OV-Klantenbarometer, waarvan de resultaten van het onderzoek in 2023 eind maart zijn gepubliceerd, blijkt dat busreizigers Qbuzz met een 7,9 beoordelen en treinreizigers met een 7,6. Voor vergelijkbare concessies zijn de landelijke scores respectievelijk 7,9 en 7,7. Uitgebreidere informatie over de resultaten van de OV-Klantenbarometer vindt u in de bijlagen bij de lid-GS-brief van F. Zevenbergen d.d. 29 maart 2024 (PZH-2024-851079487). De OV-klantenbarometer heeft van 933 respondenten een reactie verwerkt. Naar ons idee geven de resultaten van het CROW-onderzoek een betere reflectie van de algemene mening van de Qbuzz-reiziger dan het AD-artikel.

3. *Heeft u signalen van Qbuzz ontvangen waarin zij aangeven met meer (ongeplande-)rituitval en versobering van de dienstregeling te maken te hebben? Zo ja, wanneer heeft u deze signalen ontvangen?*

Antwoord

Alle vervoerders die in opdracht van Zuid-Holland rijden en varen hebben sinds voorjaar 2022 te kampen met personeelstekort, net als het openbaar vervoer in andere provincies en andere sectoren van de economie. Sinds oktober 2022 krijgt het provinciaal concessie management vanuit Qbuzz gedetailleerde informatie over personeelswerving en rituitval. Bovendien houdt de provincie door intensieve monitoring de prestaties van alle vervoerders nauwlettend in de gaten. Meer informatie over de monitoring staat in de lid-GS-brief van F. Zevenbergen d.d. 29 maart 2024 (PZH-2024-851079487).

4. *Indien u signalen van Qbuzz heeft ontvangen over meer (on geplande-)rituitval en versobering van de dienstregeling; welke stappen is het college voornemens te nemen om de bereikbaarheid van onze provincie, regio Drechtsteden, te verbeteren? Graag een uitgebreid antwoord.*

Antwoord

Qbuzz stelt elk jaar de dienstregeling voor in een vervoerplan, dat ambtelijk en bestuurlijk wordt besproken en uiteindelijk door Gedeputeerde Staten vastgesteld. Van versobering is geen sprake meer; wel is het zo dat het personeelstekort het niet mogelijk maakt de gehele dienstregeling uit te voeren. Het zijn met name ritten op twee R-net-lijnen (416 en 488) tussen 10 en 14 uur op werkdagen en op de Snelbuzz (388) in het weekend die vooraf uit de dienstregeling worden gehaald. Het aanbod van reizigers is op die uren vrij laag en alle reizigers kunnen een zitplaats vinden in de ritten die wel rijden. Sinds het voorjaar van 2023 wordt de feitelijke dienstregeling stap voor stap uitgebreid, in lijn met de groei van het personeelsbestand van Qbuzz en geconcentreerd op de drukste lijnen die ook de grootste kansen voor reizigersgroei hebben.

De bereikbaarheid van de gehele provincie is een belangrijk onderdeel in het coalitieakkoord voor de lopende collegeperiode en het openbaar vervoer speelt daar nadrukkelijk een rol in. In het kader van de verlenging van de concessie van Qbuzz, waartoe ons college in december 2023 heeft besloten, zijn met Qbuzz afspraken gemaakt over geleidelijke uitbreiding van het openbaar vervoer in de komende jaren, waarbij de nadruk ligt op sterke lijnen zoals Snelbuzz en R-net. Wij zijn van mening dat op deze wijze de bereikbaarheid met het openbaar vervoer voor de inwoners van Zuid-Holland adequaat wordt ingevuld. Incidentele rituitval is helaas onvermijdelijk – en wordt ook door het provinciaal concessie management minutieus in de gaten gehouden – maar doet aan de bereikbaarheid niets af.

5. *Indien er nog geen signalen van Qbuzz zijn ontvangen over meer (on geplande-)rituitval en versobering van de dienstregeling, is het college bereid Qbuzz te benaderen voor een reactie en reflectie op dit artikel?*

Antwoord

Zie antwoord op vraag 4.

Den Haag, 9 april 2024

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,

secretaris,

plv. voorzitter,

drs. M.J.A. van Bijnen MBA

drs. J.N. Baljeu