



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**



Drechtsteden

Molenlanden



**Qbuzz**

# Nieuw openbaar vervoer netwerk voor de regio Drechtsteden – Molenlanden – Gorinchem

RAADSINFORMATIEBRIEF

FEBRUARI 2019

## Start van de concessie DMG

Op 9 december 2018 heeft Qbuzz het bus en treinvervoer in de regio Drechtsteden Molenlanden en Gorinchem (DMG) overgenomen van Arriva. Een concessieverandering is een ingrijpende operatie waar veel bij komt kijken. Ondanks een gedegen voorbereiding heeft de overgang met name voor het bus gedeelte geleid tot een aantal problemen en daarmee ook tot klachten van reizigers en chauffeurs. Een groot deel van de reizigers in DMG reist met de Merwedelinglijn, de implementatie van deze lijn is goed verlopen. Er zijn met de treindienst niet of nauwelijks opstartproblemen geweest.

### Klachten van reizigers

Over de nieuwe concessie is de afgelopen periode regelmatig geschreven door de pers en door reizigers in de sociale media.

We zien een tweedeling in klachten en problemen van reizigers. Er zijn knelpunten in de uitvoering die door Qbuzz beïnvloedbaar zijn en inmiddels ook opgepakt zijn door Qbuzz.

Daarnaast zijn er ook klachten als gevolg van keuzes van aanpassing in het lijnennet. Deze klachten zijn het gevolg van het strekken van lijnen om het openbaar vervoer toekomstbestendig te maken. Dit speelt vooral in de Alblasserwaard. Reizigers hebben daardoor vaak een grotere reisafstand tot de halte en moeten hieraan wennen, terwijl de alternatieve reismogelijkheden zoals bestelBuzz, maar ook de fiets als voor/na transportmiddel veelal nog niet als een alternatief gezien worden. De komende tijd zet Qbuzz extra in op het informeren van reizigers over de wijzigingen en met name over diverse reismogelijkheden.

### Vertragingen en uitvallende bussen in de eerste weken

De opstart van de concessie verliep helaas niet helemaal zoals gewenst. In de eerste twee weken na de start van de concessie DMG zijn er tekortkomingen geconstateerd die onder meer betrekking hadden op rituitval en vertragingen op de buslijnen van en naar Utrecht, Rotterdam en in de Alblasserwaard. Daarnaast waren er ICT-problemen op bussen in de gehele concessie. De belangrijkste knel-

punten voor de bus zaten in de uitvoering van de nieuwe lijnen 81 (Meerkerk A27 – Lexmond – Utrecht), 90 (Nieuwpoort – Utrecht) en 388 (Utrecht – Sliedrecht – Rotterdam Kralingse Zoom). Op deze lijnen ontstonden grote vertragingen door de verkeerssituatie in combinatie met krappe aflossingsmomenten van de Qbuzz chauffeurs en koppelingen met andere lijnen. Hierdoor zorgde een vertraging door files op de ene lijn daarmee ook voor vertragingen op een andere lijn. Qbuzz zag hierdoor een domino-effect ontstaan. Daarnaast had Qbuzz in deze weken niet overal de beschikking over KAR (korte afstand radio) voor prioritering bij verkeersregelininstallaties. Dit leidde met name tot extra vertraging op lijnen richting Rotterdam en Utrecht.

### Verbeterplan

Net voor de kerstvakantie heeft Qbuzz een door provincie Zuid-Holland gevraagd verbeterplan ingediend. Qbuzz is de beoogde maatregelen uit het verbeterplan vanaf dat moment gaan invoeren in haar dienstverlening en heeft in de relatief rustige kerstvakantie veel geïnvesteerd om de knelpunten te verhelpen.



Provincie Zuid-Holland heeft aangegeven dat alle verbeteringen uiterlijk maandag 7 januari 2019, de dag na de kerstvakantie, moesten zijn doorgevoerd en dat de dienstuitvoering conform de inschrijving geheel op orde moest zijn. Hier heeft Qbuzz naar gestreefd.

In het verbeterplan heeft Qbuzz als oplossing extra chauffeurs en vier extra bussen ingezet op lijnen met de problemen. Hierdoor ontstaat er meer buffer bij de eindpunten. Deze lijnen heeft Qbuzz ook exploitatief gescheiden in de spits, waardoor vertragingen niet meer doorwerken en het domino-effect voorkomen wordt.

Qbuzz heeft een geheel nieuw dienstenpakket voor een groot deel van de chauffeurs gemaakt waarmee ze meer tijd hebben aan het einde van de ritten. Daardoor krijgen chauffeurs beter uitvoerbare diensten en reizigers een betrouwbaardere dienstregeling. Hiervoor zijn meer bussen nodig, die besteld zijn bij de fabrikant. In het verbeterplan is aangegeven dat in afwachting op de levering van nieuwe bussen soms andere bussen worden ingezet dan gepland, ook op de R-net lijnen. Verder heeft Qbuzz grote inspanningen verricht om op 7 januari alle bussen technisch 100% in orde te hebben en al de ICT-tekortkomingen hersteld te krijgen.

In de week van 7 januari 2019 bleek dat er verbetering heeft plaatsgevonden in de dienstuitvoering. Het aantal ritten dat is uitgevallen en de vertragingen van de bussen en bij het overstappen is duidelijk merkbaar teruggelopen. Dit geldt ook voor het aantal klachten. De ICT-problemen zijn verminderd, maar nog niet opgelost en de aansturing van de verkeersregelinstallaties (VRI's) is grotendeels op orde.

Ondanks de bovengenoemde verbeteringen constateert de provincie dat er nog steeds tekortkomingen in de uitvoering van de concessie zijn. Daarom heeft Gedeputeerde Staten besloten aan Qbuzz een boete op te leggen. Deze boete wil de provincie inzetten voor maatregelen die de reizigers in deze concessie ten goede komen. Dergelijke boetes worden regelmatig gegeven door opdrachtgevers van het openbaar vervoer in Nederland als een vervoerder niet voldoet aan de gemaakte afspraken. De brief van de Gedeputeerde Floor Vermeulen aan de Provinciale Staten waarin de boete wordt aangekondigd, is te vinden op de website van de provincie Zuid-Holland.

### Reizigerscommunicatie

In december is Qbuzz gestart met de campagne 'Welkom bij Qbuzz' om reizigers de overgang van Arriva naar Qbuzz te communiceren. Desondanks kwamen hier veel vragen over. Daarnaast waren er ook veel klachten van reizigers over de rituitval van bussen. Qbuzz heeft de afgelopen periode geïnvesteerd in uitbreiding van de medewerkers van de klantenservice, zodat deze beter bereikbaar is en reizigers eerder een reactie kunnen krijgen op hun klachten en informatievragen. De klantenservice wordt bijgestaan door de vervoerkundigen van Qbuzz. Ook is Qbuzz actiever op Facebook.

De komende tijd krijgt het informeren van reizigers over de wijzigingen in de lijnvoering en over de alternatieve reismogelijkheden extra aandacht. Dat is vooral voor reizigers in de minder stedelijke gebieden van belang die veelal een grotere reisafstand tot de halte hebben. Deze reizigers moeten hieraan wennen en alle alternatieve reismogelijkheden zijn vaak nog niet bekend bij deze reizigers.

In de kleine kernen worden bijvoorbeeld folders van het flexibel vervoer (onder andere de bestelBuzz) verspreid bij gemeentekantoren, verzorgingshuizen en wijkcentra. Ook gaat Qbuzz aan de slag met campagnes ter promotie van de zeven hoogwaardige R-net en snelBuzz verbindingen in de regio.

### E-bussen

Eind 2018 heeft Qbuzz aangegeven dat er vertraging is in de levering van de 34 nieuwe elektrische bussen voor de stadsdienst Drechtsteden en in Gorinchem. Ter overbrugging zijn tijdelijk dieselbussen ingezet. Vanaf begin maart worden de elektrische bussen gefaseerd in de dienstregeling ingezet. 's Nachts worden de bussen opgeladen op de nieuwe remise Weeskinderendijk Beneden in Dordrecht. Deze emissievrije bussen zorgen voor een belangrijke verbetering van de luchtkwaliteit en zijn bovendien ook nog stil en rijden comfortabel.



### Knooppunt Meerkerk

Met de komst van Qbuzz als nieuwe vervoerder in de regio Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem is bij de A27/Meerkerk een nieuw OV-knooppunt ontwikkeld. Snelle, hoogwaardige openbaarvervoer verbindingen (richting Rotterdam en Utrecht) komen hier samen met streeklijnen die de omliggende kernen met het knooppunt verbinden. In de voorbereidingen naar de nieuwe concessie heeft de provincie Zuid-Holland op het knooppunt nieuwe bushaltes aangelegd om de overstap tussen deze lijnen mogelijk te maken. Een nieuwe situatie waar zowel reizigers als automobilisten aan moeten wennen. In de praktijk blijkt dat de overstap door reizigers als onveilig wordt ervaren. Deze zorgen neemt de provincie Zuid-Holland zeer serieus. Inmiddels heeft de provincie waarschuwborden langs de weg geplaatst om automobilisten te attenderen op de gewijzigde verkeerssituatie. Daarnaast is in samenwerking met o.a. de wegbeheerders (provincie, Waterschap Rivierenland en Rijkswaterstaat) en gemeenten Molenlanden en Vijfheerenlanden gekeken welke maatregelen op korte termijn genomen kunnen worden om de veiligheid op het knooppunt binnen de bestaande situatie te verbeteren. De aannemer is inmiddels bezig met de voorbereidingen van de volgende maatregelen:

- aanpassen van de drempels (naar 50 km/h) op de N214 en de Zijlkade;
- aanpassen van de aansluiting afrit A27 vanuit Gorinchem op de N214/Zijlkade, de bocht wordt aangepast om de snelheid te verlagen;
- vergroten van de middeneilanden om het opstelvlak tussen toe-/afrit compacter en overzichtelijker te maken.

Deze maatregelen zijn redelijk snel uitvoerbaar. De exacte planning is nog niet bekend.

Parallel aan de uitvoering start de provincie Zuid-Holland een onderzoek naar het huidige gebruik van het knooppunt. Onderdeel van dit onderzoek is het in beeld brengen van verkeersstromen. Op basis van deze inventarisatie wordt voor de lange termijn, in samenwerking met andere de wegbeheerders, gemeenten en RODAG, een inrichtingsvoorstel opgesteld dat aansluit bij de wensen van alle partijen en toekomstvast is.

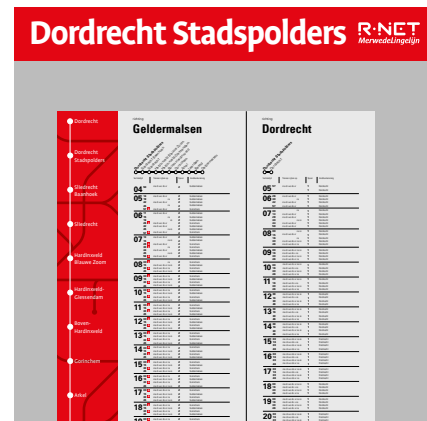
### Update inframaatregelen

De uitvoering van de fase 1 maatregelen bij de introductie van R-net is voorspoedig verlopen. Het overgrote deel van de nieuwe HOV/R-net haltes is vóór de start van de nieuwe concessie op 9 december 2018 in gebruik genomen. In februari 2019 wordt de laatste halte opgeleverd. In totaal zijn in de Drechtsteden 27 HOV/R-net haltes (13 locaties) aangepakt. In de regio Molenlanden, Gorinchem gaat het om 11 HOV haltes (5 locaties). In opdracht van de gemeente Sliedrecht en in samenwerking met de provincie Zuid-Holland is het kruispunt Sportlaan-N482 opnieuw ingericht. Hiermee is de doorstroming van de bussen op dit kruispunt sterk verbeterd. In Dordrecht wordt nog op diverse plaatsen gewerkt aan nieuwe haltes van de stadsdienst Drechtsteden en aan de laatste oplaadpunten voor de elektrische bussen. In Gorinchem zit er vertraging in de realisatie van het oplaadpunt nabij Station Gorinchem.



### MEER INFORMATIE

Informatie over het nieuwe openbaar vervoer netwerk vindt u op de [website](#) van Qbuzz. Vragen aan Qbuzz kunt mailen naar [dmg@qbuzz.nl](mailto:dmg@qbuzz.nl)



### Dynamische reisinformatie

In de hele regio DMG staan op diverse haltes informatiepanelen waar reizigers actuele reisinformatie op kunnen zien. Dit wordt ook wel een Dynamisch Reizigers

Informatie Systeem (DRIS) genoemd. De DRIS-panelen in deze regio zijn deels in beheer bij gemeenten en deels bij de provincie. De afgelopen periode zijn de gemeenten en de provincies overgestapt op een nieuwe, landelijke datalevancier. Hiermee is de informatie op de panelen nog actueler en betrouwbaarder.

Helaas zijn nog niet overal in de regio DMG de panelen operationeel. Hier liggen verschillende oorzaken aan ten grondslag. Een deel van de panelen is nog niet aangesloten op electra, dit heeft te maken met achterstanden bij de netbeheerder. Er wordt hard gewerkt aan een oplossing. Langs de provinciale weg in de Alblasserwaard worden de R-net panelen naar verwachting in maart geïnstalleerd. Om reizigers tot die tijd toch goed te informeren zijn er tijdelijk haltepaaldisplays geplaatst.

De provincie is met de Drechtsteden en de andere gemeenten in gesprek over het beheer en onderhoud van de DRIS-panelen. De provincie streeft ernaar om op termijn alle DRIS-panelen in haar beheer te nemen.

### Volop in ontwikkeling

Voor 2019/2020 staat een volgende serie maatregelen op de planning. Nu duidelijk is hoe het nieuwe openbaar vervoernetwerk eruit ziet, wordt gekeken welke maatregelen er verder nodig zijn om Qbuzz optimaal te faciliteren en het openbaar vervoer in de regio verder te verbeteren. Met nieuwe en vernieuwde haltes, maar ook door fietspaden naar de haltes te verbeteren, fietskluizen te plaatsen, doorstroommaatregelen te treffen (bijvoorbeeld busstroken) en een nieuw mobiliteitsknooppunt bij Alblasserdam te realiseren, waar ook veel buslijnen aan elkaar verknoopt worden. Ook in deze fase worden gemeenten en andere wegbeheerders weer nauw betrokken ook waar het communicatie en participatie betreft.

Informatie over de infrastructurele maatregelen vindt u op de [website](#) van R-net. Vragen over de inframaatregelen kunt u mailen naar [r-net@pzh.nl](mailto:r-net@pzh.nl)