

De leden van de Gemeenteraad van Nieuwkoop

datum 19 december 2023
uw brief/kenmerk
zaaknummer 319994
behandeld door Marly Beckfeld
betreft Stand van zaken OV-concessie en Regiotaxi
bijlage(n) bijlage 1 cijfers Regiotaxi
bijlage 2 provinciale informatiebrief

Beste raadsleden,

Wij willen u informeren over de stand van zaken van de OV-concessie Zuid-Holland Noord en de uitvoering van de Regiotaxi Holland Rijnland. Ook zijn wij voornemens om een raadsinformatieavond te organiseren indien uw raad hier behoefte aan heeft.

OV-concessie

Gunning

De OV-concessie Zuid-Holland Noord is definitief gegund door de provincie aan vervoersonderneming Qbuzz BV. De nieuwe concessie gaat in op 15 december 2024 en duurt 13 jaar met de mogelijkheid voor de provincie om deze met twee jaar te verlengen. Het formele vervoerskundige proces, inclusief consultatie moet nog worden doorlopen.

Qbuzz is van oorsprong een Nederlands vervoersbedrijf dat in 2008 is opgericht. Vanaf 2017 maakt Qbuzz onderdeel uit van de Ferrovie dello Stato Italiane (FS Groep). Qbuzz heeft in de provincie Friesland recent de concessie gewonnen. Op dit moment is Qbuzz vervoerder in Utrecht (U-OV), Groningen & Drenthe en Regio Drechtsteden, Molenlanden & Gorinchem.

Gedeputeerde Staten hebben aan Provinciale Staten een brief (d.d. 28 augustus 2023) met de stand van zaken gestuurd. Wij hebben deze provinciale informatiebrief als bijlage voor u bijgevoegd.

Qbuzz geeft aan dat de concessie Zuid-Holland Noord:

- vanaf de start volledig fossielvrij busvervoer rijdt;
- er meer reismogelijkheden op alle R-net lijnen in de concessie komen;
- er meer en ook nieuwe rechtstreekse verbindingen komen;
- er betere aansluitingen tussen bussen onderling en op de treindiensten in de regio komen;
- er meer comfort komt door meer én luxere zitplaatsen;
- er meer bestemmingen beter bereikbaar worden door het gebruik van deelfietsen;
- er meer aantrekkelijke kortingsproducten komen voor reizen in de daluren.

De wettelijke publicaties vindt u op overheid.nl. Abonneer u via www.overheid.nl/berichten-over-uw-buurt.

Gemeente Nieuwkoop	Telefoon:	14 0172 (geen netnummer nodig)
Bezoekadres:	Postadres:	
Klant Contact Centrum, Teylersplein 1	Postbus 1	info@nieuwkoop.nl
2441 LE Nieuwveen	2460 AA Ter Aar	www.nieuwkoop.nl

Volg de gemeente op Facebook: <https://facebook.com/GemeenteNieuwkoop> of twitter: <https://twitter.com/gemnieuwkoop>

Ook verstrekt Qbuzz via gemeenten 10.000 speciale OV-passen waarmee sociale minima gratis tijdens de daluren in de eigen gemeente kunnen reizen.

Qbuzz geeft aan dat deze nieuwe concessie voor Zuid-Holland Noord volop kansen biedt voor de groei van het openbaar vervoer.

Implementatie Qbuzz

Het komend jaar gaat Qbuzz aan de slag met de implementatie om op 15 december 2024 operationeel te zijn. De provincie monitort deze fase. In oktober 2023 was een eerste ambtelijk kennismakingsmoment met Qbuzz en Holland Rijnland gemeenten.

Kansen voor Nieuwkoop

Onze inzet bij Qbuzz blijft in ieder geval een merkbare verbeterslag voor ons OV in landelijk gebied, zoals een snelle buslijn Alphen - Nieuwkoop - Uithoorn met aansluiting op de tram naar Amsterdam (en vice versa), actief vervoer tussen onze dorpskernen en het beter inzetten van collectief vraagafhankelijk vervoer. Daarnaast hebben wij de ambitie om (conform het GVVP) een tweede buurtbus voor onze gemeente te introduceren. Ook hierover gaan we met Qbuzz in gesprek.

Eind maart 2024 is er meer bekend over de implementatie van Qbuzz. Wij organiseren dan graag een raadsavond om met u en Qbuzz in gesprek te gaan over de kansen die de nieuwe concessie biedt voor het versterken van het OV in Nieuwkoop.

Onderzoek vervoersbehoefte

Onder alle reizigers van de Regiotaxi Holland Rijnland, ofwel het collectief vraagafhankelijk vervoer, zijn wij voornemens een onderzoek te doen naar de vervoersbehoefte van deze pashouders. Dit is een vervolg op het eerder gedane onderzoek van 2019/2020 naar de mogelijkheden voor inzet van een Servicelijn, een kleinschalig openbaar vervoersysteem. De uitkomsten van het onderzoek kunnen gebruikt worden voor de verbeterslag die Qbuzz wil maken.

Regiotaxi Holland Rijnland

Op 1 januari 2023 is een nieuw contract voor de Regiotaxi Holland Rijnland ingegaan. Vanaf die datum rijdt Noot Personenvervoer de Regiotaxi. De opdracht is gegund voor een periode vijf jaar.

Tevredenheid reizigers

Reizigers zijn over het algemeen tevreden met de Regiotaxi, zo blijkt uit het continue klanttevredenheidsonderzoek dat Holland Rijnland in de nieuwe contractperiode inzet. In het eerste halfjaar van 2023 is 86% van de reizigers in Holland Rijnland tevreden of zeer tevreden met hun laatste rit en de algehele tevredenheid over de dienstverlening wordt met een rapportcijfer 7,7 gewaardeerd.

Klachten

Er zijn flink minder klachten ingediend dan in de vorige contractperiode. De klachten die werden ingediend hadden voor het grootste deel betrekking op "te laat opgehaald" en "niet verschenen". Daarnaast waren er aanloopproblemen met een te hoge instap in de taxi en het ontbreken van pinapparatuur wat tot klachten leidde.

Stiptheid

De stiptheid van de Regiotaxi is niet op het afgesproken niveau. De vervoerder dient volgens het bestek 95% van de verreden ritten op tijd te rijden. Deze eis is niet gehaald.

De beheersorganisatie van Holland Rijnland heeft Noot na een aantal waarschuwingen een malus (boete) opgelegd voor het niet behalen van de stiptheidseis. Het opleggen van deze malus leidt helaas nog niet tot verbetering.

Stappen richting Noot

Holland Rijnland heeft nu een brief naar Noot gezonden waarin zij Noot in gebreke stellen. Er zijn twee tekortkomingen die blijvend aandacht vragen. De stiptheid heeft nog steeds niet het niveau van 95% bereikt. Daarnaast wordt de terugbelservice bij gemiddeld 35% van de ritten toegepast. Dit percentage is te laag en laat geen stijgende trend zien. Noot heeft tot de jaarwisseling de tijd om zowel de stiptheid als het terugbelservice-percentage naar een hoger niveau te brengen. Wanneer dit niet gebeurt wordt overgegaan tot eventuele opschortingen van facturen.

Vervoersvolume

Het vervoersvolume is sinds het uitbreken van Corona blijvend laag. Ook met de nieuwe vervoerder is hier nog geen verandering in te zien. Twee factoren die vermoedelijk een rol hierbij spelen zijn nieuw ontwikkelde gewoonten van voormalige reizigers en meer alternatieve vervoersmogelijkheden.

Cijfers

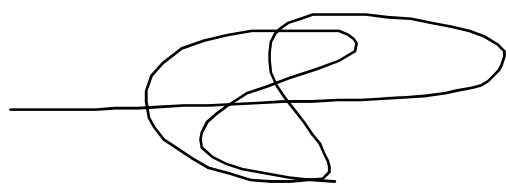
In bijlage 1 kunt u de resultaten over het eerste halfjaar zien.

Tot Slot

Wij hopen u hiermee, met de kennis van dit moment, voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Nieuwkoop,



Nicolette Caspers
Gemeentesecretaris



Robbert-Jan van Duijn
Burgemeester