



Provinciehuis
Postbus 90602
2509 LP Den Haag
T 070 - 441 66 11
www.zuid-holland.nl/contact

Datum
Zie verzenddatum linksonder

Ons kenmerk
PZH-2025-869949474
DOS-2017-0008469

Uw kenmerk

Bijlagen

Qbuzz

Piet Mondriaanplein 31
3821 GZ Amersfoort

Onderwerp

Sancties vanwege uitvoering start concessie Zuid-Holland Noord

Geachte

De start van de concessie Zuid-Holland Noord is helaas bijzonder teleurstellend verlopen. Dit heeft tot veel ongemak geleid bij reizigers, die niet konden rekenen op betrouwbaar, toegankelijk openbaar vervoer, met bussen zoals die voorzien waren voor de start van de concessie. Wij leggen Qbuzz daarom een boete op ter hoogte van € 3.473.760,00, prijspeil 2024 (gelijkstaand aan € 3.000.000,00, prijspeil september 2022).

Hieronder lichten we toe hoe we tot dit bedrag gekomen zijn. De opgelegde sancties hebben betrekking op de tekortkomingen die zijn geconstateerd in de periode 15 december 2024- 31 januari 2025, tenzij anders vermeld. De mogelijkheden tot sanctionering en de bijbehorende bedragen staan beschreven in het Programma van Eisen, bijlage B15 "Sancties". De sancties staan verwoord in de categorie "Implementatie, start en einde van de Concessie".

Vermijdbare hinder (tekortkomingnummer 1)

Wij leggen u een sanctie op, omdat u niet ten genoegen van de provincie Zuid-Holland voor aanvang van de concessie de maatregelen uitgevoerd heeft die in de inschrijving en het implementatieplan zijn aangeboden, waardoor reizigers vermijdbare hinder ondervonden hebben bij het ingaan van de concessie.

Het betreft hierbij de volgende zaken:

U heeft van de provincie een ontheffing gekregen om voor de vervangende Van Hool-vloot tijdelijk met dieselbussen te rijden (brief met kenmerk PZH-2024-864604599 DOS-2017-0008469). Voor de IVECO-vloot heeft u dat niet. Bij aanvang van de concessie konden slechts 31 van de 140 beloofde voertuigen worden ingezet. U heeft daarom (in sommige gevallen via inhuur) andere bussen ingezet. Deze bussen hadden veel verschillende problemen:

1. De bussen waren deels niet toegankelijk (PvE 4.5.4);

2. De bussen hadden niet de juiste uitstootnorm. Het waren geen nulemissiebussen. De uitstootnorm varieerde van Euro 3 tot Euro 6-norm. (PvE 5.2.1. en uw bieding);
3. De bussen waren niet allemaal voorzien van de juiste lijn- en bestemmingsaanduiding (PvE 4.5.5);
4. De ingezette bussen waren bij de start van de concessie niet allemaal voorzien van de juiste telematica waardoor actuele reisinformatie niet goed werkte. De informatie op DRIS-panelen en in de apps was hierdoor niet compleet (eis 4.7.5) (zie onder).
5. De bussen reden niet allemaal voorzien van de juiste kleurstelling. (PvE 3.5.2, lid 1)
6. Bussen reden niet op de bestemde lijnen. (PvE 3.5.2, lid 1)

Bovengenoemde tekortkomingen zijn geconstateerd op straat en heeft u tevens beschreven in uw stakeholdersbrief van maandag 6 januari 2025.

We leggen u voor deze tekortkomingen een sanctie op van €2.000.000,= (prijspeil sept. 2022).

Outputnorm rituitval/ punctualiteit (tekortkoming nummer 2)

Op grond van de boetetabel wordt een boete opgelegd als in de periode van 15 december 2024 tot en met 12 januari 2025 (i) meer dan 1% van de ritten is uitgevallen en/of (ii) bij meer dan 25% van de ritten bussen of auto's te vroeg of meer dan 120 seconden te laat zijn vertrokken van het beginpunt van de rit.

In de genoemde periode heeft Qbuzz beide normen ruimschoots overschreden. De rituitval bedroeg 8,27% en 46% van de bussen is tevens te vroeg of meer dan 120 seconden te laat vertrokken. Wij hebben deze percentages ontleend aan de door u via Zight aangeleverde gegevens.

We leggen u voor deze tekortkomingen een sanctie op van € 1.000.000,= (prijspeil sept. 2022).

Wij hebben besloten u voor de onderstaande tekortkomingen niet apart een boete op te leggen:

OV-betaalsysteem (tekortkoming nummer 3)

De ingezette bussen beschikten bij start niet allemaal over een adequaat functionerend OV-betaalsysteem overeenkomstig (PvE 4.2.1 en 4.2.2). Wij hebben dit geconstateerd, omdat vele inhuurpartners niet beschikken over OV-chipkaartapparatuur. Ondanks deze constatering leggen we u hier geen boete voor op, omdat u besloten heeft tot het aanbieden van gratis reizen voor alle reizigers tussen 15 december 2024 - 5 januari 2025, ook in de bussen waar wel ingecheckt en dus betaald had kunnen worden.

Aanleveren van gegevens aan OV-data en NDOV (tekortkoming nummer 4)

De ingezette bussen waren bij de start van de concessie niet allemaal voorzien van de juiste telematica waardoor actuele reisinformatie niet goed werkte. De informatie op DRIS-panelen of in de apps was hierdoor niet compleet (eis 4.7.5) Hierdoor konden reizigers, in de toch al chaotische situatie, niet aan de juiste reisinformatie komen.

Bovengenoemde tekortkomingen vloeien voort uit het feit dat u gereden heeft met bussen die niet voorzien waren van de juiste telematica (inclusief tablets) en dat u gewerkt heeft met inhuurpartners, waarvan de bussen geen NDOV-gegevens uitstootten. Wij hebben deze tekortkoming geconstateerd door het niet matchen van de gegevens die op DRIS-panelen en in apps verschenen en de werkelijke situatie buiten op straat. Wij leggen u hier niet apart een boete voor op, maar nemen dit mee als het onderdeel van de sanctie beschreven onder "vermijdbare hinder".

Geen reden tot (verdere) matiging boetes

Wij hebben overwogen of er aanleiding bestaat tot verdere matiging van de vastgestelde boetes. Die aanleiding zien wij niet. Bepalend hiervoor is de grote mate van hinder die reizigers gedurende de startfase van de concessie hebben ondervonden. Qbuzz heeft reizigers letterlijk en figuurlijk in de kou laten staan. De enorme problemen met het ingezette materieel hebben onder meer geleid tot een onaanvaardbaar niveau van rituitval en een zeer onbetrouwbare dienstuitvoering. Dit heeft tot schrijnende situaties geleid.

Daarnaast hebben wij ervoor gekozen geen aparte boetes op te leggen voor de hierboven genoemde separate tekortkomingen. Daarvan gaat reeds een significante matigende werking uit.

Volledigheidshalve: het voorgaande doet geen afbreuk aan de bevoegdheid separate boetes op te leggen voor tekortkomingen die in dit besluit niet expliciet zijn benoemd.

Indexatie

We indexeren de boete van € 3.000.000,00 naar prijspeil 2024 middels de LBI (Landelijke Bijdrage Index) Bus Elektrisch. Daarmee komt de boete uit op € 3.473.760,00. We hanteren prijspeil 2024, omdat deze LBI inmiddels definitief is. Hiermee voorkomen we een naheffing of een terugbetaling. Overigens is deze keuze op zichzelf staand en schept geen precedent voor de keuze van het hanteren van de indexering van mogelijk toekomstige sancties.

Deze gehele boete van € 3.473.760,00 vorderen wij bij u middels deze brief. Wij zullen dit bedrag reserveren voor mogelijke aanvullende maatregelen in de concessie Zuid-Holland Noord. Deze maatregelen dienen dus bovenop de maatregelen te komen die in uw inschrijving voor deze concessie zijn opgenomen. De maatregelen zullen derhalve geen wijziging van de concessie betekenen. Voor deze maatregelen kunnen beide partijen (Qbuzz en provincie Zuid-Holland) voorstellen doen. Dat kan pas plaatsvinden wanneer de boete definitief is.

Bezwaarprocedure

U kunt binnen zes weken na de dag van verzending of uitreiking van dit besluit bezwaar maken, volgens artikel 7:1 van de Awb. Dit kan door een gemotiveerd bezwaarschrift in te dienen bij Gedeputeerde Staten t.a.v. het Awb-secretariaat onder vermelding van 'Awb-bezwaar' in de linkerbovenhoek van de envelop en het bezwaarschrift. Wij verwijzen u voor het postadres van het Provinciehuis naar pagina 1 van deze brief.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,
secretaris,

voorzitter,

drs. M.J.A. van Bijnen MBA

mr. A.W. Kolff

Wij verzoeken u in uw correspondentie altijd het DOS-nummer (DOS-2017-00008469) te vermelden.
Meer informatie www.zuid-holland.nl/contact