Dames, heren,

Nav ons gesprek eind januari met de wethouder vd Moosdijk, Willem Moors, Erik Boetzkes: In het overleg is ons een CDA klachtenoverzicht OV (30-11-2023) meegegeven.

In het overleg is hier op hoofdlijnen al gesproken. Hermes heeft aanvullend op dit klachtenoverzicht de volgende (beknopte) schriftelijke reactie:

• Klachten zijn altijd belangrijk, dan is er iets niet goed gegaan voor de reiziger, dank voor het overzicht. Voor ons belangrijk om het OV zo mogelijk te verbeteren.

• Wij hebben alle klachten uitgezocht op oorzaak en omvang. Ook is gekeken of de chauffeur een vertraging of incident heeft gemeld bij onze Regiecentrale OV. Nb ook bij onze Regiecentrale hebben wij last van personeelstekorten, chauffeurs is daarom de afgelopen tijd gevraagd om meldingen zoveel mogelijk te beperken. Lang niet altijd hebben we daarom bij een klacht in het overzicht een melding kunnen terugvinden.

• Een deel van de klachten is ook bij onze Klantenservice ingediend, in ieder geval komt het beeld van het klachten overzicht overeen met de klachten die rechtstreeks bij ons zijn ingediend.

• Gelukkig is na 22 oktober de situatie ook voor Asten/Someren een stuk verbeterd ten opzichte van de weken ervoor, omdat op de 300-lijnen de dienstregeling van na 7 mei weer geboden kon worden. Dit is mogelijk gemaakt doordat minder drukke ritten zijn vervallen op stadslijnen in Eindhoven. Dit met het idee dat reizigers in de stad meer alternatieven hebben (andere buslijnen, fietsen, taxi, etc.), terwijl reizigers in de regio in veel gevallen geen alternatief hebben (te ver om te fietsen, geen andere buslijnen, etc).

• Algemeen: de dienstregeling (per 22 okt 2023) is nog steeds beperkt ten opzichte van de dienstregeling vóór corona (feb 2020). Dat heeft vooral te maken met het chauffeurstekort, een landelijk probleem, een na-ijlend gevolg van de corona maatregelen. Lange tijd konden wij geen nieuwe buschauffeurs werven of opleiden, terwijl ook lange tijd onzeker was hoeveel personeel wij op termijn nodig zouden hebben. Hermes heeft de inspanning voor de werving sterk opgevoerd, maar in deze regio met een 'booming' economie zoeken vele bedrijven nieuwe werknemers. Als bedrijf dat werkt voor de overheid (die het belastinggeld doelmatig moet besteden) hebben wij niet de middelen om werknemers te trekken met hoge salarissen of financiële extra's. Bedrijven die hoge winsten behalen kunnen dat wel en doen dat ook. We kunnen daarom minder nieuwe chauffeurs aantrekken dan we nodig hebben. Om te voorkomen dat geplande ritten onverwacht en op het laatste moment uitvallen door het chauffeurstekort, is de dienstregeling noodgedwongen beperkt tot het hoogst noodzakelijke. Gevolg hiervan is dat met name in de spits bussen vol bezet zijn. Dit is een kwestie van overmacht, op korte termijn kunnen wij hier niet veel aan doen.

• Sinds de dienstregeling van 22 okt is wel het aantal vervallen ritten sterk afgenomen. Af en toe komt het echter nog steeds voor dat door ziekmeldingen of een griep golfje, ritten vervallen. Daarvoor onze excuses.

• Bij de meldingen van een te volle bus: wij zien in ons telsysteem dat op de genoemde ritten soms maar 40-50 reizigers geteld zijn. Bv melding 21-11-2023, halte Kerkstraat, 'Bus is te vol' terwijl in ons telsysteem de bezetting 38 reizigers is. Gezien de 46 zitplaatsen in de bus zou dan iedereen kunnen zitten. Het kan zijn dat sommige reizigers niet hadden ingecheckt (bv met een Studenten-OV), in de praktijk zaten er dan méér mensen in de bus dan wij in onze teldata zien. Dat geeft aan dat het belangrijk is dat iedereen in- en uitcheckt, ook reizigers met een abonnement of Studenten-OV. Ook is het mogelijk dat reizigers de bus al vol melden als er enkele staanplaatsen zijn. Omdat wij niet alle bussen kunnen inzetten in de spits, zijn bussen voller dan gebruikelijk en is staan in de spits helaas onvermijdelijk.

• De ritten die zijn aangegeven als ‘te laat’ kloppen over het algemeen wel met onze registratie van vertrektijden, in sommige gevallen ging het om beperkte vertragingen van minder dan 5 minuten. Op een lange lijn als Bravo direct lijn 320, met vele mogelijke vertragingspunten, zijn vertragingen niet te vermijden. Reizigers kunnen in diverse app’s en websites zien hoeveel vertraging hun bus heeft, maar het blijft vervelend uiteraard. De oorzaken die door chauffeurs worden opgegeven betreffen meestal ‘verkeersdrukte onderweg’, het komt ook voor dat de voorgaande busrit te laat arriveerde, de vertraging wordt dan doorgegeven aan de volgende buslijn. Het veel te krappe busstation Eindhoven is hierin een oorzaak, er wordt een nieuw busstation met een grotere capaciteit en een betere afwikkeling voorbereid in samenwerking met de gemeente, provincie en het Ministerie. Dit is een complexe en zeer kostbare opgave, het ontwerpproces is langdurig en ook de bouwtijd zal lang zijn. Maar: er is licht aan de horizon.

• In sommige klachten wordt gemeld dat ‘de bus altijd 15 min te laat is’, in de praktijk zien we dat dit wel voorkomt maar niet altijd. We begrijpen dat reizigers vooral de vervelende gebeurtenissen – die inderdaad voorkomen – het beste onthouden.

Nogmaals onze dank voor dit overzicht, hopelijk geeft ons onderzoek van de klachten meer inzicht in de oorzaken en omstandigheden.

Het aantal inzetbare chauffeurs stijgt zoals gezegd nog maar langzaam, toch hopen wij eind 2024 of begin 2025 de dienstregeling te kunnen verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Peter Kors

Senior Vervoerkundige