

Concessie Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem

Versie 10 mei 2020



### Auteurs

Remon Steentjes

Walter van Laarhoven



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Samenvatting .....	3
2. Ontwikkeling vervoer.....	6
3. Klantenservice.....	7
Geld terug regeling.....	10
4. Bus operationeel.....	11
Rituitval Bus .....	11
Punctualiteit Bus .....	12
Sociale Veiligheid Bus.....	14
5. Trein operationeel.....	16
Rituitval Trein.....	16
Punctualiteit Trein.....	17
Sociale Veiligheid Trein.....	18
6. Flexibel vervoer.....	19
6.1 BestelBuzz.....	19
6.1.1 Punctualiteit.....	21
6.1.2 Omrijdfactor.....	21
6.1.3 Aanmeldtijd/aanrijtijd.....	22
6.2 NextBike.....	22
6.3 Ewheels.....	23
7. Genomen maatregelen .....	24
8. Marketingactiviteiten.....	24
9. <b>Bijlagen</b> .....	28
1. <b>Bronvermelding</b> .....	28



## 1. Samenvatting

Voor u ligt de kwartaalrapportage over het eerste kwartaal van 2020. In overleg met de Provincie Zuid-Holland zijn we overgegaan naar een gewijzigde verantwoording structuur. Zo worden de maandrapportages niet meer voorzien van een inhoudelijke onderbouwing maar worden de grafieken geüpload in Zight. In de kwartaal rapportage gaan we dieper in op de genomen maatregelen die effect hebben gehad op de prestaties in die periode. Ook de kwartaal rapportage wordt geüpload in Zight zodat alle verantwoording centraal op één plek toegankelijk is en bewaard blijft.

Op verzoek van de Provincie is er hard gewerkt aan aanpassingen in opmaak en zijn er toevoegingen gedaan met betrekking tot de grafieken en tabellen in deze rapportage. Aanpassingen zijn besproken en goedgekeurd door de provincie.

In het eerste kwartaal van 2020 heeft het dedicated concessie team DMG meer vorm gekregen en zijn er nieuw mensen aangetrokken om de juiste aandacht aan de concessie te geven.

	(dec 2019):	Accountlead
	(jan. 2020):	Onderhoud treinen
	(jan. 2020):	Onderhoud bussen
	(jan. 2020):	Manager sociale veiligheid
	(jan. 2020):	Audit op mogelijke verbeteringen korte en lange termijn

Het eerste kwartaal van 2020 kent merkt zich door de vele verstoringen van buiten af die grote impact hadden/hebben op de operatie in de DMG concessie. Voorbeelden hiervan zijn:

- Werkzaamheden aan de Wantijbrug (periode 20 januari tot en met 3 april 2020)
- Buitendienststelling MLL:Dordrecht – Sliedrecht
  - o Buitendienststelling periode = 1 februari 2020 vanaf 01:06 uur t/m 3 februari 2020 05:05 uur.
- Faillissement onderaannemer TCR (10 februari 2020)
- Coronacrisis (maart 2020 tot heden)

Naast bovenstaande verstoringen was er op 10 maart 2020 een aanrijding op de overweg Reeweg Oost in Dordrecht met een vuilniswagen op de Merwedelingelijn. Gelukkig was er alleen blikshade aan de trein maar Prorail heeft wel aangifte gedaan tegen de chauffeur van de vuilniswagen.

Overige verstoringen op de Merwedelingelijn:

- 5 februari: Wisselstoring Dordrecht – Dordrecht Stadspolders (11.00-15.30) > bussen ingezet
- 9 februari: Rommel op het spoor bij Arkel door storm Ciara (17.00-18.00) > bussen ingezet, echter rond 18u opgeruimd en treindienst hervat



We kunnen alleen de maanden januari en februari als “normale” operationele maanden zien. De maand maart heeft volledig in het teken gestaan van de Coronacrisis.

De maand maart was enorm hectisch. Maatregelen vanuit de overheid en het RIVM volgden snel na elkaar. Qbuzz staat dagelijks in verbinding met de overheid, het RIVM, het NCTV en branchevereniging OV-NL om de maatregelen van de overheid direct en landelijk te vertalen, om de veiligheid van onze medewerkers en reizigers continu te blijven borgen.

In een enorm korte tijd is Nederland ongekend veranderd door de impactvolle maatregelen in de strijd tegen COVID-19. Het sluiten van de scholen, de horeca en de oproep om thuis te werken hebben de crisis direct zichtbaar gemaakt in het openbaar vervoer. Reizigers aantallen kelderde in korte tijd naar rond de 10% waarbij vanuit de Rijksoverheid continu de oproep is om het OV alleen te gebruiken door mensen die in vitale sectoren werkzaam zijn.

De snelheid en intensiteit waarmee de crisis zich ontwikkelt, maakt dat wij in de hoogste versnelling hebben moeten schakelen. Vervoerskundige mutaties die normaal een doorlooptijd van maanden kennen, zijn nu door vereende krachten van onze medewerkers in recordtijd van weken en soms zelfs dagen gerealiseerd.

Onderstaand de vervoerskundige maatregelen die wij hebben genomen om een betrouwbare dienstregeling op de weg en het spoor te borgen:

- **Maandag 16 maart 2020:** De scholen en de horeca zijn gesloten.  
We zijn afgeschaald naar een ‘Kerstvakantie plus’ dienstregeling. Dit is een dienstregeling zoals in de kerstvakantie wordt gereden aangevuld met een aantal extra ingelegde ritten om bedrijventerreinen goed te ontsluiten.  
Ook op de Merwedelingelijn is afgeschaald. De inzet van gekoppelde treinstellen is beëindigd en er worden ten hoogste 6 treinstellen/omlopen ingezet.  
Dit is een dienstregeling pakket van ongeveer 80% van de reguliere Dru’s.
- **Vrijdag 20 maart 2020:** Koning Willem-Alexander hield een toespraak, er is inmiddels spraken van een “verlamming van het openbare leven”.  
We zijn afgeschaald naar een ‘zondag plus’ dienstregeling. De begintijden van dit dienstregeling pakket zijn op werkdagen vervroegt om mensen tijdig op de werklocatie te laten aankomen. Op de Merwedelingelijn is verder afgeschaald naar een halfuursdienst met 4 treinstellen/omlopen.  
Dit is een dienstregeling pakket van ongeveer 60% van de reguliere Dru’s
- **Zaterdag 28 maart 2020:** Maatregelen met betrekking tot het houden van 1,5 meter afstand zijn verder aangescherpt.  
Hierdoor is Qbuzz is genoodzaakt een aantal aanpassingen in de 60% dienstregeling te doen:
  - o Lijn 10 Dordrecht stad vervalt. Op basis van de (te hoge) en grillige bezettingscijfers en de beperking dat op deze lijn infrastructureel alleen een midi bus kan rijden, kunnen wij de 1,5 meter afstand voor reizigers en chauffeur niet garanderen.
  - o Lijn 1: Op de Gorinchemse lijn 1 stoppen de Sprinters (4 persoons) en gaan de Rosero’s rijden (7 persoons). Met deze grotere capaciteit is op basis van de bezettingscijfers de 1,5 meter afstand voor reizigers en chauffeur te realiseren.

Ook voor ons is deze situatie nieuw. Er worden van ons besluiten gevraagd om ervoor te zorgen dat het openbaar vervoer in onze concessie nu en in de toekomst zeker is. Er is veel overleg met opdrachtgevers, ondernemingsraad en onze aandeelhouder.

Het grootste deel van de Qbuzz medewerkers werkt dagelijks in de openbare ruimte met het risico op besmetting: chauffeurs, machinisten, BOA's, servicepersoneel in de winkels en technische ondersteuners. We zijn enorm trots op al onze mensen die in deze crisistijd samen zorgen voor een betrouwbaardienstregeling voor de reizigers in Drechtsteden – Molenlanden – Gorinchem!

Als we alleen de "normale" maanden januari en februari 2020 in ogenschouw nemen zien we dat de ontwikkeling in reizigers groei die we in het laatste kwartaal van 2019 zagen zich ook in deze maanden door zet. Hierbij rekening houdend dat de eerste week van januari voor veel reizigers nog een vakantie week is en dat de voorjaarsvakantie van 22 februari/m 1 maart 2020 was.

Ook de ontvangen klant reacties volgt nog steeds de dalende trend die we eind 2019 al zagen. Dit laat zien dat we op de goede weg zijn.

We realiseren ons ook terdege dat we er nog niet op alle vlakken zijn. Met name de rituitval en de punctualiteit bij bus hebben onze volle aandacht. Op deze twee specifieke onderwerpen zijn we met een projectteam aan de slag om hier verbetering in te brengen. Eerste stappen op het gebied van punctualiteit zijn al gezet door samen met de Provincie de meethaltes te analyseren op o.a. veiligheid en infrastructuur en deze opnieuw in te richten in het Zight systeem.

Op het gebied van punctualiteit moet ook duidelijk worden opgemerkt dat we in de periode van de werkzaamheden aan de Wantijbrug (20 januari – 3 april 2020) veel verkeershinder hebben ondervonden. Ondanks de genomen preventieve maatregelen heeft het niet kunnen voorkomen dat onze dienstregeling regelmatig ernstig werd verstoord door verkeershinder in de regio. Doordat veel lijnen exploitatief aan elkaar gekoppeld zijn had dit zijn uitwerking door vrijwel het hele concessiegebied. Het is goed om te vermelden dat we door de genomen maatregelen onze reizigers in deze periode zonder al te veel vertraging hebben kunnen vervoeren. Maatregelen en communicatie hebben als resultaat gehad dat we meer reizigers in het Openbaar Vervoer hebben weten te krijgen. Er worden aparte afspraken met de Provincie gemaakt over de beoordeling van de punctualiteit in deze periode.

In Q1 is de ombouw campagne voor wat betreft het exterieur van de treinen op de Merwedelingelijn gewoon door gegaan. We kunnen hier melden dat er inmiddels 5 van de 10 treinen in de R-net huisstijl staan.

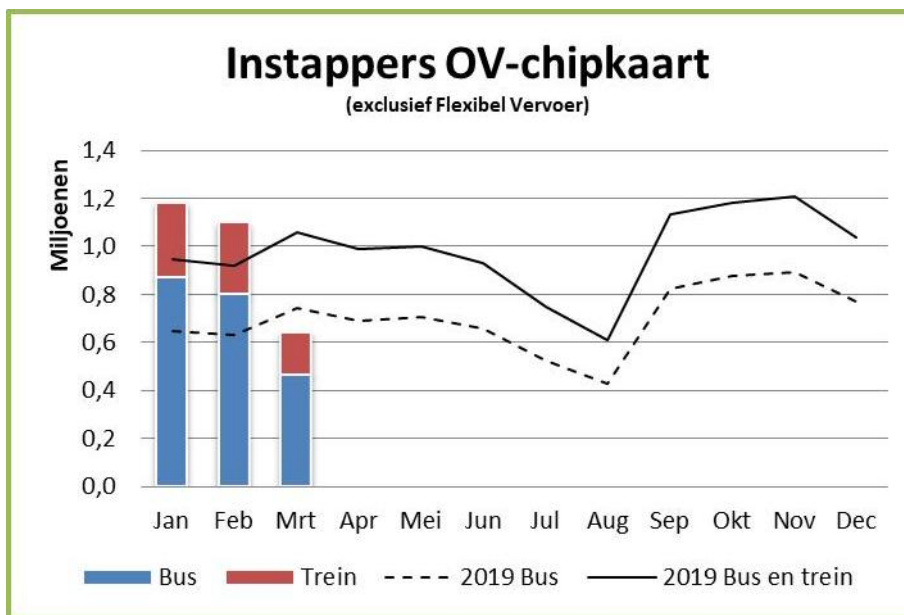




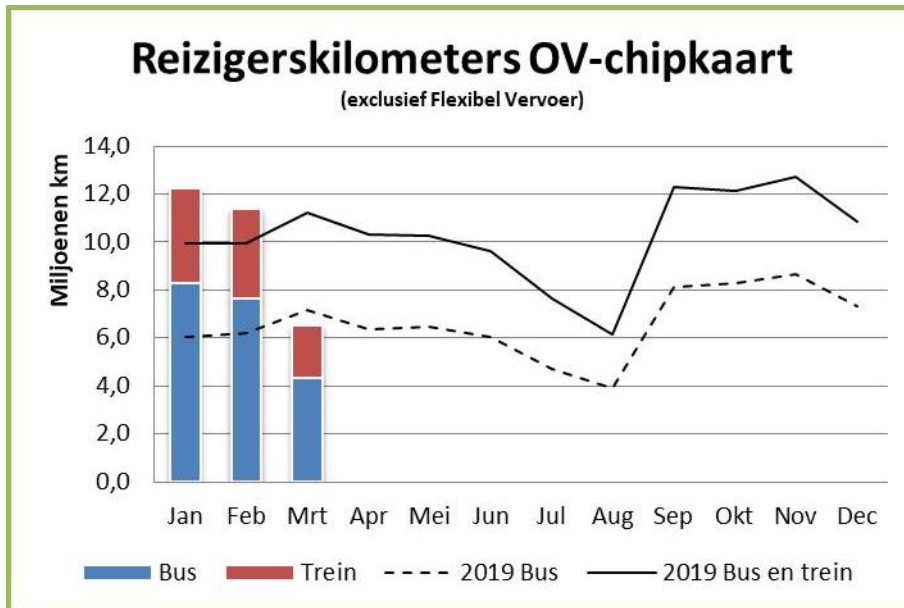
## 2. Ontwikkeling vervoer

Als we naar het aantal instappers OV-chipkaart kijken zien we dat de ontwikkeling in reizigers groei die we in het laatste kwartaal van 2019 zagen zich ook in januari en februari door zet. Hierbij rekening houdend dat de eerste week van januari voor veel reizigers nog een vakantie week is en dat de voorjaarsvakantie van 22 februari/m 1 maart 2020 was.

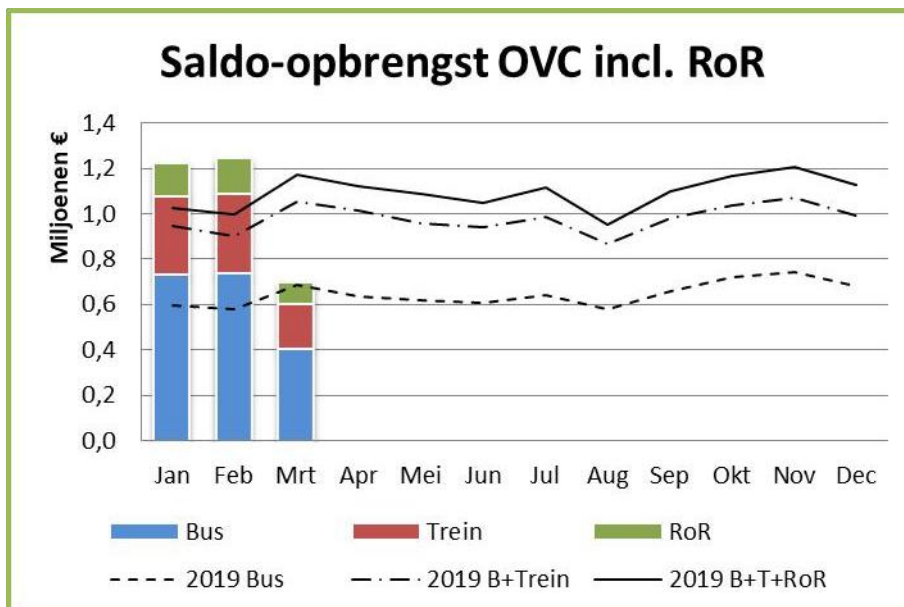
De maand maart laat heel duidelijk het effect van de Coronacrisis zien waarbij er uiteindelijk nog maar 10% -15% van de reizigers gebruik maken van het openbaar vervoer. (zie ook uitgebreide Corona uiteenzetting in de samenvatting.)



Grafiek 1



Grafiek 2



Grafiek 3

### 3. Klantenservice

Het aantal klantreacties volgt de dalende trend die eind 2019 al zichtbaar werd. Ook de gemiddelde afhandeltermijn ligt in deze periode ruim binnen de norm.

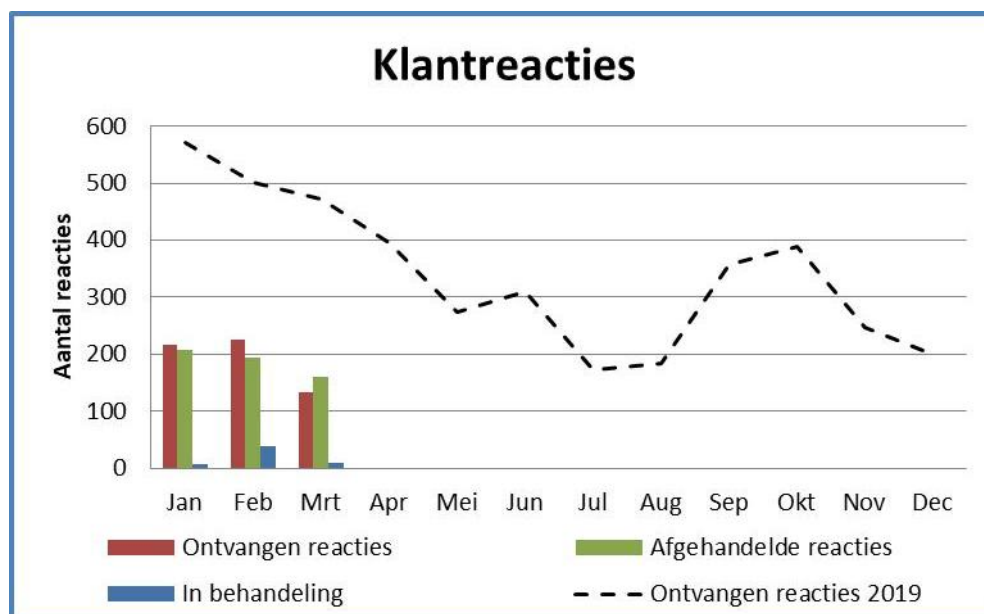
Door de Coronacrisis in maart en de oproep om thuis te blijven en alleen gebruik te maken van het OV als strikt noodzakelijk zijn de klantreacties sterker afgenomen wat te relateren is aan het minimaal gebruik van het openbaar vervoer.



We hebben in deze periode veel aandacht besteed aan proactieve communicatie richting onze reiziger om ze adequaat te informeren over dienstregeling wijzigingen en de genomen maatregelen in het openbaar vervoer.

Klantreacties	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Ontvangen reacties 2019	572	501	471	395	273	310	173	183	358	389	247	199
Ontvangen reacties	216	225	132									
Afgehandelde reacties	208	195	160									
In behandeling	8	38	10									
Besteksels afhandeltermijn maximaal	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Gem. afh. termijn in dagen	10,6	10,6	5,0									

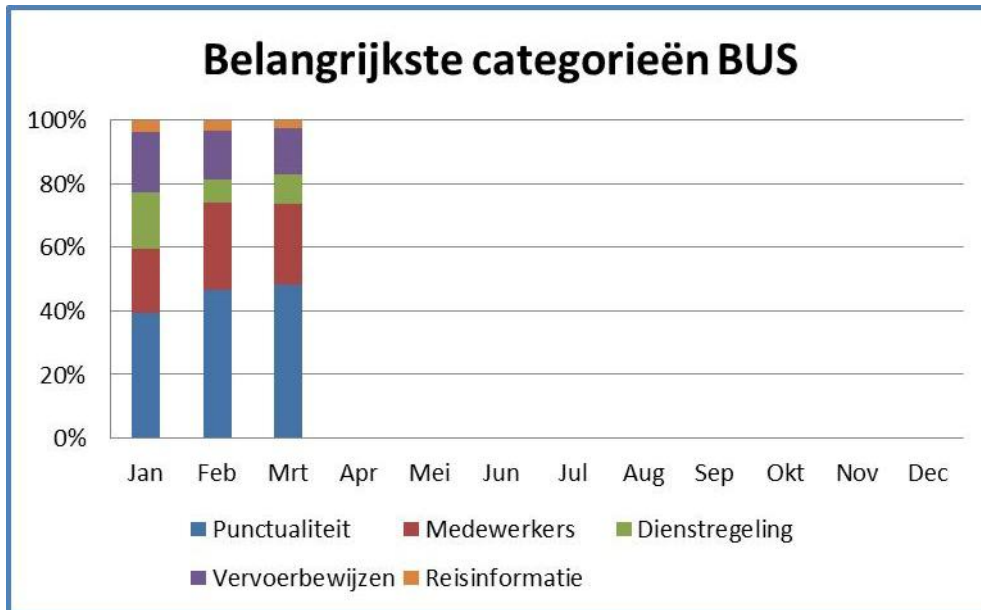
\* In de concessie is afgesproken dat de afhandeltermijn maximaal 4 weken is.



Grafiek 4

Belangrijkste categorieën klantreacties BUS	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Punctualiteit	77	93	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	35,6%	41,3%	40,2%									
Medewerkers	39	54	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	18,1%	24,0%	21,2%									
Dienstregeling	35	15	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	16,2%	6,7%	7,6%									
Vervoerbewijzen	37	30	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	17,1%	13,3%	12,1%									
Reisinformatie	7	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	3,2%	3,1%	2,3%									
Overig	21	26	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	9,7%	11,6%	6,8%									

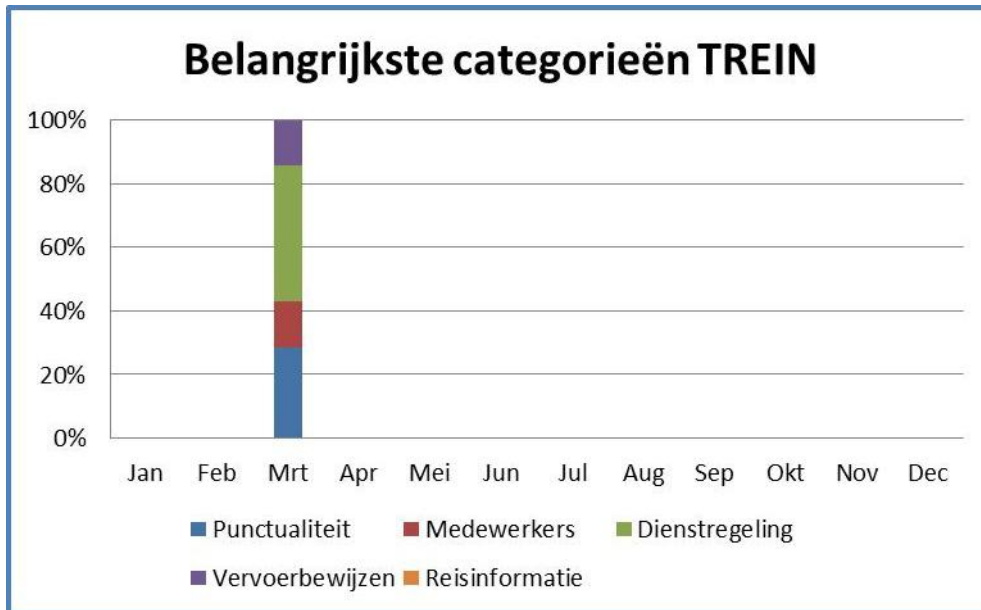




Grafiek 5

Op verzoek van de Provincie zijn de klantreacties en categorieën voor bus en trein gesplits. Hiervoor is er een aanpassing in ons klantmanagement systeem gedaan en is deze voor trein voor het eerst in maart geëffectueerd. Dat verklaart dat er geen meetgegevens over januari en februari 2020 zijn.

Belangrijkste categorieën klantreacties TREIN												
	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Punctualiteit	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	0,0%	0,0%	1,5%									
Medewerkers	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	0,0%	0,0%	0,8%									
Dienstregeling	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	0,0%	0,0%	2,3%									
Vervoerbewijzen	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	0,0%	0,0%	0,8%									
Reisinformatie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	0,0%	0,0%	0,0%									
Overig	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procentueel	0,0%	0,0%	4,5%									



Grafiek 6

## Geld terug regeling

### Geld terug bij vertraging

Restitutieverzoeken DMG	jan-20			feb-20			mrt-20			Q1
	aantal verzoeken	totaalbedrag gevraagd	totaalbedrag uitgekeerd	aantal verzoeken	totaalbedrag gevraagd	totaalbedrag uitgekeerd	aantal verzoeken	totaalbedrag gevraagd	totaalbedrag uitgekeerd	Aantal verzoeken
Geld terug bij vertraging	1	4,18	4,18	0			0			1
vertraging bus	13	71,16	28,79	20	431,31	69,02	9	89,61	28,46	42
vertraging trein	11	59,64	18,18	16	83,09	51,57	11	1047,22	48,69	38
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>134,98</b>	<b>51,15</b>	<b>36</b>	<b>514,4</b>	<b>120,59</b>	<b>20</b>	<b>1136,83</b>	<b>77,15</b>	<b>81</b>



## 4. Bus operationeel

### Rituitval Bus

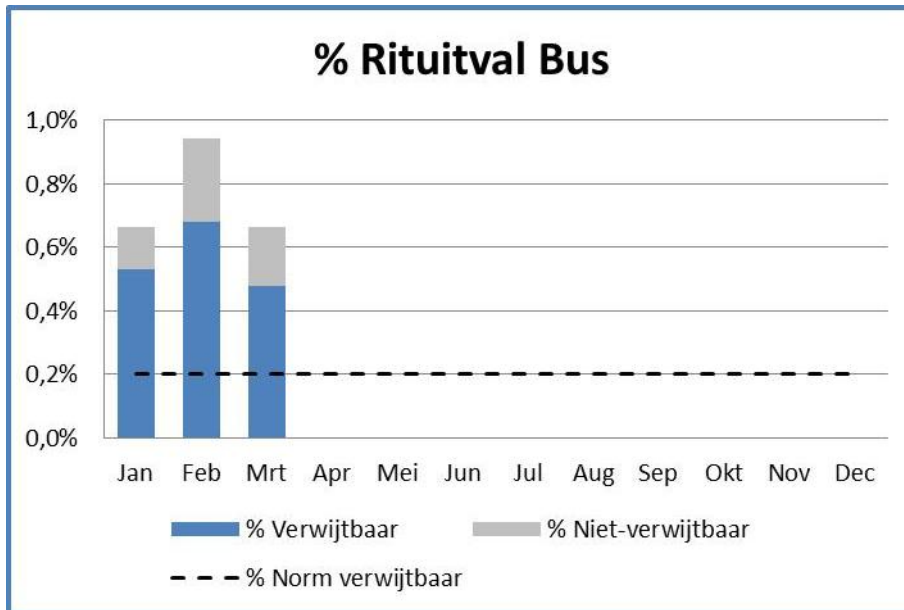
Ook hier weer kijkend naar de output norm met betrekking tot de eerste twee maanden voor de Coronacrisis zijn we dat we weliswaar de dalende lijn van eind 2019 voortzetten maar we er zeker ook nog niet zijn. Ondanks de continue werving van chauffeurs en de afgeronde crashactie met betrekking tot de bussen blijven we hier boven de norm. Belangrijkste factoren zijn:

- Hoewel dalend, maar nog steeds een te hoog verzuim
- Onbetrouwbaarheid Rosero's op lijn 10
- Kachelproblemen bij de Ebusco's
- Bus uitval in combinatie met materiaal inhuur zonder apparatuur. (wel rit maar geen registratie.)

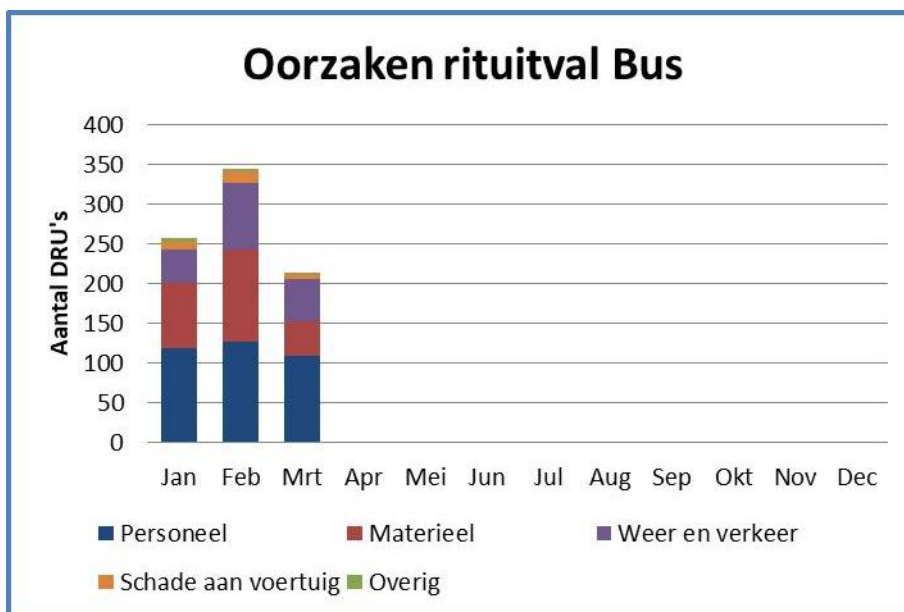
Voor wat betreft het verzuim heeft de Coronacrisis ook impact gehad bij Qbuzz. Aan het begin van de crisis hebben wij een behoorlijke stijging gezien waarbij door de oproep om bij klachten thuis te blijven ook een groot deel in preventief verzuim zat. Ondanks het feit dat we nog midden in de coronacrisis zitten, zien we het verzuim per week dalen. Hoewel we nog boven de wenselijke norm zitten, is de trend dalend. We gebruiken de huidige Corona tijd waarbij we een beperktere dienstregeling rijden om een aantal checks bij de bussen uit te voeren. Zo zijn alle bussen gecheckt op telematicastoringen en zijn deze direct opgelost.

Daarnaast is er vanuit de processen die van invloed kunnen zijn op rituitval in maart een projectteam gestart om rituitval te beperken.

Rituitval Bus	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Dienstregeling uren Bus gepland	38.689	36.578	32.133	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rituitval bus in DRU's totaal	257	345	213	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rituitval bus in DRU's niet-verwijtbaar	52	96	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uren verwijtbaar (DRU's)	205	249	154									
% Niet-verwijtbaar	0,13%	0,26%	0,18%									
% Verwijtbaar	0,53%	0,68%	0,48%									
% Norm verwijtbaar	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%



Grafiek 7



Grafiek 8

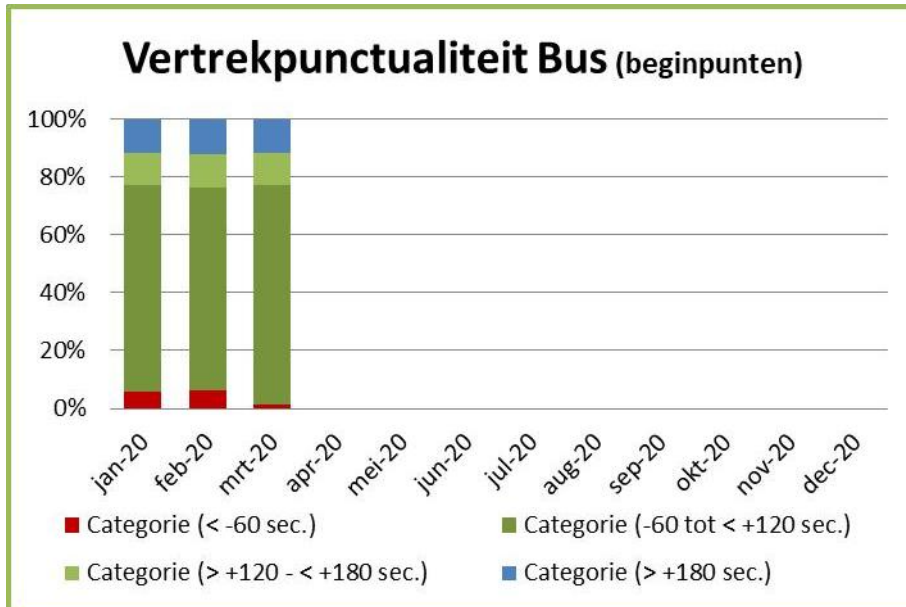
## Punctualiteit Bus

Op het gebied van punctualiteit is er in februari een projectteam gestart om de punctualiteit te verbeteren. Uit een interne analyse bleek dat er nog vanuit de implementatie een aantal onmissies zaten met betrekking tot de inrichting van de meethaltes in zicht. Inmiddels is er samen met de Provincie een scan gedaan op de

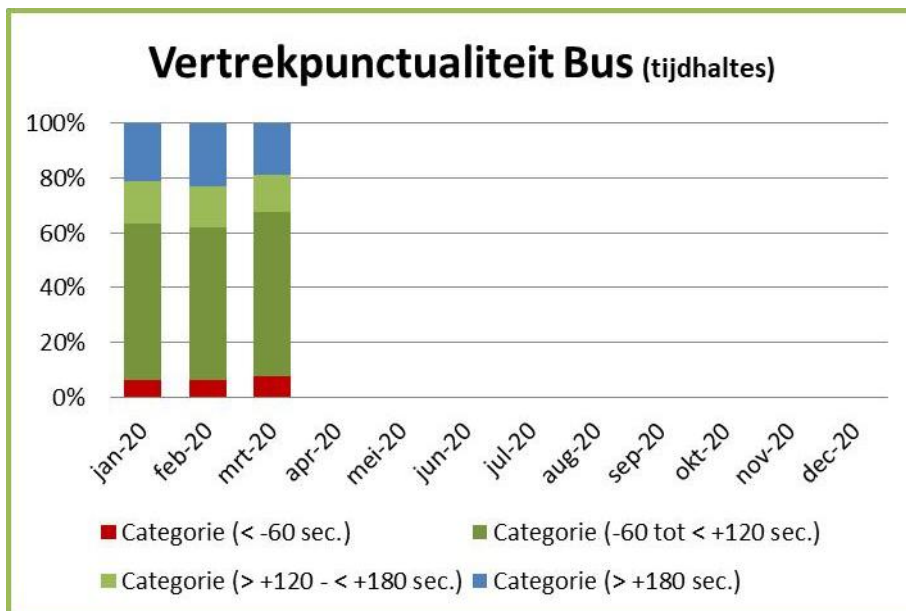


meethaltes met betrekking tot infrastructurele mogelijkheden en veiligheid. Hieruit is een nieuw set meethaltes vastgesteld die in mei in Zicht zal worden geladen.

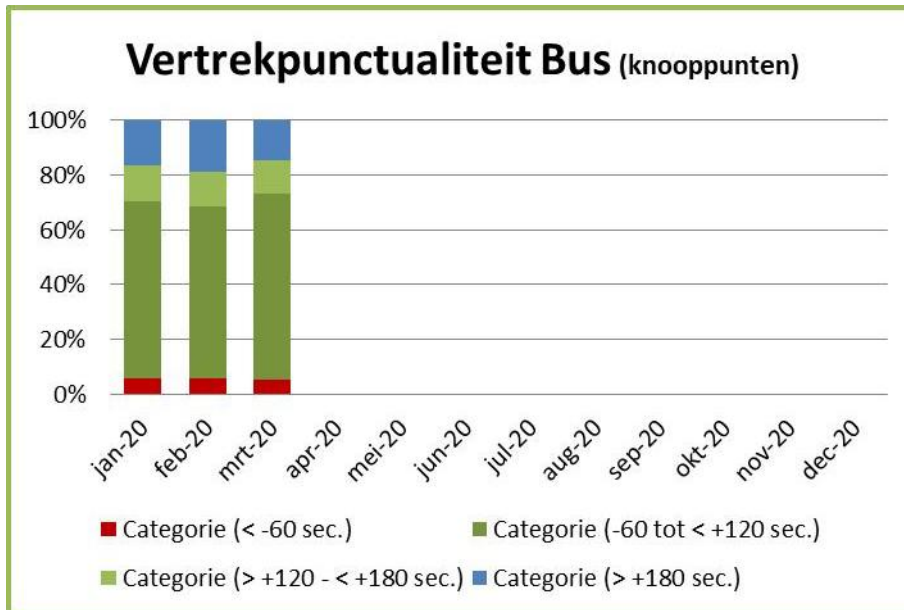
Op basis van deze nieuwe dataset zullen wij de chauffeurs op nieuw instrueren en strakker monitoren en sturen op de outputnormen met betrekking tot punctualiteit.



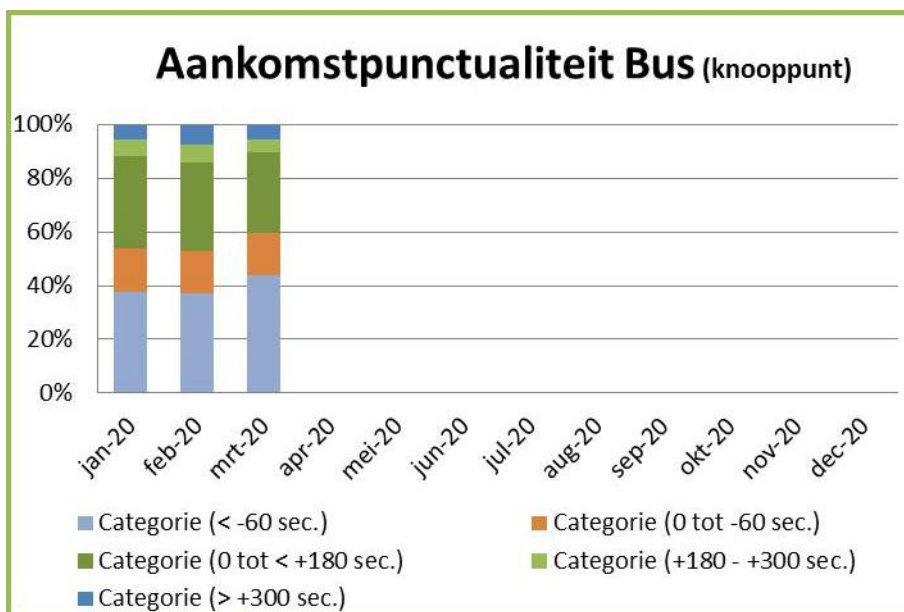
Grafiek 9



Grafiek 10



Grafiek 11



Grafiek 12

## Sociale Veiligheid Bus

*Onderstaande is ook van toepassing op trein.*

Als gevolg van de coronacrisis is er een groot beroep gedaan op onze collega's van service en veiligheid. Zij zijn dagelijks bezig in de "frontline" voor de veiligheid van onze mensen en reizigers. We signaleren ondanks een groot gevoel van samenhang in Nederland ook ongewenst gedrag in het openbaar vervoer.



Zo merken we dat er ook regelmatig misbruik van de situatie wordt gemaakt en hebben we moeten constateren dat er ook reizigers zijn die misbruik maken van de situatie en niet inchecken of reizen zonder geldig vervoerbewijs. Zeer onfatsoenlijk! Onze medewerkers stimuleren passagiers om in te checken.

We nemen iedereen mee en we wijzen op in- en uitchecken. Via de media hebben we een moreel appèl gedaan en wijzen we reizigers op het feit dat ze verplicht zijn een geldig vervoersbewijs te hebben.

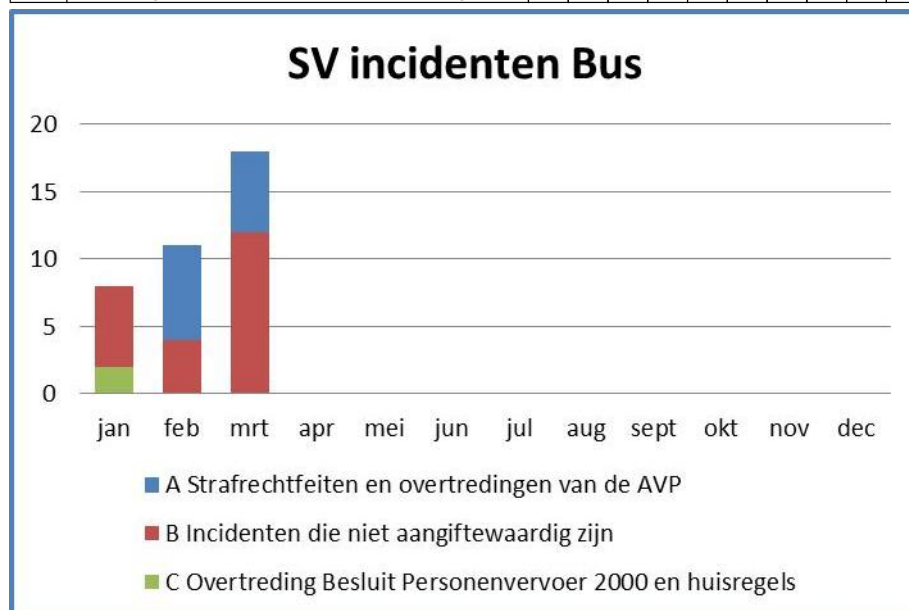
Ook zien we provocerend gedrag richting onze mensen en groepjes (veelal jeugdige) reizigers die samen in willen stappen en zich niet aan de maatregelen wensen te houden.

Dit verklaart ook het hoge aantal B incidenten in maart.

Vanaf 1 juni zullen onze Service & Veiligheid medewerkers weer gaan controleren waarbij zij enerzijds sturen op het aantal reizigers in onze treinen en bussen en anderzijds ook weer gaan controleren op vervoerbewijzen.

Zij zullen met een aantal middelen worden beschermd om hun werk op een veilige wijze uit te voeren.

TRIAS Sociale Veiligheidsrapportage DMG bus																		
2020		Q1			Q2			Q3			Q4							
Code		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
A1a	Mishandeling met letsel personeel			2										2	0	0	0	2
A3a	Bedreiging personeel (aangiftewaardig)		3											3	0	0	0	3
A3b	Bedreiging reiziger (aangiftewaardig)													0	0	0	0	0
A4b	Diefstal / ontvreemding reiziger													0	0	0	0	0
A6	Vandalisme, brandstichting, graffiti (heterdaad)		3	2										5	0	0	0	5
A7	Verzet bij wederspanning		1	2										3	0	0	0	3
B1a	Oneigenlijke omgang met personeel (niet aangiftewaardig)	2		1										3	0	0	0	3
B1b	Oneigenlijke omgang met reiziger (niet aangiftewaardig)			1										1	0	0	0	1
B2	Misbruikvoorzieningen			1										1	0	0	0	1
B3	Optreden bij betalingsproblemen	2	2	4										8	0	0	0	8
B5	Overlast	2	2	5										9	0	0	0	9
B6	Overige verstoringen													0	0	0	0	0
C	Overtreding Besluit Personenvervoer 2000 en huisregels	2	0	0										2	0	0	0	2
A	Strafrechtfeiten en overtredingen van de AVP	0	7	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	13
B	Incidenten die niet aangiftewaardig zijn	6	4	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	22
C	Overtreding Besluit Personenvervoer 2000 en huisregels	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2



Grafiek 13



## 5. Trein operationeel

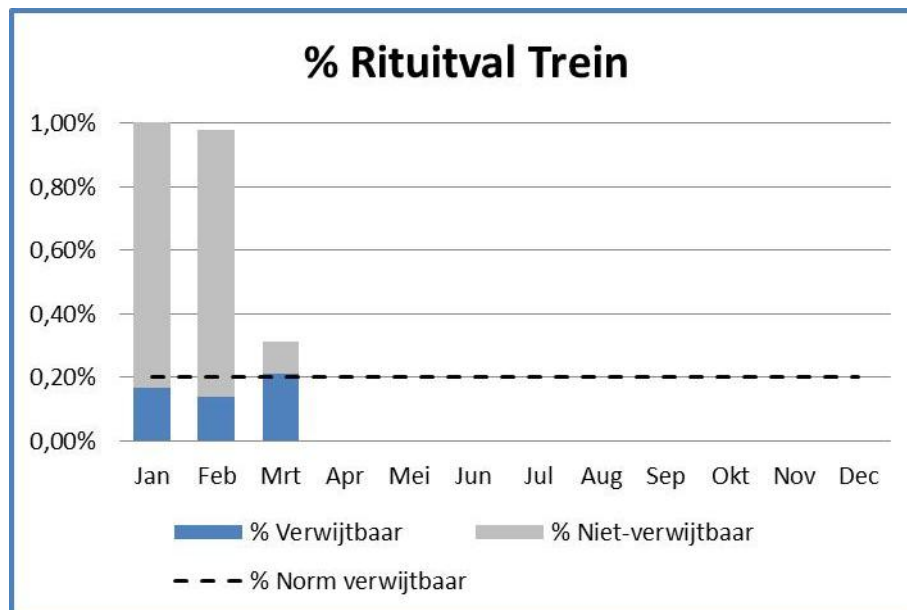
### Rituitval Trein

De rituitval is nagenoeg het hele eerste kwartaal binnen de norm!

Ook de treindienstregeling is als gevolg van de Coronacrisis aangepast, de inzet van gekoppelde treinstellen is beëindigd en frequentie verlaagd.

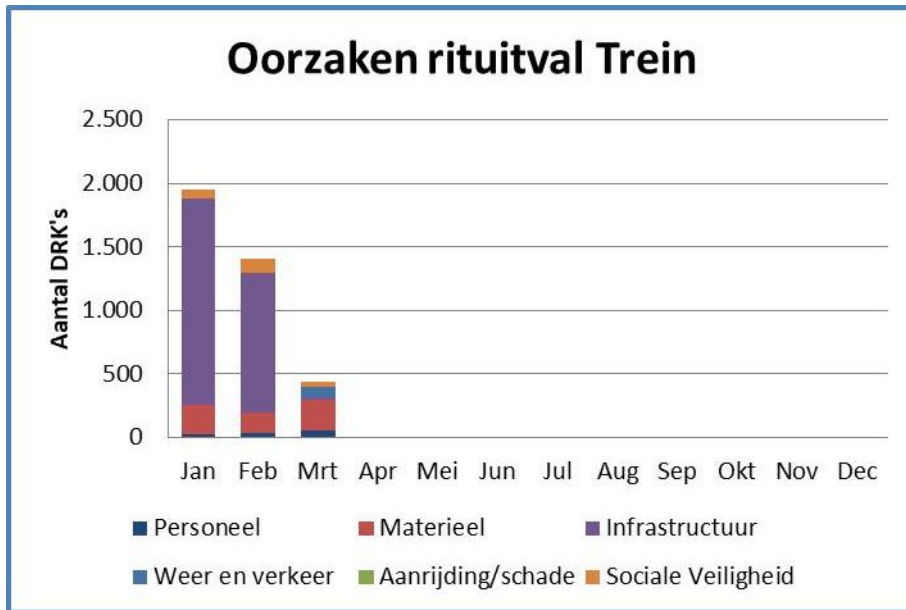
Op 10 maart 2020 was er in de ochtend een aanrijding op de overweg Reeweg Oost in Dordrecht met een vuilniswagen op de Merwedelingelijn. De verstoring was binnen het uur weer opgelost. Gelukkig was er alleen blikshade aan de trein maar Prorail heeft wel aangifte gedaan tegen de chauffeur van de vuilniswagen.

Rituitval Trein	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Dienstregelingskilometers Trein gepland	155.521	143.426	141.532	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rituitval trein in DRK's totaal	1952	1405	441	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rituitval trein in DRK's niet-verwijtbaar	1.692	1.203	140									
Kilometers verwijtbaar (DRK's)	259	202	301	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Niet-verwijtbaar	1,09%	0,84%	0,10%									
% Verwijtbaar	0,17%	0,14%	0,21%									
% Norm verwijtbaar	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%



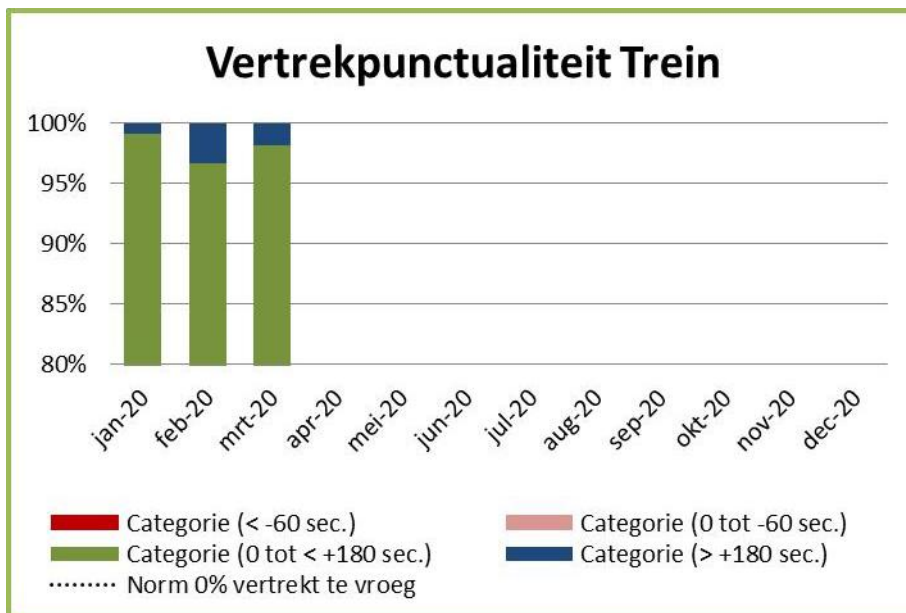
Grafiek 14



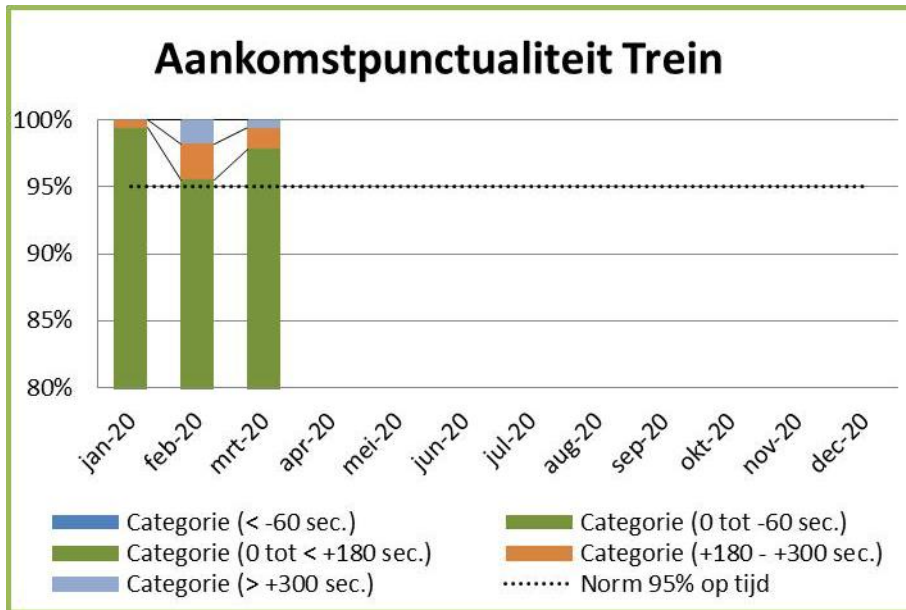


Grafiek 15

## Punctualiteit Trein



Grafiek 16



Grafiek 17

## Sociale Veiligheid Trein

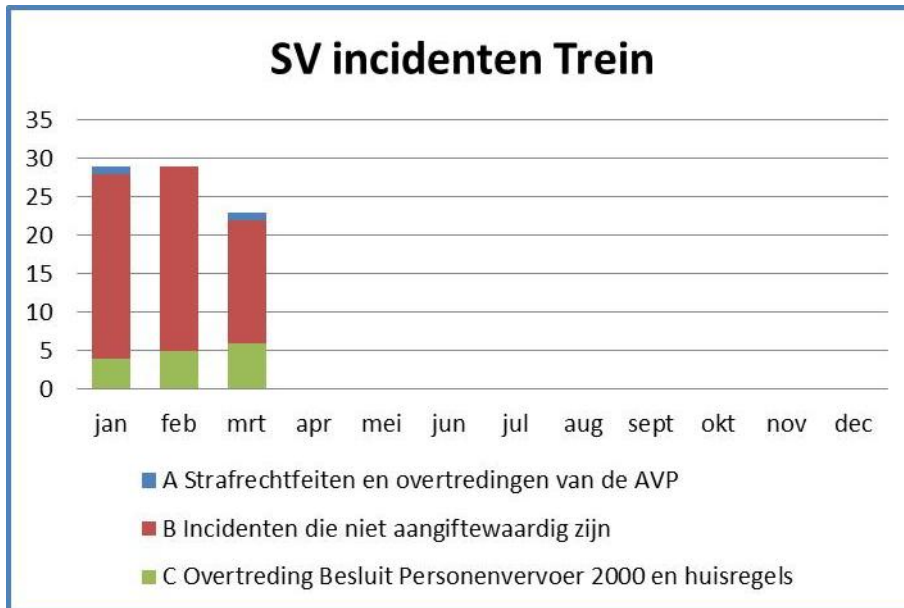
TRIAS Sociale Veiligheidsrapportage DMG trein (MLL)																		
2020	Code	Q1			Q2			Q3			Q4			Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec					
A1a	Mishandeling met letsel personeel													0	0	0	0	0
A3a	Bedreiging personeel (aangiftewaardig)	1												1	0	0	0	1
A4b	Diefstal / ontvreemding reiziger			1										1	0	0	0	1
A6	Vandalisme, brandstichting, graffiti (heterdaad)													0	0	0	0	0
A7	Verzet bij wederspanigheid													0	0	0	0	0
B1a	Oneigenlijke omgang met personeel (niet aangiftewaardig)	2												2	0	0	0	2
B1b	Oneigenlijke omgang met reiziger (niet aangiftewaardig)			1										1	0	0	0	1
B2	Misbruikvoorzieningen		6	5										11	0	0	0	11
B3	Optreden bij betalingsproblemen	19	13	5										37	0	0	0	37
B5	Overlast	3	5	5										13	0	0	0	13
C	Overtreding Besluit Personenvervoer 2000 en huisregels	4	5	6										15	0	0	0	15
A	Strafrechtfeiten en overtredingen van de AVP	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
B	Incidenten die niet aangiftewaardig zijn	24	24	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0	0	0	64
C	Overtreding Besluit Personenvervoer 2000 en huisregels	4	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	15

100% uitstapcontrole:

Op 6 februari 2020 tussen 15:00 – 19:00 uur hebben wij een 100% uitstapcontrole gehouden op station Stadspolder MLL. Enerzijds met hopelijk met een preventiewerking voor de toekomst, anderzijds om ook het aantal zwartrijders scherper in beeld te krijgen.

Opbrengst van deze actie was:

- Totaal 20 ritten gecontroleerd.
- 475 passagiers.
- 6 UVB's (Uitstel Van Betaling) en -1- pardonnering opgeleverd = een zwartrijpercentage van 1,47%



Grafiek 18

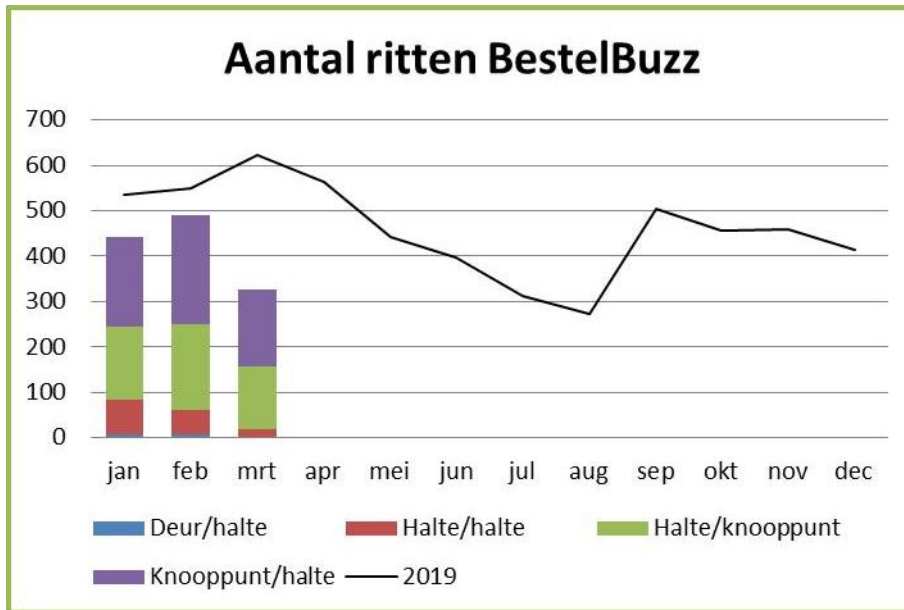
## 6. Flexibel vervoer

Het gebruik van het flexibel vervoer heeft zich in de eerste twee maanden van 2020 is ongeveer gelijk gebleven t.o.v. eind 2019.

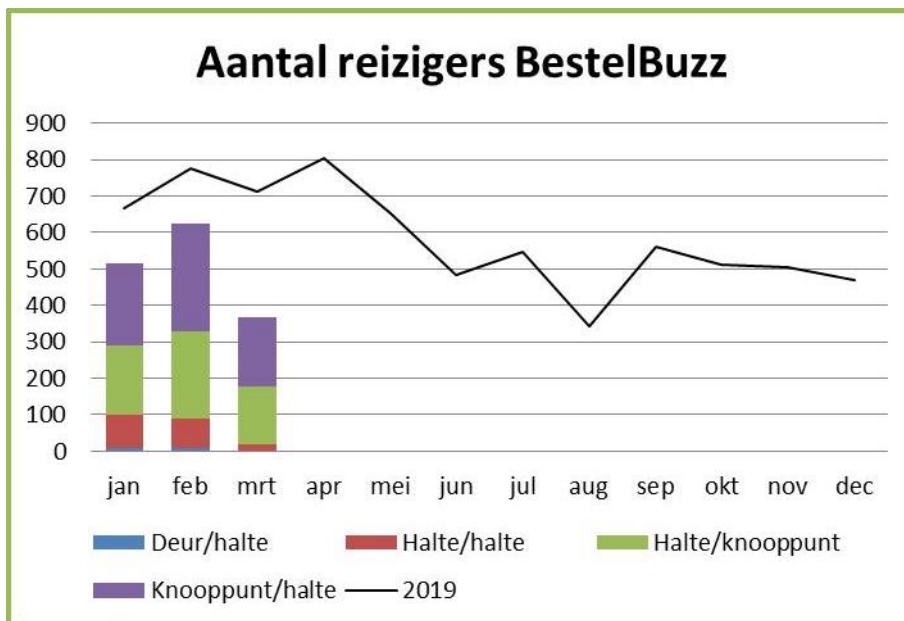
### 6.1 BestelBuzz

Aantal ritten en reizigers van de bestelBuzz is in lijn met eind 2019. Logischerwijs is het in maart n.a.v. de genomen maartregelen als gevolg van de Coronacrisis ook een afname te zien in het gebruik van de bestelBuzz.

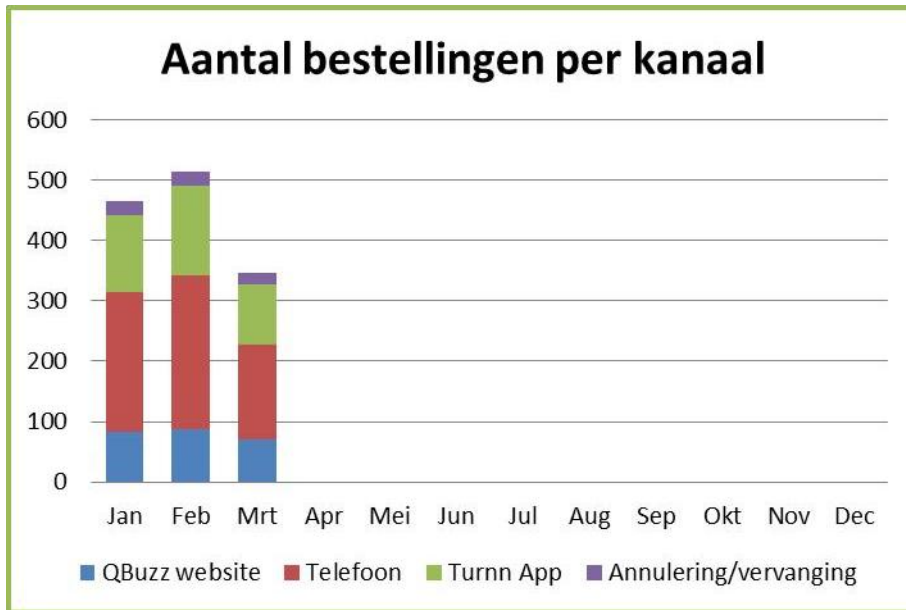
In het tweede kwartaal van 2020 is een projectteam aan de slag om de communicatie rondom de verschillende bestelBuzz systemen te verbeteren. Hierbij moet het voor de reiziger meer helder worden wat de mogelijkheden zijn en zullen wij de communicatie op bijvoorbeeld haltepalen verbeteren. We willen daarmee het product beter onder de aandacht brengen.



Grafiek 19



Grafiek 20



Grafiek 21

### 6.1.1 Punctualiteit

Ritten waarbij een aansluiting / overstap naar OV is besteld in het eerste kwartaal van 2020. Hierbij is bepalend of de klant vóór de geboekte aansluittijd op de halte / het station is afgezet.

Ritten waarbij géén aansluiting op OV gevraagd is. Hierbij is de gereserveerde tijd bepalend, te vroeg ophalen (voor de geboekte tijd) is op tijd, ophalen na de gewenste tijd tot 10 minuten is op tijd, anders is te laat.

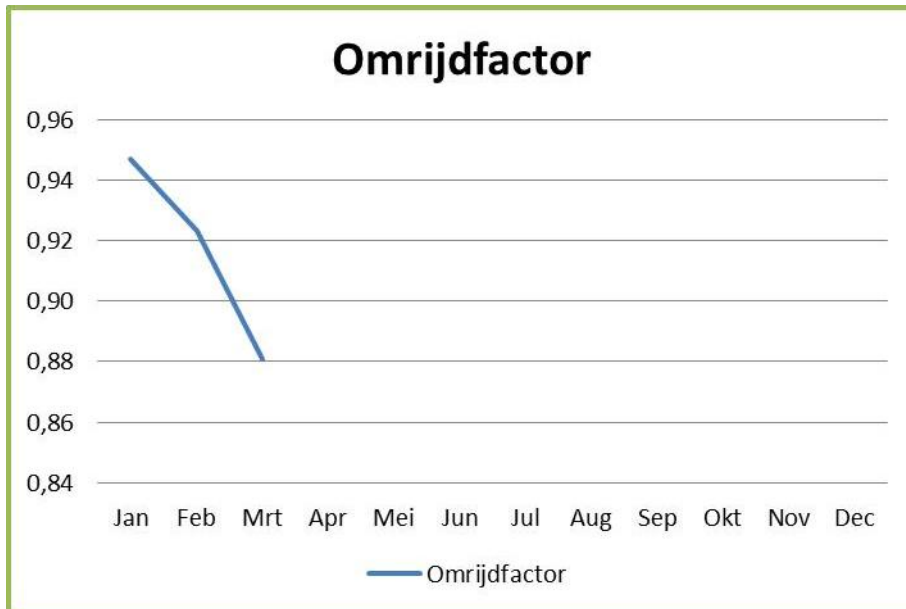


Grafiek 22



### 6.1.2 Omrijfactor

Definitie: Het werkelijk aantal gereden kilometers gedeeld door het aantal geplande kilometers voor de bestelde rit.



Grafiek 23

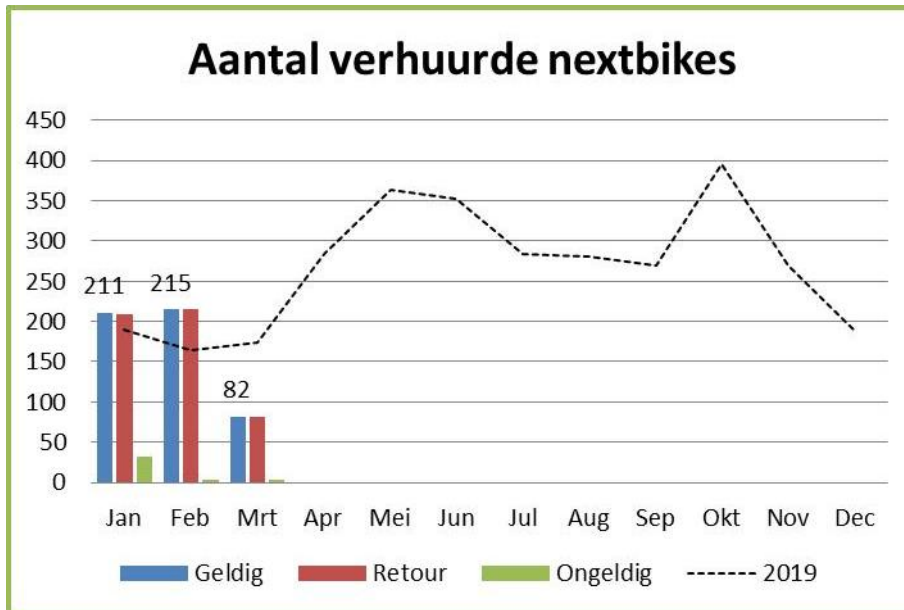
### 6.1.3 Aanmeldtijd/aanrijtijd

Definitie: Gemiddelde van datum en tijd aangevraagde rit en datum en tijd ter plaatse.

De aanmeldtijden lopen uiteen van enkele dagen tot 20 minuten. Het gemiddelde is 7 à 8 uur.

## 6.2 NextBike

Het aantal verhuurde nextbikes is in de eerste twee maanden van 2020 ongeveer op gelijk niveau gebleven t.o.v. eind 2019.

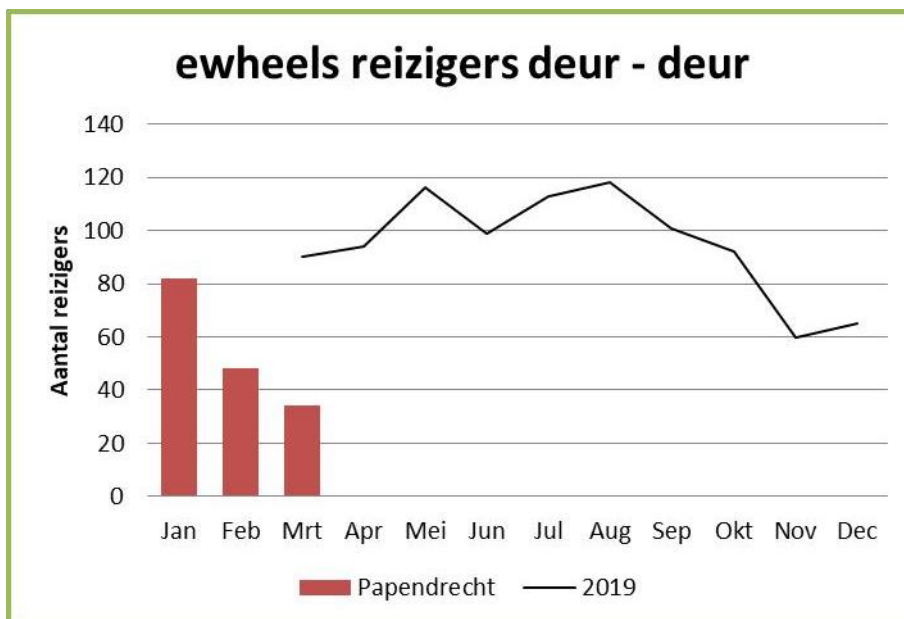


Grafiek 24

## 6.3 Ewheels

Het gebruik van E-wheels blijft ook in het eerste kwartaal van 2020 minimaal. Wij gaan er nog steeds van uit dat de komst van de Wijkhopper hier voornamelijk de oorzaak van is, waardoor er een verschuiving heeft plaatsgevonden. Wij blijven dit monitoren.

Het gebruik: 100% van de ritten voldeed aan de eis voor op tijd rijden en aansluitgarantie. De rituitval was nul.



Grafiek 25



## 7. Genomen maatregelen

### Aanpassing rapportage:

- Beschreven in "samenvatting" [pagina 3]

### Versterking van het Concessie team DMG:

- Beschreven in "samenvatting" [pagina 3]

### Punctualiteit verbetering:

- Beschreven in "samenvatting" [pagina 5]
- Beschreven in "bus operationeel" [pagina 12/13]

### 100% uitstapcontrole MerwedeLingelijn:

- Beschreven in "Sociale Veiligheid Trein" [pagina 19]

### Extra inzet en preventieve maatregelen in opdracht van RWS t.b.v. de werkzaamheden aan de Wantijbrug:

- Beschreven in "samenvatting" [pagina 3 en 5]
- Beschreven in "Marketing- en communicatie activiteiten" [pagina 24/25]

### Corona maatregelen:

- Beschreven in "samenvatting" [pagina 3]
- Beschreven in "Marketing- en communicatie activiteiten" [pagina 26/27]

## 8. Marketing- en communicatie activiteiten

### Wantijbrug

Samen met de projectorganisatie stemmen wij de communicatiestrategie richting de reizigers af. Complicerende factor hierbij is dat Qbuzz wordt geconfronteerd met deze werkzaamheden die de dienstverlening van Qbuzz en daarmee de mogelijk (negatieve) beeldvorming vanuit reizigers bepalen.

- 10 januari: Communicatie omtrent de werkzaamheden aan de Wantijbrug, de verwachte hinder en de verkeersdruk in de regio met een toelichting op onze maatregelen en infrastructurele acties om het OV de ruimte te bieden de huidige dienstregeling zoveel mogelijk in stand te houden.
  - Website [qbuzz.nl/dmg](http://qbuzz.nl/dmg)
  - Sociale media: Facebook en Twitter
  - Grootschalig persbericht naar alle media en gemeentes uit de regio
  - Aankondiging in bussen en treinen op TFT-schermen, DRIS-panelen en posters
- 17 januari: Q&A in samenwerking met de provincie op beide websites geplaatst
- 20 januari: **Eerste dag van de afsluiting: koffie en thee uitdeelactie op busstations Dordrecht met een koffiebakfiets door Qbuzz als warm gebaar richting reizigers die hinder ondervinden**
- 20 januari: Flyers voor in de treinen, bussen en op de servicewinkels met meer informatie over de werkzaamheden, maatregelen, verwachte hinder en [ways2go.nl](http://ways2go.nl) alternatieven
- 9 maart: bedankkaartje aan alle chauffeurs voor hun tomeloze inzet omtrent de werkzaamheden aan de Wantijbrug en de hinder voor reizigers zo te minimaliseren



## Werkzaamheden Wantijbrug (N3)

Extreme drukte en verkeershinder verwacht van 19 januari t/m 3 april



**Hinder verwacht op de volgende lijnen:**

2	3	4	5	7	8	93	191
316	388	392	488	489	491		

**Tussen Papendrecht/Sliedrecht en Dordrecht rijden er meer bussen**  
 » In de spitsrichting elk kwartier een bus op lijn 4 en 8

**Extra vrije banen voor de bus**  
 » Wantijbrug wel open voor de bus en diverse extra vrije banen beschikbaar

Ondanks deze maatregelen verwachten we extreme drukte in en rondom Dordrecht. Houd rekening met extra reistijd. Samen houden we de regio bereikbaar: [n3werkzaamheden.nl](http://n3werkzaamheden.nl) | [ways2go.nl](http://ways2go.nl)

**Check voor vertrek onze reisplanner op [qbuzz.nl/dmg](http://qbuzz.nl/dmg)**



## Wantijbrug N3 dicht

Alternatieven? [Ways2go.nl](http://Ways2go.nl)



De Wantijbrug is van zondag 19 januari vanaf 19.00 uur tot vrijdag 3 april 2020 dicht voor al het auto- motor- en vrachtverkeer. Voetgangers, fietsers en het openbaar vervoer kunnen wel over de brug. Hieronder zijn de alternatieven voor u op een rij gezet.

### Fiets

#### E-bike probeeractie

Meld u aan via [www.Ways2go.nl](http://www.Ways2go.nl). Kijk bij uw woonplaats en vul het formulier in. Kies vervolgens een van de deelnemende fietswinkels bij u in de buurt en haal een e-bike op die u vervolgens een week lang gratis mag proberen.

#### Leen een e-bike

Meld u aan via [www.Ways2go.nl](http://www.Ways2go.nl). Huur voor tien, elf, twaalf of dertien weken een e-bike. U betaalt deze periode een onkostenvergoeding van € 19 per week, vergelijkbaar met de besparing van het laten staan van de auto.

#### Overbruggingshubs

Op Station Baanhoek, station Hardinveld – Gessendam, Carpool Papendrecht, Waterbushalte de Staart en P+R Laan van Londen staan zogenoemde Overbruggingshubs. Deze hubs zijn van 's ochtends vroeg tot 's avonds geopend. Check voor de exacte openingstijden de website van Ways2go. Op deze hubs kunt u gebruik maken van de volgende fietsdiensten: E-bike to go, Urbee en Windmill Bikes.

Bij Carpool Papendrecht en de P+R Laan van Londen is er ook (beperkt) capaciteit om je auto te parkeren.

Om de fietsen vanaf de hubs mee te nemen, neemt u contact op met een van de fietsleveranciers.

Via de apps van e-biketogo, Urbee en Windmill Bikes kunt u fietsen en e-bikes tegen een laag tarief voor een dag gebruiken.

Voor meer informatie of algemene vragen over de overbruggingshubs kunt u contact opnemen met: [hubs@thefuturemobility.network](mailto:hubs@thefuturemobility.network).

### OV

Buslijnen 4 en 8 worden aangepast en rijden frequenter. Kijk ook op [www.qbuzz.nl/dmg](http://www.qbuzz.nl/dmg)

**Kijk voor alle actuele informatie over de werkzaamheden van de Wantijbrug op [www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl). Kijk voor alle actuele informatie over alternatieven tijdens de afsluiting op [www.ways2go.nl](http://www.ways2go.nl).**



## Buitendienststelling MLL: Dordrecht – Sliedrecht 1 en 2 februari

- Buitendienststelling periode = 1 februari 2020 vanaf 01:06 uur t/m 3 februari 2020 05:05 uur.
- Traject Dordrecht – Sliedrecht.
- Aanleiding: Werken aan de wissels op diverse sporen.
- 27 januari: Uitgebreide communicatie middels persbericht naar alle media, bericht op de website, social media en posters in treinen en op de stations. In relevante bussen tonen we de informatie ook op de TFT-schermen. De reisplanners tonen de werkzaamheden en alternatieven en op de stations wordt de buitendienststelling aangekondigd.
- 31 januari: Herhaling op sociale media van de werkzaamheden, extra aandacht voor halfuursdienst op traject Sliedrecht-Geldermalsen en alternatief bussen tussen Dordrecht en Sliedrecht.
- 1t/m3 feb: Omroepen op de stations en in de treinen, extra personeel op de stations in Dordrecht en Sliedrecht aanwezig om reizigers te informeren, te wijzen op de bussen en te helpen met in- en uitchecken.



## Corona

Vanaf maart 2020 is Nederland in de ban van het Coronavirus. De OV-sector wordt door de overheid en het RIVM op de hoogte gehouden en trekken hier samen met branchevereniging OV-NL in op. Als het gaat om maatregelen volgen wij de lijn van de overheid en het RIVM op, zij zijn immers de experts en leidend op dit punt.

- 13 maart: Uitgebreide aandacht omtrent maatregelen en adviezen omtrent COVID-19 op de websites van qbuzz.nl, op de schermen in de stations, treinen en bussen. Met daarbij de aankondiging van een aangepaste dienstregelging per 16 maart en de wijzigingen op een rijtje.  
Extra Corona pagina: Welke maatregelen gelden er voor het OV met de aangepaste dienstregeling en aangepaste serviceverlening als achterin instappen, geen kaartverkoop meer in de bussen, afstand houden en schoonmaakactiviteiten.
- 15 maart: update buurtbussen en e-wheels uit de dienstregeling vanwege de kwetsbare doelgroep die achter het stuur zit.
- 18 maart: Communicatie omtrent verdere aanpassing dienstregelging vanaf 20 maart online via website, reisplanners en social media, en in de bussen en treinen middels posters en TFT-schermen
- 24 maart: Oproep aan reizigers om het OV te blijven steunen en gewoon een kaartje (vooraf) te kopen in plaats van misbruik te maken van de situatie en niet te betalen voor de reizen met de bus of trein. (groots opgepakt door de media)
- 26 maart: Extra aandacht om de 1,5m afstand onderling – ook in het OV – te houden. Zorg voor jezelf en elkaar. Houd afstand. Ook in de bus en trein. middels communicatie online en posters in de treinen en bussen.
- 26 maart: Aandacht voor actie Leger des Heils, Postillion Hotel en Qbuzz om daklozen veilig en gezond onderdak te geven
- 26 maart: Speciaal bedankje middels filmpje voor alle chauffeurs, machinisten, stewards, boa's omdat zij het mogelijk maken om iedereen die het nodig heeft veilig en gezond deze noodzakelijke reizen in goede banen te leiden
- 27 maart: Aangescherpte regelgeving 1,5 meter afstand, stadsBuzz 10 genoodzaakt uit de dienstregeling te halen. Persbericht, aanpassing website en social media.
- Continue landelijk OV breed onder de aandacht brengen: Reis alleen met het OV als het noodzakelijk is, het OV is nu even geen uitje.
- .....



**Coronavirus:**  
dienstregeling verder  
aangepast vanaf  
20 maart



Lees meer via [qbuzz.nl/dmg/coronavirus](https://qbuzz.nl/dmg/coronavirus)

Qbuzz

**Zorg voor jezelf  
en elkaar**

Houd afstand.  
Ook in de bus.



Lees meer op [qbuzz.nl/dmg/coronavirus](https://qbuzz.nl/dmg/coronavirus)

Qbuzz

**Steun het  
openbaar vervoer  
en betaal gewoon  
voor je rit.**



dank je!

Qbuzz

**Aan alle chauffeurs,  
machinisten en boa's...**



Qbuzz

**Zorg voor jezelf  
en elkaar**

Houd afstand.  
Ook in de bus  
en trein.



dank je!

Qbuzz

**Geen OV-chipkaart?**

**Betaal met een Tikkie**

Omdat je nu tijdelijk geen kaartje bij de chauffeur kunt kopen, kun je ook met Tikkie betalen.

» €4,25

» 90 minuten geldig

**STAP 1:**  
Scan de QR code met de camera op je telefoon of via de Tikkie app.

**STAP 2:**  
Volg de instructies op je telefoon. De betaling wordt via Ideal uitgevoerd.

**STAP 3:**  
Je hebt betaald. Bij controle is je bankafschrift je vervoerbewijs. Fijn! Niets en blijf gezond.



dank je!

Qbuzz



Blijf zoveel mogelijk thuis en help mee



## 9. Bijlagen

### 1. Bronvermelding

Hoofdstuk 2. Ontwikkeling vervoer:

Bron: OV-chipkaarttransactiedata TLS

Hoofdstuk 3. Klantenservice:

Bron: Afas CRM

Hoofdstuk 4. Bus operationeel:

Bron rituitval: Qrane vastlegging door Reisregie

Bron punctualiteit: kv6 data boordcomputer bus

Bron sociale veiligheid: TRIAS

Hoofdstuk 5. Trein operationeel:

Bron rituitval: Qrane vastlegging door Reisregie

Bron punctualiteit: kv6 data boordcomputer trein

Bron sociale veiligheid: TRIAS

Hoofdstuk 6. Flexibel Vervoer:

Bron BestelBuzz: Rittenbestanden van Stroomlijn en Juijn

Bron NextBike: Maandelijksse rapportage van NextBike

Bron Ewheels: Rittenbestand van Stroomlijn