

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	17 april 2024	Onderwerp	Rapportage EBS over maart 2024
Uw kenmerk			
Ons kenmerk	2024/18885/AvK		
Inlichtingen	Bestuurszaken@vervoerregio.nl	Bijlagen	Bijlage 1 – Perslijst en Overzicht Huis-aan-huisbladen EBS

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

Voor u ligt de derde maandelijks rapportage over de kwaliteit van de dienstuitvoering van EBS in Zaanstreek-Waterland, over de maand maart. Aan de hand van de vorige rapportage zijn geen opmerkingen en verzoeken binnengekomen. Daarom wordt de rapportage voor de relevante aspecten op dezelfde manier ingedeeld.

Deze rapportage gaat over een aantal zaken, namelijk;

- Rituitval;
- Ontwikkeling drukte in de bussen;
- Ontwikkelingen klantcontact;
- Personeel;
- Instroom elektrische bussen;
- Aanpassingen dienstregeling;
- Perslijst en Overzicht Huis-aan-huisbladen EBS;
- Vooruitblik.

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

Rituitval

Onderstaand overzicht geeft een globaal beeld van de trend met betrekking tot de rituitval per week sinds de start van de concessie. De trend is nog steeds licht dalend, en blijft aan het eind van maart staan op 2%. De gemiddelde rituitval in maart komt nog iets lager uit, namelijk totaal op 1,9%.



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.

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%
11	2,6%	0,1%	2,7%
12	2,2%	0,2%	2,4%
13	2%	0	2%

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 aantal meldingen dat een bus vol is af. Bij de Vervoerregio komen echter wel signalen binnen dat het weleens voorkomt dat een bus vol zit. Er is EBS gevraagd hier extra op te letten en wij blijven deze signalen monitoren.

Ontwikkelingen klantcontact

In maart is een stijging te zien van het aantal klantreacties. De oorzaak hiervan is waarschijnlijk dat er problemen waren met het in- en uitchecken. De apparaten gaven de verkeerde halte aan, waardoor er verkeerde prijzen werden gerekend. Dit is ook terug te zien in de top drie van thema's waarover mensen contact opnamen;

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

Bij de Vervoerregio komen veel minder klachten binnen. In maart waren dit er 10. De top drie die hieruit voortkomt;

- Problemen met betalingen;
- Rituitval/vertragingen;
- 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 persoonsgegevens 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.

Personeel

In de maand maart zijn er vijf nieuwe chauffeurs gestart. Dit zijn mensen die zowel parttime als fulltime werken. Inclusief de mensen die zijn weggegaan, zijn er in de maand maart in totaal vier fulltimers, of vier fte, bij gekomen.

Instroom elektrische bussen

Aan het eind van week 15 zijn er 23 nieuwe bussen op de vestiging in Purmerend. Dit aantal valt tegen. Zowel EBS als wij hadden verwacht dat er inmiddels meer bussen geleverd zouden zijn. De vertraging komt doordat de bussen niet voldoen aan de standaard. Het gaat hierbij vooral om afwerkingseisen. Voordat de nieuwe bussen mogen worden ingezet in de dienstregeling moeten zij verschillende testfasen doorlopen. Inmiddels zijn er twee bussen door naar de volgende fase van de beproevingen. Die fase heet het proefbedrijf. Tijdens het proefbedrijf worden de bussen ingezet in de dienstregeling. Deze bussen rijden dus met passagiers. De rest van de bussen rijdt nog in het testbedrijf. Hier worden testen mee uitgevoerd. Ook worden deze bussen gebruikt voor de opleiding van het personeel.

Aanpassingen dienstregeling

In de vorige rapportage zijn een aantal wijzigingen in de dienstregeling besproken.

Voor de wijzigingen op de zaterdag en zondag is het duidelijk dat deze hun vruchten afwerpen. Op zaterdag is het gat tussen de nachtritten en de dagritten kleiner. De ongeplande rituitval op de zondag is ook minder geworden.

De grootste wijziging is de dienstregeling die is ingevoerd vanwege de werkzaamheden aan de A7. Helaas is hierbij het beeld ontstaan dat er een grote afschaling zou plaatsvinden. Hierover zijn dan ook in diverse raden en door regionaalsleden – logischerwijs – vragen gesteld.

De vragenstellers hebben antwoord gekregen via de officiële weg. Ik wil u via deze weg allemaal nog op de hoogte stellen van wat er speelt rond de aangepaste dienstregeling.

Laat ik voorop stellen dat er op dit moment door EBS meer kilometers worden gereden in de dienstregeling dan voor dit nieuwe pakket het geval was. Alle buslijnen rijden namelijk de dienstregeling die zij voor deze aanpassing reden, op 3 buslijnen na. De 112, de 305 en de 314. De 112 is vervallen tussen Edam Busstation en Hoorn. Deze ritten zijn overgenomen door de 314 en de 614, die daarvoor op dat stuk vaker zijn gaan rijden. De 305 en de 314 rijden buiten de spits allebei vier keer per uur, in plaats van zes keer per uur. Omdat de rest van de lijnen de normale dienstregeling rijdt, maar zij wel langer onderweg zijn, zijn er meer bussen en dus ook meer chauffeurs op de weg. Daarbij is in twee nachten de nachtdienstregeling weer hersteld.

Er is echter wel een kanttekening. Er wordt door EBS gewerkt met een geplande uitvallijst. Deze lijst bevat diensten die de minste impact op de dienstregeling hebben bij uitval. De ritten die gepland uitvallen worden standaard niet weergegeven in de reisinformatie apps. Hier komen de kleine onregelmatigheden in de dienstregeling vandaan. Deze uitvallijst zou tijdens de aangepaste dienstregeling helemaal verdwijnen. Dit is gedeeltelijk gelukt. Waar er eerder 17 diensten op die lijst stonden, zijn dat er nu nog 13. Dat betekent dat er nog steeds kleine onregelmatigheden in de dienstregeling te zien zijn. Wij zijn hier als dagelijks bestuur niet blij mee, en wij blijven er bij EBS op aandringen dit zo snel mogelijk te verhelpen.

Perslijst en Overzicht Huis-aan-huisbladen EBS

Tijdens het portefeuillehoudersoverleg ZaWa werden vragen gesteld over de media die door EBS benaderd worden voor communicatie over, bijvoorbeeld, aanpassingen aan de dienstregeling. Door EBS is een lijst geleverd van de media die zij hebben benaderd voor bekendmaking van de wijziging van de dienstregeling. U kunt deze vinden in de bijlage.

Vooruitblik

De eerste week van de werkzaamheden aan de A7 zit er bijna op. Vooralsnog is de impact op de verkeershinder beperkt. In de ochtenden lijken de gevolgen mee te vallen. In de middagspits is het wel duidelijk drukker op de weg, wat ook voor de bussen tot vertragingen leidt. Hier is vooralsnog bijna geen rituitval uit voortgekomen. Er zijn echter wel wat kleine maatregelen in Purmerend die ervoor zorgen dat chauffeurswissels vertraagd plaatsvinden. Hierover is contact tussen EBS en de gemeente. De Vervoerregio krijgt dagelijks updates over de stand van zaken. Het is duidelijk wel iets drukker in de bussen.

Aan de hand van deze eerste week van de werkzaamheden is het nog lastig een vooruitblik te geven over de komende tijd. Er is rituitval geweest, maar deze is voor het grootste deel niet het directe gevolg van de werkzaamheden. De komende tijd moet bewijzen of de maatregelen voor het aanmoedigen van ander gedrag ook echt stand houden. Wij zullen hier in de rapportage over april meer informatie over kunnen geven.

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 april in de derde week van mei 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: 17-04-2024 18:30 CEST
Document ID:
9d4307f8-4725-4f72-a394-6429d911e029