

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	18 juli 2024	Onderwerp	Rapportage EBS over juni 2024
Uw kenmerk			
Ons kenmerk	2024/19116/AvK		
Inlichtingen	Bestuurszaken@vervoerregio.nl	Bijlagen	Vervoerplan Zaanstreek-Waterland 2025

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

Voor u ligt de zesde maandelijks rapportage over de kwaliteit van de dienstuitvoering van EBS in Zaanstreek-Waterland, over de maand juni. Tijdens de regioraad van 9 juli jl. is het verzoek binnengekomen om te laten weten wat de dienstregeling nu is ten opzichte van het bod. Dit is onder het kopje *Rituitval* meegenomen. Daarnaast werden er vragen gesteld over de haalbaarheid van een dienstregeling van 100% in september. Hiervoor is het kopje *Aanpassingen dienstregeling* aan deze rapportage toegevoegd. Ten slotte zal met het aflopen van het Verbeterplan per september ook de wijze van rapporteren veranderen. Hierop wordt ingegaan onder de kop *Wijziging in rapportage*.

Deze rapportage gaat over een aantal zaken, namelijk;

- Rituitval;
- Ontwikkeling drukte in de bussen;
- Ontwikkelingen klantcontact;
- Personeel;
- Instroom elektrische bussen;
- Aanpassingen dienstregeling;
- Wijziging in rapportage
- Vooruitblik

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

Rituitval

In het oorspronkelijke bod van EBS zijn grofweg 22,9 miljoen dienstregelingskilometers geboden. In de dienstregeling die nu gereden wordt, is 82% daarvan ingepland.

Onderstaand overzicht geeft een globaal beeld van de trend met betrekking tot de ongeplande rituitval per week sinds de start van de concessie.

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.

We balen er enorm van dat de rituitval ook deze maand weer gestegen is. Dit heeft volgens EBS met meerdere zaken te maken;

- Het kort verzuim is wat gestegen ten opzichte van de vorige maand.
- Veel chauffeurs nemen nu het verlof op dat zij hebben opgebouwd door overwerk in eerdere maanden.
- Er wordt nog steeds nieuw personeel opgeleid.
- Heel veel chauffeurs hebben zich de afgelopen tijd extra ingezet. Op dit moment is te merken dat dit minder vaak gebeurt.

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%
14	3,9%	0	3,9%
15	3,3%	0,1%	3,4%
16	4,5%	0	4,5%
17	3,1%	0,1%	3,2%
18	4,8%	0%	4,8%
19	6,5%	0,1%	6,6%
20	4,8%	0,2%	5%
21	4,5%	0,3%	4,8%
22	6,2%	0,4%	6,6%
23	6%	0,1%	6,1%
24	5,6%	0,1%	5,7%
25	7,4%	0,1%	7,5%
26	7,5%	0,1%	7,6%

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. Op dit moment reizen er meer mensen mee dan verwacht. Ondanks dat er nog steeds ritten uitvallen, geeft dit geen extra druk op de bussen die rijden. Er worden nieuwe bussen ingezet die een grotere zitplaatscapaciteit hebben. Daarnaast worden de langere (oude en nieuwe) bussen op de drukke lijnen ingezet.

Ontwikkelingen klantcontact

Ook in juni is een daling te zien van het aantal klantreacties. Voor de telefonische contacten en de mailcontacten met klanten komen we uit op de volgende lijst met meest-voorkomende redenen van contact;

- Restitutie;
- Verloren voorwerpen;
- Bus niet gestopt;
- Bus vertraagd;
- Rituitval.

Bij de Vervoerregio zijn in juni drie klachten binnengekomen. Er zijn twee zaken die voornamelijk terugkwamen;

- Rituitval/vertragingen;
- Problemen met reisinformatie.

De klachten die bij de Vervoerregio zijn binnengekomen worden (zonder persoonsgegevens) doorgestuurd naar EBS.

Personeel

In de maand juni zijn er acht chauffeurs binnengekomen en twee chauffeurs weggegaan. Er staan dus zes chauffeurs meer op de loonlijst.

Instroom elektrische bussen

Eind juni waren er 75 nieuwe bussen afgeleverd. Al deze bussen worden inmiddels ingezet in de dienstregeling. In Purmerend betekent dit dat de helft van de bussen die vanaf daar in de dienstregeling rijden nieuw is. In Zaandam zijn eind juni de eerste nieuwe bussen aangekomen en deze worden ook in de dienstregeling ingezet. Hieronder vallen de eerste bussen in R-net stijl.

De bussen die de komende tijd geleverd worden zullen worden ingezet vanaf Zaandam. Dit betekent dat voor de zomerstop van de fabrieken van VDL, ook de helft van de Zaanse bussen nieuw is.

Na de zomerstop van de fabrieken zal het volledige wagenpark van Zaandam als eerste elektrisch worden, daarna volgen de laatste bussen in Purmerend.

Aanpassingen dienstregeling

Bij de besprekingen over het Verbeterplan is de afspraak gemaakt dat EBS het voor juni zou laten weten als het niet zou lukken vanaf september weer 100% te gaan rijden. EBS heeft zich aan die afspraak gehouden. EBS gaat geen 100% rijden per september, vanwege het tekort aan personeel. Dit zorgde ervoor dat er een andere oplossing gezocht moest worden, omdat het Verbeterplan tot september loopt. Om toch een dienstregeling te krijgen die door de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland, de RAR en het dagelijks bestuur bekeken en vastgesteld kon worden, is ervoor gekozen het Vervoerplan 2025 vervroegd te laten ingaan. Dit zal gebeuren op 1 september 2024. Hiervoor is gekozen om de reiziger vanaf september een zo betrouwbaar mogelijke dienstregeling te bieden.

Voor meer informatie over de plannen verwijs ik naar het Vervoerplan Zaanstreek-Waterland 2025 dat is toegevoegd als bijlage bij deze brief. Ik zet wel voor u op een rijtje met welke stappen EBS wil opbouwen naar de 100%-dienstregeling:

	Norm	Huidig	1 september 2024	15 december 2024	Medio 2025
Geboden percentage	100%	82%	91%	95%	100%
Aantal KM X 1.000.000	22,9	18,8	20,8	21,8	22,9

Vanochtend is het Vervoerplan 2025 door het dagelijks bestuur vastgesteld. Wij zien dat het een ambitieus plan is als we kijken naar de huidige situatie met rituitval. EBS heeft bij ons aangegeven dat het een haalbaar plan is, gezien de groei die zij zien in de hoeveelheid en beschikbaarheid van personeel. Volgens EBS zou de formatie uiterlijk halverwege 2025 op zo'n peil moeten zijn dat de 100%-dienstregeling gereden kan worden.

Onze ambtenaren en het dagelijks bestuur blijven de situatie monitoren. Daarbij is naar EBS benadrukt dat het belangrijkste is dat er realistische planningen worden voorgelegd zodat de reizigers in de regio niet in de kou komen te staan.

Wijziging in rapportage

Met het aflopen van het Verbeterplan en het zicht op een nieuwe dienstregeling gaat er iets wijzigen in de manier waarop er aan u gerapporteerd wordt. Mede vanwege het zomerreces is dit de laatste maandelijkse rapportage die u zult ontvangen.

Na het zomerreces zal de nieuwe dienstregeling van start gaan. Over de eerste twee maanden van de nieuwe dienstregeling zult u weer een rapportage ontvangen. Ditzelfde geldt voor de dienstregelingswijzigingen die volgen. Dus na iedere dienstregelingswijziging krijgt u een rapportage over de eerste twee maanden van die nieuwe dienstregeling. Wij stellen deze afbouwende regeling voor omdat wij uw waardering voor deze maandelijkse rapportages hebben gehoord en uw behoefte aan informatie begrijpen.

Vooruitblik

De verwachting is dat de rituitval in de zomerperiode zal groeien. Met de hoeveelheid beschikbare chauffeurs blijft het een puzzel het volledige rooster dicht te krijgen. Gezien de omvang van de problemen is er besloten de dienstregeling aan te passen. Er zal in de zomervakantie gewerkt worden met een geplande uitvallijst. Dit betekent dat er ritten gepland uit de dienstregeling worden gehaald. Daarmee wordt ervoor gezorgd dat de rituitval gespreid over de dag en zo min mogelijk ongepland plaatsvindt. Op deze manier worden de reizigers minder verrast door een bus die niet komt opdagen, omdat dit in de app en online al eerder zichtbaar is.

Helaas is ook bekend geworden dat de werkzaamheden aan de A7 zullen uitlopen. Dit betekent dat het waarschijnlijk is dat in september meteen al moet worden afgeweken van het Vervoerplan 2025. Hier kon in de voorbereidende werkzaamheden voor het Vervoerplan geen rekening mee gehouden worden. Er wordt door EBS, in samenspraak met de Vervoerregio, gekeken naar passende oplossingen. Voorwaarde die de Vervoerregio hieraan stelt is dat er op een adequate en duidelijke manier naar de reiziger

gecommuniceerd wordt. Dit geldt overigens voor alle wijzigingen die aanstaande zijn.

De Vervoerregio blijft de uitvoering van de concessie voortdurend controleren en blijft hierover in gesprek met EBS.

Vervolg

Zoals eerder geschreven zal over de maanden juli en augustus geen rapportage geleverd worden. De rapportage over de eerste twee maanden van de dienstregelingswijziging kunt u na half november verwachten.

Hoogachtend,

G. Slegers
Lid Dagelijks Bestuur

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

