

Aan Provinciale Staten

Datum : 29 november 2022  
Documentnr. : 2022-117525  
Dossiernummer : K2946  
Behandeld door : H.H. Sinnema  
Telefoonnr. : (050) 3164522  
Antwoord op :  
Bijlage : Aanpassingen dienstregeling per 11 december  
Onderwerp : Verbeterplan en nieuwe dienstregeling Arriva

Geachte dames en heren,

### Aanleiding

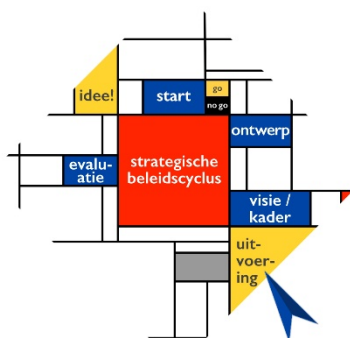
Met deze brief informeren wij u over de situatie op het spoor, in het bijzonder over onze opdracht aan Arriva om een verbeterplan op te stellen en over aanpassing van de treindienstregeling per 11 december aanstaande.

### Eerdere behandeling in PS

De uitvoering van de treinconcessie is aan de orde geweest bij de beantwoording van schriftelijke vragen die door de fractie van de ChristenUnie en D66 zijn gesteld (d.d. 20 september, documentnummer 2022-087819 respectievelijk d.d.9 november 2022, documentnummer 2022-108539), tijdens diverse commissievergaderingen en de Statenvergadering over de begroting.

### Rol en bevoegdheden PS in deze fase

De uitvoering van de treinconcessie betreft bestaand beleid.



### Extern betrokkenen

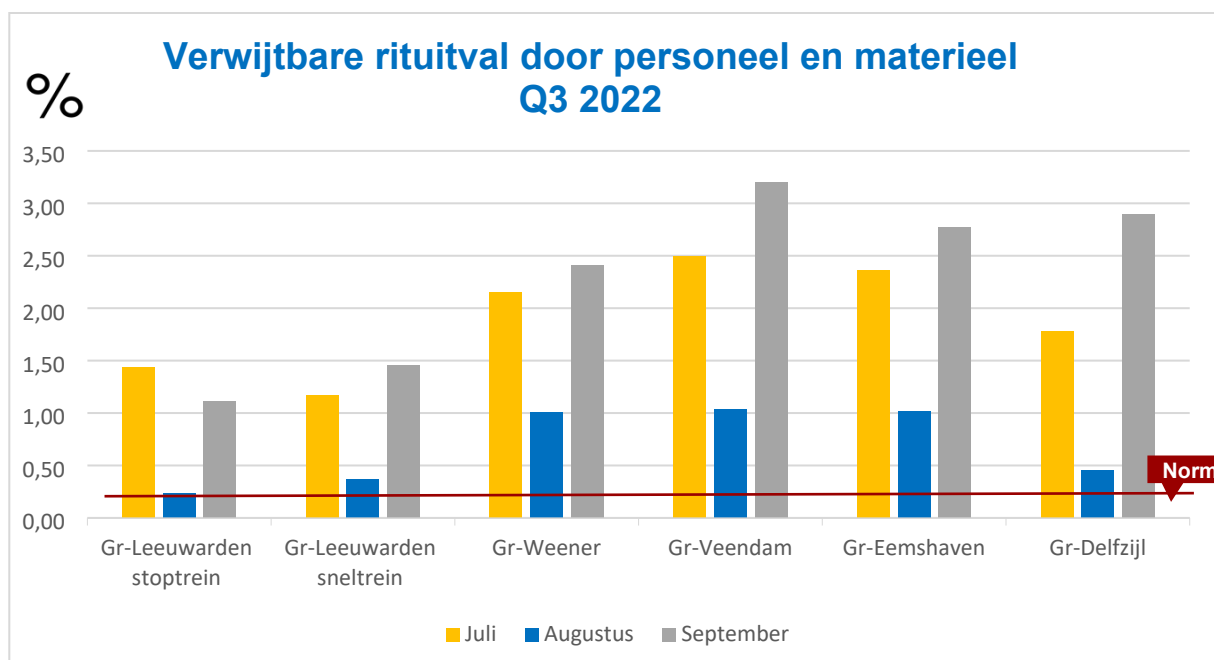
De provincie Fryslân is betrokken als mede-opdrachtgever. Het OV-Consumentenplatform heeft advies aan Arriva uitgebracht over de aanpassingen van de dienstregeling.

## Nadere toelichting

Onze reizigers moeten kunnen rekenen op een betrouwbare treindienst, een passend voorzieningenniveau en een zitplaats. Zoals aangegeven bij onze beantwoording van schriftelijke vragen die door de fractie van de ChristenUnie en D66 zijn gesteld zijn wij van mening dat Arriva niet voldoet aan de eisen die de concessie stelt aan de omvang van de dienstregeling, de betrouwbaarheid van de uitvoering van de dienstregeling en de zitplaatscapaciteit. Met deze brief informeren wij u over de huidige situatie, de opdracht die wij Arriva hebben gegeven om een verbeterplan op te stellen en de treindienstregeling per 11 december aanstaande.

### Huidige situatie

Er is bij Arriva al geruime tijd sprake van een fors hoger ziekteverzuim dan gemiddeld, met als voornaamste oorzaak coronagerelateerd verzuim. Dit speelt ook in andere sectoren en bij andere vervoerders. Dit maakte dat Arriva zich genoodzaakt voelde om aanpassingen aan de dienstregeling door te voeren om een stabiele en betrouwbare uitvoering van de treindienst te garanderen. Wij constateren dat de situatie nog niet voldoende is verbeterd: er is nog steeds sprake van forse afschaling van de dienstregeling en ook de betrouwbaarheid van de resterende treinen is nog onvoldoende. Hieronder kunt u zien in welke mate er in het afgelopen kwartaal *ongeplande* rituitval is geweest als gevolg van tekort aan beschikbaar personeel dan wel problemen met het materieel, bovenop de reeds afgeschaalde dienstregeling:



Vanwege de relatief hoge rituitval is het des te belangrijker dat Arriva voldoet aan de eisen van de concessie om vervangend vervoer in te zetten. Bij onvoorziene omstandigheden is de inzet van vervangend vervoer verplicht wanneer er binnen 34 minuten geen opvolgende trein met dezelfde richting en bestemming arriveert. Reizigers die met rituitval worden geconfronteerd dienen correct en afdoende te worden geïnformeerd over de inzet van vervangend vervoer. Wij hebben geconstateerd dat er niet altijd vervangend vervoer is ingezet op momenten als bedoeld in de concessie en bovendien zijn reizigers op die momenten niet correct en afdoende geïnformeerd. Dit rekenen wij Arriva aan.

### Verbeterplan

De activiteiten die wij ondernemen om Arriva zich aan haar verplichtingen te laten houden zijn:

- We blijven Arriva aanspreken op de naleving van haar verplichtingen uit de concessie.
- We beoordelen Arriva conform het contract op de prestaties die ze hebben geleverd. De financiële beoordeling van de prestaties van dit jaar zal plaatsvinden na ontvangst van de eindverantwoording, die Arriva uiterlijk 1 juli 2023 moet indienen.
- We houden als provincie de vinger aan de pols bij de uitvoering van de aanpak van Arriva om de beperkte inzetbaarheid van personeel op te lossen.

Arriva ging er afgelopen oktober nog van uit dat met de start van de nieuwe dienstregeling per 11 december aanstaande weer volledig zou kunnen worden gereden. De verminderde beschikbaarheid van personeel door verhoogd ziekteverzuim blijkt echter langer te gaan duren, constateert Arriva. De verwachting van Arriva is dat dit zich voortzet tot in het voorjaar van 2023. Bij bestuurlijk overleg van 11 november jongstleden, hebben de provincies Fryslân en Groningen als gezamenlijke opdrachtgevers Arriva opgedragen om te acteren op dit inzicht en een verbeterplan op te stellen. In dit verbeterplan dient Arriva per tekortkoming aan te geven welke maatregelen zij nemen en zullen gaan nemen. Wij verlangen dat Arriva dit verbeterplan de eerste week van december toestuurt, zodat dit nog voor het aankomende kerstreeces bij bestuurlijk overleg kan worden besproken.

Arriva dient in het verbeterplan op te nemen:

- Welke maatregelen er op korte termijn mogelijk zijn om een betrouwbare en voorspelbare dienstregeling te bieden. We hebben gevraagd om een voorstel voor een herontwerp van de dienstregeling, dat zo efficiënt mogelijk de inzetbaarheid benut van het personeel dat wel beschikbaar is.
- Welke maatregelen Arriva neemt om zo snel mogelijk weer de volledige dienstregeling te kunnen bieden, met een strategie om zowel op de korte als langere termijn voldoende personeel beschikbaar te hebben en te houden.
- Welke extra inzet Arriva gaat plegen om voldoende zitplaatscapaciteit te bieden, ook op te verwachten piekmomenten en situaties waarin er onverwacht minder personeel beschikbaar is.
- Welke maatregelen Arriva neemt om aan de eisen te gaan voldoen die de concessie stelt op het gebied van vervangend vervoer.
- Welke maatregelen Arriva gaat nemen om de reiziger beter te informeren, onder andere over uitval en vervangend vervoer.

Het college wil nog dit jaar verbetering zien op het gebied van communicatie, vervangend vervoer en de inzet van voldoende zitplaatscapaciteit. Arriva heeft inmiddels een nieuwe dienstregeling ontworpen, waarmee de huidige afschaling van 8,2% minder kilometers ten opzichte van de volledige dienstregeling beperkt kan worden tot 4,4% minder kilometers. Dit betekent dat er meer treinvervoer zal worden aangeboden.

#### *Aangepaste dienstregeling per 11 december 2022*

Omdat op 11 december de nieuwe dienstregelingen in het OV van start gaan, heeft Arriva prioriteit gegeven aan het eerste punt uit het verbeterplan: het maken van een voorstel voor het herontwerp van de dienstregeling. Het voorstel van Arriva is voor advies voorgelegd aan de consumentenplatforms in de provincies Groningen en Fryslân. Beide colleges hebben kennis genomen van het voorstel van Arriva, de adviezen van de consumentenorganisaties en ingestemd met het voorstel voor een herontwerp van de dienstregeling. De huidige afschaling van 8,2% minder kilometers ten opzichte van de volledige dienstregeling wordt teruggebracht naar 4,4% minder kilometers. Dit betekent dat er 3,8% meer treinvervoer zal worden aangeboden.

De verbeteringen die Arriva doorvoert zijn:

- Op werkdagen geldt er bij alle treindiensten een vaste halfuurdienst, waardoor de dienstregeling voorspelbaar is geworden en aansluitingen op bussen weer worden geboden.
- Op zaterdag rijden de meeste treindiensten weer een halfuurdienst en rijden er weer sneltreinen tussen Groningen en Leeuwarden.
- Het onverwacht uitvallen van ritten wordt zoveel mogelijk voorkomen, omdat de nieuwe dienstregeling minder machinistendiensten vraagt dan de huidige.
- Er worden langere treinen ingezet op de ritten waar zich met enige regelmaat capaciteitsproblemen op hebben voorgedaan.

Tegenover deze verbeteringen staat een aantal aanpassingen die ondanks dat de meeste reizigers er van profiteren, nadelig zijn voor reizigers op specifieke trajecten. Zo worden de extra spitsritten vanaf Warffum en van/naar Sneek uit de dienstregeling gehaald. Op de treindienst van/naar Harlingen vermindert de bediening van Deinum en Dronryp. De afschalingen per 11 december sluiten volgens Arriva aan op de veranderende reizigerspatronen. Immers, zo stelt Arriva, zijn reizigers nog niet volledig terug in de trein gekomen na de coronapandemie. Zowel het OV-Consumentenplatform Groningen als het ROCOV Fryslan betreuren dat er nog afschalingen blijven plaatsvinden, maar hebben aangegeven de uitgangspunten van Arriva te onderschrijven en constateren dat er per saldo een verbetering van het voorzieningenniveau plaatsvindt. Voor een overzicht van de wijzigingen verwijzen wij naar de bijlage.

Aanvullend en in lijn met het uitgevraagde verbeterplan, hebben wij Arriva gevraagd er voor te zorgen dat treinen worden versterkt als na 11 december blijkt dat er toch sprake is van drukte in treinen. De bezetting van de treinen wordt daarom nauwkeurig gemonitord. Ook moet de reiziger steeds tijdig en volledig worden geïnformeerd. Het vervangend vervoer dat Arriva aanbiedt in het geval toch ritten uitvallen, moet uiterlijk 11 december op orde zijn. Zoals hierboven aangegeven, geven wij Arriva een duidelijke stip op de horizon mee: op 10 april moet de volledige dienstregeling weer worden gereden.

Wij gaan er van uit dat Arriva de eerste week van december het verbeterplan oplevert, zodat wij voor het kerstreces hier bestuurlijk overleg over kunnen hebben. We zullen u informeren over de uitkomsten hiervan.

**Afsluitend**

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Groningen:



, voorzitter.



, secretaris.

**Bijlage 1: tabel met aanpassingen dienstregeling**

<i>Groningen-Eemshaven</i>		
Ma t/m vr	Huidige afschaling 7 ritten vallen uit	Per 11 december 2 extra spitsritten vervallen
Zaterdag	1x per uur	wordt weer 2x per uur
Zondag	geen uitval	geen uitval
<i>Groningen-Delfzijl</i>		
Ma t/m vr	6 ritten vallen uit	volledige dienstregeling
Zaterdag	1x per uur	1x per uur
Zondag	geen uitval	geen uitval
<i>Groningen-Weener/Veendam</i>		
Ma t/m vr	9 ritten vallen uit	volledige dienstregeling
Zaterdag	1x per uur	wordt weer 2x per uur
Zondag	geen uitval	geen uitval
<i>Groningen-Leeuwarden</i>		
Ma t/m vr	4 ritten vallen uit	volledige dienstregeling
Zaterdag	geen sneltreinen	De sneltrein rijdt weer 1x per uur
Zondag	geen uitval	geen uitval
<i>Leeuwarden-Harlingen</i>		
Ma t/m vr	6 ritten vallen uit	volledige dienstregeling, m.u.v Deinum en Dronryp 1x per uur
Zaterdag	geen uitval	Deinum en Dronryp 1x per uur
Zondag	geen uitval	Deinum en Dronryp 1x per uur
<i>Leeuwarden-Sneek/Stavoren</i>		
Ma t/m vr	7 ritten vallen uit	<ul style="list-style-type: none"><li>Sneek overdag niet meer 4x per uur, maar 2x per uur</li><li>Sneek uitbreiding van halfuurdienst tot 20:22 uur ipv 18:22 uur</li></ul>
Zaterdag	geen uitval	1x per uur
Zondag	geen uitval	geen uitval