

Regioraad Vervoerregio Amsterdam  
Postbus 626  
1000 AP AMSTERDAM

<b>Datum</b>	19 januari 2024	<b>Onderwerp</b>	Regioraadsbrief Concessie ZaWa 19 januari 2024 – Verbeterplan EBS
<b>Uw kenmerk</b>			
<b>Ons kenmerk</b>	2024/18572/ldB		
<b>Inlichtingen</b>	<a href="mailto:bestuurszaken@vervoerregio.nl">bestuurszaken@vervoerregio.nl</a>	<b>Bijlagen</b>	Brief aan EBS reactie Verbeterplan

Geachte leden van de Regioraad,

Gisteren (18 januari) hebben wij in het dagelijks bestuur gesproken over het Verbeterplan van EBS. Met deze brief informeer ik u hierover, zoals beloofd in mijn brief van 10 januari. Vanwege de bedrijfsgevoelige informatie in het Verbeterplan is het plan Kabinet. Wel informeer ik u over de maatregelen die EBS neemt of al heeft genomen en onze reactie hierop. Als bijlage is onze brief aan EBS toegevoegd

### Verbeterplan EBS

Op 31 december heeft EBS het door ons geëiste Verbeterplan ingeleverd, waarin EBS ingaat op de thema's:

- a. Veiligheid
- b. Reisinformatie,
- c. Marketing
- d. Uitvoering dienstregeling.
- e. Opschaling en herstel

Wij hebben als dagelijks bestuur kennis genomen van het Verbeterplan. Wij constateren dat het Verbeterplan maatregelen bevat om verdere tekortkomingen tegen te gaan en om de komende maanden op het niveau te komen dat EBS al vanaf 10 december 2023 had moeten bieden. Het Verbeterplan bevat aanpassingen in de dienstregeling en het aanbod van openbaar vervoer op de zaterdag en zondag. Met het Verbeterplan wil EBS de reiziger een voorspelbare en betrouwbare dienstverlening bieden met minimale onverwachte uitval van ritten. EBS verwacht dat er tot met 31 augustus 2024 een afgeschaalde dienstregeling nodig blijft. Vanaf het tweede kwartaal zal wel weer langzaam opgebouwd worden.

Wij blijven benadrukken dat EBS de reiziger een betrouwbaar product moet bieden conform de eisen in de Concessie. Tegelijkertijd zien wij dat de maatregelen in het Verbeterplan de betrouwbaarheid van het

openbaar vervoer in Zaanstreek-Waterland op dit moment ten goede zullen komen. Dit is in het belang van de reiziger en dat weegt voor ons het zwaarst.

Met de maatregelen in het Verbeterplan tot aanpassing van de dienstregeling voldoet EBS op onderdelen niet aan het Vervoerplan 2024 en het Programma van Eisen. Wij verlenen hiervoor geen ontheffing. Dit betekent dat de subsidie die EBS van de Vervoerregio ontvangt wordt ingehouden voor de minder gereden dienstregelingskilometers. Dit stimuleert EBS om zo snel mogelijk weer meer openbaar vervoer te bieden, zodra het personeelsbestand dit toelaat. Daarnaast stimuleert het boetebeleid van de Vervoerregio EBS om de tekortkomingen zo snel mogelijk op te lossen. Hierover heb ik u in de eerdere brieven van 13 oktober 2023 en 18 december 2023 geïnformeerd. Wij verwachten op 29 februari in het dagelijks bestuur een besluit te nemen over de hoogte van de op te leggen boete. Bij het vaststellen van de hoogte van de boete houden we rekening met de mate waarin EBS zich heeft ingespannen om de tekortkomingen op te lossen.

De verdere actuele stand van zaken op de genoemde thema's uit het Verbeterplan is als volgt.

#### *a. Veiligheid*

In mijn brief van 10 januari heb ik u geïnformeerd over de uitkomsten van de uitgevoerde technische audit op de Zaanse bussen. Inmiddels heeft EBS de bussen waarbij punten van afkeur zijn gevonden gerepareerd en worden de kleinere mankementen zo snel mogelijk opgelost.

Ook is inmiddels een steekproef uitgevoerd bij de Waterlandse vloot van EBS, vanwege de bevindingen aan de Zaanse bussen. Bij deze steekproef zijn geen gebreken aangetroffen.

Alle chauffeurs zijn inmiddels getraind om in de voertuigen te rijden, ook in de tijdelijke voertuigen die vanuit VDL zijn ingestroomd.

Inmiddels is de bestrating bij de stalling in Zaandam zover gevorderd dat de parkeerplekken, bussen en kantoor/kantine via verhard terrein bereikbaar zijn. Een volledige bestrating is medio januari voorzien. De chauffeurs hebben vanwege dit vervelende ongemak op de stalling Zaandam van EBS een autowasbon ontvangen.

Eind december zijn de eerste nieuwe bussen gearriveerd. Het testen van de nieuwe elektrische VDL-bussen is inmiddels gestart en verloopt voorspoedig. De inzet van deze bussen zal de komende maanden stap voor stap plaatsvinden, zodat de overgang van dieselbussen naar elektrische bussen soepel verloopt. EBS instrueert alle chauffeurs voorafgaand aan het rijden met de nieuwe bussen.

#### *b. Reisinformatie*

De reisinformatie voldeed niet op meerdere aspecten. Er was Duitstalige informatie en er waren veel storingen op de schermen. Inmiddels heeft EBS de volgende maatregelen getroffen:

- De storingen op de ticketboxen in de gehuurde bussen zijn verholpen;
- De 'Duitstalige informatie' is verwijderd;
- EBS heeft in alle tijdelijke bussen zonder schermen QR codes geplaatst waarbij de reiziger via deze code de actuele informatie kan opvragen;
- De website MeerPlus is volledig actueel.

Vanaf 8 januari tot en met begin februari rondt EBS de volgende werkzaamheden af:

- De reisinformatie in de voertuigen wordt verder verbeterd;
- EBS continueert de inzet van de reisassistenten tot en met begin februari op de busstations Edam, Zaandam station en Zaandam de Vlinder;

- In samenwerking met GVB, wordt de Servicewinkel op station Noord opengesteld vanaf 7 uur op werkdagen. Dit geldt vanaf 12 februari 2024.

#### c. Marketing

EBS is zich ervan bewust dat ze haar klantbeloften van MeerPlus niet heeft waargemaakt, onder andere door een onvoldoende betrouwbare dienstregeling te bieden. EBS heeft de marketingactiviteiten over MeerPlus gepauzeerd en zet nu marketing in om de reiziger erkenning te geven en aan te sluiten bij de huidige situatie.

- EBS heeft een statement gemaakt op haar website en via de digitale kanalen in het voertuig waarin zij excuses aanbiedt aan de reiziger;
- Promotied medewerkers zijn geïnformeerd over de situatie en kunnen goed op vragen reageren;
- Een nieuwe planning over de marketingactiviteiten wordt gemaakt en afgestemd met de Vervoerregio.

#### d. Uitvoering dienstregeling

Zoals al gemeld in mijn brief van 10 januari heeft EBS als onderdeel van het Verbeterplan de dienstregeling vanaf 8 januari aangepast naar een zogenaamd 'vakantiepakket plus'. Dit betekent dat op werkdagen het vakantiepakket gereden wordt met extra diensten op spits- en scholierenlijnen en op zaterdag wordt een zondagdienstregeling gereden. Deze aangepaste dienstregeling heeft als doel om de reiziger een betrouwbare dienstregeling te bieden doordat zo min mogelijk ritten uitvallen. Op [Aangepaste dienstregeling vanaf 8 januari \(meerplus.nl\)](https://meerplus.nl) is de nieuwe dienstregeling in te zien.

EBS heeft aangegeven dat het voorgestelde pakket het maximale is dat EBS nu betrouwbaar kan doen. Daarnaast geeft EBS aan dat naar verwachting ook de eerstkomende weken met name in Zaanstad toch lijnen kunnen uitvallen. Hiervoor wordt een 'geplande uitval lijst' opgesteld. Deze lijst bevat ritten die met de minste impact voor de reiziger en met beperkte logistieke uitdagingen niet rijden. Het betreft in totaal 154 ritten op werkdagen en 146 ritten op zondagen. Doordat EBS deze lijst vroegtijdig uit de planning haalt, wordt de reisinformatie hierop aangepast, zodat deze ruim van te voren up to date is en de reiziger weet waar hij aan toe is. Bij het maken van deze lijst is ervoor gezorgd dat lijnen beperkt getroffen worden en dat in alle gevallen een voldoende vervoersaanbod in stand gehouden wordt.

#### e. Opschaling en Herstel

EBS verwacht per september 2024 voldoende chauffeurs te hebben om de dienstregeling zoals deze gold met ingang van 10 december 2023 volledig te rijden.

Vanaf het tweede kwartaal van 2024 gaat EBS de nu afgeschaalde dienstregeling wel geleidelijk weer uitbreiden, zodra het personeelsbestand dit toelaat. Als eerste ligt dan de focus op het rijden van versterkingsritten bij geconstateerde capaciteitsproblemen. Daarna ligt de prioriteit op:

- Het weer structureel rijden van de ritten die geschrapt zijn vanuit de 'geplande uitval-lijst', waarmee de uitzonderingen uit de dienstregeling verdwijnen;
- Introductie van een nieuwe weekend-dienstregeling (zaterdag en zondag), gericht op het weer volledig voldoen aan het Programma van Eisen;
- Herstel van de nachtritten in de nachten van zondag tot en met woensdag.

In het tweewekelijks overleg tussen EBS en de Vervoerregio wordt op basis van de monitoring besproken wanneer EBS deze aanpassingen daadwerkelijk betrouwbaar kan doorvoeren.

#### Monitoring en rapportage

EBS heeft aan ons aangegeven en onderbouwd dat de gewijzigde dienstregeling nog steeds goed aansluit bij de behoeften van de reiziger. Zo vervallen er, met uitzondering van het 'scholierenrondje' van lijn 112

in Hoorn en de nachtritten van zondag tot en met woensdag, geen reisrelaties en hoeft er dus ook niet extra overgestapt te worden. Ook verwacht EBS dat er voldoende vervoerscapaciteit geboden wordt op alle verbindingen. Uiteraard kan de situatie op specifieke tijden en locaties toch anders zijn dan verwacht. EBS heeft dagelijks inzicht in wat er gebeurt en de dienstregeling is erop gericht om deze situaties zoveel mogelijk te signaleren voordat ze zich voordoen. EBS analyseert hiertoe de bezetting op basis van check-in/check-out gegevens van klanten en zgn. 'bus vol'-meldingen van chauffeurs. Op deze manier kan EBS tijdig materieel met meer capaciteit inzetten of versterkingsritten rijden.

Elke week verstrekt EBS aan ons een overzicht met:

- Gestelde diensten t.o.v. het totaal aantal diensten
- Rituitval
- Ontwikkeling drukte in bussen : o.b.v. check-in / check-out en bus vol meldingen
- Gereden versterkingsritten

#### Vervolg

Ik hecht eraan om vanuit ons ook de Regioraad, de Portefeuillehouders en de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland regelmatig te blijven informeren over de uitvoering van het Verbeterplan. Daarom stellen wij vanaf deze maand op basis van de weekoverzichten van EBS een maandrapportage voor u op. Wij zullen de rapportage over de maand januari de tweede week van februari met u delen.

Als Vervoerregio blijven wij op alle niveau's in gesprek met EBS over de uitvoering en het proces. Zelf heb ik op 16 januari weer gesproken met de directie van EBS en ik blijf dit regelmatig doen. Op deze manier bouwen we weer aan een gezonde vertrouwensrelatie.

Na ons besluit op 29 februari over de op te leggen boete zullen wij u weer met een brief informeren.

Namens het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam,

Hoogachtend,

G. Slegers  
Lid Dagelijks Bestuur

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