

2.4 SB beheerplan Wet Lokaal spoor 2021 (2020MM140):

PvdA:

1. Ondanks de specialistische kennis in huis wordt er veelvuldig gebruikgemaakt van externe partijen als het gaat om onderhoud. Hoe is dat gewogen, welke risico's brengt dat met zich mee, in hoeverre is dat financieel voordeliger en belangrijker: hoe zorgt u ervoor dat de kennis in huis behouden blijft?
2. De streefwaarden van verstoringen (zowel externe als interne) verschillen tussen de Sunij en Uithoflijn, kunt u dit toelichten?
3. Wordt de reizigerstevredenheid alleen o.b.v. klachten gemeten, in hoeverre wordt er actief gevraagd naar feedback van reizigers?
4. In het organogram zien we een redelijke man/vrouw verhouding in het personeel, is dit een gevolg van gevoerd diversiteitsbeleid? Lukt het om ook andere doelgroepen te bereiken, zoals jongeren en mensen met een migratie-achtergrond? Wat is daarvoor eventueel nodig?

Antwoord:

1) Het tramsysteem in onze provincie heeft een relatief beperkte schaalgrootte, maar is van grote betekenis in het mobiliteitsbeleid. Het beheer van het tramsysteem (en de overige OV-assets) is als regiefunctie binnen de provinciale organisatie belegd bij het team TBO. Dit geeft korte sturingslijnen en een stevige koppeling met de eindverantwoordelijkheid over het tramsysteem bij de provincie. De feitelijke uitvoering van het onderhoud, en specialistische vraagstukken die het reguliere beheer te buiten gaan, worden extern belegd. Zo wordt optimaal gebruik gemaakt van de kennis, kunde en uitvoeringskracht in de markt, met een door aanbesteding bepaald prijskaartje. Wij zien op dit moment geen reden om de rolverdeling intern-extern bij te sturen. De kwaliteit van de beheerfunctie, en de toekomstgerichte invulling ervan, is door ILT getoetst voor de aanwijzing van de beheerder. Bovendien laten wij een benchmark uitvoeren met de andere tramsystemen in Nederland, waarmee overigens wordt samengewerkt op dit specialistische vakgebied.

2) In het beheerplan 2021 geeft de beheerder invulling aan de in de beheervisie 2020-2024 gestelde KPI's. In de beheervisie is onderscheid aangebracht tussen het absolute aantal verstoringen op de beide lijnen rekening houdend met de specifieke omstandigheden per lijn. Met name de lengte van de lijn, de frequentie en het aantal kruisingen spelen daarin een rol. Daarmee is het geen verschil in de mate van beheer of toelaatbaarheid van verstoringen. In de beheervisie is vastgelegd dat de KPI's na 2021 worden geëvalueerd.

3) Er vindt structureel onderzoek plaats naar de reizigerstevredenheid in de concessie, waarbij reizigers o.a. wordt gevraagd wat zij van de trams en haltes vinden. Jaarlijks wordt daarover gerapporteerd in de landelijke klantenbarometer en de provinciale jaar- en trendrapportage OV. Daarnaast worden klachten en opmerkingen als indicator gehanteerd, ook voor specifieke aspecten die minder goed in een breed onderzoek vast te stellen zijn.

4) De afgelopen periode is er veel energie gestoken in het op orde brengen van de beheerorganisatie en zijn er diverse nieuwe medewerkers ingestroomd. De werving en selectie heeft plaatsgevonden in overeenstemming met het provinciale personeelsbeleid, daarbij is diversiteit in alle aspecten nagestreefd. Omdat het gedeeltelijk specialistische taken betreft waarvan de kwalitatieve invulling gewaarborgd moet zijn, zijn de mogelijkheden voor een nog intensievere doelgroepbenadering beperkter.