

Aan Provinciale Staten

ONDERWERP	Afschaling U-OV-concessie	TELEFOONNUMMER	+31623071707 en +31618908914
DATUM	07-11-2023	E-MAILADRES	david.eerdmans@provincie-utrecht.nl richard.jongkamp@provincie-utrecht.nl
DOCUMENTNUMMER	UTSP-251466488-74484	DOMEIN/OPGAVE	MOB
VAN	David Eerdmans en Richard Jongkamp	TEAM	EOV
		PORTEFEUILLEHOUDER	Van Schie
BIJLAGEN	1. Overzicht afschalingen Qbuzz ten opzichte van Vervoerplan 2024 2. Brief stad en streekvervoer personeelstekort 06102023		

Geachte dames en heren,

Essentie / samenvatting:

Op 12 september 2023 hebben wij u per Statenbrief geïnformeerd over de door ons vastgestelde Vervoerplannen 2024 van U-OV en Syntus Utrecht (documentnummer: UTSP-251466488-74086). Daarbij hebben wij ook genoemd dat Qbuzz (U-OV) door het aanhoudende personeelstekort niet het volledige Vervoerplan uit kan voeren bij de start van de dienstregeling in december 2023. Met deze Statenbrief informeren wij u over het afschalingspakket dat Qbuzz per 10 december 2023 als noodmaatregel gaat rijden. Dit afschalingspakket zal ertoe leiden dat door Qbuzz 16% minder gereden zal worden ten opzichte van het vastgestelde Vervoerplan 2024. Daarnaast is Keolis (Syntus Utrecht) genoodzaakt een zeer geringe afschaling te doen ten opzichte van het vastgestelde Vervoerplan 2024.

Inleiding:

Zoals u weet kampen de beide Utrechtse vervoerders Qbuzz (U-OV) en Keolis (Syntus Utrecht) al geruime tijd met een personeelstekort, waardoor zij momenteel minder rijden dan het vastgestelde Vervoerplan 2023. De reiziger wordt daardoor gedupeerd met een verminderd vervoeraanbod. Momenteel wordt in de U-OV-concessie circa 9% minder gereden dan het vastgestelde Vervoerplan en in de Syntus Utrecht-concessie circa 3% minder. Deze personeelstekorten spelen bij alle vervoerders in Nederland in meer of mindere mate. De OV-vervoerders hebben hierover gezamenlijk een brief aan de decentrale overheden gestuurd, deze vindt u in ter informatie in de bijlage.

Op 12 september 2023 hebben wij het Vervoerplan 2024 van de beide vervoerders vastgesteld en ook met u gedeeld (documentnummer: UTSP-251466488-74086). Dit Vervoerplan is in beginsel, zijnde het basispakket, qua hoeveelheid vervoer gelijk aan Vervoerplan 2023. Dit basispakket bevat een aantal uitbreidingen die nodig zijn om capaciteitsknelpunten tegen te gaan, en daarnaast ook plekken waar minder gereden wordt, om zo in totaliteit op hetzelfde niveau uit te komen. Beide vervoerders hebben hier bovenop ook een pluspakket met mogelijke uitbreidingen uitgewerkt, maar zoals u hebt kunnen lezen in de Statenbrief van 12 september 2023 hebben beide

vervoerders te weinig personeel om dit pluspakket uit te voeren vanaf de start van de dienstregeling op 10 december 2023.

Afschaling per 10 december 2023

Qbuzz heeft aangegeven dat zij verwachten, naast het niet uitvoeren van het pluspakket, ook het basispakket niet volledig uit te kunnen voeren. Met Qbuzz is daarom de afgelopen periode intensief overleg geweest over afschalingsscenario's, zodat de dienstregeling die aangeboden wordt, ook daadwerkelijk uitgevoerd kan worden zonder grootschalige ongeplande rituitval. Dit ten behoeve van zoveel mogelijk betrouwbaarheid voor de reiziger. Toch vinden we het voor de reiziger zeer ongewenst dat Qbuzz een afgeschaalde dienstregeling blijft rijden.

Het afschalingspakket, dat Qbuzz per 10 december 2023 gaat rijden, is helaas nog een stap terug ten opzichte van de huidige situatie. Qbuzz rijdt nu gepland circa 9% minder dan het Vervoerplan, maar kent daarnaast nog steeds enkele procenten ongeplande rituitval. Deze ongeplande rituitval zorgt door de onvoorspelbaarheid van de uitval voor grote hinder voor reizigers. Het afschalingspakket dat per december 2023 gereden zal worden, kent daarom nog eens circa 7% minder vervoer. Dit afschalingspakket van Qbuzz met 16% minder vervoer ten opzichte van het Vervoerplan 2024 wordt verderop in deze Statenbrief toegelicht. Qbuzz geeft aan zich tot het uiterste te blijven inspannen om de personeelsproblemen zo snel mogelijk op te lossen en te hopen dat zij in de loop van 2024 weer op kunnen schalen, maar doet geen concrete uitspraken wanneer. Over de maatregelen die Qbuzz daartoe allemaal neemt, bent u met de informatiesessie op 11 oktober 2023 geïnformeerd.

Wij vinden het uiteraard zeer teleurstellend dat Qbuzz heeft aangegeven weer een stap terug te doen in de hoeveelheid vervoer dat aangeboden wordt. Zeker nu we zien dat de andere vervoerder het vastgestelde Vervoerplan wel nagenoeg volledig kan uitvoeren.

Wij benadrukken dan ook dat wij het afschalingspakket dat Qbuzz gaat rijden *niet* vaststellen: het vastgestelde Vervoerplan 2024 blijft gelden. Wij zien dit afschalingspakket echt als tijdelijke noodmaatregel en verwachten dat Qbuzz er alles aan doet om zo snel mogelijk weer op te kunnen schalen naar dit vastgestelde Vervoerplan. We blijven de situatie monitoren en druk uitoefenen op Qbuzz om ervoor te zorgen dat zij zo snel mogelijk het vastgestelde Vervoerplan gaan uitvoeren. Tegelijkertijd zien wij ook in dat afschalen noodzakelijk is als het Vervoerplan echt niet uitgevoerd kan worden, omdat anders de reiziger geconfronteerd wordt met een zeer hoog aantal willekeurig uitvallende ritten. Daarom kan beter gepland worden afgeschaald, zodat er een voorspelbare dienstregeling is waar de reiziger op kan rekenen. Ondanks dat de dienstregeling hierdoor betrouwbaarder wordt, is de reiziger de dupe van het tijdelijk verminderde vervoeraanbod, en dat vinden we dan ook zeer ongewenst.

Door het rijden van dit afgeschaalde pakket biedt Qbuzz dus minder vervoer dan door ons is vastgesteld. Dit is een overtreding van de concessievoorwaarden, en wij zullen - net als in 2023 - boetes opleggen aan Qbuzz voor zowel geplande als ongeplande rituitval als stimulans om zo snel mogelijk weer op te schalen. Daarnaast betaalt de provincie niet voor ritten die niet gereden zijn.

Keolis heeft eerder aangegeven dat zij verwachten het basispakket van Vervoerplan 2024 vanaf de start volledig uit te kunnen voeren. Bij nader inzien heeft Keolis aangegeven toch een kleine ingreep in de dienstregeling te moeten doen om een betrouwbare dienstregeling zonder te veel rituitval te kunnen bieden. Ondanks dat Keolis met vertrouwen naar de toekomst kijkt laat de huidige personele bezetting het opstarten van het nachtnet op alle weekenddagen helaas nog niet toe. De nachtlijnen vanuit Utrecht en de ene nachtlijn vanuit Amsterdam naar De Ronde Venen, die nu sinds augustus 2023 weer rijden, krijgen een uitbreiding: ze gaan naast de zaterdagnacht ook weer op vrijdagnacht rijden. De nachtlijnen vanuit Amersfoort gaan per december ook weer rijden. Echter zullen ze dat niet conform Vervoerplan op vrijdag- én zaterdagnacht doen, maar alleen op de drukst bezette zaterdagnacht. De ritten van deze lijnen op de vrijdagnacht waren overigens, toen deze lijnen nog reden in 2019, erg slecht bezet.

Toelichting:

Uitgangspunten bij de afschaling Qbuzz

Bij het opstellen van het afschaalpakket is nadrukkelijk rekening gehouden met de reiziger. Daarom is er gewerkt met drie uitgangspunten:

1. Het lijnennet wijzigt niet;
2. Eerste en laatste ritten blijven rijden;
3. Maatregelen veroorzaken geen capaciteitsknelpunten.

Ad 1. Bij het afschalen van de dienstregeling blijft het lijnennet in stand. Er worden geen lijnen opgeheven of samengevoegd. In theorie zou het mogelijk zijn om lijnen op sommige plaatsen samen te voegen of niet te rijden, omdat een alternatief in de buurt beschikbaar is. Er is voor gekozen dit niet te doen, omdat het een grote wijziging betekent voor de reiziger. Ook de halteafstanden kunnen hierdoor toenemen. Daarnaast zien we deze afschalingen als noodoplossing en hebben zij een tijdelijk karakter. Het lijnennet voor een tijdelijke periode anders vormgeven doet afbreuk aan de herkenbaarheid van het netwerk. Daarnaast bemoeilijkt dit het snel kunnen opschalen van de dienstregeling als er weer meer personeel beschikbaar is.

Ad 2. De eerste en laatste ritten blijven rijden, zodat deze reismogelijkheden beschikbaar blijven. Reizigers kunnen dus in dezelfde tijdvensters met de betreffende lijn blijven reizen zoals vastgesteld in het Vervoerplan 2024. Hiermee willen we voorkomen dat de heenreis niet meer mogelijk is met het openbaar vervoer waardoor de reiziger ook de terugreis niet meer maakt ondanks dat die rit nog wel zou rijden. Zo voorkomen we een neerwaartse spiraal. Het voorkomt ook dat de laatste bus niet meer rijdt, waardoor opeens een andere vorm van vervoer gevonden moet worden op soms lastige momenten laat op de avond.

Ad 3. Ondanks dat er minder wordt gereden, moeten alle reizigers vervoerd kunnen worden. De afschalingen mogen geen capaciteitsknelpunten veroorzaken. Bij het opstellen van de maatregelen is gekeken naar de bezetting op ritniveau. Ritten die nodig zijn om voldoende capaciteit te bieden blijven dus rijden. Uitbreidingen die in het basispakket van het Vervoerplan 2024 zijn gedaan om capaciteitsknelpunten op te lossen of op korte termijn te voorkomen, gaan daarom ook door.

Doorlopen stappen

Qbuzz rijdt nu circa 9% minder, maar ondanks deze afschaling is er helaas nog steeds ongeplande rituitval van enkele procenten. Enkel de huidige afschalingen doorzetten zou helaas nog steeds hoge ongeplande rituitval veroorzaken. Daarom acht Qbuzz het noodzakelijk extra afschalingen te plannen om zodoende in totaal tot een pakket te komen dat 16% minder is dan het Vervoerplan 2024.

Om tot het pakket te komen dat Qbuzz per 10 december 2023 gaat rijden zijn de volgende stappen doorlopen:

1. Het doorzetten van de meeste huidige afschalingen;
2. Het uitbreiden van de dienstregeling waar nodig gezien capaciteitsknelpunten;
3. Het nog niet uitbreiden van de dienstregeling waar dat niet direct noodzakelijk is;
4. Het toevoegen van nieuwe afschalingen.

Ad 1. Zoals eerder gezegd rijdt Qbuzz nu circa 9% minder. Deze afschalingen zijn destijds door Qbuzz ingevoerd, waarbij het lijnennet niet is gewijzigd en de maatregelen geen capaciteitsknelpunten mochten veroorzaken. De huidige afschalingen voldoen, op twee na, aan de hierboven toegelichte uitgangspunten en daarom is ervoor gekozen de meeste van deze afschalingen door te zetten in de nieuwe dienstregeling per december 2023. Twee eerdere afschalingen (uit het 9% afschalingspakket), op de lijnen 29 (Vleuten – Vaartsche Rijn – Utrecht Science Park) en 34 (traject Zeist – Amersfoort), worden niet doorgezet in de dienstregeling per komende december. Lijnen 29 en 34 rijden nu niet na 19:00 uur en lijn 34 rijdt in de daluren en het weekend nu niet tussen Zeist en Amersfoort. Deze afschalingen voldoen niet aan uitgangspunt 2, hebben tot enkele klachten geleid en worden daarom per december 2023 teruggedraaid.

Ad 2/3. In het Vervoerplan worden diverse uitbreidingen voorgesteld die onder te verdelen zijn in twee categorieën:

- Categorie 1 zijn uitbreidingen die nu noodzakelijk zijn, omdat ze een bestaand capaciteitsknelpunt oplossen of voorkomen dat op korte termijn een capaciteitsknelpunt ontstaat. Deze moeten vanwege deze capaciteitsknelpunten, ondanks de afschaling, worden doorgezet. Voorbeelden daarvan zijn het verhogen

van de frequentie op lijn 9 (Utrecht CS – Galgenwaard) in de middagspits en het rijden van diverse extra (spits)ritten op onder andere de lijnen 6 (Utrecht CS – Overvecht-Zuid), 27 (Zuilen – Utrecht Science Park), 29 (Vleuten – Vaartsche Rijn – Utrecht Science Park), 38 (Maarsse – Lage Weide – Utrecht CS), 55 (Utrecht CS – Maartensdijk) en 85 (Leerdam – Utrecht CS).

- Categorie 2 zijn uitbreidingen die niet noodzakelijk zijn gezien de capaciteit. De uitbreidingen die vallen onder categorie 2 worden nog niet doorgevoerd, vanuit de gedachte dat deze extra ritten er anders voor zorgen dat er elders nog meer afgeschaald moet worden. Het is dus beter om te wachten met het toevoegen van deze nu nog niet bestaande ritten dan het laten vervallen van bestaande ritten waar reizigers al gebruik van maken.

Ad 4: Na deze stappen komt Qbuzz nog niet uit op het beoogde afschaalpercentage van circa 16%. Er zijn dus nog extra maatregelen nodig. Deze extra maatregelen zijn door Qbuzz in nauw overleg met de provincie opgesteld, met inachtneming van de hierboven toegelichte uitgangspunten. Daarbij is altijd getracht om de hinder voor de reiziger zo veel mogelijk te beperken. Het betreft een divers pakket aan maatregelen, van klein (zoals op lijn 47 [Utrecht CS – Houten] in de ochtendspits de kwartierdienst een half uur later opstarten wat betekent dat er één rit minder wordt gereden) tot groter (zoals diverse stadslijnen in Utrecht elke avond vanaf 20:00 uur twee in plaats van vier keer per uur rijden).

In bijlage 1 bij deze Statenbrief zijn alle afschalingen ten opzichte van het Vervoerplan 2024 U-OV te vinden.

Vervolgprocedure / voortgang:

Van beide vervoerders wordt verwacht dat zij er alles aan zullen doen om zo snel mogelijk op te schalen naar de vastgestelde Vervoerplannen 2024. Ook in het komende jaar zullen we ritten die, ongeacht of deze ongepland of gepland niet rijden, niet vergoeden. Daarnaast zullen net als in 2023 boetes opgelegd worden voor het feit dat er minder wordt gereden dan het vastgestelde Vervoerplan. We blijven druk uitoefenen op de vervoerders in het belang van de reiziger. Gezien de situatie bij Qbuzz zal de gedeputeerde Mobiliteit maandelijks overleg voeren met de CEO van Qbuzz over het personeelstekort en de gevolgen daarvan voor de reiziger. We blijven de situatie monitoren. Daarvoor zal Qbuzz maandelijks een factsheet delen met informatie over de ontwikkeling van het aantal reizigers, het eventueel ontstaan van capaciteitsknelpunten, de ontwikkeling in het personeelsbestand en de hoeveelheid ongeplande rituitval. Deze onderwerpen zullen in het maandelijks overleg worden besproken.

Wij sturen een afschrift van deze Statenbrief ook naar de Utrechtse gemeenten, om hen te informeren over het afschaalpakket van Qbuzz en kleine wijziging van Keolis. Communicatie naar de reiziger over de nieuwe dienstregeling gebeurt zoals gebruikelijk door de beide vervoerders. Beide vervoerders beginnen medio november 2023 met de reizigerscommunicatie over de dienstregeling per 10 december 2023. Aan Qbuzz wordt meegegeven om de wijzigingen zorgvuldig te communiceren zodat de reiziger weet waar hij/zij aan toe is, en hierbij ook de reden van de afschaling duidelijk te communiceren, aangezien dit bij kan dragen aan begrip bij de reiziger.

Als er op enig moment in 2024 opschalingen mogelijk zijn bij Qbuzz zullen wij u daarover nader informeren.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,
mr. J.H. Oosters

Secretaris,
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen