Vervoerregio Amsterdam

Postbus 626
1000 AP Amsterdam

Termini 179
1025 XM Amsterdam

T 020 527 37 00
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nl

KvK: 34374879000
IBAN: NL46BNGH0285168274
BIC: BNGHNL2G

Regioraad Vervoerregio Amsterdam
Postbus 626
1000 AP AMSTERDAM

Datum	20 maart 2024	**Onderwerp**	Rapportage EBS over februari 2024
Uw kenmerk			
Ons kenmerk	2024/18792/AvK		
Inlichtingen	Bestuurszaken@vervoerregio.nl	**Bijlagen**	

Geachte leden van de Regioraad,
Geachte leden van de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland en
Geachte leden van de RAR,

Voor u ligt de tweede maandelijkse rapportage over de kwaliteit van de dienstuitvoering van EBS in Zaanstreek-Waterland, over de maand februari. De opmerkingen en verzoeken over de vorige rapportage zijn verwerkt in deze nieuwe rapportage. Op verzoek van de Zaanse raadsleden wordt nu ook weergegeven hoe de instroom van de elektrische bussen verloopt en wordt een onderscheid gemaakt tussen verwijtbare en niet-verwijtbare rituitval.

Deze rapportage gaat over een aantal zaken, namelijk;

- Toezegging uit regioraad 5 maart
- Rituitval;
- Ontwikkeling drukte in de bussen;
- Ontwikkelingen klantcontact;
- Personeel;
- Instroom elektrische bussen;
- Aanpassingen dienstregeling.

De rapportage is opgesteld met gegevens die door EBS aan de Vervoerregio geleverd zijn.

<u>Toezegging uit regioraad 5 maart</u>
Na de regioraadsvergadering van 5 maart 2024 is er een regulier concessiebeheeroverleg geweest met EBS. Hierin enkele incidenten aan de orde gekomen die in de regioraad ter sprake werden gebracht en waarover ik heb toegezegd na te gaan hoe hier gehandeld is. De incidenten aan het materieel die bij de regioraad benoemd werden zijn vervelende incidenten die niemand wil, maar die in elke concessie en bij elke vervoerder kunnen plaatsvinden. Het is dan belangrijk te kijken hoe de vervoerder reageert op zulke

meldingen. Er is door EBS adequaat gehandeld bij meldingen door chauffeurs over bijvoorbeeld deuren die tijdens het rijden openen door deze bus zo snel als mogelijk te ruilen. De chauffeur maakt daarbij altijd een zorgvuldige afweging tussen de veiligheid voor de reiziger en het kunnen blijven voldoen aan de dienstregeling, waarbij het eerste uiteraard voorop staat. Bussen die vanwege een incident of defect worden geruild gaan pas weer in bedrijf nadat dit volledig verholpen is. Op dit moment zien wij geen reden extra gealarmeerd te zijn, hoewel wij de situatie blijven monitoren.

Rituitval

Onderstaand overzicht geeft een globaal beeld van de trend met betrekking tot de rituitval sinds de start van de concessie. Hoewel de trend nog steeds dalend is, zijn de cijfers in de weken 7 en 8 iets hoger uitgevallen. Dit komt door de vakantie die in februari viel, waardoor er meer personeel afwezig was. Na de vakantie is er juist een daling te zien die zich vooralsnog lijkt door te zetten in maart.

De tabel is opgedeeld in verwijtbare en niet-verwijtbare rituitval. De verwijtbare rituitval is rituitval waar de vervoerder invloed op heeft, of kan hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om uitval doordat er onvoldoende personeel is, of problemen aan het materieel waardoor de bus niet kan rijden. Niet-verwijtbare rituitval is uitval waar de vervoerder geen invloed op heeft. In dit geval kunt u denken aan ongelukken en/of files. De dienstregeling is aangepast vanaf 8 januari 2024. Het is handig om daar bij het lezen van de tabel rekening mee te houden.

Week	Verwijtbaar	Niet-verwijtbaar	Totale rituitval
50	7,7%	0,2%	7,9%
51	10,4%	0	10,4%
52	8,3%	0	8,3%
1	6,7%	0,1%	6,8%
2	4,4%	0,6%	5%
3	4,6%	0,7%	5,3%
4	4,8%	0,1%	4,9%
5	2,6%	0,6%	3,2%
6	2,5%	0	2,5%
7	5,5%	0,1%	5,6%
8	5,2%	0,1%	5,3%
9	2,2%	0,1%	2,3%
10	0,4%	0,1%	0,5%

Ontwikkeling drukte in bussen

Op basis van de check-in/check-out data en bus vol meldingen wordt gemonitord hoe de drukte in de bussen zich ontwikkelt.
Hoewel er gemiddeld meer mensen instappen, neemt het aantel meldingen dat een bus vol is af. Dit komt waarschijnlijk doordat de dienstregeling betrouwbaarder is en de mensen meer over de verschillende bussen gespreid zitten.
De versterkingsritten op de lijnen 104 en 119 hebben regelmatig gereden sinds 1 februari. Verder lijkt er nog geen extra ondersteuning nodig.

Onwikkelingen klantcontact

Het aantal klachten dat bij EBS binnenkomt neemt flink af. Sinds de start van de nieuwe dienstregeling in week 3 is het aantal klantcontacten dat er per week is gehalveerd, naar 198 in week 9.
Er is een top drie te geven van de thema's van de klachten;

- Dienstregeling algemeen, reisinformatie;
- Bus vertraagd, waar is mijn bus? / Bus niet geweest;
- Restitutie

Ook bij de Vervoerregio komen veel minder klachten binnen. In februari waren dit er 16.
De top drie die hieruit voortkomt;

- Problemen met betalingen;
- Het openbaar vervoer is onbetrouwbaar;
- Problemen met reisinformatie.

Alle klachten die bij de Vervoerregio zijn binnengekomen zijn, zonder persoonsgegevens, doorgestuurd naar EBS. Als het nodig was, is er toestemming gevraagd om de persoongegevens door te mogen sturen. Niet alle klagers hebben hierop gereageerd. Van de personen die hier wel op gereageerd hebben is de klacht door EBS afgehandeld of in behandeling.

<u>Personeel</u>
In de maand februari zijn er 15 nieuwe buschauffeurs ingestroomd. Daarbij was het totaalcijfer van januari nog wat hoger uitgevallen met 21 personen. Dit was meer dan verwacht en zeer positief. Hier staat tegenover dat er wel wat personen zijn uitgestroomd. In totaal komt de groei in februari op 8 chauffeurs meer.
We zien dat EBS blijft inzetten op hun wervingscampagne en dat ze hier positieve resultaten mee halen. De verwachting is dat er de komende tijd nog meer chauffeurs zullen instromen, gezien het aantal mensen dat nog in opleiding is.

<u>Instroom elektrische bussen</u>
Aan het eind van week 11 zijn er 10 nieuwe bussen op de vestiging in Zaandam. Deze bussen worden getest, en zodra zij genoeg kilometers hebben gereden en het testrapport is goedgekeurd door de Vervoerregio, kunnen deze bussen naar de volgende fase. Dat is het testen tijdens inzet in de dienstregeling.

<u>Aanpassingen dienstregeling</u>
In de vorige rapportage is al aangegeven dat er een wijziging van de dienstregeling werd voorbereid voor de zondag. Dit was nodig, omdat de zondag de enige dag was waarop de dienstregeling nog niet was aangepast. Hierdoor was de rituitval op de zondag vaak erg groot.
Per 10 maart 2024 is de dienstregeling aangepast. Het is meteen duidelijk dat dit een positieve invloed heeft op de rituitval.

Door EBS is inmiddels ook gecommuniceerd dat de dienstregeling op de zaterdag iets wordt aangepast. Dit gebeurt vanaf 16 maart 2024. Dit is mogelijk omdat er inmiddels wat ruimte is om de dienstregeling op die dag weer wat uit te breiden. Op de zaterdagochtend zullen weer wat extra ritten gereden worden van verschillende lijnen. Hiermee wordt de tijd tussen de nachtritten en de start van de dienstregeling kleiner gemaakt.

Er komen ook grote werkzaamheden aan van Rijkswaterstaat aan de A7 bij Purmerend. De verwachting is dat het door deze werkzaamheden heel druk zal worden op de omliggende wegen, met name bij Purmerend, Edam-Volendam, Monnickendam en omliggende gemeenten. Als het zo druk wordt op de weg, zorgt dat ervoor dat ook de bussen in de file komen te staan. Daarom is ervoor gekozen een aangepaste dienstregeling te maken, waarin extra rijtijd voor de bussen is opgenomen. Dat betekent dat de bussen langer onderweg zijn. Hierdoor kunnen zij minder vaak rijden. Er zullen vooral wijzigingen zijn in

het Waterlandse deel van de concessie. De aangepaste dienstregeling geldt vanaf 8 april op doordeweekse dagen. EBS, Vervoerregio en Rijkswaterstaat stemmen de communicatie richting de reizigers rond dit project goed met elkaar af.

Vooruitblik
De verwachting is dat de dienstregeling zich steeds meer zal stabiliseren en dat de uitval verder zal zakken.

Wel is het onduidelijk voor alle betrokken partijen wat de werkzaamheden aan de A7 voor invloed zullen hebben op het verkeer, en dus ook op het openbaar vervoer. We blijven hierover in nauw contact met alle betrokkenen, zoals Rijkswaterstaat, gemeenten en natuurlijk EBS.

Vervolg
Ik blijf u regelmatig informeren over de uitvoering van het Verbeterplan en de voortgang van de concessie. Wij zullen de rapportage over de maand maart in de derde week van april met u delen.

Hoogachtend,

G. Slegers
Lid Dagelijks Bestuur

Dit document is digitaal ondertekend en bevat daarom geen zichtbare handtekening. Zie akte van ondertekening.

Digitaal ondertekend door Zynyo B.V.
Datum: 21-03-2024 12:51 CET
Document ID:
3bfb2fa6-ba8f-4f39-9fe6-05287f54e131