

**Vergadering van**  
Commissie Bereikbaarheid en Energie

Vergaderdatum  
29 januari 2020

Kenmerk

Status verslag  
Concept

Verslaglegging door  
Mw. D.J.A. de Rooij (Notuleerservice Nederland)

Telefoonnummer

---

**Verslag van de openbare hoorzitting dienstverlening Qbuzz Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem, georganiseerd door de commissie Bereikbaarheid en Energie van de provincie Zuid-Holland, gehouden op 29 januari 2020 in het provinciehuis te Den Haag**

---

**AANWEZIG:**

**Voorzitter:** de heer R. van Hemert  
**Griffier:** Mevr. Van Veenendaal

**Forum voor Democratie** de heer S.W.A. de Groot  
**VVD** de heer E.N.W. Hoogland  
**ChristenUnie & SGP** de heer G.A. van de Breevaart  
**GroenLinks** mevrouw A. van Hunnik,  
mevrouw A. Kasbergen

**D66**  
**PvdA** de heer W.A. Minderhout  
**CDA** de heer M.A.C. de Haan  
**PVV** de heer J. Mooiman  
**Groep Privé** de heer B. Privé  
**50PLUS** de heer W.M. Bakx  
**PvdD** mevrouw H.M.M. Hoogerwerf  
**SP** mevrouw R. van Aelst  
**DENK**  
**Groep Otten** mevrouw C.E. Persenaire

**1. Opening hoorzitting**

De VOORZITTER opent de hoorzitting om 14.00 uur, heet de aanwezigen welkom en legt de procedure uit.

In de vergadering van de commissie Bereikbaarheid en Energie op 15 januari 2020 is besloten tot deze hoorzitting. De aanleiding is dat Provinciale Staten via diverse kanalen minder positieve geluiden hebben ontvangen over de uitvoering van de kwaliteit van dienstverlening van Qbuzz in het concessiegebied. In het licht van deze signalen zal de commissie diverse betrokkenen horen over de stand van zaken van de uitvoering van de concessie in het DMG-gebied en hoe zij de kwaliteit ervaren. Vertegenwoordigers van het lokaal bestuur,

reisorganisaties, vakbonden, de OR van Qbuzz en Qbuzz worden gehoord. Voor elk gesprek wordt 20 minuten uitgetrokken. De hoorzitting is openbaar en live te volgen via de webcast.

**De heer Van der Geest, wethouder gemeente Gorinchem**

De heer VAN DER GEEST vertelt dat Qbuzz vlak voor de herindeling begon met de concessie. Omdat lijnen onder een andere provincie vielen, waren er op hetzelfde moment veel veranderingen.

Mevrouw VAN AELST heeft begrepen dat de gemeenteraad van Gorinchem heeft gesproken over zaken die zij hoorden van inwoners. Kan de heer Van der Geest iets vertellen over zaken die zijn aangestipt over de dienstverlening van Qbuzz?

De heer VAN DER GEEST antwoordt dat het vooral over twee belangrijke aders ging, de Merwedelingelijn en lijn 387 naar Utrecht. Van de lijn naar Utrecht wordt goed gebruik gemaakt. De Merwedelingelijn is een succes, het is eigenlijk te druk. Er zijn zorgen of het nog wel houdbaar is. De lijn is gericht op woon-werkverkeer naar Drechtsteden en Rotterdam. Het is belangrijk dat deze in stand blijft. Er is sprake van veel drukte op de A15 en scholieren maken er gebruik van. Lijn 387 heeft problemen gehad met de betrouwbaarheid en beschikbaarheid. Er is een andere, snellere bus gekomen, daarin zijn geen staanplaatsen. Daardoor blijven er mensen staan op de haltes tussen Utrecht en Gorinchem. Dat had sneller kunnen worden opgelost. Inmiddels zijn er verbeteringen zichtbaar, maar het is nog kwetsbaar, zeker in de spits.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt wat de status is van het onderzoek naar het ontstaan en oplossen van de drukte bij de Merwedelingelijn. Is dit al gestart en is er een einddatum bekend? Zo ja, wanneer kunnen mogelijke oplossingen worden gerealiseerd?

De heer VAN DER GEEST antwoordt dat het onderzoek wordt gedaan door de spoorwegbeheerder Prorail. Het is een capaciteitsvraagstuk. Er is sprake van een krappe dienstregeling tussen Gorinchem en Dordrecht. Er zal een fysieke inpassing nodig zijn, zowel van de stations als van het spoor. De heer Van der Geest weet niet wat de status van het onderzoek is.

De heer MINDERHOUT vraagt hoe de heer Van der Geest de klachten heeft gecommuniceerd naar Qbuzz. Heeft hij dat direct bij het bedrijf gedaan of gaat dat via de provincie? Hoe werd daarop gereageerd?

De heer VAN DER GEEST antwoordt dat hij het proces heeft meegekregen vanaf de verkiezingen in 2018. Er is een stuurgroep DMG, waar Qbuzz en de provincie ook deel van uitmaken. Daarin wordt besproken wat niet goed gaat en hoe het beter kan.

De heer MINDERHOUT vraagt of dit tot verbeteringen heeft geleid.

De heer VAN DER GEEST antwoordt dat het is verbeterd. Maar men is er nog niet. Het heeft lang geduurd voordat het werd opgepakt. Provinciale Staten

hebben al eerder een bijeenkomst in Gorinchem gehad. Daarin zijn punten besproken die al langer speelden. In Alblasserwaard is een sessie geweest waarbij Qbuzz een toelichting gaf waarom er zaken zijn veranderd aan het product, de gestrekte lijnen, en waar ze aan werken. De communicatie richting gemeente en reizigers zou beter kunnen.

Mevrouw KASBERGEN vraagt of de heer Van der Geest iets kan vertellen over het voortraject. Hoe was de gemeente aan de voorkant betrokken bij de totstandkoming van de aanbesteding? De provincie is bezig met een nieuwe aanbesteding in Zuid-Holland Noord. Heeft de heer Van der Geest suggesties voor verbetering?

De heer VAN DER GEEST was alleen betrokken bij het laatste stuk van de implementatie. Voor de gemeente is de impact lastig in te schatten. Het is een gebied met zowel platteland als stedelijk gebied. Dat maakt het complex. Bij de vorige bespreking zijn aandachtspunten genoemd door Qbuzz en de reizigersorganisatie.

Mevrouw VAN AELST heeft in de media gelezen dat er extra treinen zouden gaan rijden bij de MerwedeLingelijn. Er is discussie over de bereikbaarheid van minder valide mensen. Is de gemeente daarbij betrokken? Bij buslijn 387 kunnen minder valide mensen niet meer mee.

De heer VAN DER GEEST antwoordt dat het aantal stewards op de MerwedeLingelijn is verminderd, er is nog op tweederde van de treinen een steward aanwezig. Dat is voor minder validen en het meenemen van fietsen belangrijk. Er zijn zorgen over de drukte in de trein.

De heer DE GROOT vraagt of er sprake is van een positieve trend, als men kijkt naar het begin van de concessie en waar men nu staat. Of is er nog steeds niets verbeterd?

De heer VAN DER GEEST antwoordt dat er verbeteringen zichtbaar zijn. Tegelijkertijd zijn er aanpassingen in de concessie geweest. Er worden meer bussen ingezet tussen Gorinchem en Utrecht. Het is drukker geworden op de weg, waardoor bussen elkaars aansluiting missen. Bij de dienstregeling moet hiermee rekening worden gehouden.

De heer MINDERHOUT vraagt of de heer Van der Geest kan meegeven wat de provincie laat liggen?

De heer VAN DER GEEST antwoordt dat er een concessie is uitgeschreven en daarop is een aanbod gedaan. Dat aanbod moet worden nageleefd. Er ligt een goed product, maar dat moet wel goed worden geleverd. De heer Van der Geest geeft als voorbeeld de belbus (*ook genoemd: bestelBuzz*). Dat kan een belangrijke schakel zijn, maar deze moet wel betrouwbaar en beschikbaar zijn. Hiervan kan worden geleerd bij de aanloop naar een nieuwe concessie.

**De heer Quik, wethouder gemeente Molenlanden**

De heer QUIK werd geconfronteerd met de nieuwe dienstregeling, die impact heeft gehad bij de gemeente Molenlanden. Van oudsher was er de verbinding over de Lek van Kinderdijk naar Utrecht. Dat was een belangrijke schakel om mensen in verbinding te brengen. Met de nieuwe dienstregeling is deze geknipt. Dat gaf reuring in de gemeente en leidde tot veel klachten. Deze waren lastig te definiëren, ligt het aan de kwaliteit van het nieuwe product of komt het door de andere dienstregeling? Mensen wennen wel aan het nieuwe product. De betrouwbaarheid laat soms te wensen over. Het idee van de gestrekte lijnen heeft vergaande consequenties voor de gemeente. Aan de noordkant zijn de verbindingen slechter. Men ziet de jeugd aan de noordkant vertrekken, deze jeugd is nodig om de vitaliteit in stand te houden. Met nieuwe concessies in de toekomst dient men rekening te houden met plattelandsgemeenten.

De heer DE HAAN vraagt of er signalen zijn dat inwoners, die gebruik maakten van openbaar vervoer, door de concessie met Qbuzz weer zijn overstapt naar de auto. Is er bij de gemeente behoefte aan extra buslijnen?

De heer QUIK krijgt geluiden, zeker aan de noordkant, dat mensen weer voor de auto kiezen. Aan de zuidkant is juist sprake van een toename van het gebruik vanwege de slechtere verbinding. De provinciale weg is een belangrijke corridor geworden. Hier ziet men een verandering in reisgedrag.

Er zijn busverbindingen nodig, maar men moet ook kijken of een bus kostenefficiënt is. Sommige busverbindingen zijn belangrijke schakels.

De heer HOOGLAND refereert aan het verband dat de heer Quik noemde tussen wegtrekkende jeugd en de busverbinding. Wat bedoelt de heer Quik hiermee?

De heer QUIK antwoordt dat sommige dienstregelingen stoppen en er aanvullend vervoer komt dat niet volledig wordt vergoed. Dat is lastig voor scholieren en studenten. Daar zit een gat in de regeling.

De heer BAKX vraagt of het openbaar vervoer nu slechter te bereiken is voor mensen die slecht ter been zijn.

De heer QUIK antwoordt dat er bij de belbus een verbetering zou moeten worden gemaakt in het verkopen van het product en de communicatie.

Mevrouw VAN AELST vraagt of de OV-studentenkaart niet geldt in de belbus, die een vervanging is van de reguliere bus.

De heer QUIK antwoordt dat het laatste stuk met vervangend vervoer niet wordt vergoed.

Mevrouw VAN AELST concludeert dat dat voor deze groep een verslechtering in bereikbaarheid betekent en dat het ze meer geld kost.

Deze vraag wordt later gesteld aan de vertegenwoordiger van Qbuzz.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of de heer Quik hierover in overleg is met Qbuzz en of er mogelijke oplossingen aankomen.

De heer QUIK antwoordt dat de gemeente bij Qbuzz en de provincie heeft aangegeven dat dit een issue is. Hier heeft men nog geen uitsluitel over.

Mevrouw VAN AELST refereert aan de opmerking die de heer Quik maakte om bij een volgende concessie rekening te houden met plattelandsgemeenten. Kon de gemeente meedenken met eisen die werden gesteld?

De heer QUIK antwoordt dat de gemeente toen nog uit twee gemeenten bestond, Molenwaard en Giesselanden. Beide gemeenten zijn betrokken bij het voortraject. Er was onvoldoende besef van de impact van de wijzigingen bij alle partijen. Het gebied met platteland is een uitgestrekt gebied, dan is goed en betrouwbaar openbaar vervoer een belangrijke schakel.

#### **De heer Van der Linden, bestuurder Drechtsteden**

Mevrouw VAN AELST vraagt of de heer Van der Linden iets kan vertellen over de problemen die de laatste jaren in de kranten stonden, met name over het type bussen dat wordt ingezet en de impact hiervan op reizigers.

De heer VAN DER LINDEN licht toe dat hij wethouder is bij de gemeente Dordrecht. Hij zit hier ook namens de portefeuillehouder van de regio Drechtsteden.

Hij antwoordt dat de stadsdienst in Dordrecht elektrisch is, als tweede stad in Nederland. De gemeente is hier blij mee, het is duurzaam. In de voorbereiding was sprake van vertraging. Er zijn vragen gekomen over de schone lucht, de omvang van de bussen en de technische problemen met de bussen. Daar wordt aan gewerkt.

Mevrouw VAN AELST meldt dat zij als signaal krijgt dat bussen op lijn 10 worden ingehuurd. Dat zijn geen elektrische bussen. Dat betekent een verslechtering voor ouderen, minder validen en schone lucht.

De heer VAN DER LINDEN bevestigt dat het om oudere bussen gaat uit Groningen. Dat is tijdelijk. De elektrische bussen moeten worden aangepast. Hij gaat ervan uit dat dit snel gebeurt. Hij heeft zelf signalen gehad uit de binnenstad over trillen (dieselbussen trillen meer dan elektrische bussen) en over de toegankelijkheid. In de oude concessieperiode reden er ook al elektrische bussen in de binnenstad. Deze vielen af en toe uit en dat gaf klachten. Het gaat om een nieuwe techniek. De klachten zullen snel tot het verleden behoren. De gemeente heeft overleg met inwoners.

De heer MINDERHOUT vraagt of de heer Van der Linden denkt dat het aanloopproblemen zijn en of het goed zal komen.

De heer VAN DER LINDEN antwoordt dat het bij de bussen die op noord rijden om technische problemen gaat die oplosbaar zijn. Het past in de context van een eerste jaar waarin men veel vragen, klachten en opmerkingen krijgt.

De heer MINDERHOUT vraagt wat de structurele problemen zijn die moeten worden aangepakt.

De heer VAN DER LINDEN antwoordt dat een concessieovergang niet elk jaar plaatsvindt. Aan het begin van de vorige concessie was er in Dordrecht ook sprake van aanloopproblemen. Nu heeft hij signalen gehoord van chauffeurs die de weg niet kenden, een dienstregeling die knelpunten opleverde, ouder materieel dat niet werd gekend en problemen met lijnvoering en toegankelijkheid. Daar is op geacteerd en dat is beter geworden. Bij de elektrische bus komen deze klachten weer terug. Ze rijden niet op tijd en ze vallen uit. Dat duurt lang. Als busmaatschappij wil men deze operationele hick-ups zo snel mogelijk oplossen.

De heer MINDERHOUT vraagt of het klopt dat het bij de MerwedeLingelijn structureel minder lijkt te zijn dan voorheen. Wat zou daar moeten gebeuren?

De heer VAN DER LINDEN antwoordt dat er nu meer dan twee keer zoveel reizigers gebruik maken van de MerwedeLingelijn. De lijn functioneert op het gebied van capaciteit goed. Dordrecht heeft te maken met overvolle treinen op het hoofdstation. Hierdoor blijven soms reizigers staan op de stations. De discussie gaat over de lengte van de perrons. Men is blij met de toenemende vraag, maar hoe gaat men daarmee om? Een deel van de klachten heeft te maken met incidenten waarbij passagiers bleven staan. Een deel heeft te maken met onderhoudsniveau, maar dat kan de heer Van der Linden niet beoordelen. En een deel ging over het gesprek dat tussen beide partijen heeft plaatsgevonden.

De heer MINDERHOUT vraagt of Qbuzz in gebreke blijft of dat de provincie te krap heeft ingekocht.

De heer VAN DER LINDEN antwoordt dat het openbaar vervoer aan het groeien is en dat tegelijkertijd het wegvervoer groeit. Hij begrijpt dat men niet van het ene op het andere moment dubbellange treinen kan organiseren. Maar het wordt wel tijd voor een gesprek over de omvang van de MerwedeLingelijn in relatie tot andere vervoersregelingen in de regio. Vorig jaar zomer is er een paar keer een trein doorgereden, waardoor er mensen bleven staan. De heer Van der Linden vindt dat niet kunnen. Dat had anders kunnen worden opgelost vanuit de lijnvoering.

De heer MOOIMAN noemt de transformatie bij Drechtsteden naar R-net. Daar is veel vertraging opgelopen en er is veel reclame voor gemaakt. Maar men ziet er weinig voor terug. Weet de heer Van der Linden wat daarvan de status is? De provincie krijgt signalen dat er doordeweeks in de avonduren treinen uitvallen. Wat weet de heer Van der Linden daarvan, specifiek voor Dordrecht?

De heer VAN DER LINDEN antwoordt dat de visie van de laatste jaren door iedereen wordt onderschreven. Het wordt overal drukker, de A15 staat vol, bij de

Wantijbrug is er een grote vervoersvraag. Er is flexibiliteit, er kan meer openbaar vervoer worden georganiseerd, mensen pakken de fiets en de waterbus wordt goed gebruikt. Er is in de regio Drechtsteden een breed pakket aan mogelijkheden, maar alles staat wel onder druk.

De heer MOOIMAN vraagt wat de status is van de transformatie naar R-net.

De heer VAN DER LINDEN antwoordt dat hij de laatste maanden geen gesprekken met de vervoerder heeft gevoerd, maar hij heeft er vertrouwen in.

De heer VAN DE BREEVAART refereert aan krantenartikelen waaruit blijkt dat de veiligheid van chauffeurs danwel reizigers in het geding is geweest. Is dat ook het beeld van de heer Van der Linden? Hoe vaak is dat voorgekomen? Is dat helemaal uit de lucht?

De heer VAN DER LINDEN vraagt of de heer Van de Breevaart op de stewards op de treinen doelt.

De heer VAN DE BREEVAART bedoelt het busvervoer, waarbij dingen worden gemist. Er was sprake van bussen die niet of maar half bestuurbaar waren en veiligheidseisen waaraan niet werd voldaan in de bussen.

De heer VAN DER LINDEN weet niet veel meer dan wat in de krant heeft gestaan. Bij de start in december 2018 bleek een aantal dingen lastig te zijn. Hij is er wel van geschrokken dat er met oude bussen werd gereden waarvan de systemen niet goed werkten of waarbij werd gewerkt met apparatuur die zij niet goed kenden. Daar had hij niet op gerekend. Zaken hebben langer geduurd dan men redelijkerwijs kan verwachten. Hij heeft de indruk dat dat niet meer voorkomt, maar hij heeft geen cijfers.

De heer DE GROOT vraagt hoe het komt dat de Merwedelingelijn nu wel een succes is.

De heer VAN DER LINDEN antwoordt dat het past in de discussie van 10 tot 15 jaar geleden. De NS investeerden in de intercity's en hun 'dikke lijnen'. Een aantal lijnen naar andere gebieden wilden zij afstoten. Er zijn toen bestuurlijke keuzes gemaakt die tot grote kwaliteitsverbetering hebben geleid. Veel andere opties, zoals de A15, zijn ook drukker geworden.

Andere partijen zijn juist wel gaan investeren in de kleinere lijnen, daardoor was er sprake van een kwaliteitsverbetering wat ook een vraag heeft opgeleverd. De reden voor het succes is dat de NS geen prioriteit gaven aan dit soort lijnen.

Mevrouw VAN HUNNIK vraagt hoe de situatie bij de start van de concessie en bij de huidige situatie politiek wordt beleefd.

De heer VAN DER LINDEN schetst een beeld van de voorbereidingen. Eind 2016 werd aangekondigd dat er een nieuwe concessie aan kwam en er werd gevraagd, zowel lokaal als regionaal, om aandachtspunten mee te geven. Die aandachtspunten waren duurzaam vervoeren, goede dienstverlening,

hygiënefactoren, zoals goed materieel, helderheid en duidelijkheid. Lokaal was het belangrijk om openbaar vervoer voor 65 plus gratis te maken. Begraafplaatsen moeten goed bereikbaar zijn. Er is een beleidskader opgesteld en hierover is gesproken. Dat was een goed gesprek waarbij alle punten zijn meegenomen. Daarna komt de fase van het programma van eisen (PvE). De voorbereidingen zijn goed verlopen, ook tussen provincie en gemeenten. De vertaling van de wensen in het PvE is deels goed gelukt. Sommige zaken hadden concreter kunnen zijn. Met het politieke gesprek tussen provincie en gemeenten was de heer Van der Linden ook content. Het resultaat na een jaar PvE was veelbelovend. Veel uitvoeringsuren, divisie van Qbuzz op de dikke lijnen en op de bestelBuzz en de hubs. In 2018 werden de voorbereidingen getroffen. Er was sprake van een hoge organisatie- en tijdsdruk bij de gemeenten. De laatste maanden kwamen er veel dingen samen. Bij de overgang in december 2018 kwamen er problemen aan het licht. Tijdens de uitvoering hebben de raad en de stuurgroep een aantal bijeenkomsten gehad met Qbuzz. Die gesprekken waren goed. De heer Van der Linden had gehoopt dat de hardnekkigheid bij sommige problemen snel zou worden opgelost. Het openbaar vervoer moet verleidelijk zijn voor elke inwoner, het moet toekomstvast zijn en gericht op groei.

Mevrouw VAN HUNNIK vraagt of de heer Van der Linden de eisen, die zijn opgesteld door de gemeente en regio, terugziet in het openbaar vervoer dat nu rijdt? Vanaf de start liep een aantal dingen wel goed, welke zijn dat? De heer Van der Linden hoopt dat de hardnekkigheid van problemen snel wordt opgelost. Mevrouw Van Hunnik daagt de heer Van der Linden uit om mee te denken in een oplossingsrichting.

De heer VAN DER LINDEN herkent de eis van een goede bus, die de reiziger van A naar B brengt. Hij is content dat er in Dordrecht met elektrische bussen wordt gereden. In grote lijnen is hij tevreden met de bereikbaarheid van de wijken in Dordrecht. Er zijn wel aandachtspunten. Bijvoorbeeld dat de dienstregeling van de wijk De Staart van een kwartier naar een half uur is gegaan. Er moeten soms keuzes worden gemaakt, maar de heer Van der Linden rekent erop dat hierover gepraat kan worden. Een ander voorbeeld is de lijn naar een bedrijventerrein. Deze wordt deels gefinancierd door het bedrijfsleven en deels door de provincie. Dat is een mooie manier van experimenteren met openbaar vervoer en zal verleiden tot gebruik van openbaar vervoer. Volgens de cijfers worden klachten minder, maar er kan sprake zijn van klachtenmoeheid. Een deel van de problemen is opgelost. Er wordt gereageerd op vragen en opmerkingen van reizigers.

De heer HOOGLAND hoort dat de heer Van der Linden suggereert dat de concessie meer decentraal zou kunnen worden georganiseerd, waarbij de gemeente direct met de aanbieder op de actuele situatie kan inspelen.

De heer VAN DER LINDEN bevestigt dat. Men is acht of tien jaar aan elkaar verbonden. Lijnvoering en frequenties kunnen veranderen. Daarover zijn gesprekken geweest met de provincie. Hij begrijpt ook dat Qbuzz iets wil overhouden aan het openbaar vervoer. Met meeademende concessie bedoelt hij dat vraag en aanbod steeds beter op elkaar aansluiten.



De heer HOOGLAND noemt Dordrecht geen eiland, er zijn aanpalende gemeentes. Hoe worden de behoeften geborgd van aanpalende gemeenten bij een meeademende concessie?

De heer VAN DER LINDEN antwoordt dat de lijn zo is omgelegd dat men gemakkelijker kan overstappen. Het zou jammer zijn als de lijn weer anders moet worden gelegd door een lokale vraag. Een deel van de lijnen rijdt alleen in de eigen gemeente.

Mevrouw VAN AELST vraagt hoe lang de aanloopproblemen duren. Men is nu een jaar verder. Herkent de heer Van der Linden het beeld dat wat is opgebouwd bij de MerwedeLingelijn nu weer instort? De heer Van der Linden is positief over de elektrische bussen, maar zijn dat niet juist de bussen die regelmatig niet rijden en worden vervangen door semi-touringcars?

De heer VAN DER LINDEN is inderdaad trots op de elektrische bussen. Zero emissie rijden moet en het is spannend omdat het gaat om een grote concessie met veel bussen. Hij vindt het jammer dat het begin december niet is gelukt, maar hij begrijpt dat het ingewikkeld is. Voor een periode zijn alternatieve bussen nodig. Hij gaat ervan uit dat het snel is opgelost. De oude elektrische bussen vielen regelmatig uit door technische problemen. De indruk is dat daarover nu minder concrete klachten zijn. Hij vindt wel dat het nu klaar moet zijn. Hoe lang mag een aanloopprobleem duren? Een aanloopprobleem kan ontstaan bij een concessieovergang. Hij vindt het logisch dat een deel van die kwesties hardnekkiger is dan andere. Wat hij niet begrijpt is dat men het laat gebeuren om zo lang geconfronteerd te worden met vragen in de operatie. Daar zit de hardnekkigheid in. Van die terugkerende vragen moet men af zijn. De MerwedeLingelijn blijkt een succes te zijn, er is veel meer vervoersprestatie. De klachten dat mensen blijven staan, zijn ongewenst. Dat kan betekenen dat de vraag nog meer toeneemt en dat er over uitbreiding moet worden gesproken. Er moet rekening worden gehouden met hoe vol een trein zit. Over de discussies tussen de oude en nieuwe concessiehouder weet de heer Van der Linden niet meer dan in de krant heeft gestaan.

### **De heer Bos, directeur reizigersvereniging Rover**

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of de heer Bos een beeld kan schetsen van zijn ervaring met de leveringszekerheid en betrouwbaarheid van openbaar vervoer in de DMG-concessie 2019.

De heer BOS verwijst naar de position paper. Hierin staat dat er een verscheidenheid aan problemen is, die ook te maken heeft met het succes van het product. Door (economische) groei in de regio maken meer mensen gebruik van het product. Daarmee wordt ook de betrouwbaarheid onder druk gezet. Door drukte op de weg komen doorstroming van bussen en het overstappen in gevaar. De oplossing is ervoor zorgen dat die doorstroming er is en dat de betrouwbaarheid wordt vergroot. In de loop van 2019 kwam een aantal aanloopproblemen steeds minder voor.

Mevrouw VAN AELST verwijst naar de vorige bijeenkomst. In de position paper staan structurele problemen die een jaar later nog steeds niet zijn opgelost. Komen hierover bij Rover nieuwe klachten van reizigers binnen?

De heer BOS antwoordt dat het beeld anders is dan de vorige keer. Het aantal klachten neemt af, dat heeft te maken met klachtenmoeheid, maar het gaat ook beter. In plaats van terug te kijken, kijkt de heer Bos liever naar wat er nodig is om het probleem op te lossen.

De heer HOOGLAND vraagt of Rover de klachten controleert en ter plaatse kijkt naar de situatie.

De heer BOS bevestigt dit. Rover probeert er een trend uit te halen. In dit geval is er een trend, onbetrouwbaarheid door te weinig doorstroming van het busverkeer. De operationele kwaliteit wordt getoetst. Rover heeft vrijwilligers in de regio die letterlijk in het product zitten. Zij zien deze trend ook.

De heer HOOGLAND vraagt of de klachten minder zijn geworden.

De heer BOS antwoordt dat er minder klachten binnen komen.

De heer MINDERHOUT verwijst naar de position paper, waarin naar de provincie wordt gewezen vanwege gebrekkige infrastructuur. Vervoerders moeten alles uit de kast trekken. Zijn de problemen in het concessiegebied voornamelijk te wijten aan onvoldoende investering in de infrastructuur of valt dit Qbuzz te verwijten?

De heer BOS antwoordt dat het een gezamenlijk actieplan van de vervoerder en de opdrachtgever, de provincie Zuid-Holland, moet zijn. Er moet samen een lijn worden uitgezet waar men heen wil. Beide partijen hebben een rol. Er is ook een rol voor wethouders en voor Rijkswaterstaat. Dat samenspel leidt tot een beter product. Het ligt niet alleen aan de provincie of aan Qbuzz, zij hebben beiden een rol om de samenwerking te verbeteren.

De heer MINDERHOUT vraagt of Rover voor een integrale aanpak pleit bij volgende concessies. Zijn er voorbeelden waarbij dat wel goed ging?

De heer VAN DER LINDEN noemt Groningen en Drenthe als voorbeeld, waarbij gemeenten samenwerken met provincies en Qbuzz de vervoerder is. Provincie Gelderland had een duidelijke visie en heeft geïnvesteerd in het railvervoer. Bij het vaststellen van een concessie moet vooruit worden gekeken. Wat geeft men mee aan een vervoerder? Welke ruimte is er om nog te groeien? Een vervoerder zou ook kunnen investeren. Samenwerking is van belang.

De heer MINDERHOUT noemt de dunne lijnen in het landelijk gebied, de Molenwaard, die worden opgelost met de belbus. Wat zou daar verbeterd kunnen worden?

De heer BOS antwoordt dat de drempel zo laag mogelijk moet worden gehouden. Ook hiervan zijn voorbeelden waarbij het wel goed gaat. De Arriva Vlinder heeft gezorgd voor meer reizigers in de dunne lijnen omdat hun concept beter aansluit bij de wensen van de reiziger.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of Rover nagaat of datgene waarover is geklaagd, is aangepast. Controleert Rover of er sprake is van klachtenmoeheid of dat reizigers die hebben geklaagd geen gebruik meer maken van het openbaar vervoer?

De heer BOS antwoordt dat Rover ziet dat er extra bussen rijden om de vertraging op te vangen. Er wordt ook gemonitord of dat voldoende is. Wat nu een goede oplossing is, kan in de toekomst anders zijn door de groei van het openbaar vervoer. Het is goed om terug te kijken, maar er moeten vooral lessen uit worden getrokken voor de toekomst.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt wat Rover eraan doet om meningen van reizigers structureel in beeld te krijgen.

De heer BOS antwoordt dat reizigers klachten via sociale media en e-mail kunnen melden. Er worden regelmatig enquêtes en onderzoeken onder reizigers gehouden. En er zijn ook vrijwilligers in de regio aan het werk om trends naar boven te halen.

De heer van de BREEVAART vraagt waarom Rover nog geen enquête heeft uitgezet in de DMG-concessie. Men wil zo snel mogelijk de aanloopproblemen in beeld hebben om deze te kunnen verhelpen.

De heer BOS antwoordt dat dat een kwestie is van middelen. Er kwamen al veel klachten binnen, wat is dan de toegevoegde waarde van een enquête?

De heer BAKX verwijst naar de position paper. Is de heer Bos van mening dat deze hoorzitting eigenlijk niet nodig was geweest?

De heer BOS antwoordt dat deze wel nodig is geweest. Hij hoopt dat er bij de statenleden een zaadje is geplant voor de eerstvolgende keer dat zij met de gedeputeerde hierover praten. Hij hoopt dat de gedeputeerde wordt weggestuurd met de boodschap om een actieplan te maken voor de korte en de lange termijn. Anders zit men over vijf jaar weer in een hoorzitting en in dezelfde situatie.

De heer BAKX vraagt of de gedeputeerde met het verkeerde plan op pad is gestuurd?

De heer BOS antwoordt dat er nog geen investeringen zijn voor de toekomst, terwijl men weet dat dat nodig is. Meer scherpte daarop had gekund. Rover had dit moeten herkennen en had meer op de uitgangspunten van de concessie kunnen en moeten acteren. Iedereen heeft er een beetje schuld aan.

Mevrouw VAN HUNNIK ziet dat er in de position paper vooral over de lange termijn wordt gesproken. Er is ook op dit moment een probleem. Herkent en erkent de heer Bos dat er problemen zijn?

De heer BOS bevestigt dit. Tegelijkertijd ziet Rover dat het beter gaat. In het 'alles uit de kast plan' voor de korte termijn moet iets staan over hoe mensen worden verleid om buiten de hyperspits te reizen. Is Qbuzz van plan om kortingen te geven of gratis koffie uit te delen als een trein niet rijdt? Dat zijn maatregelen die morgen kunnen worden uitgevoerd. Hoe maakt men het overstappen in het busnetwerk meer betrouwbaar?

Mevrouw VAN HUNNIK verwijst naar de position paper waarin staat dat van de MerwedeLingelijn een nog groter succes had moeten worden gemaakt. Heeft de heer Bos op dit moment zorgen over de MerwedeLingelijn en zo ja, welke?

De heer BOS antwoordt dat er teveel reizigers zijn voor het materieel. Er moet snel worden gekeken wat daaraan kan worden gedaan.

Mevrouw VAN HUNNIK vraagt of de heer Bos zich geen zorgen maakt over het bezuinigen op stewards en het te laat rijden van treinen.

De heer BOS antwoordt dat uit cijfers van Prorail blijkt dat het op het gebied van punctualiteit en betrouwbaarheid beter gaat. Dat hangt samen met de hoeveelheid reizigers. Stewards kunnen daarbij helpen. Er hoeft niet op elke trein een steward te zijn. Een reiziger wil goede reisinformatie op het moment dat hij die nodig heeft en wil hulp indien hij die nodig heeft. Dat moet worden gegarandeerd.

Mevrouw VAN AELST merkt op dat de klachten van reizigers die de provincie bereiken, anders zijn dan de klachten die Rover bereiken. Veel reizigers voelen zich minder veilig omdat er geen steward is. Er rijden meer mensen zwart, wat de veiligheid beïnvloedt. Ze geeft de suggestie om personeel de volgende keer mee te nemen in een enquête. Bij Staten en kranten nemen de klachten toe, terwijl bij Rover het beeld bestaat dat Qbuzz het best goed doet en er niet veel actie nodig is.

De heer BOS neemt afstand van het laatste punt. Als het goed zou gaan, had Rover niet om een actieplan hoeven vragen en had men hier niet gezeten. Veiligheid is een lastig onderwerp. Het beeld is landelijk. Binnenkort komen de cijfers van de klanttevredenheidsonderzoeken, die landelijk onafhankelijk worden gemeten. Mensen melden ook bij Rover dat zwartrijden is toegenomen. Wat daarvoor nodig is, is dat de pakkans hoog genoeg is. Dat is de opdracht aan de vervoerder. Dat is iets anders dan op elke trein een steward neer te zetten. Dat is kostenverhogend en men moet daar een goede afweging in maken.

De heer VAN DE BREEVAART hoort dat als treinen niet op tijd zijn, dit te maken heeft met groei van de reizigers. Is de groei tussen 1 december 2018 en 1 januari 2020 zo groot dat er meer bussen en treinen moeten komen? Wat is het groeipercentage?

De heer BOS vraagt zich af of men dit had kunnen zien aankomen en wat hiervan kan worden geleerd voor de toekomst. Die groei is niet opeens heel groot geweest. Een aantal keuzes in deze concessie heeft voor een verbetering gezorgd. Reizigers trekken reizigers aan. Openbaar vervoer groeit landelijk. Had men dit aan het einde van de concessie van Arriva kunnen zien en voorspellen? Het mag eigenlijk geen verrassing zijn, voor Rover is het dat niet.

De heer VAN DE BREEVAART hoort de heer Bos zeggen dat het niet op tijd rijden onder andere te maken heeft met groei. Uit het antwoord van de heer Bos begrijpt de heer Van de Breevaart niet dat die groei zo exponentieel is dat er zoveel materieel meer nodig is op de korte termijn, waardoor bussen en treinen niet op tijd kunnen rijden.

De heer BOS antwoordt dat het op de Merwedelingelijn door groei en het omchecken in Dordrecht meer tijd kost om in- en uit te stappen. Dat had een paar jaar terug al moeten worden opgelost. Ook door filedruk ontstaat onbetrouwbaarheid in de dienstuitvoering. Het idee van hoogfrequent rijden heeft meer mensen aangetrokken.

#### **De heren Eilert en Blom, VVMC, vakbond voor rijdend personeel**

De heer EILERT stelt de heer Blom voor, machinist bij Qbuzz. Het wordt tijd om over de medewerkers te vertellen, want zij vervullen een belangrijke rol. Zij staan iedere dag 'met de voeten in de klei' en krijgen als eerste met reizigers te maken die vaak boos zijn vanwege te drukke treinen of het niet op tijd rijden. Zij krijgen ook te maken met klachten over het materieel of over de organisatie van Qbuzz zelf. De vakbond heeft hierover een pamflet uitgebracht op 7 december 2019. Toen waren de medewerkers er helemaal klaar mee. Er waren al zo lang klachten en er was geen verbetering. De vakbond heeft een inventarisatie gedaan, dat heeft een lijst met klachten over materieel en organisatie opgeleverd. De lijst is naar Qbuzz gestuurd en de vakbond is in gesprek gegaan met Qbuzz om te kijken wat er op korte termijn aan kon worden gedaan. Het gesprek was lang en moeizaam. Men kwam niet tot directe oplossingen. Voor een aantal oplossingen op het gebied van materieel kon men niet meer dan de toezegging doen dat het in de loop van de tijd zou worden opgelost. Materieel uit dienst nemen is een lastig punt in verband met de drukte. Er zijn punten doorgeschoven naar de medezeggenschap. Daar wordt er wel over gesproken, maar er worden geen oplossingen geboden. Personeel heeft elke dag met deze problemen te maken, dat vertaalt zich in ontevredenheid en ziekteverzuim. Dat heeft ook zijn weerslag op de reizigers. Bij de SP komen blijkbaar andere klachten binnen dan bij Rover. Dat heeft te maken met de stewards. Die gaan niet met plezier naar het werk.

De heer DE GROOT vraagt of het niet tevreden zijn zich vertaalt in een hoger ziekteverzuim.

De heer EILERT antwoordt dat dat zich zeker vertaalt in een hoger ziekteverzuim.

De heer DE GROOT vraagt naar percentages om te kunnen benchmarken.

De heer EILERT kan geen percentages noemen. Hij praat over wat hij in de achterban hoort.

Mevrouw VAN AELST meldt dat er wordt gesproken over de aanschaf van oud materieel van de NS. Kan de huidige dienstregeling hiermee worden gereden? Kunnen minder valide reizigers mee? Hoe zit het met zwartrijders en de veiligheid van personeel?

De heer BLOM antwoordt dat het inderdaad om ouder materieel gaat. Dat heeft ook invloed op de veiligheid van medewerkers, er zitten geen camera's in. Rolstoelers kunnen niet naar binnen, er zal meer nodig zijn dan alleen assistentie. Er kunnen minder fietsen mee.

De tevredenheid heeft ook te maken met de hoeveelheid zwartrijders. De meeste agressie komt voor als een steward een zwartrijder tegenkomt. Er is een stijging in het aantal zwartrijders, daardoor wordt de kans op agressie groter.

De heer EILERT vult aan dat, vergeleken bij de vorige concessie, de steward minder wordt ingezet. Zwartrijden kan worden aangepakt door een betere en meer inzet van stewards. Door het zwartrijden loopt men inkomsten mis.

Mevrouw VAN AELST merkt op dat de fietsen gratis mee mogen op deze lijn. Is bij het oudere materieel van de NS dezelfde capaciteit mogelijk? Kan de huidige, strakke dienstregeling worden gereden met het oudere materieel?

De heer BLOM antwoordt dat moet worden getest of dat haalbaar is. Er is een test gepland. De haalbaarheid wat betreft optrekken en remmen en deze treinen staan erom bekend dat ze 'glijden'. Dat is een risico waarvoor de leden bang zijn. De heer Blom weet niet zeker of er voldoende plek is voor de fietsen.

Mevrouw KASBERGEN vraagt of de heer Eilert aanbevelingen heeft naar aanleiding van klachten van medewerkers.

De heer EILERT antwoordt dat klachten sneller moeten worden opgepakt. Het gaat om veel materieelklachten, bijvoorbeeld de schuiframen waar mensen fysieke klachten van krijgen. Qbuzz moet meer aandacht hebben voor het vak van de steward. Er is geen opleiding. Naar hun klachten moet serieuzer worden geluisterd.

Mevrouw KASBERGEN vraagt of het oplossen van de klachten van personeel zal bijdragen aan het oplossen van de klachten van reizigers.

De heer EILERT antwoordt dat klachten door een tekort aan personeel op de treinen niet kunnen worden opgelost. Het zou beter zijn om met meer stewards te werken. Zij kunnen de 'crowd control' op de perrons doen en meer service verlenen aan de reizigers. Dat zal zeker helpen.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of de veiligheidsaspecten ook worden gerealiseerd in de tijdelijke sprinters? Worden de veiligheidsaspecten die in de nieuwe bussen zitten ook in de tijdelijke bussen geleverd?

De heer BLOM antwoordt dat er nog geen toezegging is gedaan over het inbouwen van de veiligheidsaspecten in de treinen. Van de bussen weet hij te weinig.

De heer HOOGLAND meldt dat het doel van deze hoorzitting de veiligheid en het gemak van de reiziger is. Geeft de heer Blom door de constatering over het materieel impliciet aan dat de veiligheid van de reiziger in het geding is? Kan hij daarvan voorbeelden noemen?

De heer BLOM antwoordt dat alle defecten afleidingsfactoren zijn voor personeel. De problemen met de schuiframen spelen al sinds 2010 bij de vorige concessiehouder. Voor de huidige concessiehouder is het bijna onmogelijk geworden om dit te verhelpen.

De heer HOOGLAND hoort de heer Blom niet zeggen dat de veiligheid van de reiziger in het geding is. Er zijn gebreken bij het materieel.

De heer BLOM antwoordt dat de veiligheid niet direct in het geding is geweest, maar een machinist is minder gefocust op zijn werk.

De heer EILERT begrijpt dat het materieelprobleem voor de werkgever is. Bij deze hoorzitting gaat het om de kwaliteit van het vervoer. Het is ook belangrijk dat medewerkers tevreden zijn. Dat heeft ook zijn uitstraling naar de reizigers.

De heer MOOIMAN vraagt of de statenleden de meest geupdate versie van de informatie kunnen krijgen. Voor wat betreft de klachten over het materieel verwijst Qbuzz vaak naar de vorige concessiehouder. Deze heeft de problemen laten opstapelen. Daar komen weer nieuwe problemen bij. Hoe verhoudt zich dat tot elkaar?

De heer BLOM antwoordt dat de meeste problemen zijn ontstaan aan het einde van de vorige concessieperiode. Dan wordt er minder geïnvesteerd. Dat is een tekortkoming in het PvE. Degene die de treinen overneemt, zit met de schade.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of de vakbond inzicht heeft in de meldingen over medewerkersveiligheid en reizigersveiligheid. Hoe vaak zijn dergelijke meldingen gedaan en wat is er met de meldingen gedaan?

De heer EILERT antwoordt dat de vakbond daar niet direct inzicht in heeft. Leden moeten dat melden. De informatie kan ook worden verkregen bij het vakbondsoverleg met Qbuzz.

Mevrouw VAN AELST refereert aan het stuk dat de vakbond heeft gepubliceerd met de boodschap dat het zo niet langer kan. Daar kwam uit naar voren dat Qbuzz niet luistert als medewerkers ervaringen delen. Zit daar inmiddels

verbetering in? Wordt de kennis bij medewerkers door Qbuzz gehoord en gebruikt?

De heer EILERT antwoordt dat dat nog voor verbetering vatbaar is. De vakbond heeft één gesprek gehad met Qbuzz en de medezeggenschap over de lijst met problemen. Daarbij is aangegeven dat mensen serieuzer moeten worden genomen, bijvoorbeeld over het vak van steward.

De heer BAKX vindt ook dat de provincie zich niet moet bemoeien met de bedrijfsvoering. Heeft de heer Eilert de indruk dat Qbuzz niet de mogelijkheden heeft om het probleem op te lossen met de bestaande middelen? Of is het een logistiek probleem?

De heer EILERT antwoordt dat de vakbond daar geen inzicht in heeft. De vakbond ziet wel dat dit voor het eerst is dat Qbuzz een treinlijn exploiteert. Er is ook weinig kennis van het spoor. De heer Eilert kan moeilijk inschatten waar het bij Qbuzz aan ontbreekt.

De VOORZITTER meldt dat hij tijdens de schorsing heeft gesproken met Rover. Zij zullen cijfers met betrekking tot klachten bij de Staten aanleveren.

#### **De heer Van de Mheen, CNV vakmensen en de heer Van der Ruit, buschauffeur**

De heer VAN DE MHEEN begrijpt dat de provincie meer gericht is op de kwaliteit van openbaar vervoer voor de reizigers en minder in het welbevinden van medewerkers. Als medewerkers met plezier naar hun werk gaan, dan straalt dat uit naar de reizigers. Reizigers willen een goed werkende bus, maar deze moet worden bestuurd door de chauffeur. Op dit moment gaan medewerkers niet met plezier naar hun werk en dat heeft gevolgen voor de kwaliteit van het openbaar vervoer. Hiervoor ligt de verantwoordelijkheid bij Qbuzz.

Als 15 dieselbussen de elektrische bussen moeten vervangen, dan klopt er iets niet. Qbuzz heeft het niet onder controle. Hetzelfde geldt voor de informatieapparatuur in de bus. Het gaat met twee stappen vooruit en dan weer een stap achteruit. Dan komt men er ook, maar het gaat wel langzaam. Een veel gehoorde opmerking is 'Rij gewoon je rondje, doe vooral geen moeite, op kantoor doet men dat ook niet'. De heer Van de Mheen werkt 15 jaar in het openbaar vervoer, ook in deze regio, en heeft al veel concessiewisselingen meegemaakt. Dit is 'by far' de slechtste.

De heer HOOGLAND heeft respect en begrip voor het pleidooi. Wat zou er beter kunnen bij een concessiewisseling?

De heer VAN DE MHEEN antwoordt dat er aan het begin sprake was van een rigoureuze wijziging in de pakketlijnvoering. Het zou verstandig zijn om dat soort ingrijpende wijzigingen met een jaar of een half jaar uit te stellen. Dan ligt de verantwoordelijkheid bij de vervoerder. Nu werd Qbuzz geconfronteerd met een



nieuw lijnenpakket op het moment van de overgang, zonder dat chauffeurs en reizigers hierover waren geïnformeerd.

Dat geldt ook voor het materieel. Als de vervoerder een half jaar of een jaar met de concessie bezig is, dan kunnen eigen mensen gericht worden opgeleid.

De heer HOOGLAND vraagt of het klopt dat de buschauffeurs werden geconfronteerd met een nieuw lijnenpakket. Daar waren ze niet op voorbereid. Het had meer gefaseerd moeten worden ingevoerd, waardoor een natuurlijke overgang van het oude naar het nieuwe pakket zou ontstaan. Problemen rondom het vervoer van reizigers hadden kunnen worden ondervangen.

De heer VAN DER RUIT bevestigt dit. .

Mevrouw VAN AELST vraagt of er reizigers ontevreden zijn of dat vaste reizigers weg zijn. Klopt het dat de bussen, die ter vervanging van de elektrische bussen rijden, geen noodknop en camera's hebben? Was hiermee de veiligheid in het geding?

De heer VAN DER RUIT bevestigt dit. De laatste 15 bussen zijn voorzien van een noodknop. In het verleden is er zonder alarm gereden.

De heer Van der Ruit heeft de indruk dat passagiers minder tevreden zijn. Dat heeft onder andere te maken met steeds krappere rijtijden. Als een passagier iets aan de chauffeur vraagt, heeft hij niet altijd tijd om antwoord te geven. Chauffeurs worden erop afgerekend als zij te laat vertrekken van de halte.

De heer VAN DE MHEEN vult aan dat de manier waarop wordt gereageerd gevolgen heeft voor de sociale veiligheid. Er worden opmerkingen gemaakt zoals, 'Waarom stop je niet?' Dat stapelt zich op.

Mevrouw VAN AELST vraagt hoe het gaat met minder valide mensen en ouderen, bijvoorbeeld met de touringcars.

De heer VAN DER RUIT geeft een voorbeeld van het rijden met een touringcar in Utrecht. Er was een vrouw in een rolstoel, waarbij de lift defect was geraakt. Hij deed een melding bij de meldkamer. Het duurde anderhalf uur voordat er een monteur kwam, de vrouw zat al die tijd vast op de defecte lift.

Mevrouw VAN AELST vraagt of er voldoende tijd is voor minder valide mensen.

De heer VAN DER RUIT antwoordt dat hij er zelf de tijd voor neemt om iemand te helpen. Te laat vertrekken is dan niet belangrijk.

De heer HOOGLAND hoort dat de klachten inmiddels minder zijn geworden.

De heer VAN DER MHEEN antwoordt dat de sfeer onder het personeel niet beter is geworden. Er is sprake van gewinning bij chauffeurs en reizigers. Het personeel gaat niet met plezier naar het werk.

De heer VAN DE BREEVAART geeft aan dat de toegankelijkheid van de bussen een vereiste is in de concessie. Men is nu een jaar en twee maanden onderweg. Zijn er aanpassingen in de tijden geweest zodat minder valide mensen fatsoenlijk mee kunnen?

De heer VAN DER RUIT antwoordt dat de touringcars niet geschikt zijn voor dit werk. De rijtijden zijn te krap, de werkgever zou hier in de toekomst rekening mee moeten houden.

De heer MINDERHOUT zag bij de bijeenkomst in Gorinchem over de concessiewisseling partijen die er samen wilden uitkomen. Wat is er mis gegaan in het proces, want dat is niet gelukt.

De heer VAN DER MHEEN antwoordt dat, als er weer een hoorzitting moet worden gehouden, het niet goed gaat. Zijn indruk is dat het materieel niet goed is voorbereid. Het heeft te lang geduurd voordat de informatieboxen werkten. Het is op één bus getest. Als het dan bij de update weer verstorend werkt, dan is het niet onder controle.

Mevrouw VAN HUNNIK vraagt of zij een groei zien van het aantal reizigers.

De heer VAN DER RUIT antwoordt dat hij wel groei ziet. De bussen zijn frequenter gaan rijden.

De heer VAN DER MHEEN vult aan dat hij niet de indruk heeft dat de problemen worden veroorzaakt door de groei van reizigers.

#### **Mevrouw Paas, FNV**

Mevrouw PAAS meldt dat de heer Okkerse niet aanwezig kan zijn. De provincie heeft zelf een probleem gecreëerd door op dag 1 van de concessie, op 18 december 2018, Qbuzz welkom te heten. Men komt in een bedrijf waar men tot dan toe niet welkom was. Het zijn concurrenten, er wordt niet gedeeld en samengewerkt, er is geen overdracht. Mensen kunnen niet worden opgeleid en moeten aan het materieel wennen. Reizigers moeten aan de nieuwe dienstregeling wennen.

Ambitieuze vervoersdeskundigen hebben de PvE geschreven. Ze zijn vergeten om de reiziger mee te nemen. Het moet elektrisch, maar de Ebusco bussen waren niet klaar. Ze werden uitgeprobeerd op de weg, met alle problemen vandien. Qbuzz kon daar niets aan doen. Ebusco misschien wel. De provincie had zich kunnen afvragen of de markt kan leveren wat zij vraagt. Heeft de vervoersdeskundige die het PvE schrijft, zich genoeg georiënteerd op de markt? Lijnen die worden geschrapt omdat er niet genoeg reizigers zijn, buurtbussen met vrijwilligers zonder opleiding die de assertiviteit niet hebben. Openbaar vervoer, het recht op mobiliteit, is een mensenrecht. Er wordt niet gekeken naar dat recht en de toegang van mobiliteit, er wordt gekeken naar geld. Als geld het inzicht en beleid stuurt, dan laat men steken laten vallen. Heeft de provincie genoeg geld uitgetrokken om het mogelijk te maken? Als men materieel overkrijgt van de vorige vervoerder die geen onderhoud heeft gepleegd, heeft men een

achterstand. Iedere machinist, steward en chauffeur heeft de reiziger als belang. De provincie heeft de taak om ervoor te zorgen dat er voldoende geld is om te kunnen leveren aan inwoners. Mevrouw Paas heeft er vraagtekens bij of er voldoende geld is.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of mevrouw Paas op de hoogte is dat in de concessie wordt gevraagd om de opleiding vooraf te regelen. Dat is de verantwoordelijkheid van Qbuzz. Is mevrouw Paas van mening dat, als een partij zich inschrijft, deze akkoord gaat met de regels en dat alles wat nodig is vooraf moet worden geregeld?

Mevrouw PAAS antwoordt dat Arriva verliest en zij moet personeel beschikbaar stellen en de opleiding betalen. Denkt de heer Van de Breevaart dat Arriva dat gaat doen?

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of dat de provincie is aan te rekenen of Qbuzz, die de concessie heeft aangenomen. Qbuzz dient zich er vooraf van te vergewissen dat alles wat zijn indient, kan worden gerealiseerd. Het is de verantwoordelijkheid van Qbuzz dat er op tijd wordt gereden, dat het personeel met goed materieel onderweg kan en dat de personeels- en reizigersveiligheid op orde is.

Mevrouw PAAS antwoordt dat Qbuzz zich daarvan bewust is. Als een concessie wordt gegund, wil het bedrijf alles doen. Het heeft te maken met het systeem. Men krijgt van de een op de andere dag iets over en de verliezende partij doet er alles aan om het niet mogelijk te maken. Men zou de definitieve eis na een half jaar kunnen laten ingaan, zodat de nieuwe partij stapsgewijs veranderingen kan doorvoeren. Wisselingen van de een op de andere dag leveren problemen op.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of mevrouw Paas het met hem eens is dat als Qbuzz het niet realistisch vindt, die vraag aan de provincie had kunnen worden gesteld. Zo niet, ligt die verantwoordelijkheid dan bij Qbuzz?

Mevrouw PAAS weet niet of Qbuzz die vraag heeft gesteld aan de provincie. Het systeem in Nederland is dat het van de een op de andere dag overgaat. Er zijn zes openbaar vervoerbedrijven die met elkaar concurreren. Arriva was niet de beste verliezer. Bijvoorbeeld bij een CAO-onderhandeling weigert Arriva Qbuzz aan tafel te laten. Misschien moeten alle provincies hierover discussiëren. Dit is geen unieke situatie. Qbuzz heeft het geprobeerd, maar het is ze onmogelijk gemaakt om alles vooraf te regelen. Arriva had mensen vrij moeten maken en dat is geweigerd.

Mevrouw VAN AELST wil graag inzoomen op de huidige situatie in de regio. Men hoorde andere vakbonden spreken over wat personeel meemaakt. Deelt mevrouw Paas deze ervaringen?

Mevrouw PAAS antwoordt dat de voorzitter en secretaris leden zijn van FNV. Er komen klachten van leden binnen bij de FNV en men gaat daarmee aan de slag. Een chauffeur zal er alles aan doen om de veiligheid van de reiziger te

waarborgen. Maar dat levert lastige situaties op. Hij wordt erop aangesproken als hij niet op tijd aankomt of vertrekt.

Mevrouw VAN AELST vraagt of de klachten onder leden de afgelopen jaren toe- of afnemen. Het gaat vandaag over het uitvoeren van deze concessie.

Mevrouw PAAS antwoordt dat de klachten blijven, maar de inhoud van de klachten verandert. Begin vorig jaar lag er een brief met 37 punten. Daar is veel van opgelost, maar er komen andere problemen bij, zoals problemen met de verwarming, laadinstellingen, voertuigen zonder noodknop en camera's.

De heer DE GROOT krijgt de indruk dat Arriva er alles aan heeft gedaan om Qbuzz te laten falen. Begrijpt mevrouw Paas die indruk?

Mevrouw PAAS antwoordt dat ze dat ook heeft gezegd.

#### **De heer De Vries, OR Qbuzz**

De heer DE VRIES geeft aan dat de beleving bij het personeel van Qbuzz anders is dan wat hij bij de vorige sprekers heeft gehoord. Dat het materieel nog rijdt, is te danken aan de inzet van het personeel. Zij hebben veel uren gewerkt, veel verschillende diensten gedraaid en er is materiaal geruild.

In maart 2018 heeft de OR contact gezocht met Qbuzz om te praten over de drie cao's in het gebied, het tekort aan personeel en de keuze van het materieel. Qbuzz heeft het onderschat. Er werden noodmaatregelen genomen en ingegrepen in de dienstregeling. Het personeel stond onder grote druk. Er was geen elektrisch vervoer, maar oude dieselmotoren en diverse zaken werkten niet. Dat leidde tot een ziekteverzuim van 20%. Inmiddels is dat weer gedaald naar ongeveer 15%. De communicatie met Qbuzz verliep stroef. Er is vaak aangegeven wat er beter kon, en het gaat nu ook beter, maar dit heeft veel gevergd van het personeel. Er werd niet geluisterd naar mensen. De gedeputeerde organiseerde een gesprek in maart 2019. Er zou een vervolg komen, maar dat heeft niet plaatsgevonden. De frustratie bij passagiers en personeel liep hoog op. Er is te vaak gesproken over updates, deadlines en ultimatum's. Met de communicatie gaat het beter, maar heeft Qbuzz het DMG-gebied onderschat? Had de politiek adequater kunnen reageren? De controle op het bestek is slecht. In artikel 4.5.1.3 staat dat de concessiehouder zorg draagt voor camera's in treinen en bussen. Bussen hebben gereden zonder noodknop. Bussen moeten worden geruild. In artikel 4.5.3 lid 6 van het bestek staat 'beschikt over klimaatbeheersing'. Er rijden nog steeds chauffeurs rond met jassen en sjaals. Personeel van Qbuzz wil mensen vervoeren van A naar B, op een betrouwbare manier met goed materieel en een goede dienstregeling. Dat is op dit moment nog niet mogelijk. De heer De Vries roept de politiek en Qbuzz op om hun verantwoordelijkheid te nemen en de investeringen die nodig zijn nu te doen. Bij het personeel is de maat vol.

De heer MINDERHOUT is blij dat het personeel is blijven doorrijden. De concessiegever heeft een concessie gedaan op het gebruik van oude bussen. Was er een andere keuze? Zou de heer De Vries dat anders hebben aangepakt?

De heer DE VRIES antwoordt dat er was ingeschreven op volledig elektrisch. Het ging om een startende leverancier waarbij het materieel niet deugt. De heer De Vries had met de huidige bussen en dienstregeling nog een half jaar doorgereden. En de bussen laten testen alvorens ermee te gaan rijden.

Mevrouw VAN AELST vraagt hoe er bij Qbuzz wordt omgegaan met klachten van personeel. Is er bij Qbuzz voldoende kennis in huis voor de uitvoering van deze concessie en is er continuïteit van die kennis?

De heer DE VRIES antwoordt dat er een werkgroep busvervoer is ingesteld. Men zit aan elkaar vast, men wil proberen het goed te maken. Qbuzz zit bovenop de leverancier. Als het een groter, slagvaardiger bedrijf was geweest, dan waren de bussen vervangen.

Qbuzz heeft zich in de concessie vergist. Men denkt dat de kennis van trein en openbaar vervoer aanwezig is. Gelukkig is er ingegrepen om het proces aan de gang te krijgen, maar dat heeft even geduurd. Er is slecht geluisterd naar het personeel.

Mevrouw VAN AELST vraagt of men had kunnen weten dat het materieel nog niet ver genoeg was ontwikkeld. Hoort de heer De Vries dat signaal bij de OR?

De heer DE VRIES antwoordt dat hij zou willen dat ze dat hadden gevraagd. Maar dat konden ze niet, want de bussen al waren besteld. Er zou een test van 1200 kilometer worden gereden, maar er stond nog geen 300 kilometer op de teller.

De heer HOOGLAND vraagt of een gefaseerde overgang van de bestaande bussen naar elektrische bussen problemen had kunnen voorkomen. De provincie heeft in de concessieverlening aangegeven meteen elektrisch te willen rijden.

De heer DE VRIES bevestigt dit. In het bestek was opgenomen dat men meteen elektrisch, zero emissie, moest gaan rijden. Qbuzz kon niet anders dan de bestaande bussen van de straat halen en elektrische bussen inzetten. Een gefaseerde overgang zou beter zijn geweest. De dieselbussen zijn niet geschikt voor openbaar vervoer, maar hiervoor is wel gekozen.

De heer HOOGLAND vraagt of Qbuzz destijds is gedwongen tot de onhandige, abrupte overgang.

De heer DE VRIES antwoordt dat het bij een concessie gaat om winnen of verliezen. Als een bedrijf wil winnen, gaan ze qua kosten op het randje zitten. Met elektrisch rijden konden punten worden gescoord, maar dat is niet in één dag te realiseren. Het heeft vier maanden geduurd voordat de eerste bus er was en nu rijden er 15 tot 20 dieselbussen per dag rond omdat het niet deugt.

Mevrouw VAN HUNNIK vraagt wat er de afgelopen periode is gebeurd en is dit voldoende om vertrouwen te krijgen in de toekomst?

De heer DE VRIES antwoordt dat er de afgelopen 14 maanden veel is gebeurd. Er zijn diverse gesprekken geweest en veelvuldig contact met de OR. Qbuzz is een te kleine organisatie om dit adequaat op te pakken. In het begin vond de heer De Vries ze eigenwijs, men wilde het wiel opnieuw uitvinden, maar dat gaat nu beter. Hij heeft er nog geen vertrouwen in dat het helemaal goed komt.

De heer MINDERHOUT refereert aan de opmerking van mevrouw Paas dat er veel had kunnen worden voorkomen als Arriva meer had meegewerkt bij de wisseling. Is dit een les voor een volgende concessie?

De heer DE VRIES antwoordt dat aanbestedende overheden daarvan moeten leren. Het lijkt haantjesgedrag waar personeel en reizigers de dupe van worden. Hij brengt wel een nuance aan, Arriva heeft wel wat gedaan om mee te werken. De provincie kan daar een grotere rol in spelen dan zij tot nu toe heeft gedaan.

De heer MINDERHOUT refereert aan de opmerking van Rover dat het niet alleen aan de vervoerder ligt, maar dat er ook flankerend beleid voor infrastructuur vanuit de overheid moet zijn. Onderschrijft de heer De Vries dat?

De heer DE VRIES onderschrijft dat voor een deel. Er kan niet zomaar een spoor of busbaan naast worden gelegd, dat duurt jaren. Hij zou inzetten op het gesprek met Qbuzz over investeringen die nodig zijn en snellere besluitvorming. Het verhogen van het aantal stewards duurt te lang.

Mevrouw VAN AELST noemt de 15% verzuim, die ongekend is. Wat betekent dat voor de uitval van lijnen?

De heer De Vries werkt 35 jaar in het openbaar vervoer. Bij het gemeentelijk vervoerbedrijf was het 'not done' dat er een rit uitviel. De chauffeurs maken zich daar zorgen over. Er blijven mensen bij de halte staan en er zijn geen bussen om ze te vervoeren. Er vallen dagelijks ritten uit, dat is onacceptabel. Het effect van het tekort aan personeel en het ziekteverzuim is dat personeel geen verlof kan krijgen en over hun grenzen heen gaan. En het veroorzaakt rituitval.

De heer VAN DE BREEVAART vraagt of het om langdurig of kortdurend verzuim gaat.

De heer DE VRIES antwoordt dat het om langdurig verzuim en frustratieverzuim gaat.

De VOORZITTER vraagt of het ziekteverzuim een landelijk probleem is.

De heer DE VRIES antwoordt dat in Nederland het gemiddelde verzuim 4,5 procent is. Bij het openbaar vervoer is dat tussen de 6,5 en 8,5 procent.

**De heer Bruggeman, Reizigersoverleg Drechtsteden, Alblasserwaard en Gorinchem (RODAG)**

De heer BRUGGEMAN meldt dat er in de provincie Zuid-Holland drie ROCOV's (Reizigersoverleg Consumentenbelang) zijn, waarvan RODAG er één is. In RODAG zijn jongerenorganisaties, studenten, senioren, Rover en mensen met een beperking vertegenwoordigd. Vanuit die groepen komen er regelmatig verslagen van bijeenkomsten. Er zijn vanmiddag veel herkenbare vragen, opmerkingen en boosheid genoemd.

De heer BAKX vraagt welke ervaring de heer Bruggeman heeft met het openbaar vervoer sinds de overname.

De heer BRUGGEMAN noemt een recente bijeenkomst in de Alblasserwaard. Hier werden cijfers gegeven. De waterbus is zeer populair in de streek. Ook over de trein is men enthousiast. De bus geeft men een onvoldoende. Dat heeft te maken met de gestrekte lijnen. Deze keuze is gemaakt in het PvE. Dat kan men Qbuzz niet aanrekenen. De bestelBuzz werkt vaak niet volgens de regels. Er zijn lange wachttijden, of hij komt helemaal niet en er moet per rit een vergoeding van 2,50 euro worden betaald. Dat kan op jaarbasis enorm oplopen. RODAG gaat niet over de arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden. Maar reizigers hebben direct te maken met de gevolgen daarvan.

De heer BAKX refereert aan de opmerking van Rover dat er niet is geëncquêteerd in de regio. Dat is jammer. Weet de heer Bruggeman of er in de regio voldoende openbaar vervoer beschikbaar is voor de mensen die dat nodig hebben?

De heer BRUGGEMAN antwoordt dat het in stedelijk gebied goed geregeld is. In de Alblasserwaard worden dorpen overgeslagen door de gestrekte lijnen en is men afhankelijk van de bestelBuzz. Het autogebruik neemt daar weer toe en dat wil men juist niet.

De heer HOOGLAND vraagt of de klachten over de bestelBuzz zijn doorgegeven aan Qbuzz. Zo ja, wat was hun reactie? De gestrekte lijnen zouden een probleem zijn. Moet er op een andere manier worden gekeken naar de invulling van openbaar vervoer in de Alblasserwaard?

De heer BRUGGEMAN antwoordt dat RODAG dat laatste graag wil. Hij geeft aan dat er vooruit moet worden gekeken. Een meerderheid van Provinciale Staten heeft het programma goedgekeurd. De heer Bruggeman citeert "We willen dat iedereen in Zuid-Holland op een duurzame, snelle en makkelijke manier van huis naar werk, opleiding of vrijetijdsbesteding kan. Voorspelbaarheid en betrouwbaarheid zijn daarbij kernwoorden. De reiziger wil een goede en betaalbare reis van deur tot deur maken." Bij de volgende aanbesteding geldt dit nog, want het programma loopt tot 2023. De provincie moet zorgen dat dit bij een aanbesteding wordt waargemaakt. En niet de organisatie die de aanbesteding wil winnen.

De heer HOOGLAND vraagt wat de ideale oplossing zou kunnen zijn voor de plattelandsregio?

De heer BRUGGEMAN antwoordt dat er eens in de 6 tot 8 weken overleg is met eigen leden en de waterbus en Qbuzz. Dat verloopt prima. Uit het overleg spreekt perspectief, het gaat de goede kant op. Maar na een paar stappen vooruit, worden er ook weer een paar terug gedaan. Er komen veel opmerkingen vanuit het personeel. Voor de toekomst probeert RODAG reëel te zijn. Wat betreft de gestrekte lijnen, is het niet de toekomst dat elk dorp weer wordt aangedaan. Maar dan moet wel alles op alles worden gezet om de bestelBuzz op een goede manier te regelen. Dat gevoel is er op dit moment niet.

Mevrouw VAN AELST vraagt of reizigers van mening zijn dat er na 14 maanden nog veel valt te verbeteren.

De heer BRUGGEMAN beaamt dat. De organisaties bij RODAG horen de klachten bij bijeenkomsten met raadsleden.

Mevrouw VAN AELST vraagt of er verslagen worden gemaakt van dergelijke bijeenkomsten. Zijn deze verslagen openbaar?

De heer BRUGGEMAN zal dit navragen, maar wat hem betreft kan dat wel. Er is ook een overzicht gemaakt met klachten.

Mevrouw KASBERGEN vraagt of er ook contact is met Rover over de klachten, zodat er een breed beeld van de klachten kan ontstaan.

De heer BRUGGEMAN antwoordt dat Rover deel uitmaakt van RODAG.

**Mevrouw Zuidberg, mevrouw Schenk (operationeel manager concessie), de heer Kagi (HR directeur landelijk), de heer Steentjes (accountmanager provincie), en de heer Vervoort (vervoerontwikkelaar), Qbuzz**

Mevrouw ZUIDBERG verwijst naar de bijeenkomst in mei waarbij is gefocust op de opstartproblemen. Ze neemt de statenleden in de presentatie mee in wat er daarna is gebeurd. Qbuzz heeft toen excuses gemaakt voor de dramatische start. Men wil de stijgende lijn weer te pakken krijgen. Er zijn nog stappen te zetten richting het personeel. Medewerkers verdienen een compliment voor de wijze waarop zij de afgelopen jaren hebben geacteerd. Qbuzz wil het vertrouwen herstellen bij medewerkers die zich al jaren inzetten voor het openbaar vervoer.

Mevrouw Zuidberg geeft een presentatie. Deze wordt nagestuurd aan de statenleden.

Mevrouw KASBERGEN vraagt hoe men omgaat met de groei. Zijn de groeicijfers van invloed op de dienstverlening? Zo ja, is dit al besproken bij de provincie? Mevrouw Zuidberg onderschrijft de wens van 100 procent bezetting van stewards. Wordt deze wens gehonoreerd? Heeft mevrouw Zuidberg nog tips voor de concessie die wordt aangegaan in Zuid-Holland Noord?



Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat er groei wordt gezien op de snelle lijnen naar Utrecht en Rotterdam. Eind februari komen daar drie extra bussen. Er zijn extra ritten toegevoegd. Voor de treinen is dat lastiger, daarvoor is geen concrete oplossing, behalve iets aan de fietsen doen tijdens de spits.

De dienstverlening wordt beïnvloed, zeker op de Merwedelinglijn. Het in- en uitstapproces kost meer tijd. Als er geen staanplaatsen zijn in een lijn die vol zit, maar er staan wel mensen op het perron, kan dit leiden tot problemen.

Qbuzz onderschrijft 100 procent inzet van stewards, maar in de concessie is 66 procent afgesproken. Er wordt niet geconcurrereerd op sociale veiligheid. Dat is ingerekend, maar daar hangt wel een prijskaartje aan. Qbuzz zal meer controleploegen inzetten om het zwartrijden tegen te gaan, maar het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Er moet samen worden gekeken of er middelen voor kunnen worden gevonden.

Deze concessieovergang was enorm groot omdat het lijnennet over de kop ging en er elektrisch werd gereden. Start een concessie aan het begin van de zomervakantie. Dan kan het proces beter worden ingeregeld. Breng het eerste jaar zo weinig mogelijk wijzigingen aan. Laat de vervoerder plannen maken vanaf jaar twee.

Mevrouw KASBERGEN vraagt wat mevrouw Zuidberg bedoelt met 'niet concurreren op sociale veiligheid'.

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat bij de komst van de wet personenvervoer en de aanbesteding van de concessie er in de sector (provincies en vervoerders) is afgesproken om geen extra punten te geven voor maatregelen op het gebied van sociale veiligheid. Het is wenselijk dat iedereen dezelfde norm hanteert en het zou raar zijn om op veiligheid te concurreren.

De heer HOOGLAND noemt de belbus die er bovenop is gekomen en waaraan een prijskaartje hangt. Er zijn klachten over. Met name voor het buitenstedelijk gebied is het essentieel om aansluiting te krijgen op het openbaar vervoer. Hoe denkt Qbuzz daar in de toekomst mee om te gaan?

Er zijn opmerkingen gemaakt over materiële defecten bij het elektrisch vervoer. Dat zorgt voor minder focus bij het personeel en heeft dus indirect invloed op de veiligheid van de reiziger.

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat er bewust voor is gekozen om in december de dienstregeling niet te wijzigen. Men wil ook kijken wat de invloed van gewenning is op de beleving van klanten. Het is goed om te kijken waar hiaten zitten in het netwerk. De bestelBuzz is een mogelijke oplossing, gericht op scholieren. De insteek is om dat rond te krijgen voor het nieuwe schooljaar. Qbuzz heeft bij de treinen alleen reactief onderhoud uitgevoerd omdat zij pas eind november de onderhoudshistorie van de treinen heeft gekregen. Dan is niet te voorzien wanneer een onderdeel defect gaat. Er worden nu plannen gemaakt om dat te herstellen. De schuiframen zullen binnen negen weken vervangen zijn. Iedere week wordt er een trein uit de dienst gehaald, waarbij ook andere defecten worden meegenomen.

De heer VAN DE BREEVAART ziet dat in mei het projectteam is opgezet danwel uitgebreid. Bijna alle sprekers zeggen iets over de handelings- en beslissingssnelheid van Qbuzz. Hoe kan dat? Er wordt lang gewacht met oplossingen.

Er wordt een miljoenenverlies genoemd, welk percentage is een gevolg van alle manco's? Welk beeld geeft dat voor de toekomst? Hoe lang is Qbuzz nog concessiehouder?

Worden alle knelpunten, zorgen en klachten naar waarheid en volledig gerapporteerd volgens de voorschriften van de concessieverlener?

Mevrouw ZUIDBERG geeft als eerste het antwoord op de laatste vraag: ja. Er wordt geen mooi weer show gespeeld. Qbuzz is er nog niet. Men ziet wel een stijgende lijn.

Niet iedereen is vanaf mei al bezig. Daarnaast is er vanaf januari een contractmanager voor de treinen en bussen toegevoegd. Het losknippen van Utrecht heeft te lang geduurd. Er is een plaatje gemaakt hoe men deze concessie wilde aansturen, daar zit een financiële component bij. Er wordt gezorgd dat de basis op orde is.

Qbuzz is straks nog concessiehouder. De helft van het miljoenenverlies is toe te rekenen aan de opstartproblemen. Inkomsten die niet binnen zijn gekomen omdat apparatuur niet werkt, er moesten noodmaatregelen worden genomen en per dag zijn 15 fte meer chauffeurs nodig omdat rijtijden niet worden gehaald. Er zijn vijf extra bussen ingezet en daar worden er nog drie aan toegevoegd om de groei te kunnen faciliteren. Daar staan niet altijd meteen inkomsten tegenover. Er wordt een audit gedaan om te kijken wat er nodig is om stabiel te zijn. Waar zitten de manco's in de organisatie? Wat is er in deze regio nodig om er een succes van te maken? Het doel is een concessie waarbij in ieder geval geen verlies wordt gemaakt.

De heer VAN DE BREEVAART merkt op dat meer mensen geen garantie is voor snellere dienstverlening. Is er een intern proces wat aangeeft dat technische manco's in een bepaalde tijd moeten worden opgelost?

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat ze een servicedesk inrichten waar alle knelpunten binnenkomen, zodat deze adequaat kunnen worden opgelost en om terugkoppeling aan de chauffeurs te geven wanneer zaken zijn opgelost. Dit werkt anders dan bij Arriva. Mensen die bij Arriva hebben gewerkt, moeten hun weg nog vinden. Op bepaalde facetten werd specifieke kennis gemist. Deze wordt toegevoegd en dat leidt tot een versnelling in het inrichten van processen en procedures.

Mevrouw VAN AELST vraagt of Qbuzz signalen van bestuurders, vakbonden, personeel en reizigers echt serieus neemt. Door Qbuzz wordt vaak gezegd 'het valt mee' in plaats van 'we werken eraan'. Het beeld van de SP is dat de signalen niet serieus worden genomen en gebagattelseerd.

Rijtijden worden niet gehaald. Heeft het personeel signalen gegeven dat dat zou kunnen komen door routes, de dienstregeling of het beknibbelen op zaken? Er wordt gerefereerd aan een enquête waaruit blijkt dat reizigers best tevreden zijn. Is deze enquête gehouden onder de oude of de nieuwe dienstregeling?

Over punctualiteit op de Merwedelingelijn zeggen de cijfers van Prorail iets anders. Waar zit het verschil?

Er wordt niet geconcentreerd op sociale veiligheid. Arriva bood 100% stewards. Zijn de treinen over zes maanden omgebouwd? De provincie heeft gehoord dat dit twee jaar zal duren.

Mevrouw ZUIDBERG geeft aan de signalen serieus te nemen, anders zouden ze hier niet zitten. Er wordt hard gewerkt om het op straat beter te krijgen. Op een aantal punten heeft Qbuzz een ander beeld dan de provincie heeft. Qbuzz ziet sinds het najaar een aantal lichtpunten in de ontwikkeling van reizigers en klachten. De medewerkers zien dat nog niet, daar ligt een belangrijke verantwoordelijkheid voor Qbuzz. Als men een valse start maakt, dan wordt alles wat men daarna doet, in dat licht gezien. In deze concessie is in het eerste half jaar veel meer gebeurd dan had gemogen. Qbuzz moet er alles aan doen om het vertrouwen te herstellen. De klantenbarometer van 2019 zal voor de eerste helft niet goed zijn. Mevrouw Zuidberg betreurt het dat ze het beeld zou geven dat men het niet serieus neemt of bagatelliseert. Er lopen meer concessies, DMG is de kleinste, maar heeft de meeste aandacht.

Het is niet zo dat de rijtijden nu niet goed zijn. In maart zijn er rijtijden en keertijden toegevoegd. Dat heeft vijf bussen en 15 chauffeurs per dag gekost. Qbuzz wil reële rijtijden voor de chauffeurs. Met de ondernemingsraad wordt gekeken hoe dat kan worden gemeten. Er zijn wel kwetsbare routes over de snelweg. Men is met de provincie en Rijkswaterstaat in gesprek over meer vluchtstrookgebruik.

In oktober/november 2018 is een nulmeting gedaan toen Arriva nog reed. In april en november 2019 zijn ook metingen gedaan, na de wijzigingen in het lijnennet. Prorail geeft aan dat de punctualiteit met enkel spoor goed is.

Mevrouw Zuidberg kent het aanbod van Arriva niet op deze aanbesteding. De eisen bij de vorige waren misschien anders. Ze kan zich niet voorstellen dat er een vervoerder is geweest die 100 procent heeft aangeboden, als de eis 66 procent is.

Met de treinombouw is al gestart en in deze is in week 41 van 2020 afgerond.

Mevrouw VAN AELST vult aan dat bij de vorige concessie 100 procent stewards werd aangeboden, wat aanvullend was.

Met het aanboren van nieuwe reizigersstromen worden andere reizigersstromen afgesloten. Mensen die afhankelijk zijn van de bestelBuzz kiezen voor de auto of blijven thuis.

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat het PvE met het strekken van lijnen, het dwingend voorschrijven van routes over snelwegen de basis is geweest. Als Qbuzz het lijnennet had gehandhaafd, dan had zij niet voldaan aan de eisen. Als er geen punten voor worden gegeven, is er geen reden om dat te doen. Het strekken van lijnen heeft reizigers gekost. Er kan worden gekeken of voor deze groep andere voorzieningen kunnen worden getroffen. Het strekken van lijnen geeft voor forenzen een snellere verbinding met Rotterdam en Utrecht en dat heeft nieuwe reizigers opgeleverd.

De heer BAKX vraagt zich af hoe dit heeft kunnen ontstaan. Heeft dat te maken met het inschatten van de beginsituatie? De provincie moet ook naar de inhoud kijken en niet altijd voor de goedkoopste optie kiezen. 50PLUS gaat met de gedeputeerde in gesprek om de leerpunten mee te nemen. Er moet samen beter worden gekeken hoe een concessie in de markt te zetten.

Mevrouw ZUIDBERG zegt dat het klopt dat Qbuzz de consequenties niet goed heeft ingeschat. Daarom pleit zij ervoor om als vervoerder eerst een jaar te gaan rijden.

De heer DE HAAN (CDA) vraagt zich af wat de prestatieindicatoren zijn voor stiptheid van de bus.

Hij heeft vragen bij de flexibiliteit bij veranderingen. Bus 388 rijdt via de Wantijbrug terwijl men op de snelweg sneller kan doorrijden. Is de flexibiliteit in te bouwen?

In 2019 is een miljoenverlies geleden. Hoe kijkt men naar de dienstverlening in 2020? Als het blijft tegenvallen, gaat de service dan ook achteruit?

Mevrouw Zuidberg zegt de personele problemen niet te bagatelliseren. De heer De Haan viel het op dat de non-verbale taal vanaf de tribune iets anders liet zien. Het starten van een concessie aan het begin van de zomervakantie vindt de heer De Haan een goed punt. Waarom moet de dienstregeling van de vorige concessiehouder worden behouden?

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat de stiptheid van de bussen wordt gemeten met de boordcomputers. Mevrouw Zuidberg zegt toe de cijfers na te sturen. Over de Wantijbrug is een goede samenwerking geweest met Rijkswaterstaat. Op korte termijn komt er een pendel om mensen over de brug te vervoeren. Voor een tijdelijke omleiding is flexibiliteit mogelijk. Men wil zo vroeg mogelijk aan tafel zitten als er plannen worden gemaakt.

2020 is nog nodig om definitief zaken op orde te stellen, dit is een overgangsjaar. Qbuzz zal zorgdragen dat de systemen werken, dat zij betrouwbaar worden en dat de groei doorzet. Dat is de basis voor een gezonde concessie in 2021. De aandeelhouder geeft die ruimte. Beknibbelen op de service leidt niet tot een succesvolle concessie. Er moet ruimte ontstaan om investeringen te kunnen doen.

Iedereen zit hier vanuit zijn eigen perspectief en beeld. Ook aan andere tafels moet men elkaar weten te vinden.

Zaken kunnen gefaseerd worden ingevoerd, maar dat hoeft niet vanaf de eerste dag. Mevrouw Zuidberg pleit ervoor om de dienstregeling het eerste jaar gelijk te houden.

De heer Privé noemt dat een van de oorzaken van de problemen de achterstand in het onderhoud van het materieel door Arriva was. Dat is gebruikelijk, dus dat kon geen verrassing zijn. Was de achterstand groter dan gedacht en is hierover contact opgenomen met de concessieverlener?

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat Qbuzz drie dagen voor de overdracht de treinen kreeg. Er bleek sprake van corrosievorming te zijn en van achterstallig onderhoud. Er zou een afslag op de verkoopprijs worden gedaan. Er heeft een

arbitrage met de vertrekkende vervoerder plaatsgevonden, maar de provincie is daaruit gestapt. Er loopt nog steeds een arbitragezaak. Qbuzz is wel gestart met het achterstallig onderhoud en hoopt de rekening te kunnen neerleggen bij Arriva.

De heer MOOIMAN noemt de vertraging op de Merwedelingelijn. De transformatie naar R-net zou in de tweede helft van 2019 geregeld zijn. Dit moet eind 2020 gelden. De heer Mooiman heeft gelezen dat dit in de zomer zal gebeuren.

Er wordt gezegd dat zaken niet behoorlijk zijn afgeleverd door Arriva. Hetzelfde kan gelden voor de leveranciers van de bussen.

De rituitval van de trein zal aan het einde van dit jaar aan de norm voldoen. Wordt dat periodiek gemeten? Er zijn signalen dat er vooral in de avonduren op doordeweekse dagen regelmatig treinen uitvallen.

Er zijn veel klachten ontvangen over de bussen op lijn 21. Een groep bewoners heeft twee maanden meegelopen om te kijken naar de tijden. Van de 56 keer was de lijn 4 keer op tijd.

Er zijn ook veel klachten bij de provincie binnengekomen over de lijnen 388 en 491. Destijds bij Arriva funtioneerden deze beter. De klachten worden wel gehoord, maar er komen geen directe oplossingen.

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat de eis uit het bestek was dat de trein eind 2019 moest zijn omgebouwd. Daaraan voldoet Qbuzz niet. Dan zouden er twee keer werkzaamheden aan de buitenkant van de treinen moeten worden gedaan. Daarom is besloten om het al in gang te zetten en wacht men niet op de arbitrage. Daarnaast wilde men minder treinen onttrekken aan de vloot. Eind 2020 moet het klaar zijn, maar Qbuzz hoopt dat dit eerder lukt.

Richting de leveranciers Rosero en Ebusco ligt er een ultimatum om de problemen op te lossen.

De rituitval op de trein was gemiddeld over het hele jaar.

Mevrouw SCHENK herkent de cijfers van het uitvallen van treinen niet. Dat wordt dagelijks gemeten door Prorail.

De heer VERVOORT is benieuwd over welke periode de metingen van lijn 21 gaan. In december is de lijn gewijzigd. Het gaat om achtpersoonsbussen door Zwijndrecht, Ridderkerk en Hendrik Ido Ambacht. De bussen 488 en 491 zijn minder betrouwbaar geworden door de files. Hier wordt in de dienstregeling zoveel mogelijk rekening mee gehouden.

De heer MOOIMAN geeft aan dat de cijfers gaan om begin oktober tot eind december.

Als het niet door de concessieverlener als eis was gesteld, had Qbuzz dan gekozen voor elektrische bussen?

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat het ook te maken heeft met het gunningsmodel.

De heer DE HAAN merkt op dat lijn 388 negen van de tien keer niet rijdt.

De heer VERVOORT zal dit uitzoeken.

Mevrouw PERSENAIRE heeft een probleem met de oplossing van het capaciteitsprobleem. Een oplossing zou zijn om fietsers in de spits te laten betalen. Zij ziet niet hoe dit kan bijdragen aan het probleem van het zwartrijden. Ze verwacht dat Qbuzz zal besluiten om fietsen helemaal niet meer mee te nemen in de spits. Er zijn stukken waarbij fietsers ver moeten omfietsen.

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat vrijwel iedere vervoerder in de spits geen fietsen meer toelaat. Hier is dat nog wel zo en ook nog gratis. Zwartrijden moet worden tegengegaan met eigen maatregelen. Het is een mogelijke oplossing. Het is een lastig besluit, maar in het bestek is hiervoor wel ruimte. Het eerste jaar heeft men het niet gedaan omdat men geen trendbreuk wilde met het verleden. Het is nu moeilijk om terug te draaien. Mevrouw Zuidberg verzoekt de provincie om hier goed naar te kijken.

De heer MINDERHOUT refereert aan het voorstel van Rover voor een gezamenlijk actieplan voor een betere doorstroming. Er is al overleg over het gebruik van vluchtstroken en er is al overleg over lijn 21. Wat kan er worden gewonnen als dit gestructureerder wordt vormgegeven? Er is een structureel verschil van mening tussen Qbuzz en personeel en reizigers over de semi touringcar. Wat is het langere termijn idee voor de bus naar Utrecht? Blijft dat deze bus of wordt er gekozen voor een bus met een vriendelijker instap?

Mevrouw ZUIDBERG geeft aan dat men elkaar nodig heeft bij de doorontwikkeling van infrastructuur. Gezamenlijk optrekken en een gezamenlijk actieplan ziet zij zitten.

Qbuzz is niet enthousiast over de semi touringcars. Zij deelt de zorgen van de chauffeurs en de problematiek met minder validen. De dienstregeling is daar niet op ingericht. Als er geen rolstoel is, is men 10 minuten te vroeg bij de halte. Dat is geen ideale situatie. Bij de TU Delft is een uitvraag gedaan aan studenten om mee te denken over een technische toepassing. De semi touringcar vervangen door een ander voertuig is ook lastig. Er mochten geen ritten worden gereden met een streekbus vanwege de veiligheid op de snelweg met staanplaatsen. De bussen zijn een jaar oud. Na 3 of 4 jaar kunnen ze wellicht worden omgewisseld voor elektrische voertuigen. Tot die tijd kan worden gekeken wat er in de dienstverlening kan worden gedaan om de hinder voor rolstoelers, maar ook voor andere passagiers zo laag mogelijk te houden.

De heer MINDERHOUT merkt op dat het een eis was van de provincie om met dit materieel te rijden. Hoe komt men eruit?

Mevrouw ZUIDBERG antwoordt dat het niet zo simpel ligt om de bussen te verkopen en er iets anders voor te kopen.

De VOORZITTER meldt dat het verslag van de hoorzitting bij de commissie Bereikbaarheid en Energie zal worden besproken. Daarna zullen er vervolgstappen worden gezet.

**2. Sluiting**

De VOORZITTER dankt de aanwezigen voor hun inbreng en sluit de hoorzitting om 18.26 uur.