



PROVINCIE FLEVOLAND

25 JAAR

Postbus 55  
8200 AB Lelystad

Telefoon  
(0320)-265265

Fax  
(0320)-265260

E-mail  
provincie@Flevoland.nl

Website  
www.flevoland.nl

Provinciale Staten van Flevoland  
D.t.v. de griffier mevrouw R.C.M. Stadhouders

INTERN



Verzenddatum

**23 NOV. 2011**

Onderwerp

Beantwoording statenvragen VVD 10 oktober 2011 Q-liner

Bijlagen

1

Uw kenmerk

Ons kenmerk

1230496

Geachte mevrouw Stadhouders,

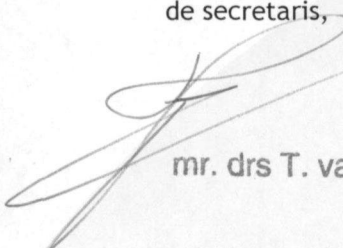
Hierbij ontvangt u de antwoorden op de statenvragen die het statenlid mevrouw M. Jonker-Waterlander op 10 oktober 2011 heeft gesteld over de busverbinding (Q-liner) tussen Groningen, Leeuwarden en Lelystad. Het college heeft de antwoorden op deze vragen op 22 november 2011 vastgesteld.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Flevoland,  
de secretaris,

de voorzitter,

  
mr. drs T. van der Wal

  
L. Verbeek



Statenvragen van het statenlid mevrouw M. Jonker-Waterlander (VVD) van 10 oktober 2011 over de busverbinding tussen Groningen, Heerenveen en Lelystad en de antwoorden daarop van het college van Gedeputeerde Staten zoals vastgesteld op 22 november 2011 (1230507).

Inleiding (tekst VVD)

De concessie voor de Qliner Lelystad-Emmeloord-Groningen eindigde eind juni 2011. Voor de concessieperiode van juli 2011 tot december 2012 (ingebruikname van de Hanzelijn) is een EU-aanbesteding gehouden en is de lijn Lelystad-Emmeloord-Groningen gegund aan Arriva. Door het ontbreken van een spoorverbinding naar het noorden via Noordelijk Flevoland zijn de inwoners van Urk en de Noordoostpolder voor OV geheel aangewezen op deze snelle busverbinding. Veel jongeren uit Noordelijk Flevoland studeren c.q. werken in Groningen en/of Leeuwarden. De VVD krijgt signalen dat deze nieuwe aanbesteding een forse achteruitgang is voor de passagiers. De prijzen zijn sterk verhoogd en de kwaliteit is er fors op achteruit gegaan.

Vraag 1:

T.a.v. de aanbesteding tot december 2012. Zijn er bij de aanbesteding afdoende afspraken gemaakt over de kwaliteit en tarieven?

Antwoord:

Het hoofddocument voor de aanbestedende en inschrijvende partijen is het bestek. Het bestek is door de aanbestedende partij opgesteld en daarin staan de eisen van de aan te besteden dienst voorgeschreven. Er staan bepalingen in over de kwaliteitseisen en ook de middelen(boeteoplegging en malus) die de opdrachtgever toe kan passen als deze eisen niet worden gehaald.

In 2009 is het tarievenkader voor de Qliner 315 door het college vastgesteld. Het prijspeil voor de Qliner is destijds hoger gesteld dan het tarief voor streekvervoer vanwege de hogere kwaliteit en snelheid. Het kilometertarief is in de loop der jaren alleen door indexering hoger geworden. De beantwoording van vraag 2 gaat nader in op het prijsniveau.

In het door het college vastgestelde bestek is het tarievenkader opgenomen. Arriva houdt zich aan het tarievenkader. Het consumenten-platform ROCOVF heeft positief geadviseerd over het bestek van de huidige Qliner 315.

Vraag 2:

Het enkele reis tarief op het traject Groningen-Emmeloord is gestegen van 11,70 naar 16,00 euro. Met toepassing van de dalurenkorting zelfs een stijging van 7,20 naar 16,00 euro omdat in de nieuwe situatie geen korting zou gelden op de bus.

In de Qliners van Qbuzz en Arriva in Groningen en Drenthe gelden dezelfde tarieven als in de andere bussen in Groningen en Drenthe (het zonetarief).

Voor een aantal Qliners wordt het duurdere kilometertarief gehanteerd, waarbij het tarief van de Q315 hoger is dan de andere lijnen.

Op de lijnen 305, 314, 327 wordt een kilometertarief gehanteerd van 0,126 euro, voor de Q 315 is het tarief van 0,149 euro. ([www.arriva.nl/ov-chipkaart/tarieven/groningen](http://www.arriva.nl/ov-chipkaart/tarieven/groningen) )

Waarom een hoger tarief voor de lijn Groningen - Lelystad? Waarom is GS hiermee akkoord gegaan?

Antwoord:

De nieuwe tariefberekening is volledig gericht op het OV-chipkaart systeem dat uitgaat van werkelijk gereden kilometers. Een gevolg van deze systematiek is dat lange reizen relatief duurder worden en korte reizen relatief goedkoper. Een effect dat landelijk speelt bij de overstap naar de



OV-chipkaart. Het enkele reistarief Groningen - Emmeloord van € 11,70 van Connexxion was gebaseerd op tariefeenheden en niet op echte kilometers. Door de systeemomzetting van tariefeenheden naar echte kilometers is de consument die nu overstapt van het tariefeenheden kaartje naar de OV-chipkaart duurder uit. Er zijn nu kortingsproducten beschikbaar die dit effect dempen.

In onderstaande tabel wordt de korting zichtbaar gemaakt voor een reis van Emmeloord naar Groningen.

OV-CHIPKAART VOLTARIEF	20% 'DALKORTING'	20% 'ALTIJD KORTING'	40% 'ALTIJD KORTING'
€ 15,90	€ 12,72	€ 12,72	€ 9,54

Met de dalkorting krijgen reizigers na 09:00 een korting van 20%. De dalkorting kost jaarlijks € 7,50. Het product 'Altijd Korting' geeft 20%(voor iedereen) of 40%(voor scholieren) korting over de hele dag. Dit product kost € 16,50 per maand of € 165,- per jaar.

In 2009 is in het kader van de transitie van strippenkaart naar OV-chipkaart door de Provincie Flevoland, het consumentenplatform ROCOVF en Connexxion gekeken naar het kilometertarief voor de Qliner 315. In verband met het hoogwaardige karakter van deze lijn ligt het kostenniveau en daarom het tarief iets hoger dan de andere lijnen. Het consumentenplatform ROCOVF heeft positief geadviseerd waarna het college het tarief heeft vastgesteld(HB 833032). Het tarief is jaarlijks geïndexeerd en bedraagt daardoor nu 14,9 cent per kilometer.

Vraag 3:

De vorige vervoerder Connexxion hanteerde voor de Q-liner een dalurenkaart die een korting van 40% gaf. Arriva geeft bij navraag aan, dat er voor de Qliner van Lelystad naar Groningen geen kortingsproduct verkrijgbaar is. De kortingsproducten van Arriva die in Noord Nederland geldig zijn, gelden alleen op treinlijnen. Voor de Noordelijke treinlijnen is een dalkortingsproduct met 40% korting.

Waarom geen vergelijkbaar kortingsproduct voor de Qliner?

Antwoord:

Connexxion had een voordeelurenabonnement in haar tarievenassortiment. Reizigers kregen met dit abonnement op geselecteerde ritten 40% korting in de daluren. De volgende blokken geven bij benadering de dalurenperiode aan, dit kon op ritniveau afwijken:

05:00 - 06:30

09:30 - 14:30

18:00 - 22:30

Deze abonnementsvorm had volgens Connexxion een beperkte gebruikersgroep van ongeveer 35 reizigers.

De klantenservice van Arriva heeft u onvolledig voorgelicht over de verkrijgbaarheid van kortingsproducten. Wij zullen Arriva er in het eerstvolgende beheergesprek op wijzen dat zij de klanten volledig moeten informeren over de beschikbaar zijnde kortingsproducten.

Ter vervanging van het Connexxion voordeelurenabonnement is de 20% dalkortingskaart ingevoerd. Het dalurenbereik van deze kaart is groter dan het Connexxion voordeelurenabonnement. Vanaf 09:00 gaat de dalperiode in. De reiziger krijgt dan op alle ritten 20% korting, ook in de middagspits. De 20% dalkortingskaart heeft de potentie om een grotere groep reizigers voordeel te geven dan het oude voordeelurenabonnement van Connexxion.

De dalkortingskaart is eveneens geldig in de concessie IJsselmond en in Oost-Nederland.

Arriva is verplicht om naast regionale kortingsproducten ook landelijke kortingsproducten te accepteren zoals bijvoorbeeld het 'Altijd Korting' product.

Vraag 4:

De "Q" van Qliner staat voor Quick en Quality. De reiziger betaalt hier een hoger tarief voor.

"Met airco en een comfortabele stoel kunt u genieten van uw krant, werken of van het uitzicht



genieten”, aldus de belofte. De lijn is inderdaad snel, maar de kwaliteit is niet in overeenstemming met het hogere tarief. Reizigers klagen over frequente inzet van oncomfortabele streekbussen, met niet/slecht werkende airco, weinig beenruimte, slechte stoelen en hoofdstoelen.

Naar we hebben begrepen komen er ook klachten binnen bij de provincie. Is dit juist? En wat wordt er gedaan met de klachten?

Antwoord:

De Provincie Flevoland heeft geen klachten ontvangen over het gebruik van streekbussen op de Qliner 315. Van twee bussen is bekend dat de inbouw van airco niet volledig gelukt is voor de start van de concessie. Deze bussen zijn in de zomer uit de roulatie gehaald om de airco aan te sluiten. De problemen met de airco moeten nu dus zijn verholpen. In het bestek is dezelfde beenruimte voorgeschreven als de ruimte die de Connexxion bussen boden. Tijdens een steekproef op het wagenpark zijn geen afwijkingen geconstateerd.

Arriva zet bussen van Mercedes en Volvo in. De Volvo bussen hebben hardere stoelen dan de MAN bussen waarmee Connexxion reed. Het bestek bood hier ruimte voor.

De klachten die bij de provincie binnenkomen worden altijd inhoudelijk besproken met Arriva in het beheeroverleg. Wanneer Arriva niet voldoet aan de bestekseisen wordt zij daar op aangesproken en worden er bindende afspraken gemaakt over kwaliteitsverbetering. Bij uitblijvende kwaliteitsverbetering volgt mogelijk sanctionering.

Vraag 5:

Wordt er gecontroleerd op kwaliteit? Zo ja, hoe wordt er gecontroleerd? Wordt de vervoerder hier op aangesproken?

Antwoord:

Er wordt structureel onderzoek gedaan naar de prestatie van Arriva. Met een representatieve steekproef wordt iedere maand de uitvoeringskwaliteit gecontroleerd. Er wordt gecontroleerd op vertrek- en aankomst stiptheid, of alle reizigers kunnen zitten, of de bus wel/niet rijdt en het type materieel dat wordt ingezet. De resultaten van deze metingen worden besproken in het beheergesprek met Arriva en zonodig worden er verbeterafspraken gemaakt. De beheergesprekken worden eens per vier weken gehouden.

Vraag 6:

Indien niet wordt gecontroleerd op kwaliteit, waarom niet?

Antwoord:

Er wordt door de opdrachtgevers gecontroleerd op kwaliteit zoals toegelicht in de beantwoording van vraag 5.

Vraag 7:

De inzet van bussen op spitsuurtijden lijkt een probleem.

Vooraf in Heerenveen stappen dan de jongeren uit Leeuwarden van de trein over op de bus.

Regelmatig is deze dan al vol en dient de reiziger een uur of meer te wachten op de

volgende bus. Inzet voldoende bussen tijdens de spitsuren jongeren en studenten ontbreekt?

Antwoord:

De afstemming van vraag en aanbod wordt bepaald op basis van telcijfers. Bij de start van dit schooljaar zijn er meer reizende studenten dan vorig jaar. Daarbij komt dat het reispatroon van de studenten zeer grillig is. Gevolg was dat er te weinig bussen ingepland waren om iedereen te kunnen vervoeren. De opdrachtgevers hebben Arriva daarop aangesproken. Arriva heeft nu structureel een bus in Groningen en Heerenveen standby staan om pieken op te vangen.

Daarnaast zetten zij extra bussen in tijdens drukke spitsmomenten. Het OV-bureau Groningen

Drenthe heeft een week lang gecontroleerd of er voldoende bussen werden ingezet tijdens de spits.

Uit deze controle bleek dat Arriva voldoende bussen inzette.

Vraag 8:

Onvoldoende vertrektijden bussen, hiaten in dienstregeling.



De bus die om 20.53 uur vertrekt uit Groningen stopt in Lemmer (en gaat dus niet door naar Emmeloord en Lelystad). Na een uur wachten is er nog de mogelijkheid om van Lemmer door te reizen naar Emmeloord maar niet naar Lelystad. De laatste mogelijkheid om vanuit Groningen in Lelystad te komen, is vertrek om 19.53 uit Groningen. Dit geldt ook voor de bus die 's ochtends vroeg naar Groningen vertrekt. De eerste bus begint in Lemmer (5 uur 23), zodat je vanuit Emmeloord en Lelystad niet voor 8:00 uur in Leeuwarden kunt aankomen.

Voor een aantal beroepen en scholen is dit niet tijdig genoeg. Wat is hiervan de reden? Heeft men zich gerealiseerd wat dit voor de reiziger betekent? Wat denkt GS hier aan te doen?

Antwoord:

De rit van 20:53 Groningen - Lemmer en de rit van 19:53 Groningen - Lelystad zijn overgenomen van de dienstregeling zoals Connexxion die voorheen reed. Ten tijde van Connexxion is niet gebleken dat er behoefte was om de rit van 20:53 te verlengen naar Emmeloord en Lelystad en is daarom ongewijzigd overgenomen.

U geeft aan dat de eerste rit richting Groningen begint in Lemmer om 05:23.

Volgens de dienstregeling vertrekt de eerste rit naar Groningen om 05:04 uit Emmeloord.

Vraag 9:

T.a.v. de aanbesteding na 2012: Het lijndeel Emmeloord - Lemmer zal door de provincie Friesland worden aanbesteed als onderdeel van de concessie Zuidwest Friesland. Wanneer vindt deze aanbesteding plaats en in welke mate wordt de Provincie Flevoland betrokken bij deze aanbesteding?

Antwoord:

Het aanbestedingstraject van de concessie Noord- en Zuidwest Fryslân is reeds ingezet. De Provincie Fryslân betreft de Provincie Flevoland en het OV-bureau Groningen Drenthe bij de opstelling van de aanbestedingsstukken daar waar het de Qliner 315 betreft. Er worden met de Provincie Fryslân afspraken gemaakt over het lijndeel Emmeloord - Lemmer.

Vraag 10:

V.w.b. de concessie IJsselmond m.b.t. lijndeel Lelystad-Emmeloord: GS wordt hierbij betrokken, zo hebben wij begrepen. Is dit juist en wanneer vindt deze aanbesteding plaats?

Antwoord:

In de aanbesteding van de concessie IJsselmond wordt het lijndeel Lelystad - Emmeloord integraal opgenomen. De ambtelijke voorbereidingen voor de aanbesteding van de concessie IJsselmond zijn gestart. Het concept programma van eisen wordt nu voorbereid en het college gaat het definitieve programma van eisen eind 2011 vaststellen.

Vraag 11:

Kan GS aangeven of de hierboven geschetste problemen zijn/worden meegenomen bij de aanbestedingen en hoe deze worden opgelost?

Antwoord:

Het college vindt een hoogwaardige openbaar vervoer verbinding naar het Noorden via de Noordoostpolder van belang en neemt deze ambitie mee in de aanbesteding concessie en de afspraken voor het Noordelijke trajectdeel in Noord- en Zuidwest Fryslân.