

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2317

Vragen van het lid **Van Kent** (SP) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat (Openbaar Vervoer en Milieu) over *de problemen met communicatieapparatuur aan boord van bussen bij Qbuzz* (ingezonden 16 juli 2024).

Antwoord van Staatssecretaris **Jansen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 22 augustus 2024).

Vraag 1

Is het u bekend dat er (nog steeds) problemen zijn met het noodstelsel aan boord van bussen bij Qbuzz en dat chauffeurs hiervan melding hebben gemaakt op onder meer 16 januari 2024 en 20 juni 2024?

Antwoord 1

De vragen hebben betrekking op de concessie Groningen-Drenthe (GD) die het stads- en streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe omvat. Het OV-bureau Groningen-Drenthe is de opdrachtgever voor deze concessie. Qbuzz is de opdrachtnemer. Het OV-bureau Groningen-Drenthe en Qbuzz hebben mij desgevraagd informatie aangeleverd voor de beantwoording van uw vragen.

Uit navraag bij het OV-bureau Groningen Drenthe en Qbuzz blijkt dat de storing in juni is veroorzaakt door een storing in een nachtelijk dataverwerkingsproces. Dit heeft geleid tot een onderbreking van de dienstregeling op 20 juni tussen 5:30 en 7:30 uur. Uitsluitend in het concessiegebied Groningen-Drenthe. Om 5:30 uur leek deze storing als gevolg te hebben dat er geen noodoproep door buschauffeurs mogelijk was. Hierdoor is er besloten te stoppen met rijden. Om 7:20 uur bleek dat de noodoproep nooit in het geding is geweest. Kort hierna is de dienstregeling hervat.

OV-bureau Groningen Drenthe geeft aan dat de storing op 20 juni geen relatie heeft met de storingen waarover uw Kamer in januari vragen heeft gesteld.¹

Vraag 2

Is het u bekend dat het noodstelsel niet kan functioneren als de IVU-box (communicatieapparaat) buiten werking is?

¹ Kamerbrief «Beantwoording vragen over de problemen met communicatiesystemen aan boord van bussen bij Qbuzz», 27 februari 2024, kenmerk: 2024Z00249

Antwoord 2

Zoals is aangegeven in de beantwoording op eerdere vragen is dit niet het geval.¹

Vraag 3

Is het u bekend dat het betaalsysteem onderdeel uitmaakt van de IVU-box en het dus geen apart systeem betreft zoals u in uw eerdere beantwoording aangaf?

Antwoord 3

Qbuzz geeft aan dat het betaalsysteem een apart systeem is. Er is mij geen andere informatie bekend.

Vraag 4

Kunt u zich voorstellen dat het haperen van aanwezige boordsystemen zorgt voor frustratie onder reizigers vanwege het niet kunnen uitchecken en het ontbreken van actuele reisinformatie?

Antwoord 4

Het is voor reizigers evenals alle medewerkers van het openbaar vervoer vervelend wanneer er vertraging optreedt als gevolg van een storing. Op 20 juni is de volledige dienstregeling stilgelegd vanwege de veronderstelling dat er geen noodoproep mogelijk zou zijn. Over de problemen die speelden begin dit jaar geeft Qbuzz aan er volle aandacht voor te hebben dat storingen voorkomen worden en benadrukt daarbij dat de veiligheid niet in het geding is. Daarnaast heeft Qbuzz in 2023 een onderzoek laten uitvoeren waaruit blijkt dat reizigers doorgaans erg tevreden zijn over het in- en uitcheckproces.

Vraag 5

Kunt u zich voorstellen dat dit leidt tot agressie in de richting van chauffeurs en daarmee onveilige situaties aan boord?

Antwoord 5

Uit de informatie van Qbuzz leid ik af dat veiligheid voor chauffeurs en reizigers leidend is in het ondernemen van acties om onverhoopte storingssituaties op te lossen. Om die reden is 20 juni ook tijdelijk de dienstregeling stilgelegd. Er is mij niet bekend dat de storing van 20 juni heeft geleid tot agressie richting personeel van Qbuzz.

Vraag 6

Bent u bereid om opnieuw bij Qbuzz en het OV-bureau Groningen-Drenthe na te gaan of chauffeurs zich hebben gemeld met klachten ten aanzien van de IVU-box en de gekoppelde noodsystemen en kunt u over dit antwoord rapporteren aan de Kamer?

Antwoord 6

De werking van technische systemen in de bussen van Qbuzz is onderdeel van de afspraken tussen de concessieverlener en concessiehouder. Het OV-bureau Groningen-Drenthe kan Qbuzz hierop aanspreken en kan op basis van de concessie prestaties afdwingen. Qbuzz heeft aangegeven te handelen vanuit het veiligheidsperspectief en heeft bij de van elkaar losstaande storingen in januari en juni direct verbeteracties ondernomen.

Vraag 7

Kunt u een overzicht geven van de verbeteringen die Qbuzz met haar chauffeurs heeft afgesproken over de aanwezige boordsystemen?

Antwoord 7

Qbuzz geeft bij navraag aan dat zij:

- het monitoringsproces, waarin storingssignalen goed doorkomen, verbetert;
- het verbeteren van de inrichting van de nachtelijke dataverwerkingsprocessen naar verwachting eind augustus afrondt;
- de opstartprocedure voor de systemen heeft verbeterd;
- de geheugenkaarten heeft vervangen;

- de systemen van de nieuwste software heeft voorzien en deze beter heeft ingeregeld.