

Connexxion Openbaar Vervoer
De heer B.C. Schmeink
Postbus 224
1200 AE HILVERSUM

Datum 1 februari 2018
Uw
Ons 2018/11817/AS

Onderwerp Boete Tekortkomingen Concessie
Amstelland-Meerlanden 2018

Inlichtingen Annemarie Smit,
06 61 92 41 14
a.smit@vervoerregio.nl

Bijlagen Onderzoek Vitence concessie AML
d.d. 15 januari 2018

Geachte heer Schmeink,

Gelet op de geconstateerde tekortkomingen bij de uitvoering door Connexxion Openbaar Vervoer N.V. ("Connexxion") van de Concessie Amstelland-Meerlanden 2018 zoals aan u verleend bij besluit van 15 december 2016 ("het Concessiebesluit") en de daarbij behorende uitvoeringsovereenkomst, bericht het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam ("het dagelijks bestuur") u het volgende.

Tekortkomingen

Door verschillende bezoeken aan het concessiegebied, klachten van reizigers en gemeenten en een monitoringsonderzoek dat is uitgevoerd door onderzoeksbureau Vitence constateert het dagelijks bestuur de volgende tekortkomingen gedurende de eerste maand na aanvang van de Concessie ("de Tekortkomingen"):

- Ten aanzien van de uitvoering van de dienstregeling:
 - rituitval van minimaal 3,8%;
 - tenminste 10,3% van de ritten vertrekt meer dan 5 minuten te laat vanaf het beginpunt;
 - het niet aandoen van de halte VUmc (gelegen aan de vrijliggende tram-/busbaan).
- Ten aanzien van ondersteunende zaken:
 - kaartautomaten en informatiepunten ontbreken voor een deel;
 - knooppuntbegeleiding is niet of beperkt aanwezig;
 - geen palet aan aanvullende mobiliteitsdiensten (o.a. deelauto's), met bijbehorende app's;
 - geen van de ruim 100 nieuwe voertuigen heeft een werkende WIFI-verbinding;
 - regelmatig (ca. 25%) werkt de reisinformatie in de bus niet of onvoldoende;
 - geen reisinformatie over bijvoorbeeld AML-flex in 9292.nl.

De rapportage van Vitence d.d. 15 januari 2018 treft u als bijlage bij deze brief aan. Deze rapportage is op 17 januari 2018 aan Connexxion toegestuurd en is diverse malen met Connexxion besproken.

Juridisch kader

Ingevolge artikel 11 van de Uitvoeringsovereenkomst betreffende het Openbaar Vervoer in de Concessie Amstelland-Meerlanden 2018 d.d. 15 december 2016 ("de Uitvoeringsovereenkomst") kan het dagelijks bestuur bij niet-nakoming door Connexxion van verplichtingen uit het Concessiebesluit en de Uitvoeringsovereenkomst, boetes opleggen zoals beschreven in Bijlage I behorend bij de Uitvoeringsovereenkomst. Het opleggen van boetes gebeurt conform de uitgangspunten van het Boetebeleid van de Vervoerregio Amsterdam d.d. 9 juni 2016 (Bijlage 11 bij het Bestek voor de aanbesteding van de Concessie Amstelland-Meerlanden 2108).

Ingevolge Bijlage I, tekortkoming (1.a), van de Uitvoeringsovereenkomst verbeurt de Concessiehouder (Connexxion) een boete van maximaal € 2.000.000,- ingeval de Concessiehouder niet ten genoegen van de Concessieverlener (het dagelijks bestuur) alle in artikel 3 (Implementatie algemeen), lid 1, onder a. t/m f. genoemde maatregelen heeft genomen.

Connexxion heeft zich ingevolge artikel 9 van de Uitvoeringsovereenkomst jegens het dagelijks bestuur verbonden om alle verplichtingen zoals deze voortvloeien uit het Concessiebesluit, de Subsidiebeschikking en de Uitvoeringsovereenkomst na te komen. Connexxion heeft ingevolge artikel 11 aanvaard dat de tenuitvoerlegging van het Concessiebesluit en de Uitvoeringsovereenkomst geheel voor eigen rekening en risico is.

Boetebeleid

Het Boetebeleid van het dagelijks bestuur is er mede op gericht om de concessiehouder te stimuleren de tekortkomingen zo spoedig mogelijk op te lossen. Bij de toepassing van boetes zal het dagelijks bestuur de uitgangspunten van het Boetebeleid in acht nemen. Boetebedragen worden (zoveel) mogelijk bepaald in verhouding tot de omvang van de concessie in termen van omzet (reizigersbijdrage en subsidie tezamen). Bij bepaling van de boetebedragen wordt rekening gehouden met het belang – dat op dat gegeven moment – aan het te beboeten aspect wordt gehecht. Daarbij geldt dat het niet-nakomen van verplichtingen waarbij reizigersbelangen in het geding komen, zwaarder meewegen bij de toepassing van boetes. Grote waarde wordt gehecht aan een nauwgezette en juiste implementatie. Voor de implementatiefase wordt daarom de nadruk gelegd op de volledige uitvoering van het Implementatieplan.

Toepassing van het Boetebeleid leidt ertoe dat niet noodzakelijk het maximale bedrag aan boetes hoeft te worden opgelegd, en dat het dagelijks bestuur beleidsruimte toekomt om de hoogte af te stemmen op de aard van de tekortkoming en de mogelijkheid om nog een verbeterplan te vragen.

Toepassing boeteparagraaf

Van de boeteparagraaf (bijlage I) uit de Uitvoeringsovereenkomst zijn de volgende onderdelen van toepassing op de Tekortkomingen:

- Implementatieboete (maximaal € 2.000.000,-)
- Boete dienstuitvoering eerste maand na aanvang Concessie (maximaal € 1.500.000,-)
- Het niet aandoen van de halte VUmc (€ 100,- per keer, ca. € 150.000,- per week)
- Reguliere boetes voor wat betreft punctualiteit, n.a.v. mystery guest onderzoeken etc.

Het dagelijks bestuur heeft de mogelijkheid voor elk van deze onderdelen boetes op te leggen, waarbij de samenloop in beginsel onbeperkt is.

Implementatieboete

Uit de Tekortkomingen volgt dat Connexxion met ingang van 10 december 2017 het openbaar vervoer niet heeft aangevangen te verrichten zoals dat openbaar vervoer volgens het Concessiebesluit en de Inschrijving van Connexxion moest worden verricht. Gelet op de Tekortkomingen kan het dagelijks bestuur niet anders concluderen dan dat Connexxion tijdens de implementatie in onvoldoende mate de maatregelen heeft genomen om het openbaar vervoer per 10 december 2017 volgens het Concessiebesluit en haar Inschrijving uit te voeren.

Het dagelijks bestuur acht het billijk om Connexxion een directe en onvoorwaardelijke Implementatieboete op te leggen van **€ 400.000,00** (zegge: vierhonderdduizend euro) op grond van tekortkoming (1.a) in Bijlage I van de Uitvoeringsovereenkomst. Hierbij geldt uitdrukkelijk het voorbehoud dat in geval niet binnen de in deze brief genoemde termijnen de Tekortkomingen dan wel eventuele andere tekortkomingen worden opgelost, het dagelijks bestuur aanvullende boete(s) zal opleggen. Deze boete(s) kunnen oplopen tot het maximumbedrag voor de Implementatieboete van € 2.000.000,00. Bij het bepalen van de hoogte van aanvullende boete(s) zal het dagelijks bestuur het Boetebeleid in acht nemen.

Doel van de Implementatieboete is, naast het bestraffen van het niet-nakomen van het Concessiebesluit en de Inschrijving, Connexxion te stimuleren zo spoedig mogelijk de Tekortkomingen op te lossen. Dit laatste geldt nadrukkelijk ook voor de aanvullende boete(s) oplopend tot een bedrag van € 2.000.000,00 die worden opgelegd indien Connexxion niet snel verbeteringen laat zien.

Bij het opleggen van Implementatieboete van € 400.000,00 heeft het dagelijks bestuur het volgende overwogen:

- De Tekortkomingen zijn dermate ernstig dat reizigers veel hinder ervaren. Tenminste 14,1 % van de bussen rijdt niet of is ten minste 5 minuten te laat. Daarnaast profiteren reizigers niet of nauwelijks van de voordelen van de nieuwe Concessie, door het ontbreken van een behoorlijk aantal ondersteunende zaken die Connexxion heeft aangeboden. Door de Tekortkomingen wordt de reiziger dus direct in zijn belang geraakt en ondervindt hij veel hinder van de overgang van de oude naar de nieuwe Concessie. Dit zijn op grond van het boetebeleid zwaarwegende aspecten bij het bepalen van de hoogte van de boete.
- De Tekortkomingen hebben zich gedurende de eerste maand na aanvang van de Concessie structureel voorgedaan en het dagelijks bestuur heeft in deze periode geen aanmerkelijke verbeteringen waargenomen. Gedurende deze eerste maand heeft Connexxion de verwachtingen over datgene wat zij wel en niet waarmaakt niet goed en tijdig met de Vervoerregio gedeeld.
- De Concessie Amstelland-Meerlanden behoort met een omzet van ca. € 100 miljoen tot een van de grootste concessies van Nederland. De hoogte van de boete is proportioneel in relatie tot deze omzet.
- De hoogte van de boete is evenredig gelet op de noodzaak van het opleggen van een forse sanctie aan Connexxion om snel de Tekortkomingen op te lossen.

Ingevolge artikel 11, lid 2, van de Uitvoeringsovereenkomst staan boetes niet open voor rechterlijke matiging. Op grond van het bepaalde in artikel 12 van de Uitvoeringsovereenkomst zal het dagelijks bestuur de Implementatieboete verrekenen met de voorschotten van de door Connexxion te ontvangen exploitatiesubsidie.

Verbeterplan

Naast het opleggen van een Implementatieboete draagt het dagelijks bestuur Connexxion op een verbeterplan op te stellen waarin aangegeven hoe de Tekortkomingen zo spoedig mogelijk worden oplost teneinde de hinder voor de reiziger weg te nemen én de reiziger te laten profiteren van de voordelen van de nieuwe Concessie. In het verbeterplan dient Connexxion prioriteit te geven aan het op orde brengen van de uitvoering van de dienstregeling. Deze moet uiterlijk op **1 maart 2018** conform het Concessiebesluit en de Inschrijving worden uitgevoerd. Voor de ondersteunende zaken, waaronder de in deze brief genoemde zaken, geldt dat deze uiterlijk op **16 april 2018** moeten worden aangeboden conform het Concessiebesluit en de Inschrijving van Connexxion.

Het verbeterplan dient concreet de maatregelen te beschrijven die worden ingezet om de Tekortkomingen binnen deze termijnen op te lossen, waarbij duidelijke mijlpalen worden benoemd. De kwaliteit van het verbeterplan en de mate waarin Connexxion er in slaagt om het verbeterplan uit te voeren zullen in hoge mate bepalen in hoeverre het dagelijks bestuur aanvullende boetes oplegt, en zo ja, hoe hoog deze zullen zijn, met inachtneming van het Boetebeleid. Het dagelijks bestuur zal de voortgang blijven monitoren.

Behoud van rechten

Volledigheidshalve benadrukt het dagelijks bestuur het volgende. Het dagelijks bestuur behoudt nadrukkelijk al haar verdere rechten voor in verband met de huidige en eventuele toekomstige tekortkomingen van Connexxion, waaronder publiekrechtelijke rechten op grond van onder meer het Concessiebesluit en de Subsidiebeschikking alsook privaatrechtelijke rechten uit hoofde van onder meer de Uitvoeringsovereenkomst. Zo behoudt de Vervoerregio zich het recht voor om aanspraak te maken op de boetes en aanvullende schadevergoeding als beschreven in artikel 11 van juncto Bijlage I bij de Uitvoeringsovereenkomst. Ook behoudt de Vervoerregio zich het recht voor om de verstrekte bankgarantie af te roepen die immers is gesteld tot zekerheid van de nakoming van de verplichtingen zoals deze voortvloeien uit de Concessie.

Het gegeven dat het dagelijks bestuur er voor opteert om voor de in deze brief vermelde tekortkomingen in eerste instantie een (gematigde) Implementatieboete op te leggen, laat de bevoegdheid van het dagelijks bestuur om (alsnog) ter zake van tekortkomingen (aanvullende) boetes op te leggen onverlet. In het bijzonder zal aanleiding bestaan voor het alsnog opleggen van (aanvullende) boetes indien Connexxion de afspraken uit verbeterplannen niet nakomt, maar ook indien die afspraken wél (volledig) worden nagekomen kan het dagelijks bestuur besluiten om (aanvullende) – al dan niet gematigde – boetes op te leggen. Dit geldt uitdrukkelijk ook indien Connexxion het verbeterplan voor de inzet van de ZE-bussen niet nakomt.

Proces

Het dagelijks bestuur ziet uw verbeterplan ten aanzien van de Tekortkomingen graag uiterlijk op **15 februari 2018** tegemoet. Connexxion heeft het rapport van Vitence op 17 januari 2018 ontvangen. Bij de bespreking van dit rapport op 29 januari 2018 heeft Connexxion aangegeven dat zij hard werkt aan het verbeteren van de uitvoering van de dienstregeling en dat zij op korte termijn een verbeterplan zal opstellen en aanbieden. Gelet daarop is een datum van 15 februari 2018 haalbaar voor het opstellen van het verbeterplan.

Ten slotte wijst het dagelijks bestuur erop dat belangrijke stakeholders van de Vervoerregio worden geïnformeerd over het opleggen van de boete. Ook zal hiervan mededeling worden gedaan op de website van de Vervoerregio.

Hoogachtend,

Namens het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam,



drs. P.J.M. Litjens
portefeuillehouder Openbaar Vervoer