



## Memorandum

### Opschaling dienstregeling U-OV en Syntus en compensatie reizigers: marketing- / tariefacties

Datum 08-07-2024  
Van Gedeputeerde Mobiliteit A. Van Schie  
Documentnummer UTSP-251466488-75520  
Aan Commissie Milieu en Mobiliteit

Op 25 maart 2024 heb ik u per memorandum geïnformeerd over de tussentijdse bijstelling van de dienstregeling van U-OV en Syntus. Per 14 april 2024 heeft Qbuzz (U-OV) de dienstregeling opgeschaald van 84% naar 90% ten opzichte van het vastgestelde vervoerplan 2024. Syntus heeft de dienstregeling tijdelijk iets bijgesteld van 100% naar 99% per 21 april 2024.

Met deze memo informeer ik u over de volgende stap in tussentijdse bijstelling van de dienstregeling per 25 augustus aanstaande. Ook heb ik eerder toegezegd dat wij de reiziger graag iets terug te willen gaan geven voor de gebrekkige uitvoering van de dienstregeling als gevolg van de personeelsproblematiek. Hierover leest u hieronder ook meer. In overleg met de vervoerders zullen wij een tweetal producten aan onze reizigers aanbieden. Een generieke korting van 30% voor alle reizigers die op saldo reizen op de bus en tram in de maand augustus 2024 en een voordelig back-to-school/back-to-work maandabonnement voor de periode 15 augustus t/m 15 september 2024.

#### 1. Opschaling dienstregeling U-OV en Syntus augustus aanstaande

Beide vervoerders Qbuzz en Syntus blijven vol inzetten om de personeelsproblematiek op te lossen. Daar waar mogelijk wordt de dienstregeling opgeschaald. Het streven is om zo snel mogelijk op een betrouwbare wijze naar het niveau van de vastgestelde vervoerplannen 2024 te gaan. Syntus heeft aangegeven dit per 25 augustus 2024 te kunnen doen en zelfs een deel van het Pluspakket te zullen gaan uitvoeren. Qbuzz kan helaas nog niet verder opschalen dan al is gebeurd en zal een afgeschaalde dienstregeling van 90% blijven rijden. Dit wordt onderstaand nader toegelicht.

#### Afspraken Vervoerplannen 2024

Op 12 september 2023 hebben wij u per Statenbrief (kenmerk UTSP-251466488-74086) geïnformeerd over de door het college van GS vastgestelde Vervoerplannen 2024 van U-OV en Syntus Utrecht. We hebben in die brief aangegeven dat het Syntus gelukt is de personeelsproblematiek dermate onder controle te krijgen om weer 100% van het (Basispakket) Vervoerplan 2024 te gaan rijden per december 2023.

Daarbij hebben wij ook benoemd dat Qbuzz door het bij hen aanhoudende personeelstekort en hoog ziekteverzuim niet het volledige Vervoerplan uit kon voeren bij de start van de dienstregeling in december 2023. Op dat moment was nog niet duidelijk hoeveel de afschaling van de dienstregeling exact ging worden. We hebben 100% Vervoerplan vastgesteld (en de afschaling dus niet vastgesteld). Aan Qbuzz hebben we laten weten dat alles dat zij minder dan het vastgestelde vervoerplan zou gaan rijden beboet wordt.

Op 7 november 2023 hebben wij u per Statenbrief (kenmerk UTSP-251466488-74484) geïnformeerd wat de exacte afschalingen van Qbuzz ten opzichte van het Vervoerplan 2024 zouden zijn. Dit heeft geresulteerd in een dienstregeling die 16% minder is dan het vastgestelde Vervoerplan 2024. De afschaling is zo opgebouwd dat de reiziger, ondanks deze vervelende situatie, het minst gedupeerd zou zijn. Er is afgesproken dat het lijnennet niet

zou wijzigen (er worden geen lijnen opgeheven), de eerste en laatste ritten zouden blijven rijden en de maatregelen geen capaciteitsknelpunten zouden mogen veroorzaken.

Door het nemen van diverse maatregelen en daardoor instroom van nieuw personeel heeft Qbuzz per 14 april 2024 de dienstregeling opgeschaald van 84% naar 90% ten opzichte van het vastgestelde vervoerplan 2024. Syntus heeft de dienstregeling tijdelijk iets bijgesteld van 100% naar 99% per 21 april 2024. De niet gereden ritten worden uiteraard nog steeds niet betaald en er worden boetes voor het gepland en ongepland minder rijden opgelegd. Daarnaast heb ik over deze onwenselijke situatie maandelijks overleg gehad met de directie van Qbuzz en blijf dit continueren.

### **Opschaling Qbuzz**

Eerder was het beeld dat Qbuzz in september a.s. circa 5% zou opschalen in de stapsgewijze opschaling naar volledige dienstregeling in december (opschaling april: van -16% naar -10%, opschaling september: van -10% naar -5%, opschaling december: van -5% naar -0%).

Helaas zien we dat sinds de opschaling van april jongstleden de ongeplande rituitval weer oploopt (naar 2-3%). De instroom van nieuwe chauffeurs lijkt te stagneren, het ziekteverzuim daalt slechts gestaag en er is een uitdaging voor de (extra) inzet van het huidige personeelsbestand. Daarnaast loopt de instroom van buitenlandse chauffeurs vertraging op omdat men langer gewenning nodig heeft aan het Nederlandse verkeersbeeld (met name door de vele fietsers).

Qbuzz acht vanwege bovengenoemde factoren de mogelijkheid om 5% op te schalen inmiddels onwaarschijnlijk. Op dit moment is de inschatting dat men het huidige pakket gaat voortzetten en er nog geen volgende opschaling mogelijk zal zijn. Het nachtnet van U-OV wordt als separaat pakket ontwikkeld en kan snel na beschikbaar komen van voldoende chauffeurs uitgevoerd worden. Wanneer hier sprake van kan zijn is nu nog niet te zeggen.

Hiermee zal Qbuzz een afgeschaalde dienstregeling van 90% ten opzichte van het vastgestelde vervoerplan blijven rijden. Dat is erg teleurstellend voor de reiziger. We spreken de vervoerder hierop aan. De niet gereden DRU's worden vanzelfsprekend niet uitbetaald en we blijven boetes opleggen.

Qbuzz probeert binnen de mogelijkheden wel zo goed mogelijk invulling te geven aan onze wens om de tram tussen Utrecht CS en USP vaker te laten rijden in het weekend. Men onderzoekt nu of het mogelijk is de tram te laten rijden tijdens de open dagen van Hogeschool Utrecht en Universiteit Utrecht (zie Statenbrief Vervolg pilot tram FC Utrecht d.d. 9 juli 2024).

### **Opschaling Syntus**

Syntus rijdt op dit moment een zeer geringe afschaling van 1%. In het weekend wordt op enkele lijnen met een lagere frequentie gereden. Het lukt Syntus om deze afschaling per 25 augustus a.s. weer ongedaan te maken en weer 100% van het (Basispakket) vervoerplan 2024 te gaan rijden. Daarnaast heeft Syntus aangegeven betrouwbaar in staat te zijn zelfs enkele maatregelen uit het Pluspakket 2024 te gaan rijden.

Het gaat om de volgende uitbreidingen in de dienstregeling:

- Lijn 70 (Amersfoort-Soest-Hilversum) in de ochtend- en middagspits van 4x/uur naar 6x/uur tussen Amersfoort CS en Soest, Soestdijk Noord;
- Lijn 76 (Amersfoort-Bunschoten) in de ochtendspits van 4x/uur naar 6x/uur;
- Lijn 202 (Amersfoort-USP-Vianen):
  - In de ochtend- en middagspits van 2x/uur naar 4x/uur tussen Amersfoort Nieuwland en Amersfoort CS;
  - In de ochtendspits van 8x/uur naar 10x/uur tussen Amersfoort CS – USP en v.v. in de middagspits;
  - In de ochtendspits van 2x/uur naar 4x/uur tussen USP – Vianen, Lekburg en v.v. in de middagspits;
  - In de vroege middag (12.00 – 15.00 uur) van 4x/uur naar 6x/uur tussen USP en Amersfoort CS.

Syntus geeft aan bovenstaande wijzigingen betrouwbaar door te kunnen voeren zonder toenemende ongeplande rituitval. Uitbreidingen kunnen daar plaatsvinden waar in de Syntus vestigingen inmiddels

voldoende extra chauffeurs beschikbaar zijn en worden doorgevoerd waar de noodzaak tot uitbreiding van capaciteit het meest nodig is. Dit is op basis van bezettingscijfers onderzocht.

Syntus geeft aan deze uitbreidingen te kunnen doen doordat:

- Ze onverminderd zwaar blijven inzetten op werven;
- De positieve gunning van de concessie en zekerheid voor personeel terug te zien is in bereidheid van de huidige chauffeurs om extra te werken en aanwas van nieuwe chauffeurs;
- Er nog wat efficiënter gepland kan worden o.a. door betere ritverdeling per vestiging;
- Er nog meer aandacht is voor het ziekteverzuim waardoor dit flink gedaald is.
- Een herverdeling plaats gaat vinden van ritten tussen een onderaannemer en eigen chauffeurs. Hiermee kan een efficiënter dienstenpakket voor chauffeurs worden gemaakt.

## **2. Marketing- / tariefacties als compensatie voor gebrekkige uitvoering dienstregeling**

Ik heb u tijdens de vergadering van de Statencommissie Milieu en Mobiliteit d.d. 6-12-2023 toegezegd om uit te zoeken of er compensatie kan worden geboden aan onze reizigers naar aanleiding van de verminderde dienstuitvoering van het OV. We hebben dit besproken met onze vervoerders en zij hebben enkele acties uitgewerkt die deze zomer aan de reizigers worden aangeboden. Deze acties worden bekostigd uit de boetes die we in 2023 hebben opgelegd en nog steeds opleggen.

### **Marketing- / tariefacties**

Nu de mogelijkheden om het ov-aanbod uit te breiden nog steeds zeer beperkt zijn door de personeelstekorten, zijn kortingsacties de beste manier om de boetebedragen ten goede van de reiziger te laten komen. Doel is daarbij enerzijds dat bestaande ov-reizigers profiteren van goedkoper ov (als compensatie voor de kwaliteit die niet op peil was/is), en anderzijds om nieuwe reizigers te verleiden het ov te gebruiken.

Er zijn twee acties die momenteel door de vervoerders gezamenlijk worden uitgerold:

1. Een generieke kortingsactie van 30% op saldoreizen (OV-chipkaart/OVpay) in de maand augustus 2024. Reizigers die op saldo reizen (wat het overgrote deel van de reizigers is, m.u.v. studenten-ov-kaarten) profiteren van een generieke korting van 30%. Deze korting is stapelbaar met leeftijdskortingen of kortingsproducten, zodat ook mensen die al met korting reizen toch profiteren van deze actie. Dus als een reiziger een kortingskaart heeft voor 40% ontvangt deze 30% korting bovenop deze 40% korting.
2. Een 'back2school/back2work' actie met goedkopere sterabonnementen: alle ster-maandabonnementen (gebiedsabonnementen) worden, ongeacht leeftijd of reisgebied van het abonnement, tussen 15 augustus en 15 september 2024, verkocht voor € 35. Reizigers worden er daarbij actief op gewezen dat ze dus ook het grootste abonnement van 6 sterren kunnen kopen. De normale waarde van deze abonnementen varieert van € 37,95 (1 ster, jongeren/ouderen) tot € 259,85 (6 sterren, volwassenen). De korting kan dus significant voor de reiziger zijn, hoewel dergelijke grote abonnementen relatief zeldzaam zijn – een groot deel van de abonnementen zal 1-3 sterren zijn. Desondanks levert het de reiziger dus korting op, én deze kan een maand lang ook met een groter gebiedsabonnement reizen dan de reiziger strikt gezien nodig heeft. Dit kan reizigers verleiden om de bus of tram ook eens voor andere doeleinden te proberen.

Reizigers met een jaarabonnement, dat nog doorloopt voorbij de actiemaand, hebben geen profijt van bovenstaande acties. Dit heeft in het bijzonder onze aandacht omdat juist deze reizigers naar verwachting de meeste hinder hebben ervaren van het verminderde OV-aanbod. Dit hebben we de vervoerders meegegeven en de vervoerders inventariseren hoe ze deze groep wel kunnen compenseren. Dit heeft echter wat meer voorbereidingstijd nodig en daarom is besloten nu al de eerdergenoemde twee acties in de zomer uit te gaan voeren. Zoals het er nu uit ziet zal na de zomer nog een voorstel komen reizigers met een jaarabonnement voor uitvoering later dit jaar. We zullen u hierover na het zomerreces informeren.

De acties zullen door de vervoerders uitgebreid onder de aandacht worden gebracht bij de reizigers.

**Financieel**

De kosten van deze acties bedragen € 1,6 miljoen (€ 1,3 miljoen (actie 1) + € 0,3 miljoen (actie 2)). Dit valt daarmee geheel te betalen uit de boete-opbrengsten van 2023, die naar verwachting gezamenlijk rond de € 2 miljoen bedragen. De exacte hoogte van de boetes is nog niet bekend. Dat weten we pas na vaststelling van de exploitatiebijdrages en na goedkeuring van de accountant. Ook een eventuele vervolgactie voor jaarabonnementshouders kan naar verwachting uit de boetes betaald worden. We leggen immers ook in 2024 boetes op, die zeker aan de kant van U-OV niet lager zullen zijn. Tot slot gebruiken we de boetebedragen en niet uitbetaalde dienstregelinguren voor de financiering van de Pluspakketten uit de vervoerplannen van de vervoerders, waarvan slechts beperkt maatregelen kunnen worden uitgevoerd (zie de hierboven genoemde uitbreiding van Syntus). Hier hebben we u eerder bij de vaststelling van de vervoerplannen 2024 al over geïnformeerd (Statenbrief d.d. 12-09-2023 met kenmerk UTSP-251466488-74086)