

Aan Provinciale Staten

Onderwerp

Stand van zaken nieuwe OV-concessie Zuid-Holland Noord

Geachte Statenleden,

Helaas is de start van de nieuwe OV-concessie Zuid-Holland Noord, die in ging op 15 december 2024, teleurstellend verlopen. Veel reizigers hebben hinder ondervonden van vertraagde en uitgevallen ritten (soms van meerdere achtereenvolgende vertrektijden). In mijn brief d.d. 20 december jl. aan Qbuzz (kenmerk: PZH-2024-866130558), die ik met u in afschrift heb gedeeld, heb ik bij de nieuwe concessiehouder hierover mijn ongenoegen geuit, en gemaand hier zo snel mogelijk verandering in te brengen. In deze brief ga ik in op de stand van zaken in de OV-concessie Zuid-Holland Noord.

Na de slecht verlopen eerste week van de nieuwe concessie, waren alle ogen –ook die van mij – gericht op hoe de dienstverlening in de week van 6 januari, de eerste week na de kerstvakantie, zou gaan verlopen. De eerste week dat er weer betaald moet worden voor de reis, daarvoor had Qbuzz namelijk gratis reizen gehanteerd. Op deze week terugblikkend is mijn voorzichtige conclusie dat deze al beter is verlopen: de goede weg lijkt te zijn ingeslagen. Zo zijn de vertragingen afgenomen, zijn zo goed als alle bussen nu voorzien van herkenbare lijn- en bestemmingsaanduidingen en zijn de alleroudste tijdelijke dieselbussen alweer van de weg.

Er is echter nog steeds sprake van rituitval en inzet van oude dieselbussen met vaak ontbrekende OV-chipkaartlezers. Via diverse kanalen bereiken mij nog steeds signalen dat het beter moet: via het provinciale contactcentrum, via de (sociale) media, en ook vanuit de gemeentelijke politiek, onder andere in de vorm van de brief van de Leidse gemeenteraad die u in afschrift heeft ontvangen.

Sanctionering

Ik ben voornemens om in ieder geval de rituitval, het ontbreken van een volledig werkend OV-chipkaart systeem, en het niet volgens afspraak rijden met uitstootvrije bussen vanaf de start van de concessie, deel uit te laten maken van mijn voorstel voor sanctionering van Qbuzz dat ik aan Gedeputeerde Staten (GS) zal voorleggen en waarover GS in februari zal besluiten.

Maar nu van groter belang dan het opleggen van sancties aan Qbuzz, is het antwoord op de vraag hoe Qbuzz ervoor zorg gaat dragen dat de onwenselijke situatie zo snel als mogelijk tot het verleden gaat behoren.

Perspectief komende weken

Ik oefen onverminderd maximale druk uit op Qbuzz om de dienstverlening snel op het niveau te brengen dat is beloofd. Qbuzz heeft daartoe de hieronder beschreven aanpak voorgelegd. Er wordt hard gewerkt aan de totstandkoming van een aantal maatregelen gericht op het per 27 januari aanstaande uitvoeren van de dienstregeling conform het vervoerplan. Deels is Qbuzz met de aanpak zelf al eerder naar buiten getreden in de vorm van de stakeholderbrief die Qbuzz op 6 januari heeft verspreid, en waarvan u een afschrift vindt in de bijlage.

Instroom nieuwe chauffeurs

Qbuzz geeft aan dat het voldoende chauffeurs heeft voor het uitvoeren van de nieuwe, ten opzichte van de vorige concessie sterk uitgebreide, dienstregeling. Wel heeft het te kampen met een disbalans over de vestigingen: de vestiging Katwijk is nieuw en zit nog te krap in de personele bezetting. Dit leidt tot het nog niet kunnen invullen van alle diensten in de regio Leiden en omstreken. Vanuit de andere vestigingen kunnen chauffeurs echter niet zomaar worden overgeplaatst. Qbuzz verwacht dit probleem de komende weken op te lossen door de instroom van tientallen nieuw opgeleide chauffeurs. In totaal starten in het eerste kwartaal van 2025 naar verwachting circa 80 nieuw opgeleide chauffeurs.

Instroom uitstootvrije bussen IVECO

Een deel van de rituitval wordt volgens Qbuzz veroorzaakt door de storingsgevoeligheid van oude dieselbussen, die door de vertraagde instroom van de nieuwe elektrische bussen van IVECO noodgedwongen moeten worden ingezet. Ook beschikken deze bussen niet over alle werkende telematica, waaronder OV-chipkaartlezers. Een snelle instroom van de nieuwe bussen is dus van belang.

Op het moment van schrijven zijn circa 80 IVECO-bussen vanuit de fabrieken in Frankrijk en Tsjechië in Nederland gearriveerd, waarvan Qbuzz er al ruim 50 in bedrijf heeft gesteld. De komende weken stromen nog eens tientallen nieuwe bussen in en de verwachting van Qbuzz is dat de gehele vloot van 140 bussen van IVECO eind februari in bedrijf is. De inzet van oude dieselbussen zal dus snel gaan afnemen. Deze zal zich dan uiteindelijk gaan beperken tot de dieselbussen die mogen worden ingezet in afwachting van de komst, waarschijnlijk later dit jaar, van de tweede tranche uitstootvrije bussen ter vervanging van de bestelling bij het failliet gegane Van Hool (zie brief d.d. 9 juli jl kenmerk: PZH-2024-857111110).

De instroom van de nieuwe chauffeurs in combinatie met de instroom van nieuwe bussen maakt het voor Qbuzz mogelijk om per maandag 20 januari aanstaande voor Alphen aan den Rijn de tijdelijke afschaling van de dienstregeling weer ongedaan te maken. Daarnaast is het streven van Qbuzz om per 27 januari aanstaande de dienstregeling in Gouda weer met eigen materieel en chauffeurs uit te voeren en de inzet van de onderaannemer stop te zetten.

Met bovengenoemde acties is de verwachting van Qbuzz dat met ingang van 27 januari de grootste ongemakken voor de reizigers tot het verleden zullen behoren. Ik zal Qbuzz aan die belofte houden: met name de rituitval moet zo snel als mogelijk tot het verleden behoren.

Reacties contactcentrum

Een essentiële bron van informatie vormt het contactcentrum van de provincie Zuid-Holland. Bij het contactcentrum zijn sinds het begin van de nieuwe concessie ruim zeventig klachten binnengekomen over Qbuzz, waarvan ruim twintig sinds de jaarwisseling. Dit aantal is lager dan bij eerdere concessiewisselingen. De indruk is dat veel potentiële indieners hun vragen al beantwoord zien door de speciale "Q&A" over de start van de nieuwe concessie op de provinciale website, een webpagina die de afgelopen weken druk is bezocht.

Nagenoeg alle klachten hebben betrekking op de *dienstuitvoering*, er zijn nauwelijks klachten over de nieuwe dienstregeling (lijnvoering, frequenties). Het feit dat de provincie in de aanbesteding de bediening van alle bestaande haltes in het eerste jaar verplicht heeft gesteld (een termijn die door Qbuzz tot tien jaar is verlengd) draagt ongetwijfeld bij aan dit laatste. Ook biedt Qbuzz ongeveer 15% meer dienstregelingenuren dan de vorige concessiehouder. De klachten die de provincie ontvangt, worden besproken met Qbuzz.

Inbeslagname bus door politie

Op 24 december jl. heb ik u per brief (kenmerk: PZH-2024-866410668) geïnformeerd over de inbeslagname van een bus van Qbuzz door de politie op busstation Leiden Centraal op zaterdag 21 december jl. Naar ik van de verkeerspolitie heb vernomen, was de reden van inbeslagname het ontbreken van een geldige registratie.

De verkeerspolitie geeft aan dat ze het onderzoek één dezer dagen afrondt en overdraagt aan het Openbaar Ministerie (OM). Het OM beslist dan over een mogelijk vervolg. Mogelijk kan het voorval leiden tot een geldboete voor Qbuzz. Ik wacht dit verder af. De bus in kwestie is eind december al geretourneerd aan Qbuzz en is inmiddels geruime tijd in dienst.

Dankwoord aan het rijdend personeel

Tot slot wil ik nog een dankwoord wijden aan het rijdend personeel, dat iedere dag onverminderd een tomeloze inzet toont om u en mij van A naar B te brengen in de regio Zuid-Holland Noord; ook nu, in deze woelige periode. Kritiek op de concessiehouder is niet hetzelfde als kritiek op hen die achter het stuur van de bus zitten, in veel gevallen dezelfde mensen die vóór 15 december hetzelfde werk deden bij de vorige concessiehouder. Ik roep alle reizigers dan ook op om waardering te tonen voor deze vakmensen.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[Redacted signature]