

Aan:
de heren J.N. Kuipers en J. Tuin

(i.a.a. de overige Statenleden)

Assen, 18 mei 2017

Ons kenmerk 20/3.3/2017001322

Behandeld door de heer J.P. Waalkens (0592) 36 56 14

Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen ex artikel 41 Reglement van orde over bonussen openbaar vervoer

Geachte heren Kuipers en Tuin,

In uw brief van 28 april 2017 stelde u een aantal vragen over het verstrekken van bonussen in het openbaar vervoer. Tijdens de behandeling van de Nota van Uitgangspunten inzake de aanbesteding van het busvervoer is door de fractie van D66 over dit onderwerp een zienswijze ingediend. De uitwerking van de ingediende zienswijzen ontvangt u separaat in een statenbrief over het concept-Programma van Eisen van de nieuwe busconcessie Groningen Drenthe. De zienswijze van D66 over bonussen is in die brief als volgt uitgewerkt.

Financiële prikkels

Gedurende de tien jaar die een concessie loopt is het van belang voortdurend te kunnen bijsturen. Veelal gebeurt dit in samenwerking en door overreding, soms is meer nodig. Daarvoor is een samenhangend stelsel van boetes en bonussen, om de vervoerder te overtuigen dat wenselijk gedrag meer loont dan onwenselijk gedrag. Bonussen zijn hierin tevoren overeengekomen beloningen voor het overtreffen van de gestelde eisen op punten waar de opdrachtgever dat zeer wenselijk acht. De bonussen betreffen klanttevredenheid en groei van de reizigersopbrengsten. Hier tegenover staan boetes in geval de gestelde eisen niet of niet geheel worden gerealiseerd. Deze beide zijn relatief beperkt qua omvang (in de regel 0,2-0,5% van de omzet) en zijn gedeeltelijk een vergoeding voor extra inspanningen van de vervoerder, dan wel ontneming van voordeel in geval het toegezegde product niet (geheel) wordt geleverd. Bonussen zijn niet gericht op individuele personen, maar komen ten goede aan het bedrijf als geheel.



Uw vragen beantwoorden wij als volgt.

Vraag 1

Welke partijen dragen bij aan de financiering van deze bonussen?

Antwoord 1

Het OV-bureau Groningen Drenthe, zijnde de provincies Drenthe en Groningen en de gemeente Groningen.

Vraag 2

Welke bedragen worden uitgekeerd bij het toekennen van beloningen?

Antwoord 2

Zie algemene beantwoording zienswijze en beantwoording vraag 4. De bonussen zijn een (gecalculeerd) onderdeel van de vergoeding aan de concessiehouder voor de te leveren diensten.

<i>Klanttevredenheid</i>	<i>€ 140.000,00</i>
<i>Reizigersopbrengsten</i>	<i>- 300.000,00</i>
<i>(Theoretisch) maximale vergoeding per jaar</i>	<i><u>€ 440.000,00</u></i>

Vraag 3

Wordt dit systeem ook elders in het land toegepast? Zo ja, waar en op welke wijze wordt dat vormgegeven?

Antwoord 3

Het systeem wordt toegepast bij nagenoeg alle aanbestedingen in het openbaar vervoer, met name het toekennen van een bonus bij hogere klanttevredenheidsscores dan in het bestek vereist, is algemeen gebruikelijk. Een beloning voor extra reizigersaantallen of reizigersinkomsten verloopt in de meeste concessies via de extra reizigersinkomsten van de concessiehouder. In de concessie Groningen Drenthe is dit anders geregeld (reizigersinkomsten vallen geheel toe aan de opdrachtgever). Om de concessiehouder desondanks te prikkelen tot extra inspanningen en investeringen wordt een (beperkte) deling van de extra opbrengsten gerealiseerd via de bonus.

Vraag 4

Welke specifieke criteria gelden bij het verstrekken?

Antwoord 4

*Zie algemene beantwoording zienswijze. In het bestek van de busconcessie zijn de volgende criteria opgenomen:
Klanttevredenheid (CROW klantenbarometer): hogere scores dan vereist voor de onderdelen waar de concessiehouder direct invloed op heeft. Deze onderdelen zijn netheid van de bus, vriendelijkheid en rijstijl chauffeurs, informatie bij de halte en bij vertraging, gemak aanschaf vervoerbewijs, punctualiteit en sociale veiligheid.*

Reizigersopbrengsten: 10% van de groei van reizigersinkomsten ten opzichte van de normwaarde; het gemiddelde van de twee voorgaande jaren en gecorrigeerd voor prijsstijgingen.

Vraag 5

Waar wordt het geld dat gemoeid is met deze bonussen precies aan besteed?

Antwoord 5

De gelden zijn onderdeel van de jaarlijkse eindafrekening voor de concessie en niet geormerkt.

Vraag 6

Wat is de motivatie om dit zo te organiseren?

Antwoord 6

Zie beantwoording zienswijze. De concessiehouder wordt zo gestimuleerd haar product te verbeteren en te innoveren.

Vraag 7

Waarom is het vastleggen van de wenselijke normen voor klanttevredenheid en reizigersgroei niet voldoende toereikend om de doelstellingen te behalen en de gewenste prestaties bij de vervoerder af te dwingen?

Antwoord 7

Zie beantwoording zienswijze. Een gedoseerd samenstel van positieve en negatieve prikkels is effectiever dan het alleen toepassen van negatieve prikkels.

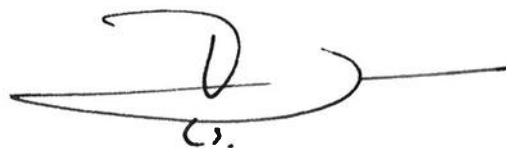
Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Drenthe,



wa/coll.

, secretaris



, voorzitter

Aan de heer J. van Aartsen
Postbus 122
9400 AC Assen

Assen, 28 april 2017

Geachte heer van Aartsen,

Op 29 maart j.l. is tijdens de commissievergadering Omgevingsbeleid de nota van uitgangspunten inzake de aanbesteding van het openbaar busvervoer voor Groningen en Drenthe over de jaren 2020-2029 besproken. Op pagina 23 van de betreffende nota viel een passage te lezen over het verstrekken van bonussen aan vervoerders bij geleverde prestaties op het gebied van klanttevredenheid en reizigersopbrengstengroei. Zowel de fractie van D66 als GroenLinks hebben hun bedenkingen uitgesproken over deze systematiek, aangezien in de visie van de beide partijen een dergelijke beloningsstructuur moeilijk te plaatsen valt binnen het publieke domein. Daarnaast verbaast het D66 en GroenLinks dat er weinig openheid van zaken bestaat aangaande de financiële omvang van de bonussen, welke specifieke criteria gelden bij de verstrekking ervan en waar het geld specifiek aan besteed wordt.

Op grond van het bovenstaande hebben de fracties van GroenLinks en D66 de volgende vragen te stellen aan het college van Gedeputeerde Staten:

1. Welke partijen dragen bij aan de financiering van deze bonussen?
2. Welke bedragen zullen worden uitgekeerd bij het toekennen van beloningen?
3. Wordt dit systeem ook elders in het land toegepast? Zo ja, waar en op welke wijze wordt dat vormgegeven?
4. Welke specifieke criteria gelden bij het verstrekken?
5. Waar wordt het geld dat gemoeid is met deze bonussen precies aan besteed?
6. Wat is de motivatie om dit zo te organiseren?
7. Waarom is het vastleggen van de wenselijke normen voor klanttevredenheid en reizigersopbrengstengroei niet voldoende toereikend om de doelstellingen te behalen en de gewenste prestaties bij de vervoerders af te dwingen?

Met vriendelijke groet,

Namens de fractie van D66
Jordy Tuin

Namens de fractie van GroenLinks
Hans Kuipers