

Regioraad Vervoerregio Amsterdam  
Postbus 626  
1000 AP AMSTERDAM

---

Postbus 626  
1025 AP Amsterdam

Termini 179  
1025 XM Amsterdam

**T** 020 527 37 00  
**E** [info@vervoerregio.nl](mailto:info@vervoerregio.nl)  
**W** [www.vervoerregio.nl](http://www.vervoerregio.nl)

KvK: 34374879000  
IBAN: NL46BNGH0285168274  
BIC: BNGHNL2G

---

<b>Datum</b>	27 februari 2025	<b>Onderwerp</b>	Voortgangsrapportage EBS - januari 2025
<b>Uw kenmerk</b>			
<b>Ons kenmerk</b>	2025/19892/AvK		
<b>Inlichtingen</b>	<a href="mailto:Bestuurszaken@vervoerregio.nl">Bestuurszaken@vervoerregio.nl</a>	<b>Bijlagen</b>	-

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 januari 2025.

In deze rapportage beschrijven we de ontwikkelingen van de rituitval, het klantcontact, reisinformatie, het personeelsbestand en de stand van zaken met betrekking tot materieel en laders.

#### Rituitval

Nadat de rituitval langere tijd stabiel was rond de 2%, is helaas de dienstuitvoer in januari een heel stuk achteruit gegaan. In de rapportage over de vorige maand is er al kort uitleg gegeven waardoor dat komt. Tijdens de kerstvakantie zijn er tekorten ontstaan in beschikbaarheid van materieel. Ook waren er problemen met de laders, waardoor niet alle bussen (voldoende) opgeladen konden worden om de dienstregeling te rijden.

Deze problemen hebben vooral op maandag 6 januari en de rest van die week tot veel rituitval geleid. Zoals u wellicht in de krant heeft gelezen zijn er die dag(en) veel chauffeurs binnen blijven zitten omdat er geen bus voor hen beschikbaar was. Dit is ook heel duidelijk terug te zien in de cijfers voor de rituitval.

U krijgt de uitval weer te zien in de tabelvorm. De gegevens vanaf week 45 zijn in de tabel opgenomen. Er is voor gekozen alleen de totale rituitval weer te geven. De reiziger heeft namelijk last van alle rituitval. Het maakt dan niet uit of die rituitval verwijtbaar of niet-verwijtbaar is.

Week	Totale rituitval
45	1,9%
46	1,8%
47	2,5%
48	2,5%
49	1,6%
50	2,1%
51	2,2%
52	1,1%
53/1	1,6%
2	8,5%
3	5,6%
4	5,8%
5	4,2%

### Klantreacties

In januari zijn er meer klantreacties binnengekomen dan in de voorgaande maanden. Dit is niet zo gek als we bedenken dat er in januari een flinke groei was in rituitval. Als er gekeken wordt naar de cijfers van de klantreacties op weekbasis, dan is de stijging van de klantreacties ook direct te linken aan de stijging van de rituitval.

Er zijn kleine veranderingen te zien in de redenen waarom de mensen contact opnemen. MeerPlus is in de lijst verschenen en Algemene Vragen is verdwenen;

- Vergoeding
- Verloren voorwerp
- MeerPlus
- Bus te laat
- Rituitval
- Gedrag chauffeur

Ook aan de klantreacties die bij de Vervoerregio binnenkwamen was te merken dat de dienstverlening van EBS in de eerste weken na de kerstvakantie sterk achteruit gegaan was. Meer mensen wisten de Vervoerregio met hun klacht te vinden. De klachten gingen vooral over bussen die uitvielen en/of te laat kwamen. Daarbij werd vaak vermeld dat de reisinformatie niet klopte.

### Reisinformatie

Zoals in de vorige voortgangsrapportage aangegeven is er volop aandacht voor de problemen op dit gebied. Inmiddels is door EBS een actieplan voor de verbetering van de reisinformatie aangeleverd. De Vervoerregio heeft hierop ambtelijk het eerste commentaar gegeven. Tijdens de contractbeheeroverleggen is de reisinformatieproblematiek een vast terugkerend thema. Hier wordt strak op gestuurd.

### Personeel

De groei van personeel in december heeft zich voortgezet in januari. Ook in januari zijn er 26 nieuwe chauffeurs gestart. Gecombineerd met 5 chauffeurs die zijn weggegaan, betekent dat een groei van 21 mensen.

Op dit moment zijn er voldoende chauffeurs om de huidige dienstregeling te rijden. Daarbij is er voldoende reserve om de wat hogere verzuimcijfers die bij de tijd van het jaar horen op te vangen. De rituitval die er is, heeft niet te maken met personele problemen.

### Stand van zaken materieel en laders

Zoals in de vorige voortgangsrapportage beschreven waren er verschillende problemen met betrekking tot materieel en laders. Deze problemen hebben er samen toe geleid dat de rituitval na de kerstvakantie heel groot is geweest (zie tabel). Er is toen een aantal maatregelen getroffen:

- Er zijn extra bussen ingezet, zoals de BYD's en de bussen van Pouw;
- Er zijn extra mensen ingehuurd om de schades te helpen herstellen;
- Er zijn nachtdiensten ingezet om de laadprocessen te begeleiden;
- Overdag zijn er extra mensen ingezet om de uitgifte van de bussen extra te begeleiden.

Helaas zijn de positievere cijfers die we kennen van voor de kerstvakantie nu nog niet terug te zien in de rituitvalpercentages. Dit komt doordat er structureel te weinig materieel inzetbaar is, ondanks maatregelen om ook andere soorten bussen te laten rijden. Ook zijn er nog steeds af en toe problemen met de laders. Dit betekent dat het nog voorkomt dat een aantal chauffeurs enige tijd moet wachten tot er een bus beschikbaar is. Hierover hebben de Vervoerregio en EBS dagelijks contact.

De afgelopen tijd hebben we wel gemerkt dat de rituitval langzaam weer minder is geworden. Dit blijkt ook uit de cijfers. De komende tijd worden er meer acties ondernomen om de rituitval verder terug te dringen. De laatste nieuwe bussen worden eind deze maand geleverd. Er is en blijft extra menskracht ingehuurd om de defecten op te lossen en de (gevolgen van) de laadproblemen te verminderen. Daarbij wordt er gewerkt aan een nieuw dienstenpakket waarmee de bussen op een effectievere manier kunnen worden ingezet. De verandering naar dit dienstenpakket heeft geen effect op de dienstregeling. De verwachting is dat dit pakket eind maart kan worden ingezet.

### Vervolg

De komende tijd zullen de uitvalcijfers waarschijnlijk verder afnemen. Ook stuurt de Vervoerregio erop dat er betere reisinformatie gegeven wordt. Dit hopen wij terug te kunnen zien in de voortgangsrapportage over februari. Deze zult u in maart van mij ontvangen.

Hoogachtend,

G. Slegers  
Lid Dagelijks Bestuur

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

# Akte van ondertekening





Dit bewijsdocument bevat de gegevens van het ondertekenenverzoek alsmede een audit log van het ondertekentraject welke de ondertekenaars van het document hebben doorlopen.

## Algemene informatie


<b>Document naam</b>	Voortgangsrapportage EBS - januari 2025	<b>Ondertekentermijn</b>	31 dagen
<b>Document ID</b>	d81d96e7-bdf1-49f2-bfb3-4739e6c36494	<b>Aanbieder</b>	De Vervoerregio Amsterdam
<b>Aanmaakdatum</b>	donderdag 27 februari 2025 15:19 CET		

## Ondertekenaar 1

---

 <b>Naam</b>	Gerard Slegers		
 <b>Verzoek verzonden</b>	donderdag 27 februari 2025 15:19 CET	<b>E-mail adres</b>	g.slegers@zaanstad.nl
 <b>Document geopend</b>	donderdag 27 februari 2025 15:57 CET		
 <b>TAN verstuurd</b>	donderdag 27 februari 2025 15:57 CET	<b>Mobiel nummer vingerafdruk SHA-256</b>	ddac89178f1c94a97386ca5a086eefd1eb5e8b3917576d1cde2dc3fee9945aaa
 <b>TAN verificatie</b>	donderdag 27 februari 2025 15:57 CET		

---

 <b>Document ondertekend</b>	donderdag 27 februari 2025 15:57 CET		
--	--------------------------------------	--	--