Aan de gemeenteraad

Portefeuillehouder	Cluster	Bijlage	Datum	Onderwerp
Theo Faber	Beheer en Onderhoud	1	4 februari 2025	Stakeholderbrief Qbuzz

Geachte leden van de raad,

Sinds 15 december 2024 voert Qbuzz het openbaar vervoer uit in de provincie Fryslân. De gemeente Ameland heeft op 23 januari 2025 een brief ontvangen van Qbuzz, waarin ze uitleggen waarom de dienstverlening nog niet op het gewenste niveau is. In de bijlage treft u deze brief ter kennisname aan. Wij herkennen de problematiek en hebben de afgelopen periode ook verschillende klachten (in afschrift) van reizigers ontvangen. Het gaat hier in alle gevallen om de buslijnen van en naar Holwerd. Als gemeente zetten we deze klachten door naar Qbuzz en wijzen we ze erop dat reizigers van Ameland geen alternatief hebben en het essentieel is dat deze lijndiensten correct worden uitgevoerd. We blijven in ieder geval scherp toezien op de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders

Theo Faber
Locoburgemeester

Iwan Valk
secretaris-directeur

Stakeholderbrief

Donderdag 23 januari 2024

Beste relatie,

Op 15 december 2024 heeft Qbuzz het openbaar busvervoer in Fryslân overgenomen. Een enorme operatie met een uitdagende start door leveringsproblemen van onze bus leverancier Iveco. Helaas waren bij start 138 van de 199 bij hen bestelde bussen inzetbaar. Het niet tijdig leveren van de Iveco bussen heeft direct invloed gehad op een soepele concessie overgang. Ondanks de grote inzet van alle collega's bij Qbuzz is onze dienstverlening naar onze reizigers helaas niet zoals we dat graag willen. Graag informeren we u over onze dienstverlening en de context die daarbij hoort.

Waren de leveringsproblemen van de busleverancier niet eerder duidelijk?
Qbuzz heeft de productie van de bussen van de busfabrikant nauwlettend in de gaten gehouden en is een aantal keren op de productielocatie geweest. De productie liep lange tijd op schema, echter kort voor de geplande levering bleek dat de leverancier problemen had de bussen af te bouwen. Veel bussen stonden grotendeels klaar, maar waren niet inzetbaar door missende onderdelen. Deze leveringsproblemen, de omvang ervan én dat dit zo kort voor de start duidelijk werd, was voor Qbuzz niet alleen een tegenslag, maar ook een verrassing.

Bus na levering niet direct inzetbaar
Als een bus geleverd is, dan is de bus nog niet operationeel. Bussen moeten worden voorzien van veel telematica (IT) om bijvoorbeeld te communiceren met onze verkeersleiding, betalingen te kunnen verwerken zowel met de OV-chipkaart en/of de betaalpas (OVpay), maar ook de aansturing van de lijnfilm voorop de bus en de reisinformatieschermen in de bus, voor onder andere deze elementen is IT in de bus noodzakelijk.

Eerste prioriteit: onze reiziger
Om onze reizigers te verbinden met hun bestemming, zetten we ook nieuwe bussen in die IT technisch nog niet volledig optimaal zijn, waarin bijvoorbeeld een werkende lijnfilm of betaalapparatuur ontbreekt. Een bus voor onze reizigers vinden we erg belangrijk. Ook als dat betekent dat er in sommige bussen niet betaald kan worden. Om het tekort aan bussen op te vangen, hebben we de hulp van touringcarbedrijven ingeschakeld. Omdat de touringcars niet dezelfde faciliteiten hebben met betrekking tot reizigerscommunicatie en betaalapparatuur als onze bussen, laten we onze chauffeurs meerijden ter ondersteuning van de touringcarchauffeur en onze reizigers. Voor onze reizigers is de reis met een touringcar gratis.

Alle bussen geleverd
Alle Iveco bussen zijn voor 31 december 2024 geleverd. Er zijn onderdelen, zoals bijvoorbeeld de cameraspiegels, die nog op de bussen geïnstalleerd moeten worden. Uiteraard gaan alle bussen verantwoord en veilig de weg op. Zo zijn er bijvoorbeeld tijdelijke spiegels gemonteerd. Om de dienstverlening zo min mogelijk te verstoren, wordt er in de avond, nacht, weekenden en voorjaarsvakantie gewerkt om bussen bij te werken. Heel graag hebben we onze bussen op korte termijn optimaal inzetbaar. Daarin zijn we afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen van onze leverancier. In deze periode voorzien we de bussen die nog helemaal geel zijn ook van de blauwe bestickering.

Huidige stand van zaken
Op dit moment staan er nog 32 van de 199 Iveco bussen stil. Er zijn 7 bussen met schade, 13 bussen zijn nog niet inzetbaar en 12 bussen hebben storingen. Gezien de beperkte beschikbaarheid van de vloot, hebben we bovenop de 4 touringcars die we hebben ingehuurd vanaf maandag 20 januari nog 3 touringcars toegevoegd. Deze bussen worden uitgerust met een boordcomputertablet zodat de reisinformatie getoond wordt in de reisplanners. Het aantal inzetbare bussen zal de komende periode verbeteren.

Impact voor de reiziger
Het onvoldoende nieuwe bussen beschikbaar hebben, heeft gevolgen voor onze reizigers en onze chauffeurs. Er is soms vertraging en er vallen ook ritten uit. Onze dienstuitvoering is nog niet in orde en dat betreuren we enorm.

Omdat we alle bussen zo snel mogelijk de weg op willen hebben voor onze reizigers, zijn er bussen die nog niet alle IT systemen hebben. Zo zijn de reisinformatieschermen in een deel van de vloot nog niet werkend. Ook staat de betaalapparatuur (OVchip/OVpay) nog niet aan in sommige bussen. Deze bussen rijden wel en daardoor is reizen in sommige bussen gratis.

Een deel van de elektrische bussen die op de Waddeneilanden rijden, zijn bij de concessiewisseling overgenomen van de vorige vervoerder. Die bussen zijn direct ingezet. Daardoor is geen tijd geweest om IT systemen/ apparatuur in te bouwen. Ook deze bussen worden zo snel mogelijk voorzien van apparatuur en van de juiste bestickering.

We raden reizigers aan om extra goed op te letten bij het instappen of je de juiste bus hebt en altijd kort voor vertrek de 9292 reisplanner te checken.

Impact voor onze chauffeurs
We voelen de gevolgen van de zeer vertraagde levering van onze busleverancier. Daar hebben ook onze chauffeurs last van. Vakbonden FNV en CNV hebben Qbuzz een brief gestuurd met zorgen en klachten waarover we met hen in gesprek gaan.
Veel onderwerpen zijn in meldingen via de verkeersleiding of via de teammanager aangegeven en al opgelost of opgepakt. We bespreken de voortgang met de Tijdelijke Ondernemingsraad (TOR). We begrijpen goed wat de klachten met onze chauffeurs doen en uiteraard willen we deze zo snel mogelijk oplossen. De meeste klachten zijn terug te voeren op onze bussen. Met betrekking tot andere onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de rijtijden, vinden we het belangrijk om met elkaar de context duidelijk te hebben. Zo hebben we tot 13 januari 2025 met onze Qliner bussen 80 km/h mogen rijden. Alle Qliners zijn inmiddels gekeurd zodat ze vanaf 13 januari 2025 allemaal 100 km/h mogen rijden. De invloed hiervan op de rijtijden kunnen we nu analyseren. Uit de brief van de bonden kunnen wij niet halen waar de knelpunten precies zitten. We bespreken daarom de specifieke knelpunten in rijtijden dan ook graag met de TOR en onze vestigingscommissies, zodat we de juiste oplossing voor het juiste probleem vinden.

We ontvangen klantreacties over per ongeluk verkeerd rijden. Dat kan gebeuren bij zo'n grote concessieovergang. Van de ene op de andere dag zijn onze collega's overgekomen naar Qbuzz. Ter voorbereiding zijn onze nieuwe collega's in een onboardingprogramma meegenomen met personeelsbijeenkomsten, verschillende e-learning modules over werken, rijden en de systemen bij Qbuzz, bus instructie, lijnverkenning en magazines. Ondanks de energie en inzet van onze collega's heeft een concessieovergang een grote impact. Met nieuwe vestigingen, nieuwe roosters, andere bussen met andere IT-systemen én een nieuwe dienstregeling met andere routes is het voor zowel nieuwe als ook voor ervaren buschauffeurs een hele nieuwe situatie.

Opstarten is voor iedereen dan ook even wennen aan verandering. Daarmee is een concessieovergang voor niemand de spreekwoordelijke 'gesneden koek'.

Voor de uitvoering van onze dienstregeling hebben we voldoende collega's. In de komende weken stromen er steeds meer chauffeurs in die momenteel nog in opleiding zijn en binnenkort hun rijbewijs halen. Deze chauffeurs vervangen dan de tijdelijke chauffeurs die nu nog worden ingeleend uit concessie Groningen-Drenthe. We zijn trots op onze collega's die samen de schouders onder het openbaar vervoer in Fryslân zetten. 'Iedere dag een vanzelfsprekende verbinding' is waar Qbuzz aan werkt. Als er veel verandert, merk je wat 'vanzelfsprekend' betekent. Veel zaken gaan goed, maar er is ook nog genoeg te doen.

Zo snel mogelijk vloot op orde
De Qbuzz directie heeft vorige week van de hoogste directie van Iveco commitment gekregen om te zorgen dat we in Fryslân zo snel mogelijk kunnen bewijzen dat het reizen beter is geworden.

Het optimaal inzetbaar maken van onze bussen zal leiden tot een sterke verbetering van onze dienstverlening. Echter, zolang niet alle bussen volledig zijn voorzien van alle IT en inzetbaar zijn, is de uitvoering van onze dienstverlening helaas minder goed. Dat vinden we ontzettend vervelend.

We hebben een goed netwerk aangeboden om samen een veel beter openbaar vervoer in Fryslân te realiseren. We rijden de volledige dienstregeling uit ons aanbod. Dat betekent dat er ten opzichte van 2023 dus 20% meer gereden wordt. Hoewel we nu door een uitdagende fase gaan, hebben we veel vertrouwen in de toekomst. Bij Qbuzz doen we er alles aan om de nieuwe bussen zo snel mogelijk optimaal in te zetten. Daarmee verwachten we dat het openbaar vervoer in Fryslân iedere week beter en betrouwbaarder wordt.

Heeft u naar aanleiding van deze nieuwsbrief vragen?
Neem dan gerust contact op met uw contactpersoon bij Qbuzz.

Met vriendelijke groet,

Annemarie Zuidberg
Algemeen directeur Qbuzz