

Begin dit jaar nam Arriva het busvervoer in concessiegebied Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee over van Connexxion. Meer vervoer voor minder geld. Kan het elke aanbesteding weer beter en goedkoper?

AUTEUR PIEN HEUTS FOTO'S WIM VAN HOF

Arriva in de Hoeksche Waard

Aanbesteden op het scherp va

Busstation Heinenoord oogt grijs en grauw op deze sombere januaridag. Bussen rijden af en aan. Wachtende reizigers zetten zich schrap tegen de wind. Lijn 161?, antwoordt een jonge vrouw. “De dienstregeling is veranderd; ik geloof dat-ie om 19 óver naar Zuid-Beijerland vertrekt. Met Connexxion hadden we vanuit Puttershoek altijd meteen aansluiting.” De vrouw houdt haar beide kinderen in de gaten. Een baby en een ouder jongetje liggen in een grote dubbele wandelwagen. Haar vriendin heeft ook een wandelwagen bij zich. “We móeten wel met de bus”, zegt ze, “in de auto past het allemaal niet. Het schijnt dat alle nieuwe bussen van Arriva een gelijkvloerse instap hebben. Dat scheelt een hoop gesjouw.” De vriendinnen uit Puttershoek schrikken als een kleine midibus van Taxi Centrale Renesse (TCR), een onderaannemer van Arriva, komt voorrijden.

Sinds 1 januari heeft Arriva het busvervoer in de Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee van Connexxion overgenomen. In juli vorig jaar won het bedrijf met overmacht van mededingers Connexxion en Veolia. “Arriva scoorde vergeleken met de andere vervoerders het best op zowel kwaliteit als kwantiteit”, vertelt Bas

van Herpen, concessiebeheerder bij de Provincie Zuid-Holland. “Met 10 procent meer dienstregelingsuren en een scholieren- en nachtnet ziet de dienstverlening er veelbelovend uit. We hebben veel geleerd van de vorige aanbesteding.”

In 2001 werd het concessiegebied Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee voor het eerst openbaar aanbesteed. Connexxion, waarin streekvervoerder ZWN was opgegaan, won de gunning voor 7,1 miljoen euro en kon dus ook in de periode 2002-2008 blijven rijden. “We hadden toen nog geen ervaring met openbare aanbesteding”, zegt Van Herpen. “De bestaande dienstverlening hebben we destijds gewoon overgenomen in het bestek; er veranderde dus weinig. Nu bepaalt de provincie het aantal dienstregelingsuren. Ook zijn voor het eerst eisen gesteld aan de sociale veiligheid, het materieel en bijvoorbeeld digitale reisinformatie. Daarnaast geven we nu een ontwikkelopdracht aan de vervoerder. Eens per twee jaar komt Arriva met een ontwikkelplan waarin de wensen van klanten zijn geïnventariseerd, een analyse van het vervoersaanbod is verricht en een marketing- en communicatieplan plus vervoerplan en effectmeting zijn opgenomen.”



Goedkopere constructie

Arriva rijdt de concessie voor een jaarlijks bedrag van 7.350.000 euro (de exploitatiebijdrage). Daarnaast krijgt de vervoerder 4 ton voor het tweejaarlijkse ontwikkelplan. Het is niet zo dat Arriva meer vervoer biedt voor minder geld, stelt de concessiebeheerder: “Omdat wij de busstations Oude Tonge en Heinenoord van Connexxion hebben gekocht, heeft Arriva daar geen onderhoud- en andere kosten aan. Per saldo is deze concessie niet goedkoper dan de vorige. Het is ook helemaal niet onze bedoeling om op de exploitatievergoeding te bezuinigen.”

“Onzin”, zegt vakbondsbestuurder Egon Groen van FNV Bondgenoten. “Volgens onze berekeningen rijdt Arriva 10 procent meer dienstregelingsuren tegen 5 procent minder subsidie. Er is minimaal 3 ton bezuinigd op deze concessie. Minstens 20 procent van het werk is om die reden via een goedkopere constructie uitbesteed aan onderaannemer Taxi Centrale Renesse.”

De 21-persoons midibus van TCR die lijn 161 volgens een uurdienst rijdt, vertrekt om 19 over 11 richting Oud-Beijerland. De kindervagens staan geparkeerd tegen de klapstoeltjes. “We passen er gelukkig in”, zuchten beide



an de snede

moeders opgelucht. De bus die volgens een bordje bij de ingang twaalf zitplaatsen en veertien staanplaatsen heeft, is verder nagenoeg leeg. “Rond deze tijd is het niet druk”, weet de chauffeur. “In de spits hadden we een probleem gehad.”

Sinds november is de chauffeur de gelukkige bezitter van een busrijbewijs. Zijn eerste twee weken achter het stuur bevalen hem goed. “Via uitzendbureau Start werk ik voor TCR. Op mijn zevenenvijftigste ben ik allang blij dat ik weer werk heb. Maar liever was ik in vaste dienst bij Arriva; dat betaalt beter.”

Terwijl de chauffeur over de smalle dijk van Goid-schalchoord manoeuvreert vertelt hij over de pech die hij de dag ervoor had. “Op het industrieterrein van Oud-Beijerland stond ik met een kapotte bus vol boze schoolkinderen. Dat was niet leuk. Na een half uur kwam er gelukkig een andere bus. “Kinderziektes”, concludeert de uitzendchauffeur. “De achterdeur van deze bus gaat opeens ook niet meer open, terwijl het toch vrij nieuw materieel is.”

Geleerd van fouten

Arriva is blij dat het zijn vervoerportefeuille met deze

concessie kon uitbreiden. In het aangrenzende DAV-gebied rond Dordrecht (Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfherenlanden) doet de vervoerder al langer zaken met de provincie Zuid-Holland. “We hebben van onze fouten geleerd”, geeft Liesbeth de Vries van Arriva toe. Ze somt op: “Vertragingen door te krappe rijtijden, materieel dat te klein bleek, bussen met twee deuren in plaats van drie. We hebben daar te veel vertrouwd op de eigen systemen en roosters, terwijl de chauffeurs al hadden voorspeld dat het spaak zou gaan lopen. Nu hebben we goed naar hen geluisterd. Toen we afgelopen zomer wisten dat we de concessie kregen, hebben we er direct een implementatieteam op gezet. De hele operatie is heel zorgvuldig voorbereid. Ondanks een rigoureuze wijziging van de dienstregeling, die noodzakelijk was vanwege de nieuwe NS-dienstregeling, zijn we niet ontevreden. De ellende van het DAV-gebied achtervolgt ons gelukkig niet in de Hoeksche Waard en op Goeree.”

Volgens de provincie Zuid-Holland betekent de aanbesteding een forse kwaliteitsimpuls voor het openbaar vervoer in het gebied. De uitbreiding van het vervoeraanbod resulteert in een apart scholieren-net en

nachtelijk vervoer in het weekeinde, op de eilanden zelf en van en naar Rotterdam, twee nadrukkelijke wensen van de provincie. Daarnaast is de frequentie van een aantal lijnen verbeterd. Ook rijdt Arriva met milieuvriendelijk, rolstoeltoegankelijk materieel dat voldoet aan de EEV-norm, de voorloper van Euro 6. De 118 bussen zijn voorzien van camera's, digitale reisinformatie, automatische halteafroep en airconditioning. De busstations Heinenoord, Oude Tonge, Stellendam en Numansdorp zullen worden voorzien van cameratoezicht. En op belangrijke knooppunten komen fietskluisen.

De reiziger is er op het gebied van kwaliteit en sociale veiligheid flink op vooruit gegaan, concludeert concessiebeheerder Van Herpen. Hij noemt de samenwerking met Arriva in de Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee “veelbelovend”. De eerste punctualiteits- en klanttevredenheidsonderzoeken zullen straks leren hoe Arriva het doet. “In het DAV-gebied is er veel misgegaan; dat mocht geen tweede keer gebeuren. In de Provinciale Staten zijn er heel wat vragen over gesteld. Uitsluiten van Arriva bij deze gunning was trouwens geen optie. Europese aanbestedingswetgeving verbiedt dat.”



Personeelstekort

Tijdens de implementatieperiode, die van 10 juli tot 1 januari 2008 liep, is Van Herpen regelmatig bij het interne overleg van Arriva aangeschoven. Daarnaast was er frequent contact met de directie en vond tweewekelijks ambtelijk overleg plaats. De provincie ging zelfs kijken bij VDL Berkhof, die de bussen leverde. Van Herpen noemt het personeelstekort en het tijdig afleveren van het materieel als belangrijkste knelpunten die een soepele start van de concessie in de weg konden staan. "We hebben herhaaldelijk getoetst of Arriva op schema lag. Het lukte binnen een half jaar 113 van de 118 nieuwe bussen te laten rijden. En het tekort van minimaal 40 chauffeurs, veroorzaakt door de toename van het aantal dienstregelingssuren, heeft Arriva via een onderaannemer opgelost. Als alternatief had het bedrijf ook nog de inhuur van buitenlandse chauffeurs achter de hand." Van Herpen benadrukt dat de provincie zich niet met het personeelsbeleid bemoeit. "Dat is de verantwoordelijkheid van Arriva. De enige eis die wij stellen is dat de onderaannemer in het bezit is van alle noodzakelijke vergunningen."

Vertraging

De chauffeur van lijn 161 geeft flink gas. "Eigenlijk ben ik nu in overtreding", zegt hij, terwijl de kilometer teller oploopt, "maar het schiet niet op over die dijken. Als ik hier op de Zuidzijde de vertraging niet wegtrap, ben ik nooit op tijd in Zuid-Beijerland. En inderdaad: net binnen de 40 minuten parkeert het busje bij het omkeerpunt. Daar laat hij zijn assortiment kaartjes zien. Twee eurokaartjes, gezinskaarten, nachttariefkaarten, strippenkaarten, enkeltjes. "Een buschauffeur doet meer dan rijden alleen." Het maakt de chauffeur niet zoveel uit op welke lijnen hij rijdt. Nu is dat vooral lijn 161, maar het weekeinde kan hij ook op het nachtnet worden ingezet.

"Ik hoor het wel", zegt hij laconiek. "Uitzendkrachten zijn niet zo veeleisend."

Een jongen stapt als enige in en verdiept zich in de Metro. Als de bus weer over dijken, langs uitgestrekte akkers en tussen gelig riet richting Heinenoord rijdt, is het na een kwartier gedaan met de rust. "Daar zijn ze weer", kondigt de chauffeur aan. Twintig scholieren stappen in Oud-Beijerland in. Drukte, kabaal, commentaar. Wegens ruimtegebrek kruipen ze bij elkaar op schoot. De chauffeur zet de radio aan. Radio Veronica. "Het lijkt wel een partybus", roept een meisje. Volgens haar werd deze lijn voorheen door een grote Connexionbus gereden. "Over tachtig jaar zit ik weer in zo'n busje", schampert haar buurvrouw. "Kijk al die auto's eens naar ons kijken. Ik schaam me kapot."

Bij de haltes Karel Doormanstraat, de Hervormde Kerk, Sportlaan, het industrieterrein stappen nog enkele oudere mensen in. De bus is propvol; er rijden meer mensen mee dan toegestaan. Op de Sluizendijk geeft de chauffeur flink gas om op tijd op busstation Heinenoord te zijn. Op de Noorderweg wurmen nog drie volwassenen zich in het busje. Niemand staat op voor de oude man. "Tering", zegt een scholier, "dadelijk vliegen we de dijk af." "Als ik mijn aansluiting naar Maasdam maar haal", zegt het meisje.

Omdat Arriva 10 procent meer vervoer biedt, heeft het ook meer chauffeurs nodig. "En om op personeelskosten te besparen is een deel van het werk uitbesteed aan TCR, dat ook in Noord-Holland en op de Waddeneilanden openbaar vervoer rijdt", zegt vakbondsbestuurder Groen. "Voor Arriva is deze constructie een stuk goedkoper dan extra vaste chauffeurs in dienst nemen." Minstens 20 procent van het werk is volgens Groen inmiddels uitbesteed. "Tientallen uitzendkrachten rijden onder de vlag van TCR ov-lijnen, het scholierenvervoer en het nachtnet. In de laatste cao-onderhandelingen hebben de vakbon-

den een ondergrens van 15 procent voor uitbesteding voorgesteld. De ondernemingsraad van Arriva is echter akkoord gegaan met een maximum van 25 procent. De teller staat inmiddels op zo'n 60 tot 70 chauffeurs die worden ingehuurd."

De vakbondsbestuurder vindt dat Arriva de benodigde chauffeurs gewoon in dienst zou moeten nemen. "Het gevolg van marktwerking en concessies op het scherp van de snede: op vast personeel wordt bezuinigd. Dit is een glijdende schaal." Volgens Groen zijn veel chauffeurs ontevreden. "Het had niet veel gescheeld of ze waren 1 januari niet eens uitgereden. De roulering in het rooster voldeed niet aan de cao. Onder druk van acties heeft Arriva toegezegd half april met een definitief rooster te komen."

Hoe we voor deze prijs dit vervoerpakket kunnen rijden, herhaalt De Vries van Arriva. "We werken efficiënter. De productiviteit per medewerker ligt hoger dan voorheen. Lege bussen en loze uren bestaan niet bij ons." Vakbondsbestuurder Groen weet dat zijn leden de nieuwe werkwijze als vervelend ervaren. "Om zo min mogelijk met lege bussen te rijden, moeten chauffeurs tijdens de ritten soms wel vier keer per dag van bus wisselen. Met de krappe roosters is dat stressen. Bij Connexion werd alleen aan het begin en einde van de dienst gewisseld."

De Vries ontkent dat uitzendkrachten worden ingezet, omdat dat nu eenmaal goedkoper is. "We huren ze via TCR in vanwege de flexibiliteit. Ze worden vooral bij versterkingsritten ingezet en bij ziekte van de vaste chauffeurs. Af en toe rijden ze ov-ritten. Het voordeel van een uitzendkracht is dat-ie flexibel is en niet op de personeelskosten drukt in stille tijden."

Beste product

Tot eind 2014 loopt de concessie Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee. Daarna volgt een nieuwe aanbestedingsprocedure. Of de prijs-kwaliteitverhouding van een volgende concessie nog scherper zal zijn, durft concessiebeheerder Bas van Herpen niet te zeggen. "Tegen die tijd zitten we weer in een andere situatie. Met onze exploitatie- en ontwikkelbijdrage willen we het beste product, zowel kwalitatief als kwantitatief. Het grote voordeel van marktwerking is dat je in één klap een grote kwaliteitsimpuls kunt realiseren." Zonder marktwerking had het busvervoer in dit landelijke gebied volgens Van Herpen nooit de huidige kwaliteit bereikt. "Een tweede voordeel is efficiënter openbaar vervoer met meer aandacht voor de wensen van de reiziger. Want een vervoerder is gebaat bij volle bussen." "We bereiken wel een grens", zegt De Vries van Arriva. "Zeker omdat we niet onze eigen prijs kunnen bepalen. Op een gegeven moment kan het niet nóg doelmatiger." Rond enen stopt de chauffeur zijn overvolle bus op busstation Heinenoord. Omdat de achterdeur (nog) kapot is wringen de scholieren en ouderen zich via de ingang naar buiten, rennend naar hun aansluiting.