

Status	Datum vergadering Gedeputeerde Staten	Eindtermijn
Openbaar	18 maart 2025	n.v.t.

Onderwerp

Sancties Qbuzz implementatie OV-concessie Zuid-Holland Noord

Advies

1. Te bepalen dat boetes (periode 15 december 2024- 31 januari 2025) voor de volgende zaken worden opgelegd:
 - a) Vermijdbare hinder, maximale boete 2.000.000,00 prijspeil 2022, geheel toekennen
 - b) Rituitval en punctualiteit, maximale boete 1.000.000,00 prijspeil 2022, geheel toekennen
2. Te bepalen dat er wordt afgezien van het afzonderlijk opleggen van een boete voor het ontbreken van OV-chipkaartapparatuur en het gemankeerd aanleveren van gegevens aan OV-data/ NDOV ten behoeve van reisinformatie
3. Te bepalen dat de boete naar prijspeil 2024 wordt geïndexeerd, totaal wordt € 3.473.760,00.
4. Te bepalen dat er een voorbehoud wordt opgenomen voor het later opleggen van extra boetes.
5. Te bepalen dat het totale boetebedrag wordt geïnvesteerd in de concessie Zuid-Holland Noord, zodat de middelen ten gunste van de reizigers worden ingezet, zoals toegezegd tijdens de Provinciale Statenvergadering van 29 januari jl.
6. Vast te stellen de brief aan Qbuzz over het opleggen van de boete
7. Vast te stellen de brief aan de Provinciale Staten over het opleggen van de boete aan Qbuzz
8. Vast te stellen de publiekssamenvatting

Besluit GS

Vastgesteld conform advies

Bijlagen

1. GS-Brief aan Qbuzz over sanctionering
2. GS-brief aan Provinciale Staten over besluit sanctionering

1 Toelichting voor het College

De concessie Zuid-Holland Noord is 15 december 2024 overgenomen door Qbuzz. De eerste weken zijn alles behalve vlekkeloos verlopen. Dit heeft voor veel reizigers overlast gegeven. Zij wachtten lang op een bus, konden niet mee vanwege een niet-toegankelijke bus, of werden vervoerd in een oude bus. De provincie is dus zeer kritisch op de start van de concessie door Qbuzz. Aan het niet starten volgens de afspraken zijn in het Programma van Eisen (PvE) sancties verbonden. Het is een politiek-bestuurlijke keuze de sancties al dan niet in te zetten. In de laatste brief aan de Provinciale Staten is reeds aangegeven dat er boetes opgelegd zullen worden.

De voorstellen voor op te leggen 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".

Voorstel is om op de volgende punten een sanctie toe te kennen:

Vermijdbare hinder (tekortkoming nummer 1)

Het betreft hierbij de volgende zaken:

Bij aanvang van de concessie konden slechts 31 van de 140 beloofde IVECO-voertuigen worden ingezet. Daarom zijn (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 bieding Qbuzz);
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 (PvE 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 Qbuzz tevens beschreven in haar stakeholdersbrief van maandag 6 januari 2025. De tekortkomingen hebben zich gedurende de gehele periode van 15 december t/m 31 januari voorgedaan.

Voorstel is om Qbuzz voor deze tekortkomingen de maximale sanctie op te leggen van €2.000.000,= (prijsspeil sept. 2022).

Outputnorm rituitval/ punctualiteit (tekortkoming nummer 2)

Op grond van de boetetabel (tekortkoming nr. 2) 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 de 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 Qbuzz via Zight aangeleverde gegevens.

Voorstel is voor deze tekortkomingen de maximale sanctie op te leggen van € 1.000.000,= (prijsspeil sept. 2022).

Voor de onderstaande punten wordt voorgesteld niet apart een boete op te leggen:

Afzien van boete voor niet-functionerend OV-betaalsysteem (tekortkoming nummer 3)

De ingezette bussen beschikten bij start niet allemaal over een adequaat functionerend OV-betaalsysteem (PvE 4.2.1 en 4.2.2). Wij hebben dit geconstateerd, omdat vele inhuurpartners niet beschikken over OV-chipkaartapparatuur. Hiervoor kunnen we een maximale boete van € 500.000 opleggen.

Ondanks deze constatering is het voorstel hier geen boete voor op te leggen, omdat Qbuzz besloten heeft tot het aanbieden van gratis reizen voor alle reizigers tussen 15 december 2024 en 5 januari 2025, ook in de bussen waar wel ingecheckt en dus betaald had kunnen worden (bij aanvang van de concessie betrof dit ongeveer 40% van de vloot).

Afzien van apart opleggen van sanctie 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 (PvE 4.7.5). Hierdoor konden reizigers, in de toch al chaotische situatie, niet aan op de juiste reisinformatie komen.

Bovengenoemde tekortkomingen vloeien voort uit het feit dat er gereden is met bussen die niet voorzien waren van de juiste telematica (inclusief IVU-tablets) en dat er is gewerkt 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.

Voorstel is om hier niet apart een boete voor op te nemen, maar mee te nemen als onderdeel van de sanctie beschreven onder "vermijdbare hinder" (tekortkoming nummer 1).

Geen reden tot (verdere) matiging boetes

We zien geen aanleiding tot verdere matiging van de vastgestelde boetes. 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 geleid tot een onaanvaardbaar niveau van rituitval en een zeer onbetrouwbare dienstuitvoering. Dit heeft tot schrijnende situaties geleid.

Omdat het voorstel is om geen aparte boetes op te leggen voor de hierboven genoemde separate tekortkomingen, gaat daar reeds een significante matigende werking uit.

Indexatie

De sanctionering is gebaseerd op prijspeil september 2022. Voorstel is om die te indexeren naar prijspeil 2024, omdat dat jaar definitief is. Zo voorkomen we naheffing of terugbetaling. Indexatie is logisch om in de 13-jarige toekomst van de concessie geen discussies te krijgen met de vervoerder en over bijv. 10 jaar aan een te laag boete-bedrag vast te zitten.

Investeren boetebedrag in Zuid-Holland Noord

Het is gebruikelijk om het boetebedrag ten gunste te laten komen van de reizigers die de nadelen hebben ondervonden. Dit is ook in lijn met het toegezegde aan de Provinciale Staten tijdens de vergadering van 29 januari jl.. Zowel Qbuzz als de provincie kunnen daar dan plannen voor indienen.

De hoogte van het boetebedrag is voor de onderdelen die vallen onder de onderdelen "Implementatie, start en einde van de Concessie" niet gemaximeerd ten opzichte van de exploitatiesubsidie. De huidige exploitatiebijdrage is ruim 47 miljoen per jaar. Bij een boete van 3,5 miljoen gaat het om ongeveer 7,5% van de bijdrage. Voor overige boetes is wel een maximering ten opzichte van de exploitatiesubsidie in het PvE opgenomen, namelijk 5% van de exploitatiebijdrage (7.5.3, lid 10).

Overigens worden uiteraard de niet-gereden ritten ook niet betaald. Dit gaat leiden tot een forse verrekening met de exploitatiesubsidie, omdat elke procent niet gereden DRU boven de norm van 0,2% wordt verrekend. In de eerste zeven weken lag dit percentage op meer dan 8%. Deze middelen vloeien terug in de algemene middelen van de provincie.

Volledigheidshalve: het voorgaande doet geen afbreuk aan de bevoegdheid separate boetes op te leggen voor tekortkomingen die in dit besluit niet expliciet zijn benoemd. Deze kunnen eventueel later nog worden opgelegd in het kader van de reguliere sancties die jaarlijks kunnen worden opgelegd tot een maximum van 5% van de exploitatiebijdrage (ongeveer € 2,35 miljoen).

Financieel en fiscaal kader

Totaalbedrag : € 0
Programma : Ambitie 2 - Bereikbaar Zuid-Holland
Financiële risico's : Er zijn geen financiële risico's.

Het betreft bij dit besluit een te ontvangen bedrag van € 3.473.760,00. Er zijn geen financiële risico's.

Juridisch kader

De kans is reëel dat Qbuzz bezwaar gaat maken tegen de boete. De brief aan Qbuzz is vooraf gecheckt met advocaten. Zij zullen bij een bezwaar- en beroepsprocedure de zijde van de provincie moeten kunnen verdedigen.

Pas wanneer de boete definitief is, is het mogelijk over de boete te beschikken.

2 Voorafgaande besluitvorming

- Het Programma van Eisen voor de concessie Zuid-Holland Noord is vastgesteld op 4 oktober 2022 (PZH-2022-816131230 DOS-2017-0008469). Hierin is een bijlage opgenomen over sancties. De hierboven genoemde sancties komen uit het Programma van Eisen.
- De concessie is aan Qbuzz gegund op 4 juli 2023 (kenmerk PZH-2023-835988130 DOS-2017-0008469)

3 Proces

Aangeraden wordt om na besluitvorming in Gedeputeerde Staten Qbuzz telefonisch op de hoogte te brengen van het genomen besluit, voordat de brieven naar Qbuzz en Provinciale Staten gaan. De pers zal de GS-brief aan Provinciale Staten direct oppakken en als nieuws publiceren. We willen voorkomen dat Qbuzz uit de pers het besluit van Gedeputeerde Staten moet vernemen.

4 Participatie en rolneming

De provincie zal, nadat de GS-brief aan Provinciale Staten is toegezonden, deze actief delen met het reizigersoverleg (RHM). Het reizigersoverleg heeft ook ingesproken voorafgaand aan de Provinciale Statenvergadering van 29 januari jl..

5 Communicatiestrategie

We plaatsen een persbericht op de website, met een link naar de brief aan Provinciale Staten. Zo wordt de context gegeven van de brief.