



Onderwerp

Voortgang concessie IJssel-Vecht 2023-2035 - april 2024

Kern mededeling:

Op 28 februari 2024 heeft Provinciale Staten een tweetal moties (EMS52 en EMS53) aangenomen. Punt 3 van de motie EMS52 was: *Naar de Staten een 3 maandelijks terugkoppeling te delen over de voortgang van dit proces en het wel/niet behalen van de doelstellingen en tijdens deze terugkoppeling de mogelijke consequenties te delen*;

Met deze mededeling geven wij invulling aan dit onderdeel van de motie en informeren wij u voor de eerste keer over de prestaties van de vervoerder in de concessies IJssel-Vecht. Bijgevoegd vindt u de rapportage die door EBS is gemaakt. In deze mededeling geven wij een toelichting op de rapportages en op acties die nodig zijn om de betrouwbaarheid van het regionale openbaar vervoer te verbeteren.

Registratienummer

3253686

Datum

23 april 2024

Expertiseteam

ETMOB

Openbaarheid

Openbaar

Portefeuillehouder

Reus, J. de

Ter kennisname aan PS en

burgerleden

Mededeling:

Rapportage van EBS over voortgang in de concessie IJssel-Vecht 2023-2035

Een personeelstekort in de concessie IJssel-Vecht heeft in de afgelopen maanden geleid tot te veel rituitval. Om tot een betrouwbare uitvoering van de dienstregeling te komen is per 14 april 2024 de dienstregeling aangepast. Hierover bent u op 26 maart per mededeling (#3241774) geïnformeerd. Het resultaat van de nieuwe dienstregeling is pas goed zichtbaar bij de volgende rapportage in juli 2024.

In de rapportage, die als bijlage is toegevoegd, gaat EBS op een aantal onderwerpen in:

- **Werving personeel:** in de eerste maanden van 2024 heeft EBS serieuze stappen gezet voor de werving van personeel. Er zijn 68 nieuwe chauffeurs geworven (voor EBS en uitzendbureaus opgeteld). In de rapportage over het tweede kwartaal blijken of het ingezette personeelsbeleid voldoende resultaat oplevert om per 15 december 2024 de aangeboden vervoersomvang uit te voeren.
- **Rituitval:** in het eerste kwartaal viel ruim 12% van de ritten uit. Dit is veel te hoog, de norm is 0,2% rituitval. In maart is ongeveer 3% van de ritten uit de dienstregeling geschrapt. Dit waren ritten van chauffeursdiensten die toch al vaak niet konden worden ingevuld. Dit heeft niet geleid tot significant lagere rituitvalpercentages, waardoor de reizigers dus nog steeds te maken hebben gehad met veel rituitval.
- **Punctualiteit:** het percentage ritten dat op tijd aankomt voldoet net niet aan de norm (norm is 85% aankomst op tijd). Het percentage ritten dat te vroeg vertrekt is met ruim 5% veel te hoog (norm is 0% te vroeg vertrekken). EBS heeft al aangekondigd de komende periode te onderzoeken wat hiervan de oorzaak is en hoe de punctualiteit verbeterd gaat worden.
- **Klantreacties:** EBS heeft in de afgelopen 30 dagen meer dan 1.000 klachten ontvangen. Ongeveer de helft daarvan gaat over (de uitvoering van) de dienstregeling, met name rituitval en punctualiteit. We zien hier een direct verband met de onbetrouwbare uitvoering van de dienstregeling en een extra motivatie om de aanpassingen in de dienstregeling door te voeren. Wij hebben EBS verzocht coulanter om te gaan met restitutie- en compensatieverzoeken (terugbetalen van extra kosten die door reizigers zijn gemaakt door de slechte prestaties van EBS). Of dit ook gebeurt is niet direct uit het aantal gehonoreerde verzoeken af te leiden.

Rapportage PS – 1^e kwartaal 2024

Voortgang werving / monitoring uitvoeringskwaliteit EBS

- Rapportage vindt plaats op kwartaal basis:
 - Q1: eerste week April
 - Q2: eerste week Juli
 - Q3: eerste week Oktober
- Voortgang plan van aanpak werving wordt maandelijks (streven: eerste week na afloop van de maand) op ambtelijk niveau gedeeld.
- INHOUD van deze rapportage:
 - A. Werving cf vastgesteld format + toelichting**
 - B. Uitvoeringskwaliteit: rituitval / punctualiteit per concessiedeel + toelichting**
 - C. Klantreacties: gerelateerd aan uitvoeringskwaliteit en restitutie/compensatie**
 - D. (eenmalig): verhouding DRU's dieselkilometers / ZE bussen**

Vooraf:

Deze rapportage bevat gegevens die terugkijken op het eerste kwartaal van 2024, dus tot en met 31 maart jl. In het eerste kwartaal van 2024 reed EBS nog geen afgeschaalde dienstregeling en was de uitvoeringskwaliteit (rituitval, punctualiteit) nog onder de geambieerde en gecontracteerde waardes. In de volgende rapportage (eerste week juli) zal naar onze stellige verwachting een substantiële verbetering te zien zijn.

Ten aanzien van de werving van chauffeurs is op 4 april een overzicht gecreëerd van de aanwezige bezetting op 1 april, en is de verwachte instroom van chauffeurs geactualiseerd.

Een categorisering van de klantreacties tot en met 1 april vindt u in het derde hoofdstuk van deze rapportage.

Eenmalig is een overzicht opgenomen van de verhouding (in dienstregelingsuren) van de ZE/elektrische DRU's vs. de 'diesel'-DRU's van de dienstregeling sinds 10 december jl., vergeleken met deze verhouding vanaf 14 april a.s. Een toelichting wordt aldaar gegeven.

A. Voortgang werving

Onderstaande tabel geeft inzicht in de aanwezige chauffeurs (**in FTE's**) per 1 april alsmede de verwachte instroom (evt. verschillen in optellingen a.g.v. afrondingsverschillen), afgezet tegen de benodigde chauffeurs per 15 december a.s.

	Benodigd per 15 dec 24	stand 1 maart		stand 1 april	
Apeldoorn	145	151	6	149	-4
Dedemsvaart	66	64	-2	60	-7
Deventer	76	73	-3	75	-1
Harderwijk	105	91	-15	89	-16
Lelystad	83	74	-9	73	-9
Nagele	67	60	-7	60	-7
Zwartsluis	44	34	-10	34	-10
Zwolle	185	159	-27	160	-25
A Totaal	772	705	-67	700	-72
Eigen werving in procedure inzetbaar voor 15 dec				14	
Uzb in procedure inzetbaar voor 15 dec				54	
B totaal				68	
C Natuurlijk verloop/uitstroom	36				
Totaal benodigd inclusief natuurlijk verloop	808				
Totaal beschikbaar A+B				768	
Nog te werven					10

Toelichting (5 april):

In de tabel is bij **A** de optelsom te zien van de aanwezige/inzetbare chauffeurs (in fte's) die bij EBS op de 'loonlijst' staan (eigen formatie). Dit overzicht wordt elke maand ververst.

Op dit moment zijn **85** (optelling **B**) chauffeurs (68 fte's) in opleiding, 17 bij/via EBS direct en 68 via uitzendbureaus. Deze chauffeurs zijn allemaal uiterlijk in augustus inzetbaar. EBS heeft sinds 2 weken een additionele senior manager Recruitment aangetrokken die met een schat aan ervaring (bij bijvoorbeeld de ANWB) de eigen EBS-werving en de werving via de uitzendbureaus een grote kwaliteitsimpuls gaat geven. Elke week is er contact met de (vijf) uitzendbureaus en wordt op individueel chauffeurs-niveau besproken waar en wanneer chauffeurs gaan instromen. De verdeling over de vestigingen van de 85 kandidaten is op dit moment nog niet geheel in lijn met de exacte behoefte die er per vestiging is. Daarom wordt met uitzendbureaus gestuurd op werving op die plaatsen waar de tekorten het grootst zijn.

Qua doorlooptijd is het positief te zien dat er voor de gehele OV-branche afspraken zijn gemaakt tussen WVOV – werkgevers in het Openbaar Vervoer – en het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). Er wordt examencapaciteit gealloceerd specifiek voor het OV, bedrijven kunnen dit doorzetten aan bijvoorbeeld uitzendbureaus, examencapaciteit wordt tussen bedrijven actief uitgeruild om te zorgen dat er geen capaciteit verloren gaat en bedrijven worden niet meer aangesproken op te beperkte afnamecapaciteit in het verleden. Alle OV-bedrijven gaan zich inzetten om de uitvoering van de afspraken nu vorm te geven. Wij verwachten dat dit een positieve verwachting gaat hebben op de doorlooptijd van de opleiding van kandidaat-chauffeurs.

Alhoewel de aanwezige formatie met 5 fte's gedaald lijkt te zijn, is het bemoedigend te zien dat er in de komende maanden totaal nog 40 fte's (ca. 53 chauffeurs) nodig zijn; dit zou op basis van recente ervaringen niet onhaalbaar moeten zijn.

Kanttekening hierbij is, dat het ziekteverzuim zich op dit moment op een niveau bevindt dat hoger is dan bij 'behoefte per 15 december' is verondersteld. Het aantal benodigde chauffeurs (de blauwe optelling) is gebaseerd op een ziekteverzuim dat 4-5% lager ligt dan huidig. Het streven is om door een 5% verlaging van ziekteverzuim tussen nu en december 2024 het aantal inzetbare chauffeurs te laten stijgen met 5% , deze chauffeurs zouden dan dus niet geworven te hoeven worden. Desondanks heeft EBS een vraag aan de uitzendbureaus gesteld die een marge kent voor het geval de 5% ziekteverzuim-daling niet (geheel) gehaald wordt.

Het verlagen van ziekteverzuim is absolute topprioriteit.

Het te hoge ziekteverzuim, dat zich ook voor de concessie-overgang al manifesteerde, is duidelijk een van de hoofdoorzaken van de huidige rituitval. EBS heeft net als veel andere bedrijven en organisaties te maken met een lagere verzuimdrempel na Covid19, en het ziekteverzuim wordt daarnaast negatief beïnvloed door het eveneens (te)hoge aantal niet inzetbare chauffeurs dat bij de concessie-overgang van Arriva en Connexxion is overgekomen (een beeld dat OV-breed helaas te zien is). Zo zien we bijvoorbeeld grote verschillen (tot wel 15% verschil) in het ziekteverzuim tussen Apeldoorn (momenteel laagste ziekteverzuim) en Lelystad (hoogste verzuim, groot aandeel ex-Arriva chauffeurs).

Een groot deel van het ziekteverzuim is helaas langdurig van aard, de post-Covid uitgestelde zorg/operaties zijn daar debet aan. Desondanks is de trend op veel vestigingen dalend. Er vinden wekelijks gesprekken plaats tussen teammanagers (de leidinggevendenden van de chauffeurs), concessiemanager en HR-adviseurs, om chauffeurs zo snel mogelijk (deels) terug te brengen in het arbeidsproces. Op reguliere basis wordt met de ARBO-dienst bekeken hoe in samenwerking met bedrijfsartsen en verzuimconsulenten alles in het werk gesteld kan worden de doorlooptijden in het ziekteproces zo kort mogelijk te houden (wachttijd voor bijv bedrijfsarts etc.).

Regulier worden alle ziekteverzuimdossiers individueel van een onafhankelijke blik voorzien (al dan niet met inschakeling van derden). Teammanagers werken volgens een vastgesteld protocol, waarbij snel en regelmatig tussen leidinggevende en medewerker voorop staat. Tijd en aandacht zijn hierbij de kernwoorden. Chauffeurs worden zoveel op de vestiging uitgenodigd om contact te houden met collega's en leidinggevendenden. Daarnaast vindt regelmatig uitwisseling van 'best practices' plaats tussen verschillende concessies om zo teammanagers van elkaar te laten leren wat een succesvolle aanpak kan zijn.

Alhoewel lastig meetbaar, worden ook preventieve maatregelen ingezet, zoals het verschaffen van 'fruit op het werk', of het tegen gunstige voorwaarden aanschaffen van een (elektrische) fiets, om zo ook verbeteringen in levensstijl te stimuleren.

De exacte behoefte per 15 december a.s. zal uiteindelijk bepaald worden door de exacte dienstregeling per 15 december, het exacte dienstenpakket, de inzet van dieselbussen, en het aantal 'ondersteunende' diensten (bijvoorbeeld chauffeurs die op de stationspleinen de logistieke uitdagingen a.g.v. de rituitval proberen te mitigeren, alsmede chauffeurs die dat op de stallingen doen als reserve-chauffeur en als logistieke uitvoeringsondersteuning). Als alle diensten gesteld kunnen worden, zal er op deze

ondersteunende diensten bespaard kunnen worden en daalt de behoefte, hetgeen een positief effect heeft op de benodigde werving.

B. Uitvoeringskwaliteit

	Rituitval (% uitgevallen ritten)			% te vroeg vertrokken (beginhalte)			% aankomst op tijd (knooppunt)		
	jan	feb	mrt	jan	feb	mrt	jan	feb	mrt
Flevoland	12,0%	14,0%	12,1%	4,2%	4,3%	5,1%	80,0%	83,6%	84,3%
Gelderland	1,7%	2,8%	3,1%	4,5%	5,6%	5,8%	84,9%	84,4%	84,3%
Overijssel¹	5,2%	6,2%	5,6%	3,5%	4,4%	5,5%	77,7%	80,7%	81,3%

Analyse/toelichting:

(er is een keuze gemaakt voor 2 punctualiteitsindicatoren: te vroeg vertrokken bij beginhalte, en op tijd aangekomen bij knooppunt halte)

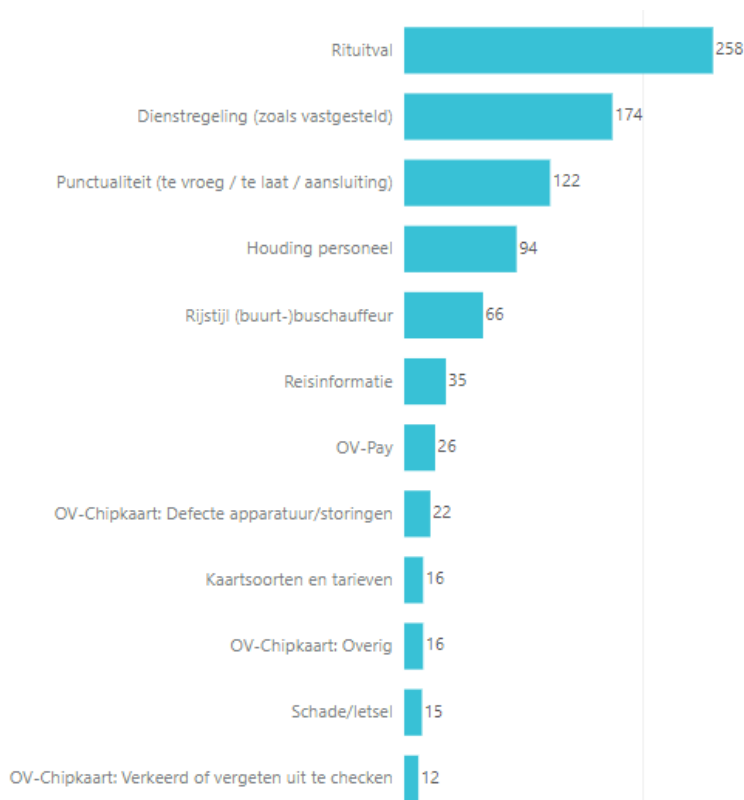
T.a.v. rituitval geven de cijfers januari/februari duidelijk aan, dat er reden is voor afschaling, alhoewel de rituitval in Gelderland aanzienlijk lager is dan in de andere concessiedelen. Gerelateerd aan de hoge rituitval (de niet gestelde diensten met name) is duidelijk dat de uitvoeringskwaliteit van de wel rijdende ritten zeer te wensen overlaat. EBS is voornemens om een verbeterplan punctualiteit te starten vanaf april, omdat de verwachting is dat in een meer stabiele situatie (alle diensten gesteld) het zinvoller is om op punctualiteit te sturen dan in een situatie zoals we die zich op dit moment voordoet.

De afschaling leidt ertoe dat er concessie-breed 10% minder diensten gesteld hoeven te worden. Alhoewel incidentele ziekmeldingen a.g.v. griep/verkoudheid etc. op de dag zelf nooit te voorkomen zijn, en er nog verschillen zijn qua ziekteverzuim tussen vestigingen, is de verwachting dat het vanaf 14 april mogelijk moet zijn het aantal niet-gestelde diensten tot vrijwel nul te reduceren.

¹Overijssel = IJsselVecht+IJsselmond+Midden-Overijssel als in MIPOV rapportage aan concessieverlener

C. Klantreacties

In de afgelopen 30 dagen ontving EBS ca. 1.000 (1.021) klantreacties/klachten. Om e.e.a. in perspectief te plaatsen: in maart 2024 registreerden wij ruim 1.1 miljoen instappers in de IJssel-Vecht concessie. Deze 1.021 klachten worden gecategoriseerd, de belangrijkste categorieën betreffen 1) rituitval (25%) 2) Dienstregeling (17%) en 3) Punctualiteit (12%)



(cijfers betreffen uitsluitend de maand maart, in de afgelopen maanden was de onderverdeling vergelijkbaar, maar waren betrouwbare cijfers nog niet beschikbaar).

Klantreacties gerelateerd aan restituties/compensatie

EBS hanteert sinds januari dit jaar een coulant(er) restitutiebeleid bij aanvragen als gevolg van een hoge en structurele rituitval, waarbij per aanvraag individueel wordt bekeken wat de omstandigheden zijn zodat maatwerk kan worden toegepast. Zo zijn er bijvoorbeeld in een aantal gevallen taxikosten vergoed, en worden bijvoorbeeld abonneementhouders gecompenseerd als op hun traject aantoonbaar veel uitval plaatsvindt. Zo zijn tussen 8 februari en 4 april 8 aanvragen voor de vergoeding van taxikosten gehonoreerd (hiervoor dienen reizigers betaalbewijzen te kunnen overleggen), en 20 aanvragen voor een deel-restitutie van een EBS-abonnement.

D. (eenmalig): verhouding DRU's dieselkilometers / ZE bussen

Actuele situatie (vanaf dec 23)	DRU's Ma-vr		DRU's Za		DRU's Zo		Gehele week	
BYD - zero emissie	10.820	87%	1.151	96%	819	100%	12.790	88%
Capacity (reguliere inzet dieselbussen Deltion/Landstede)	270	2%	0	0%	0	0%	270	2%
VDL (tijdelijke inzet extra dieselbussen)	1.365	11%	47	4%	2	0%	1.414	10%
Totaal	12.455	100%	1.198	100%	821	100%	14.474	100%

Vanaf 14 april	DRU's Ma-vr		DRU's Za		DRU's Zo		Gehele week	
BYD - zero emissie	9.440	83%	972	89%	722	90%	11.134	84%
Capacity (reguliere inzet dieselbussen Deltion/Landstede)	270	2%	0	0%	0	0%	270	2%
VDL (tijdelijke inzet extra dieselbussen)	1.610	14%	117	11%	77	10%	1.804	14%
Totaal	11.320	100%	1.089	100%	799	100%	13.208	100%

(af rondingsverschillen maken dat totalen niet overal optellen)

Zoals bekend, heeft EBS nog steeds niet de beschikking over de bestelde 31 Ebusco elektrische bussen. Het is inmiddels (helaas) duidelijk, dat deze bussen zeker niet (allemaal) voor 15 december a.s. zullen instromen. EBS heeft dieselbussen gehuurd, en heeft in het kader van de afschaling geprobeerd maximaal gebruik te maken van deze bussen om zo veel mogelijk diensten (chauffeurs) te besparen, maar zo min mogelijk DRU's af te schalen. Het resultaat is dat bij een besparing van 8.1% aan DRU's, er maar liefst 10% aan personeel wordt bespaard. Ten opzichte van de dienstregeling per 10 december jl. gaat dit echter enigszins ten koste van de verhouding ZE/diesel, zoals in bovenstaand overzicht is te zien. Om een voorbeeld te geven: lijn 30 (Hoogeveen-Hardenberg) gaat vanaf 14 april met een diesel-bus gereden worden om te voorkomen dat gedurende de dag een ZE-bus (soms meerdere malen) terug moet -zonder reizigers- naar de stalling in Dedemsvaart om op/bij te laden. De hiermee gemoeide rijtijd (en dus ook de chauffeurstijd) wordt bespaard door deze lijn met een dieselbus uit te voeren. EBS heeft voor de inzet van dieselmaterieel in 2024 een ontheffingsverzoek in gediend bij de concessieverlener.