



Aan:
mevr. A.M. Poppe (SP)

In afschrift aan:
Provinciale Staten van Utrecht

DATUM 28-8-2018
NUMMER 81D80A3B
UW BRIEF VAN 1-8-2018
UW NUMMER 81D77ADA
BIJLAGE geen

DOMEIN Mobiliteit
REFERENTIE R.G. van Huet
DOORKIESNUMMER +31 30 258 22 90
E-MAILADRES Roel.van.Huet@provincie-utrecht.nl
ONDERWERP BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN
Betreffende U-OV (rituitval lijn 3) (d.d. 01-08-2018)

Geachte mevrouw Poppe,

Toelichting:

U heeft op 1 augustus vragen gesteld over rituitval op lijn 3 van U-OV (vervoerder Qbuzz), naar aanleiding van berichtgeving hierover bij RTV Utrecht (op 27 juli 2018). Hierbij treft u antwoorden op uw vragen:

1. Bent u bekend met de problemen bij U-OV met lijn 3?

Antwoord:

Ja. Rituitval is een algemene zorg en daar hebben we reeds meerdere gesprekken met Qbuzz over gevoerd. Daarnaast hebben kortstondig, alleen op 27 juli 2018, specifieke problemen gespeeld op lijn 3, die de media gehaald hebben. Hetzelfde probleem speelde op die dag ook op lijn 7.

2. Heeft u zicht op wat de oorzaak is van de problemen?

Antwoord:

In algemene zin zit Qbuzz krap qua personeel, wat ook al eerder problemen heeft veroorzaakt. In eerdere gevallen werd dit probleem 'verspreid' over meerdere lijnen. In dit specifieke geval kwam door interne planningsproblemen bij Qbuzz het tekort specifiek terecht op de lijnen 3 en 7.

3. Wat vindt u van de suggestie dat er te veel uitzendkrachten in dienst zijn die nu allemaal vakantie opnemen en dat U-OV te weinig vaste medewerkers heeft om dit op te vangen?

Antwoord:

Als concessieverlener sturen we op de resultaten van de vervoerder voor de reiziger, waaronder een hoge reizigerstevredenheid, een hoge stiptheid en een beperkte rituitval. We bemoeien ons in principe niet met manier waarop de vervoerder dit organiseert. Nu blijkt dat krapte aan personeel al meerdere malen heeft geleid tot een ondermaatse prestatie, vragen we van Qbuzz om een verbeterplan. Aanpassing van het personeelsbeleid is een mogelijkheid om tot verbeteringen te komen.

Krapte aan personeel is overigens een probleem dat niet alleen bij Qbuzz speelt, maar ook bij Syntus Utrecht (en tevens bij vervoerders buiten de provincie Utrecht, met name in de Randstad). Beide Utrechtse vervoerders geven aan de provincie aan dat ze krap zitten qua personeel, en dat dit de komende maanden nog vaker tot problemen kan leiden. Om deze reden zet Qbuzz momenteel ook tijdelijk personeel uit Groningen in om de tekorten tegen te gaan.

4. Welk deel van de chauffeurs is uitzendkracht, welk deel vast. Is er voor het vaste personeel een verlofregeling afgesproken? Zo ja, kan zo'n verlofregeling ook van toepassing zijn op uitzendkrachten. Zo niet, klopt het dan dat U-OV daarmee geen regie kan voeren tav de vakanties?

Antwoord:

Zoals hierboven aangegeven gaat de provincie niet over de interne bedrijfsvoering van de vervoerder, maar sturen wij op resultaten van de vervoerder voor de reiziger.

5. Bent u het met de SP eens dat dit een erg ongewenste ontwikkeling is?

Antwoord:

De inzet van uitzendkrachten hoeft geen probleem te zijn, als de vervoerder in totaliteit voldoende personeel achter de hand heeft, in vaste of flexibele vorm. Het feit dat er nu wederom ritten zijn uitgevallen door personeelstekorten vinden wij uiteraard wel zeer ongewenst.

6. Weet u of deze problemen op meer lijnen spelen? Zo nee, bent u dan bereid dit te onderzoeken

Antwoord:

Het specifieke probleem waar u nu op doelt speelde alleen op lijnen 3 en 7. In andere gevallen waarin personeelstekort tot rituitval leidde werd dit probleem 'gespreid' over het hele netwerk.

7. Hoe kan het dat u op 12 juli in een antwoord op dergelijke vragen van Groen Links aangeeft dat de problemen zijn opgelost, terwijl nu blijkt dat er nog steeds uitval is op lijn 3?

Antwoord:

Zoals wij ook toen in het antwoord hebben aangegeven, zit Qbuzz niet ruim qua personeel. Daardoor ontstaan er al snel problemen zodra er bijvoorbeeld een bovengemiddeld ziekteverzuim is, er bovengemiddeld veel verlof wordt opgenomen of er andere problemen spelen. Het probleem op lijn 3 en 7 is daar weer een voorbeeld van. Vandaar dat wij van Qbuzz vragen om op een korte termijn met een verbeterplan te komen.

8. Wat gaat u doen om U-OV aan zijn verplichtingen te houden?

Antwoord:

Zoals gezegd sturen we Qbuzz aan op een goede kwaliteit voor de reiziger. Deze problemen passen hier uiteraard niet bij. Zoals ook al bij de vragen op 12 juli aangegeven gaan we Qbuzz de komende tijd aansturen op een hoog niveau van uitvoeringskwaliteit voor de reiziger, en verwachten we dat Qbuzz met een verbeterplan komt. Indien dit plan onverhoopt niet tot de gewenste resultaten leidt, en de kwaliteit op dit punt dus onvoldoende blijft, kent de concessie mogelijkheden voor de provincie om sancties op te leggen.

9. Belangrijker nog, wat gaat u doen om dit in de toekomst te voorkomen?

Antwoord:

Zie het antwoord op de vorige vraag.

10. Bent u het met ons eens dat op deze wijze de concessieafspraken niet worden nagekomen?

Antwoord:

Ja.

11. Bent u bereid om voor de volgende concessie, samen met Provinciale Staten te bekijken of de aanbestedingen stad en streek vervoer niet anders kunnen, dan wel zouden moeten?

Antwoord:

Uiteraard. De daadwerkelijke aanbesteding zal vooraf gegaan worden door een proces, ook met Provinciale Staten, om tot keuzes voor de nieuwe concessie te komen. Ook leerervaringen uit de lopende concessies zullen we meenemen bij dit proces.

Hoogachtend,
Gedeputeerde staten van Utrecht,

Voorzitter,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Buitendijk', written over a horizontal line.

Secretaris,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S.P.', written over a horizontal line.