



Schriftelijke statenvragen van de Statenfractie van Christen Unie over Openbaar Vervoer Flevoland, ingediend op 10 januari 2024, en de antwoorden daarop van het college van Gedeputeerde Staten zoals vastgesteld op 23 januari 2024 (3214858).

Tevens zijn als bijlage de antwoorden op de mondelingen vragen vanuit de commissie EMS d.d. 10 januari 2024 bijgevoegd.

Zoals bij velen bekend is de aanbesteding van het openbaar vervoer naar RRReizen, vervoerder EBS gegaan per dec 2023 jl.

Na invoering zijn er vele klachten ingediend. Belangenvereniging Rover spreekt zelfs over een 'ongekend en uitzonderlijk' veel klachten die variëren van uitval van de bussen, aansluitingen die niet meer kloppen of dat late bussen vaak niet meer rijden (zie onderstaande link Omroep Flevoland).

Bij ChristenUnie Flevoland komen vele klachten binnen over bussen die doorrijden bij verschillende haltes door de gehele polder en uitval van ritten waardoor het openbaar vervoer onmogelijk word. Vandaar de volgende schriftelijke vragen:

1. *Is het college op de hoogte van de problematiek die ondervonden wordt na deze concessiewisseling? Zo ja, Wat vindt GS hiervan?*

Antwoord:

Ja, het college is op de hoogte van de problematiek die de reizigers momenteel ondervinden als gevolg van de concessiewisseling. Het college vindt de onbetrouwbaarheid van het openbaar vervoer voor de reizigers onacceptabel.

2. *Is het college in gesprek met vervoerder EBS om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen? Zo ja, wat is daarbij de inzet van GS en verwacht GS van EBS, zo nee waarom niet?*

Antwoord:

Ja, het college is zowel ambtelijk als bestuurlijk in overleg met het openbaarvervoerbedrijf EBS om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. De inzet van GS hierbij is om zo spoedig mogelijk tot een aangepaste dienstregeling te komen die door EBS met het aantal beschikbare chauffeurs uit te voeren is. Daardoor ontstaat er voor de reizigers weer een betrouwbare dienstregeling. Daarnaast verwacht het college dat EBS continu werkt aan het verbeteren van de actuele reisinformatie voor de reizigers. Reizigers moeten, ondanks de uitval van ritten, beschikken over betrouwbare reisinformatie in de reisplanner.

3. *In hoeverre trekt Flevoland hierin op met de mede concessiehouder Gelderland en Overijssel? Zo niet waarom niet?*

Antwoord:

In de concessie IJssel-Vecht wordt intensief samengewerkt tussen de drie provincies. Ten aanzien van de rituitval geldt dat dit binnen de concessie IJssel-Vecht niet alleen beperkt blijft tot Flevoland, maar dat ook in Overijssel en Gelderland reizigers worden geconfronteerd met rituitval. Het belang om snel tot een betrouwbare dienstregeling te komen is dan ook een gedeeld belang.



4. Omroep Flevoland noemt in het volgende artikel¹ (zie onderstaande link) dat busvervoerder EBS aangeeft de dienstregeling af te willen schalen om de problemen op te lossen. Wat betekent dit voor de bereikbaarheid van en in Flevoland?

Antwoord:

Bij de invoering van een gewijzigde dienstregeling zal de bereikbaarheid van Flevoland moeten worden gegarandeerd. Dit betekent dat EBS ook bij een gewijzigde dienstregeling ten aanzien van frequentie en beschikbaarheidsperiode gehouden is aan de minimeisen zoals deze in het 'Programma van Eisen aanbesteding concessie IJssel-Vecht 2023-2035' zijn vastgelegd.

5. Is het afschalen met GS Flevoland besproken en akkoord bevonden? Zo ja waarom?

Antwoord:

De kaders waarbinnen het opstellen van de gewijzigde dienstregeling dient plaats te vinden, wordt in alle drie de provincies vastgesteld door GS. Deze kaders vormen vervolgens de basis voor EBS om een gewijzigde dienstregeling te gaan maken. Een voorstel voor een gewijzigde dienstregeling zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan de colleges van GS in de drie provincies.

Een gewijzigde dienstregeling die leidt tot een betrouwbaar openbaar vervoer heeft hoge prioriteit voor GS Flevoland. Het huidige personeelstekort bij EBS zal niet op korte termijn zijn opgelost. Niet instemmen met een gewijzigde dienstregeling zal ertoe leiden dat de huidige problematiek in het openbaar vervoer zich voortzet, hetgeen onwenselijk is. Om de reizigers het vertrouwen in het openbaar vervoer te laten behouden c.q. het vertrouwen in het OV te herstellen en de reizigers een betrouwbaar product te bieden, alsmede om de werkdruk voor de chauffeurs te beperken, zijn wijzigingen in de dienstregeling noodzakelijk.

6. Over welke termijn wordt gedacht mbt de duur van de eventuele afschalen van de dienstregeling en wat wordt gedaan om de overlast voor de busreizigers zoveel mogelijk te beperken.

Antwoord:

De invoering van een gewijzigde dienstregeling dient op korte termijn ingevoerd te worden om de overlast voor de reizigers te beperken. Gezien het complexe proces om tot een gewijzigde dienstregeling en aangepaste chauffeursdiensten te komen, is de verwachting dat dit zeker niet voor 1 april gerealiseerd kan worden. Ook de besluitvorming bij de drie provincies en de formele consultatie van de medezeggenschap van EBS kunnen impact hebben op de tijd om e.e.a. te realiseren. Een voorwaarde voor de instemming van de gewijzigde dienstregeling zal zijn dat EBS ervoor zorgt dat het uiterlijk bij de start van de nieuwe dienstregeling 2025 (december 2024) over voldoende personeel beschikt om op het niveau van de indertijd aangeboden dienstregeling te gaan rijden.

¹ <https://www.omroepflevoland.nl/nieuws/363150/rover-krijgt-ongekend-veel-klachten-van-busreizigers-ebs-zegt-sorry>



7. *Wat zijn de mogelijke gevolgen voor EBS nu er zoveel ritten uitvallen en niet verreden worden? Vervoerregio Amsterdam heeft onlangs wel besloten het bedrijf een boete te geven die kan oplopen tot 2 miljoen euro. In een artikel² op Omroep Flevoland geeft gedeputeerde de Reus aan dit niet te willen doen? Waarom niet, de vervoerder blijft toch contractueel in gebreke, dan maakt het niet uit of je 12 jaar nog met elkaar door moet, nu is de inwoner van Flevoland de dupe van het niet nakomen van contractuele afspraken?*

Antwoord:

De eerste prioriteit van GS is de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer voor de reizigers te verbeteren. Het uitsluitend opleggen van boetes zal niet per definitie leiden tot de oplossing van de huidige problematiek. Vandaar de insteek om eerst met EBS te komen tot verbetering van de dienstverlening. De concessie biedt daarnaast voldoende mogelijkheden om op basis van de onvoldoende geleverde kwaliteit van dienstverlening boetes op te leggen. Per kwartaal kan op basis van de werkelijk gerealiseerde prestatie een boete worden

opgelegd. Het opleggen van een boete wordt na afloop van een kalenderjaar bepaald. Eventuele verbeteringen en/of geleverde inspanning om tot betere prestaties te komen worden daarin meegewogen. Naast de eventueel op te leggen boete geldt dat niet gereden ritten niet worden vergoed.

8. *Mocht er van afschalen van de dienstregeling sprake zijn; staan we als provincie garant voor de kwaliteit conform de aanbesteding van het openbaar vervoer? Zo ja; denkt het college na over alternatieven om aan te bieden aan de reiziger?*

Antwoord:

Zoals bij de beantwoording van vraag 4 is aangegeven geldt dat EBS zich bij het opstellen van de gewijzigde dienstregeling dient te houden aan de minimeisen zoals deze in het 'Programma van Eisen aanbesteding concessie IJssel-Vecht 2023-2035' zijn vastgelegd. Hiermee wordt de basiskwaliteit van het openbaar vervoer geborgd. Binnen Flevoland hebben we ook de beschikking over de Regiotaxi als aanvullend openbaar vervoer. We onderzoeken de mogelijkheden om de Regiotaxi beter onder de aandacht te brengen als alternatief voor de momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet beschikbaar is.

9. *Waren deze problemen niet te voorzien? Hebben wij een verkeerde aanbesteding gedaan als de vervoerder zo makkelijk onder de vastgelegde afspraken kan uitkomen?*

Antwoord:

Ten tijde van de aanbesteding van de concessie IJssel-Vecht was deze problematiek niet te voorzien. Na de corona-tijd werd zichtbaar dat er landelijk sprake is van een groot personeelstekort in vele sectoren, waaronder het openbaar vervoer. Er is dan ook geen sprake van een verkeerde aanbesteding, hooguit van omstandigheden die tijdens de aanbesteding niet waren te voorzien. In de corona-periode hebben de vervoerbedrijven noodgedwongen afscheid moeten nemen van veel chauffeurs die als uitzendkracht bij hen werkzaam waren. Door de sterke daling van het aantal reizigers - en daarmee de opbrengsten - was het voor de openbaarvervoerbedrijven financieel niet haalbaar om alle uitzendkrachten in dienst te houden. Na de corona-tijd is het aantal reizigers weer grotendeels hersteld, maar hebben de uitzendkrachten in de tussentijd vaak elders een baan gevonden en zijn zij niet bereid terug te keren naar het openbaar vervoer. Voor de werving van chauffeurs zijn de openbaarvervoerbedrijven dan ook aangewezen op een krappe arbeidsmarkt en op personeel dat nog niet over het benodigde rijbewijs en opleiding beschikt. Nieuw personeel dient dan ook vaak nog een volledige opleiding te volgen alvorens het daadwerkelijk in gezet kan worden. De werving van nieuwe chauffeurs is na de zomer van 2023 door EBS ingezet, maar heeft nog niet tot het gewenste resultaat geleid.

² [Omroep Flevoland - Nieuws - Geen boete voor busvervoerder EBS: "We moeten nog 12 jaar met elkaar door"](#)



PROVINCIE FLEVOLAND

Naast de krapte op de arbeidsmarkt en beperkte instroom van nieuwe chauffeurs is ook de uitstroom een zorgpunt. Er is sprake van een hoge gemiddelde leeftijd; door CAO-afspraken als de Regeling Vervroegde Uittreding en het generatiepact stroomden er de afgelopen jaren relatief veel buschauffeurs uit en die grote uitstroom wordt ook in de komende jaren verwacht.

In de concessies IJsselmond en Lelystad hebben beide vervoerders tot december 2023 met zeer veel inspanning voor gezorgd dat de ruituitval tot een minimum beperkt is gebleven. Het beschikbare personeelsbestand van beide vervoerders is voor het overgrote deel overgegaan naar EBS; echter gezien de uitbreiding van de dienstregeling was dit niet voldoende om per 10 december 2023 de volledige dienstregeling te kunnen rijden.

De problematiek waarmee we nu in Flevoland worden geconfronteerd, is vergelijkbaar met de problemen die vrijwel alle andere concessies in heel Nederland hebben ondervonden in de afgelopen twee jaar. In andere concessie is nog steeds sprake van afgeschaalde en gewijzigde dienstregeling, waarbij minder wordt gereden dan vóór de corona-tijd en waarbij de dienstregeling is aangepast aan het aantal beschikbare chauffeurs. Hierdoor zijn de chauffeurstekorten die landelijk nog steeds spelen minder zichtbaar. Om het openbaar vervoer landelijk weer op het oude niveau terug te krijgen is de behoefte aan nieuwe chauffeurs nog steeds erg groot.

10. *Hoe wil de provincie alle gedupeerde reizigers (o.a. abonenthouders) compenseren aangezien deze nu voor extra kosten worden gesteld omdat ze alternatief vervoer moeten regelen?*

Antwoord:

De compensatie van gedupeerde reizigers is een verantwoordelijkheid van EBS. EBS heeft als concessiehouder de verplichting om zorg te dragen voor voldoende personeel om de, door het bedrijf aangeboden, dienstregeling uit te voeren. Eventuele schade die gedupeerde reizigers ondervinden als gevolg van de ruituitval zal dan ook door EBS moeten worden vergoed.

Gedupeerde reizigers dienen zich hiervoor te melden bij klantenservices van RRReis.

Vanuit de provincie zullen wij er bij EBS op aandringen om, gezien de huidige omstandigheden, coulant om te gaan met compensatie naar gedupeerde reizigers.



Beantwoording mondelingen vragen vanuit de commissie EMS d.d. 10 januari 2024.

Betreft de vragen van mevrouw Mantel (BBB), de heer Hollander (D66), de heer Van Rooij (50plus), de heer Claessens (CDA) en een opmerking van de heer Jansen (Sterk Lokaal Flevoland).

1. *Hoe gaan we druk uitoefenen (indien niet via boetes) op EBS om de problemen op te lossen;*

Antwoord: Het college is zowel ambtelijk als bestuurlijk in overleg met EBS om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. De eerste prioriteit van GS is de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer voor de reizigers te verbeteren. Het uitsluitend opleggen van boetes zal niet per definitie leiden tot de oplossing van de problematiek, vandaar de insteek om eerst met EBS te komen tot verbetering van de dienstverlening. De concessie biedt daarnaast voldoende mogelijkheden om op basis van de slechte kwaliteit van dienstverlening boetes op te leggen. Per kwartaal kan op basis van de gerealiseerde prestatie een boete worden opgelegd. Naast de eventueel op te leggen boete geldt dat niet gereden ritten ook niet worden vergoed.

2. *Wanneer krijgen we hier terugkoppeling op.*

Antwoord: De invoering van de gewijzigde dienstregeling dient op korte termijn ingevoerd te worden om de overlast voor de reiziger te beperken. Gezien het complexe proces om tot een gewijzigde dienstregeling en chauffeursdiensten te komen is de verwachting dat dit niet voor 1 april gerealiseerd kan worden. Zodra er meer duidelijkheid is over een invoeringsdatum en over de inhoud van de aanpassingen zal u hierover via een mededeling worden geïnformeerd.

3. *Wat wordt gedaan richting gedupeerde reizigers*

Antwoord: Compensatie van gedupeerde reizigers is een verantwoordelijkheid van EBS. EBS heeft als concessiehouder de verplichting om zorg te dragen voor voldoende personeel om, de door haar aangeboden, dienstregeling uit te voeren. Eventuele schade die gedupeerde reizigers ondervinden als gevolg van de rituitval zal dan ook door EBS moeten worden vergoed. Gedupeerde reizigers dienen zich hiervoor te melden bij klantenservices van RRReis.

Vanuit de provincie zullen wij er bij EBS op aandringen om, gezien de huidige omstandigheden, coulant om te gaan met compensatie naar gedupeerde reizigers.

4. *Is Lijn 143 Swifterbant-Lelystad verslechterd in de nieuwe dienstregeling?*

Antwoord: Nee dat is niet juist. De verbinding tussen Swifterbant en Lelystad is sinds 10 december 2023 juist verbeterd. Tot 10 december 2023 reed lijn 145 tussen Lelystad en Swifterbant. Vanaf 10 december 2023 rijdt lijn 143 (Kampen – Dronten – Swifterbant – Lelystad). Op werkdagen en zaterdag zijn er per richting 3 extra ritten. Op zondag reed lijn 145 niet, lijn 143 rijdt op zondag 9 ritten per richting. In totaal zouden er in de nieuwe dienstregeling per week 54 ritten extra zijn tussen Swifterbant en Lelystad.

Onderstaand de wijzigingen per dagsoort:

Werkdagen:

Tot 10 december lijn 145

Vertrek eerste rit uit Lelystad: 7:41 uur en vervolgens elk uur tot 19:41 uur (13 ritten per dag)

Vertrek eerste rit uit Swifterbant naar Lelystad: 7:07 uur en vervolgens elk uur tot 19:07 uur (13 ritten per dag)

Vanaf 10 december lijn 143:

Vertrek eerste rit uit Lelystad: 6:20 uur en vervolgens elk uur tot 21:20 uur (16 ritten per dag).

Vertrek eerste rit uit Swifterbant naar Lelystad: 7:11 uur en vervolgens elk uur tot 22:31 uur (16 ritten per dag).

Zaterdag:

Tot 10 december lijn 145

Vertrek eerste rit uit Lelystad: 8:51 uur en vervolgens elk uur tot 17:51 uur (10 ritten per dag)



Vertrek eerste rit uit Swifterbant naar Lelystad: 8:14 uur en vervolgens elk uur tot 17:14 uur (10 ritten per dag)

Vanaf 10 december lijn 143:

Vertrek eerste rit uit Lelystad: 7:20 uur en vervolgens elk uur tot 19:20 uur (13 ritten per dag).

Vertrek eerste rit uit Swifterbant naar Lelystad: 8:12 uur en vervolgens elk uur tot 20:12 uur (13 ritten per dag).

Zondag:

Tot 10 december lijn 145

Lijn 145 reed niet op zondag.

Vanaf 10 december lijn 143

Vertrek eerste rit uit Lelystad om 9:20 uur en vervolgens elk uur tot 17:20 uur (9 ritten)

Vertrek eerste rit uit Swifterbant naar Lelystad om 10:11 uur en vervolgens elk uur tot 18:11 uur (9 ritten)

5. *Kan het probleem met de informatievoorziening in de bussen worden aangepakt?*

Antwoord: Met name de diesel-bussen (rode bussen) die tijdelijk worden in gezet binnen de concessie IJssel-Vecht hadden te kampen met niet werkende informatievoorziening in de bus. In de week van 15 januari heeft er een update plaatsgevonden van het halteomroepsysteem. Hiermee is het probleem van de ontbrekende halteomroep opgelost. Aan het niet werken van de displays in de bussen wordt nog gewerkt. De verwachting is dat de displays in de bussen eind januari de juiste informatie vertonen.

6. *Zijn er andere knoppen dan personeelstekort waar mogelijk aan gedraaid kan worden?*

Antwoord: Belangrijkste oorzaak voor de rituitval en/of niet tijdig rijden is gelegen in het chauffeurstekort en het relatief hoge ziekteverzuim bij EBS. In de eerste weken na de start waren er ook nog een aantal (technische) problemen met de dieselbussen waardoor er extra rituitval ontstond. Inmiddels leiden technische problemen niet meer tot rituitval.

De enige oplossingen om op korte termijn een betrouwbare dienstregeling te bieden is dan ook of zorgdragen voor voldoende personeel of de dienstregeling wijzigen zodat met het beschikbare personeel een betrouwbare dienstregeling gereden kan worden. De eerste optie is gezien de huidige arbeidsmarkt geen optie. Daarmee blijft de optie voor een gewijzigde dienstregeling de enige haalbare mogelijkheid om de kwaliteit van het openbaar vervoer op korte termijn te verbeteren.

7. Sterk Lokaal FL stelt dat het primair aan de concessiehouder is om de problemen op te lossen, en het college er op toeziet dat ze naleven wat is afgesproken.

Antwoord: Mee eens, ter kennis name aangenomen.