

# ANTWOORD

## VAN GEDEPUTEERDE STATEN

### OP VRAGEN VAN

R. van Aelst (SP) en A. Kasbergen (GroenLinks)  
(d.d. 29 juli 2019)

3533

Onderwerp

Aanhoudende problemen in de DMG concessie

Aan de leden van Provinciale Staten

*Toelichting vragensteller*

*Het AD plaatste vandaag een uitgebreid bericht over de aanhoudende problemen in de dmg concessie. Chauffeurs stellen dat 7% van de ritten uitvalt, bussen onbetrouwbaar en onveilig zijn en dat het ziekteverzuim ongekend hoog is.*

1. *Kent u de berichten in het AD van vandaag? Hoe reageert het college op deze berichten?*

Antwoord

De berichten zijn ons bekend. Over het juiste percentage rituitval en de wijze waarop wij met Qbuzz gaan afrekenen zijn we met het bedrijf in gesprek omdat door falende apparatuur veel ritten wel gereden maar niet geregistreerd zijn.

In algemene zin constateren we landelijk dat de OV branche moeilijk aan rijdend personeel kan komen. We hebben in onze reactie op het bericht aangegeven dat het ons dan ook bekend is dat het bedrijf te kampen heeft met een chauffeurstekort en dat we voortdurend met elkaar in gesprek zijn om deze onvolkomenheden zo snel mogelijk op te lossen. Het ziekteverzuim in de concessie wijkt op dit moment niet af van het landelijk gemiddelde. Het bedrijf werft wel actief nieuw personeel maar zal het tekort niet van de een op de andere dag opgelost hebben.

*Qbuzz lijkt niet gealarmeerd te zijn door deze berichten en lijkt ook niet met veel actie te reageren.*

2. *Is het college van mening dat Qbuzz voldoende de ernst van de situatie inziet? Zo ja, waar blijkt dit uit?*

Antwoord

Het aantal klachten is gedurende de eerste twee kwartalen van 2019 substantieel afgenomen ten opzichte van de start van de concessie. In januari 2019 waren er 592 klachten, in juni 310 en in juli 173. Qbuzz heeft zowel op 10 januari 2019 als 31 maart 2019 maatregelen in de dienstuitvoering getroffen waardoor er meer ruimte is ontstaan om vertragingen op te vangen. Het lijkt erop dat de dienstregeling betrouwbaarder is geworden en de rituitval verminderd.

We zien wel dat er nog steeds sprake is van ICT-problemen, maar ook deze zijn in de loop van de concessie minder geworden. In onze gesprekken met Qbuzz blijven deze onderwerpen voortdurend op de agenda staan.

3. *Wat doet het college om de druk op Qbuzz op te voeren?*

Antwoord

We monitoren de concessie continue, bespreken de resultaten, toetsen aangedragen maatregelen en stellen daarbij deadlines aan de aangedragen oplossingen. Ook voorziet het Programma van Eisen in aanvullende mogelijkheden om te beboeten naast de al opgelegde boetes, en niet geleverde prestaties af te rekenen. Veel mogelijkheden daartoe zijn gekoppeld aan de resultaten na een dienstregelingsjaar en kunnen op zijn vroegst in 2020 worden geëffectueerd.

4. *Heeft het college er vertrouwen in dat Qbuzz de zaken op orde zal krijgen?*

Antwoord

We hebben er vertrouwen in dat Qbuzz uiteindelijk het beloofde vervoerproduct zal leveren. We hadden echter gehoopt dat de diverse problemen inmiddels definitief opgelost zouden zijn.

*Zowel via deze artikelen als via andere kanalen komen berichten bij de SP binnen over grote veiligheidsrisico's en (bijna) ongelukken met met name de nieuwe elektrische bussen.*

5. *Kan de veiligheid van de reizigers en chauffeurs gewaarborgd worden met het bestaande materieel? Zo ja, waar blijkt dit uit?*

Antwoord

Alle bussen die de weg op gaan worden door de bevoegde keuringsinstantie (RDW) veilig bevonden en zijn goedgekeurd. De elektrische stadsbussen van EBUSCO zijn getest door een onafhankelijke technische dienst (TUV), waarna de RDW de voertuigtypegoedkeuring heeft afgegeven; een European Whole Vehicle Type Approval (E WVTA). Ieder voertuig volgt zo'n typegoedkeuringstraject voordat het mag worden toegelaten op de Europese weg. Het desbetreffende artikel wijst op een aantal incidenten dat heeft plaatsgevonden. Zo zijn er incidenten geweest met een afgeknepen koelcircuit, waardoor de motortemperatuur flink is opgelopen. Wanneer dit bij voertuigen plaats vindt zal dit normalerwijs resulteren in het stilvallen van het voertuig. EBUSCO heeft ook hier vanaf het begin extra veiligheidsmaatregelen genomen om in zo'n geval de bus niet te laten stilvallen, maar slechts het vermogen te reduceren zodat er te allen tijde op een veilige plaats kan worden gestopt. Daarnaast is en kan er altijd sprake zijn van een motorstoring. Qbuzz heeft in het geval van dergelijke incidenten altijd reservematerieel achter de hand.

EBUSCO heeft ten behoeve van de veiligheid van passagiers, chauffeurs en medeweggebruikers extra voorzieningen op de voertuigen aangebracht. Zo is er bijvoorbeeld niet alleen rechts een dodehoekspiegel aangebracht, maar ook aan de linkerzijde van de bus. De deuren beschikken over speciale sensoren in de volledige deurrand, waardoor passagiers nooit klem kunnen zitten tussen een deur. Daarnaast is een speciale trambel aangebracht die voetgangers en fietsers kan attenderen op de stille elektrische bus.

*Via verschillende kanalen bereiken ons tevens berichten over bussen waar de airco niet in werkt die toch de weg op gestuurd worden, het binnen net zo hard regent als buiten en nog veel meer van dit soort voorbeelden.*

6. *Is het college op de hoogte van dit zeer matige materieel?*

Antwoord

Materieel dat niet voldoet aan veiligheidseisen wordt niet de weg op gestuurd. Bij storingen aan het voertuig (waaronder aan de airco) wordt aan de hand van de aard van de storing en de omgevingsfactoren bepaald of verdere inzet van het voertuig mogelijk is. De richtlijnen hiervoor wordt door Qbuzz in samenspraak met de personeelsvertegenwoordiging opgesteld. Hierbij worden in sommige gevallen afwegingen gemaakt ten aanzien van het comfort van reiziger en chauffeur versus doorgang van het vervoer, maar deze gaan nooit ten kosten van veiligheid. Wij zijn op de hoogte gehouden over de mankementen aan het voertuig en de maatregelen die Qbuzz en de leveranciers getroffen hebben. De airco problemen hebben zich vooral voor gedaan tijdens de hittegolf eind juni.

7. *Welke maatregelen heeft het college geëist dan wel gaat het college eisen om het materieel functionerend te krijgen?*

Antwoord

In het Programma van Eisen is opgenomen dat de vervoerder verantwoordelijk is voor de aanschaf/lease, inzet en het in goede staat houden van het voor de exploitatie van de Concessie benodigde en geschikte materieel. Hierbij moet de vervoerder een voldoende technische reserve aanhouden, zodat de dienstregeling met de vereiste kwaliteit kan worden uitgevoerd. Qbuzz heeft in lijn met dit artikel maatregelen getroffen.

8. *Is het college met de SP van mening dat deze werkomstandigheden voor chauffeurs onacceptabel zijn? Zo ja, welke consequenties heeft dit?*

Antwoord

De juiste tafel voor het bespreken van de werkomstandigheden van de chauffeurs met de directie van Qbuzz is via de personeelsvertegenwoordiging/ondernemingsraad waarin deze belangen worden vertegenwoordigd. Wij hebben daarin geen verantwoordelijkheid.

9. *Is het college, gezien de bagatelliserende reactie van Qbuzz, bereid zelf meer 'hands on' te controleren bij Qbuzz om zeker te zijn van correcte informatie over de stand van zaken? Zo nee, waarom niet??*

Antwoord

Wij zijn van mening dat wij afdoende geïnformeerd worden over de problemen met de voertuigen en de verrichte verbeteringen door Qbuzz en de leverancier.

Desalniettemin is de veiligheid van reizigers en personeel voor ons van het grootste belang en blijven wij de veiligheidsprestaties van de voertuigen nauwlettend volgen. In het voorjaar hebben we een 'mystery guest' onderzoek verricht in de DMG concessie.

