

Regioraad Vervoerregio Amsterdam
Postbus 626
1000 AP AMSTERDAM

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

KvK: 34374879000
IBAN: NL46BNGH0285168274
BIC: BNGHNL2G

Datum	21 mei 2025	Onderwerp	Voortgangsrapportage EBS - tweede helft maart en april 2025
Uw kenmerk			
Ons kenmerk	2025/20076/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 voortgangsrapportage over de kwaliteit van de dienstuitvoering van EBS in de concessie Zaanstreek-Waterland in de tweede helft van maart en geheel april 2025.

We komen in deze rapportage terug op de gebruikelijke onderwerpen, zoals rituitval, klantreacties, reisinformatie, personeel en materieel.

Rituitval

Hoewel de rituitval in de eerste weken van de periode gedaald is, is deze in de laatste drie weken van april weer gestegen. Deze uitval is allemaal te verklaren door een aantal oorzaken;

- Onverwacht veel uitzendkrachten waren in de meivakantie met verlof;
- Er zijn chauffeurs ingezet op extra ritten, zoals tijdens Koningsdag en in de weekenden van en naar de Zaanse Schans, dit betekent dat zij niet op andere diensten ingezet kunnen worden;
- Door de inzet van plein- en nachtwachten is er overdag minder personeel beschikbaar.

Uiteraard valt het tegen dat de rituitval in april weer gestegen is, hoewel daar duidelijke oorzaken voor zijn. Als nuance wijs ik u wel op de uitvalcijfers over de gehele maand april. De gemiddelde rituitval voor deze maand komt uit op 1,7%.

U krijgt de uitval weer te zien in tabelvorm. De gegevens vanaf week 6 zijn in de tabel opgenomen. Net als de vorige maand is ervoor gekozen alleen de totale rituitval weer te geven.

Week	Totale rituitval
6	3,5%
7	2,5%
8	1,4%
9	1,6%
10	1,5%
11	1,5%
12	1,3%
13	0,9%
14	0,6%
15	0,9%
16	1,1%
17	2,7%
18	3,6%

Klantreacties

In de afgelopen periode is het aantal klantreacties dat bij EBS binnenkwam ongeveer gelijk als in de periode uit de vorige rapportage.

Er zijn wel kleine veranderingen te zien in de redenen waarom mensen contact opnemen.

Deze redenen zijn;

- Verloren voorwerp
- Restitutie
- MeerPlus
- Gedrag chauffeur
- Bus te laat

Bij de Vervoerregio zijn in maart en april twee vragen over de dienstuitvoering binnengekomen.

Reisinformatie

Ondanks dat de rituitval wat gestegen is, zijn er niet meer klachten binnengekomen over reisinformatie die niet klopt. Er zijn inmiddels door EBS andere werkwijzen ingesteld om ervoor te zorgen dat de reisinformatie beter op orde is. Dit lijkt zijn vruchten af te werpen. De Vervoerregio blijft hier veel aandacht aan besteden.

Personeel

Ook in april is het aantal beschikbare chauffeurs gestegen. Er zijn 14 chauffeurs gestart en 4 chauffeurs uitgestroomd.

Stand van zaken materieel en laders

Sinds 31 maart wordt de gehele dienstregeling met elektrische bussen gereden. Dit geldt voor bijna de hele concessie, op een enkele uitzondering na. Deze uitzondering ligt bij de buurtbussen en bijvoorbeeld de mogelijke inzet van een reservevoertuig op lijn 67.

De planning voor het leveren van de laatste bussen is helaas weer door VDL aangepast. De laatste twee bussen van de bestelde vloot moeten nog geleverd worden. De verwachting is nu dat deze in week 20 en week 23 geleverd worden. Hierover hebben de directies van EBS en VDL contact.

De helft van de BYD's die vanuit de concessie IJssel-Vecht naar de concessie Zaanstreek-Waterland zijn gekomen om hier op de ringlijnen in Purmerend te rijden is inmiddels voorzien van de M-net huisstijl. Eind juni is de rest van de bussen ook aangepast.

De situatie met de laders is nog ongewijzigd. Hoewel de oplossing met de plein- en nachtwachten op de korte termijn goed werkt, zorgt dit er wel voor dat deze mensen niet kunnen worden ingezet op reguliere busdiensten. Daarnaast is dit voor de lange termijn geen echte oplossing. Naar een technische oplossing voor de laadproblematiek wordt dan ook nog druk gezocht.

Vervolg

Op zaterdag 17 mei wordt een nieuwe stap gezet in de opschaling van de dienstregeling. Vanaf dan zal de dienstregeling op de zaterdagen weer voldoen aan de eisen zoals we die hebben gesteld in het PvE. Dit betekent dat er 40 diensten meer gedraaid zullen worden op de zaterdagen. Dit is een behoorlijke uitbreiding van het pakket.

De verwachting is dat de dienstuitvoering eind mei weer echt verbeterd is ten opzichte van het begin van de maand. U zult over mei en de eerste helft van juni rond begin juli 2025 een voortgangsrapportage van mij ontvangen.

Hoogachtend,

G. Slegers
Lid Dagelijks Bestuur