

2017MME96

DATUM 06/01/17

AAN Commissie MME

VAN GS – gedeputeerde Verbeek - Nijhof

ONDERWERP Verbeterplan Syntus

Geachte leden van de cie. MME,

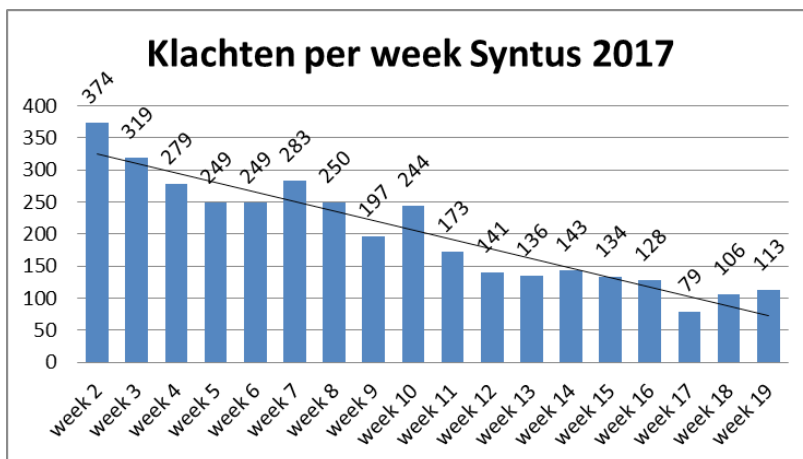
Op 3 april 2017 heb ik u voor het laatst per memo geïnformeerd over de stand van zaken van onze vervoerder Syntus. Daarbij heb ik toegezegd u op de hoogte houden van de voortgang van de door Syntus na te komen afspraken zoals opgenomen in de op 3 april als bijlage bijgevoegde brief, te weten:

3 april 2017: wekelijkse klachtenrapportage
8 april 2017: instroomschema materieel
20 april 2017: integraal verbeterplan
1 mei 2017: de eerste kwartaalrapportage 2017

Inmiddels is Syntus al deze afspraken nagekomen en hebben wij bovenstaande producten ontvangen. Hieronder informeer ik u kort over de inhoud van het opgeleverde. Alles overziend constateer ik dat we met Syntus de goede kant opgaan. Op 17 juni levert Syntus nog een update aan van het verbeterplan met de laatste resterende te nemen maatregelen voor de rest van dit concessiejaar. Uiteraard informeer ik u daarover. Ook moet per 1 juli het nieuwe materieel rijden en zullen de laatste nog achterstallige implementatiemaatregelen worden afgerond. Uiteraard zal ik nauwlettend toezien op correcte afronding van al deze zaken. Ik verwacht dan ook dat vanaf dat moment de vervoerder de aan de reiziger beloofde kwaliteit in voldoende mate zal kunnen waarmaken.

Afhandelen klachten

Sinds 3 april 2017 levert Syntus wekelijks een overzicht van de ingekomen en afgehandelde klachten. De hoge aantallen klachten in december 2016 (1.500) en de eerste weken van 2017 (zie grafiek) zijn niet allen binnen de in het bestek gestelde termijn afgehandeld. Inmiddels is het aantal klachten per week afgenomen en sinds 3 april wordt op alle klachten binnen de gestelde termijn gereageerd. De verwachting is gelet op de verdere verbeterstappen dat het aantal klachten verder zal afnemen. Overigens is er bij de uitvoering van openbaar vervoer als vorm van dienstverlening met veel gebruikers altijd sprake van een zekere klachtenstroom.



Instroomschema materieel

Op 8 april 2017 heeft Syntus het instroomschema materieel aangeleverd. Inmiddels zijn de eerste bussen binnen en worden de laatste aanpassingen uitgevoerd, zoals het plaatsen van informatieschermen, incheck apparatuur en klapstoelen. In juni zullen steeds meer nieuwe bussen in de dienstregeling instromen. Per 1 juli 2017 moet het nieuwe materieel rijden. De provincie houdt hier strak de vinger aan de pols. In de zomerperiode worden vervolgens de 101 bij de start van de concessie al in gebruik genomen nieuwe bussen, aan de laatste afspraken inzake toegankelijkheid aangepast. Over deze afspraken heb ik u onlangs per memo geïnformeerd; het gaat met name om de plaatsing van klapstoelen en de hoogte van de validator bij de rolstoelplaats.

Verbeterplan Syntus

Op 20 april 2017 heeft Syntus zoals gevraagd een verbeterplan opgeleverd. In het verbeterplan geeft Syntus aan wat in de periode tot 20 april al is gedaan om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Aangegeven wordt dat hiermee een aantal belangrijke stappen zijn gezet op weg naar de beoogde kwaliteit, maar ook dat ze er nog niet zijn. Syntus geeft aan tot eind mei nodig te hebben voor het analyseren van de data over de dienstverlening in de eerste maanden van 2017 om te kunnen bepalen welke aanvullende maatregelen mogelijk en nodig zijn om de dienstverlening op het gewenste niveau te brengen. Syntus zal op 17 juni 2017 een update van het verbeterplan opleveren voor de verdere verbetering van de betrouwbaarheid van de dienstregeling gedurende de rest van het concessiejaar. Over deze update zal ik u wederom informeren.

Het verbeterplan heeft betrekking op maatregelen die al zijn uitgevoerd. Het update verbeterplan zal betrekking hebben op verbeteringen die in het lopende concessiejaar nog kunnen worden uitgevoerd zonder dat hiervoor de dienstregeling behoeft te worden aangepast.

Verbeteringen waarvoor een aanpassing van de dienstregeling nodig is worden meegenomen in het vervoerplanproces 2018. Over het concept-vervoerplan 2018 wordt u op 12 juni 2017 in een informatiesessie geïnformeerd.

Hieronder ga ik nader in op een aantal maatregelen uit het verbeterplan van 20 april 2017.

Betrouwbare dienstregeling

Als belangrijkste oorzaken voor de onbetrouwbaarheid van de dienstregeling noemt Syntus: 1. de gewinning van chauffeurs aan een nieuw bedrijf en de nieuwe dienstregeling; 2. de inzet van veel verschillende type bussen; 3. het niet kloppen van een aantal rijtijden waardoor de punctualiteit onder de maat was.

Ten aanzien van 1. heeft Syntus chauffeurs in snel tempo extra geïnstrueerd wat alsnog tot een snelle gewinning van de chauffeurs heeft geleid. Ten aanzien van 2. is overeengekomen dat al het nieuwe materieel uiterlijk op 1 juli 2017 moet rijden. Ten aanzien van 3. heeft Syntus op 9 januari en 5 maart maatregelen getroffen. Over deze maatregelen bent u eerder al geïnformeerd.

Toegankelijkheid bussen

Een aantal klachten betrof de toegankelijkheid van de bussen. Op dit punt is het Rocov om nader advies gevraagd. Met Syntus zijn inmiddels afspraken gemaakt over de benodigde aanpassingen op dit punt. Het betreft de ophanghoogte van de validator (check-in apparaat) ter hoogte van de rolstoelplaats en de uitvoering van de klapstoelen. Syntus zal eerst de nieuwe bussen die tot 1 juli 2017 in gebruik worden genomen aanpassen. In de zomerperiode (vanaf 6 juli 2017) worden de bij de start van de concessie al in gebruik genomen nieuwe bussen aangepast.

Wijzigingen 9 januari 2017

De wijzigingen hebben een fors effect gehad op de vertrekpunctualiteit van de lijnen 50 Utrecht-Wageningen, 102 Utrecht-Woerden, 120 Utrecht-Bijlmer ArenA, 195 en 295 Utrecht-Rotterdam). Met name de vertragingen 'tussen de 5 en 10 minuten' namen fors af.

Wijzigingen 5 maart 2017

Op de lijnen 6 Station Amersfoort-Liendert en Rustenburg, 17 Amersfoort-Leusden, 56 Amersfoort-Wijk bij Duurstede en de spitslijnen Amersfoort-De Uithof zijn wijzigingen in de rijtijden doorgevoerd die een positief effect hebben gehad. Op deze lijnen is een forse daling opgetreden van het aantal ritten met

'meer dan 10 minuten' vertraging en een substantiële daling zichtbaar van het aantal ritten met een vertraging 'tussen 5 en 10 minuten'.

De eerste kwartaalrapportage 2017

Op 1 mei 2017 is de eerste kwartaalrapportage in concept aangeleverd. De kwartaalrapportage bevat informatie over zaken als klachten, rituitval, incidenten en vervoersprestatie. De kwartaalrapportages zijn bedoeld om ambtelijk vinger aan de pols te houden tijdens het lopende vervoerplanjaar. De jaarrapportage zal ook als te doen gebruikelijk met u worden gedeeld.