

ANTWOORD

VAN GEDEPUTEERDE STATEN

OP VRAGEN VAN

W.A. Minderhout (PvdA))

(d.d. 19 december 2018)

Nummer

3464

Onderwerp

Klachten over Qbuzz

Aan de leden van Provinciale Staten

Toelichting vragensteller

In het Algemeen Dagblad verscheen een reeks van artikelen over de moeizame overgang van Arriva naar QBuzz in het concessiegebied Dordrecht Gorinchem. “De eerste dagen was het best een chaos”, stelt QBuzz-woordvoerder Susan Zethof. Zij verwacht echter “dat binnen nu en een week of twee alle problemen goed op orde zijn¹.” QBuzz wijt de problemen met de nieuwe gestrekte lijnen die nog niet goed zijn ingeregeld.

De ILT meent daarenboven dat december geen goede maand is om een nieuwe concessie te vergunnen ‘omdat dat een kwetsbare periode is, met ongunstige weersomstandigheden²’.

(Een deel van) het rijdend personeel van QBuzz is een andere mening toegedaan: de vergoeding voor de vergunde concessie is te laag, zodat de kwaliteitseisen structureel onhaalbaar zijn³.

Op grond van deze informatie heeft de PvdA hierover de volgende vragen:

¹ Algemeen Dagblad, 13 december 2018, ‘QBuzz belooft: problemen met busvervoer uiterlijk over twee weken verholpen’, <https://www.ad.nl/rivierenland/qbuzz-belooft-problemen-met-busvervoer-uiterlijk-over-twee-weken-verholpen~ac1c0a24/>

² Algemeen Dagblad, 6 december 2018, ‘Maand december onhandige maand voor de overgang van Arriva naar QBuzz’, <https://www.ad.nl/rivierenland/maand-december-onhandige-maand-voor-de-overgang-van-arriva-naar-QBuzz~a947bb2c/>

³ Algemeen Dagblad, 18 december 2018, ‘Buschauffeur gefrustreerd om “puinhoop” bij QBuzz’ <https://www.ad.nl/dordrecht/buschauffeur-gefrustreerd-om-puinhoop-bij-QBuzz~a4df3ee8/>

1. *Deelt het college de mening van QBuzz dat deze overgangsproblemen binnenkort opgelost zullen zijn? Zo ja, waarop baseert u deze mening? Zo nee, welke acties bent u van plan te ondernemen om de huidige problemen op te lossen?*

Antwoord

Er is na de start van de concessie Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem veelvuldig contact geweest met Qbuzz over de uitvoering van de start van de concessie. Daarbij is aan Qbuzz een verbeterplan gevraagd en opgedragen dat bij aanvang van het nieuwe jaar alle problemen moeten zijn opgelost. Bij brief van Gedeputeerde Vermeulen d.d. 21 december jl. bent u hierover reeds geïnformeerd.

In de week van 7 januari 2019, na de kerstvakantie, is gebleken dat de voorgestelde maatregelen effect hebben gehad. Het aantal ritten dat is uitgevallen alsmede de vertragingen van de bussen en bij het overstappen zijn terug gelopen. Dit geldt ook voor het aantal klachten. De ICT problemen zijn verminderd en de aansturing van de verkeersregelininstallaties (VRI's) is grotendeels op orde.

Vanwege het op onderdelen niet voldoen aan het Programma van Eisen concessie DMG en de uitvoering van de inschrijving van Qbuzz is er aanleiding om vervolgstappen te nemen in de vorm van sanctionering. In de brief d.d. 28 januari 2018 bent u hierover nader geïnformeerd.

2. *Deelt u de mening van de ILT dat december een slechte maand is om een nieuwe concessie in te laten gaan? Zo ja, bent u van plan in de toekomst een andere ingangsmoed te kiezen? Zo nee, waarom niet?*

Antwoord

De aanbeveling van IL&T om concessieovergangen in een andere periode te plannen dan in december had specifiek betrekking op spoorvervoer. IL&T maakt zich met name zorgen over de effecten van een samenloop van veranderingen (personeel, materieel, weer, gewijzigde infrastructuur en dienstregeling) in de maand december op de spoorveiligheid.

IL&T gaf ook aan dat in het specifieke geval van de MerwedeLingelijn (MLL) de risico's tijdens de concessie overgang laag waren:

- Het Arriva treinpersoneel is vrijwel geheel overgegaan naar Qbuzz,
- het treinmaterieel is door Qbuzz overgenomen van Arriva;
- de infrastructuur en het patroon van de dienstregeling zijn ongewijzigd gebleven.

Gebleken is dat de uitvoering van de treindienst op de MerwedeLingelijn tijdens en na de overname van de concessie zonder treindienstversturende incidenten is verlopen. De punctualiteit en treinuitval zijn op nagenoeg hetzelfde niveau uitgekomen.

Er zijn ook overwegingen, die juist pleiten vóór een concessie-overgang op de tweede zondag van december. Internationaal is die zondag namelijk de ingangsdatum van de nieuwe dienstregeling op het spoor. Dus ook voor de NS-dienstregeling waar de MLL, in Dordrecht en Geldermalsen op aan moet sluiten c.q. in moet passen. Door deze twee gebeurtenissen te combineren wordt voorkomen dat er twee overgangsmomenten ontstaan met risico op verstoring.

Bijkomend voordeel van december is dat ongeveer 12 dagen na de overgang de rustige kerstperiode aanbreekt, waarin – als problemen zijn geconstateerd - aanpassingen kunnen worden doorgevoerd zonder dat grote groepen reizigers hier last van hebben.

Gezien bovenstaande zien wij voor het spoor geen aanleiding om een ander overgangsmoment te kiezen.

