



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**

Aan Provinciale Staten

## GS brief aan Provinciale Staten

Postadres Provinciehuis  
Postbus 90602  
2509 LP Den Haag  
T 070 - 441 66 11  
[www.zuid-holland.nl](http://www.zuid-holland.nl)

Datum  
Zie verzenddatum rechtsonder.

Ons kenmerk  
PZH-2020-743588487  
DOS-2015-0007638

Bijlagen  
2

Onderwerp  
Beantwoording vragen evaluatie implementatie  
concessie Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem

Geachte Statenleden,

In de vergadering van de Statencommissie Bereikbaarheid en Energie op 13 mei 2020 is, bij de behandeling van het agendapunt over de evaluatie implementatie concessie Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (DMG) van concessiehouder Qbuzz, een aantal vragen gesteld over de stand van zaken in de DMG-concessie. Daarnaast is er een aantal technische vragen gesteld over het rapport 'Evaluatie implementatieproces OV-concessie DMG'. In de commissievergadering heb wij toegezegd u een totaaloverzicht met de laatste stand van zaken binnen de DMG-concessie vóór de coronacrisis en een overzicht van geleerde lessen en verbeterpunten te doen toekomen en de technische vragen door te geleiden naar het onderzoeksbureau TwynstraGudde. Met deze brief voldoen wij aan deze toezegging en informeren wij u tevens over de stand van zaken van de aanpassing van de voertuigen en de stiptheid van de MerwedeLingelijn.

### **Stand van zaken concessie**

In de bijlage vindt u een overzicht van de ontwikkeling van de belangrijkste indicatoren waarop wij als provincie sturen. De belangrijkste constatering is dat het aantal reizigers in de concessie DMG (tot de start van de coronacrisis) groeit. Dit is een positieve ontwikkeling.

Tevens zien we dat de reizigerswaardering sinds de start van de concessie verbetert. In de laatste KPVV OV-klantenbarometer scoorde de concessie DMG een rapportcijfer van 7,6.

Er zijn echter ook nog zorgpunten. Verwijtbare rituitval voor de bus is weliswaar aanzienlijk afgenomen, maar zit nog steeds boven de door ons vastgestelde norm van 0,2%. Gesprekken met Qbuzz over hoe die uitval verder naar beneden gebracht kan worden vinden doorgaand plaats. Zoals gebruikelijk is, worden ritten die uitvallen door de provincie in mindering gebracht op de exploitatiebijdrage.

Ook de stiptheid bij de bus blijft een punt van aandacht. Deze zit nog niet op het in het Programma van Eisen afgesproken niveau. De komende maanden worden nieuwe maatregelen

genomen om met name het te vroeg vertrekken van bussen te voorkomen. Dit moet resulteren in een verdere verbetering van de stiptheid.

Overigens werd de stiptheid in het eerste kwartaal van dit jaar negatief beïnvloed door de werkzaamheden aan de Wantijbrug.

#### **Stand van zaken aanpassing elektrische bussen**

Qbuzz geeft aan dat er nog steeds zaken spelen die de betrouwbaarheid van de elektrische bussen voor reiziger en chauffeur beïnvloeden.

Zo functioneert het kachelsysteem, één van de problemen die de afgelopen periode zorgde voor uitval van de bussen, nog steeds niet naar behoren. Qbuzz heeft met de leverancier van de bussen afgesproken dat de problemen vóór het einde van augustus verholpen moeten zijn. De provincie volgt dit dossier nauwgezet en kan en/of zal via het Programma van Eisen boetes opleggen aan Qbuzz als de geboden oplossingen niet afdoende zijn en de inzet van de elektrische bussen niet conform bieding is.

#### **Stand van zaken aanpassing voertuigen MerwedeLingelijn**

Tijdens de hoorzitting van 29 januari 2020 heeft Qbuzz haar planning laten zien voor de ombouw van de MerwedeLingelijn-treinen.

Qbuzz geeft aan dat zij met het exterieur voorlopen op deze planning. Inmiddels zijn 6 van de 10 treinen qua exterieur aangepast naar de R-net huisstijl. Ombouw van de stoelen loopt ook nog volgens afgegeven planning.

Met betrekking tot de Wi-Fi, een ander punt waarop de treinen worden aangepast, is op dit moment de verwachting dat er ongeveer vier weken vertraging op zal treden. Dit heeft volgens Qbuzz te maken met langere levertijden van de Wi-Fi componenten door buitenlandse leveranciers, mede vanwege de coronacrisis.

#### **Stand van zaken stiptheid MerwedeLingelijn**

De stiptheid van de MerwedeLingelijn voldoet aan het Programma van Eisen. In de bijlage vindt u de ontwikkeling van de aankomst- en vertrek punctualiteit van de MerwedeLingelijn over het eerste kwartaal van 2020.

Volledigheidshalve vindt u onderstaand de aankomstpunctualiteit over de jaren 2017-2020 (bron: ProRail).

<b>Aankomstpunctualiteit 3', 2017-2020</b>				
	Dordrecht (korte slag)	Dordrecht (lange slag)	Gorinchem (korte slag)	Geldermalsen (lange slag)
2017 (Arriva)	95,6%	94,7%	-	97,3%
2018 (Arriva) <sup>1</sup>	95,8%	95,1%	97,3%	95,7%
2018 (Qbuzz) <sup>2</sup>	93,3%	93,5%	92,3%	94,5%
2019 (Qbuzz)	95,6%	94,8%	94,9%	95,3%
2020 (Qbuzz) <sup>3</sup>	92,4%	94,1%	93,0%	96,8%

Aankomstpunctualiteit 3 minuten vanaf 2017 t/m 2020, <sup>1</sup> t/m 8 dec. 2018, <sup>2</sup> 9-31 dec. 2018, <sup>3</sup> 1 jan. t/m 17 feb. 2020

Te concluderen is dat de punctualiteit over de jaren ongeveer gelijk is gebleven. De punctualiteit in 2018 lijkt voor Qbuzz iets lager te liggen, maar het betreft slechts een periode van drie weken in de traditioneel slechter presterende december maand. Voor 2019 ligt de punctualiteit van

Qbuzz in lijn met eerdere jaren en in de eerste weken van 2020 lijkt deze trend zich voort te zetten.

Wel zien we dat de stiptheid in de spitsuren lager is dan in de daluren. Samen met Qbuzz en ProRail wordt gekeken of met beperkte aanpassingen de robuustheid van het netwerk ook in de spitsuren beter geborgd kan worden.

### **Overzicht geleerde lessen en verbeterpunten**

Bij de behandeling van het Beleidskader van de concessie Zuid-Holland Noord hebben wij aangegeven dat een groot aantal geleerde lessen en verbeterpunten uit de DMG-concessie al meegenomen is bij de voorbereidingen op de aanbesteding van de concessie. Aanvullende leerpunten vanuit de evaluatie van de DMG-concessie die wij voornemens zijn door te voeren bij de eerstvolgende implementatietrajecten van het contract Personenvervoer over Water en de concessie Zuid-Holland Noord, zijn:

- Het in de implementatiefase actiever monitoren op de tijdige levering van voertuigen, bijvoorbeeld door de bus leveranciers in de implementatiefase uit te nodigen voor een voortgangsgesprek;
- Het actief ondersteunen van vervoerders tijdens de implementatiefase richting wegbeheerders waar het gaat om het vinden van laadlocaties en het aanleggen van laadinfrastructuur om daarmee het risico van niet tijdig beschikbaar zijn van laadinfra te beperken;
- Het tijdens de implementatiefase zwaarder sturen op de voortgang van het overleg met de chauffeursvertegenwoordiging van de vervoerder en de stand van zaken met betrekking tot goedkeuring van de rijroosters;
- Het in het Programma van Eisen opnemen dat niet alle grote wijzigingen bij de start van een nieuwe concessie hoeven plaats te vinden;
- Het onderzoeken (juridisch/financieel) van mogelijkheden om nieuwe concessies in juli te laten starten in plaats van in december;
- Het verlengen van de implementatietijd;
- Het scheppen van de mogelijkheid tot forsere potentiële boetes voor een niet goed verlopen start van de concessie of situaties waarin problemen bij de start van de concessie niet snel worden verholpen;
- Het vanuit de provincie projectmatig oppakken van het implementatietraject en verder professionaliseren van het risicomanagement;
- Het onderzoeken van de mogelijkheid van de inzet van een budget van "flex-DRU's" (niet aan een specifieke lijn toegekende dienstregeling uren) waarmee ontstane lacunes in de dienstverlening bij de start van de nieuwe concessie zeer snel kunnen worden weggenomen.

### **Beantwoording technische vragen**

Door aantal van u zijn technische vragen gesteld over het rapport 'Evaluatie implementatieproces OV-concessie DMG'. Deze vragen hebben wij doorgeleid naar het onderzoeksbureau TwynstraGudde, die de evaluatie in opdracht van de provincie uitgevoerd heeft. In de bijlage treft u de antwoorden op de door u gestelde vragen.

