

Regioraad Vervoerregio Amsterdam
Postbus 626
1000 AP AMSTERDAMT 020 527 37 00
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nlKvK: 34374879000
IBAN: NL46BNGH0285168274
BIC: BNGHNL2G

Datum 15 februari 2024

Onderwerp Rapportage EBS over januari 2024

Uw kenmerk

Ons kenmerk 2024/18700/

Inlichtingen

Bijlagen

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

In mijn brief van 19 januari heb ik beloofd u maandelijks een rapportage te sturen over de voortgang van de concessie Zaanstreek-Waterland. Tot mijn spijt zijn de implementatie en de start van de concessie niet gelopen zoals wij allen wilden zien. Zoals ik al eerder heb gezegd baal ik er flink van dat de reizigers hiervan de dupe zijn geweest. We blijven er bij EBS op sturen dat er zo snel mogelijk een betrouwbare en volledige dienstregeling wordt gereden. Met deze brief rapporteer ik u over de maand januari.

Deze rapportage gaat over een aantal zaken, namelijk;

- Rituitval;
- Ontwikkeling drukte in de bussen, ook wel de bezettingsgraad genoemd;
- Ontwikkelingen klantcontact;
- Personeel.

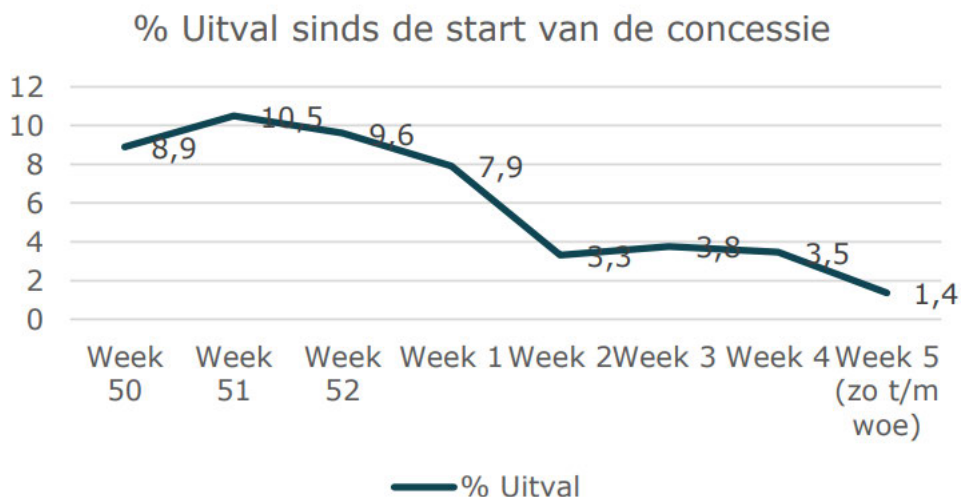
De rapportage is opgesteld met gegevens die door EBS aan de Vervoerregio geleverd zijn. Op verzoek van de ReizigersAdviesRaad zijn ook de ontwikkelingen op het gebied van klantcontact meegenomen.

Rituitval

Onderstaand overzicht geeft een globaal beeld van de trend met betrekking tot de rituitval sinds de start van de concessie. De percentages die genoemd staan zijn de percentages van de ritten waarvan EBS aangeeft dat zij verwijtbaar zijn uitgevallen. Er is een duidelijke trend te zien dat het steeds beter gaat. De uitval gaat omlaag. De verwachting is dat deze trend doorzet doordat er meer personeel aangenomen wordt en er nieuwe bussen gaan rijden.

Bij de start van de concessie schommelde de uitval tussen de 8% en 12%.

In week 5 laten de uitvalcijfers een positievere ontwikkeling zien. De cijfers in die week schommelen tussen de 1,4% en 3,25%. We zien wel dat de uitvalcijfers op de zondagen hoog blijven liggen, gemiddeld rond de 14%.



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.

De drukte in de bussen neemt wat af. Er stappen nog ongeveer evenveel mensen op een dag in, maar de drukte spreidt zich meer over verschillende bussen. Dit komt waarschijnlijk door het aanpassen van de dienstregeling.

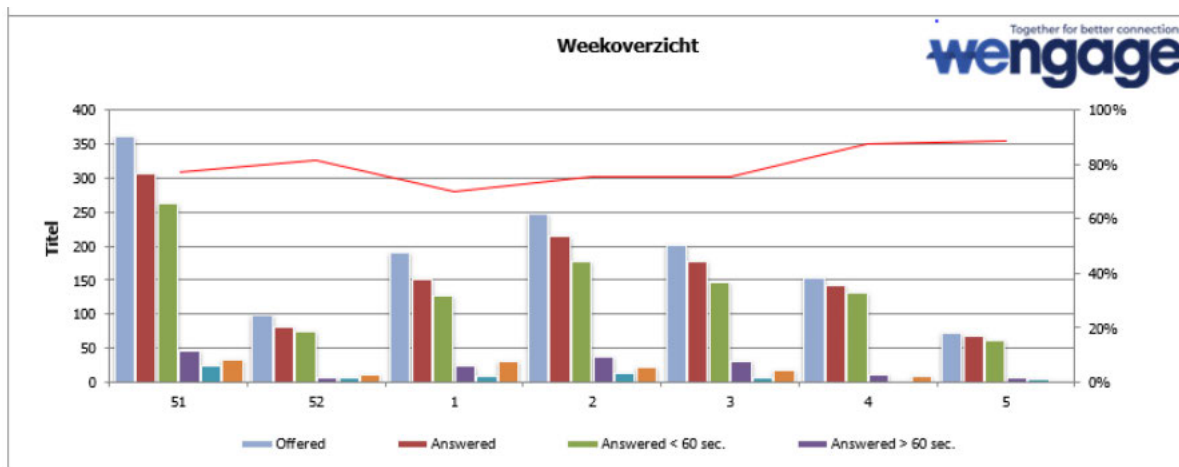
De drukte is het grootst in de lijnen 104 en 119 en de 'toeristenlijn' 800. Omdat de ontwikkeling met betrekking tot personeel er gunstig uit ziet kunnen op de lijnen 104 en 119 extra versterkingsritten gereden worden, vanaf 1 februari. Om de drukte op lijn 800 op te kunnen vangen wordt gekeken wat voor verbetering men kan doorvoeren in de nieuwe dienstregeling.

Ontwikkelingen klantcontact

Onderstaand het Weekoverzicht van EBS over de klantcontacten die er geweest zijn. Helaas is er nog niet te zien waar de contacten over gingen. Dit zal in de komende tijd veranderen.

Wel is er een top drie te geven van de thema's van de klachten;

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



Buiten de klachten die bij EBS zijn binnengekomen zijn er ook tientallen klachten bij de Vervoerregio binnengekomen. De top drie die hieruit voortkomt;

- Het openbaar vervoer is onbetrouwbaar;
- Gewijzigde lijnvoering;
- Problemen met betalingen.

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

Personeel

In de maand januari zijn er 17 nieuwe buschauffeurs ingestroomd. Dit was meer dan verwacht en zeer positief. We willen wel blijven benadrukken dat dit geen garantie biedt voor de toekomst. De arbeidsmarkt blijft namelijk grillig en onvoorspelbaar. Dit laat wel zien dat EBS maximaal inzet op hun wervingscampagne en dat zij hier positieve resultaten mee halen.

Op dit moment zitten er ook meer dan 25 kandidaten in de opleiding om buschauffeur te worden. Dit is ook zeer positief. Daarbij laat het verzuim een goede ontwikkeling zien. Er zijn nog steeds meer mensen ziek dan we zouden willen, maar de hoge cijfers van Zaandam zijn inmiddels gehalveerd. Ook dit laat zien dat EBS daar alle aandacht en tijd voor heeft genomen.

Vooruitblik

De verwachting is dat de dienstregeling zich steeds meer zal stabiliseren en dat de uitval zal zakken. Vanwege de grotere uitval op zondag heeft EBS het voornemen dit aan te pakken door de dienstregeling op zondag nog aan te passen. Ik verwacht hierover in de volgende rapportage meer duidelijkheid te kunnen geven.

Doordat er in januari nieuwe chauffeurs zijn ingestroomd is er ook ruimte om kleine aanpassingen te doen om weer op te bouwen. Zo zijn er extra versterkingsritten mogelijk en wordt er nu gekeken naar mogelijkheden om op de zaterdagochtend weer te voldoen aan de Eisen uit het Programma van Eisen met betrekking tot de vertrektijden van de eerste ritten. Dit als eerste stap terug naar wat door EBS beloofd is.

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 februari in de tweede week van maart met u delen.

Dit is de eerste rapportage die ik in deze vorm met u deel. We staan open voor verbeteringen in deze manier van rapporteren. Mocht u hiervoor suggesties hebben, dan hoor ik dat graag.

Hoogachtend,

G. Slegers
Lid Dagelijks Bestuur

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