

Vragen i.r.t. agenderingsverzoek Openbaar Vervoer en EBS, beeldvormende sessie commissie Economie, Mobiliteit en Samenleving, 14 feb 2024

Nr	Partij	Vraag	Antwoord	actiehouder
1	PvdD	"De planning is dat vanaf de tweede helft april 2024 de eerste nieuwe bussen kunnen worden ingezet. De verwachting is dat medio juli alle 31 nieuwe Ebusco's zijn afgeleverd." Zijn deze cijfers nog actueel?	In de eerste week van februari 2024 heeft EBS van Ebusco de planning ontvangen waaruit blijkt dat er opnieuw sprake is van een vertraagde levering van de bussen. Provincie is hierover op 8 februari ambtelijk geïnformeerd. De meest recente planning geeft aan dat de bussen vanaf start dienstregeling 2025 (15 december 2024) zullen instromen en medio februari 2025 alle bussen beschikbaar zijn in de exploitatie.	Provincie / EBS
2	PvdD	"EBS zal toestemming krijgen voor de inzet van de dieselbussen met als voorwaarde dat er in het eerste halfjaar van 2024 een plan van aanpak wordt opgeleverd waarmee de inzet van elektrische bussen voor de toekomst wordt verzekerd." Is er al een plan van aanpak opgeleverd?	Nee, dit plan is er nog niet. Dit plan heeft betrekking op de vraag of EBS ontheffing kan krijgen om op een aantal lijnen nog met dieselbussen te rijden. Afspraak was dat dit in de eerste helft van 2024 wordt opgeleverd.	provincie
3	PvdD	"De aanpassing van de dienstregeling zal tijdelijk zijn. Met EBS worden afspraken gemaakt dat zo snel mogelijk, doch uiterlijk in december 2024, teruggekeerd wordt naar de aangeboden (omvang van de) dienstregeling." Als dit van tevoren bekend was geweest, had EBS dan alsnog de aanbesteding gewonnen?	Als EBS vooraf had geweten dat zij op het moment van de start van de nieuwe concessie onvoldoende personeel/materieel zou hebben om de voorgestelde dienstregeling te rijden dan hadden zij deze dienstregeling niet aangeboden. Of EBS dan wel/niet had gewonnen valt niet te zeggen omdat we niet weten hoe de offerte zich dan had verhouden tot het aanbod van de andere inschrijvers	Provincie
4	PvdD	"Toen de bussen nog onder Keolis reden, waren er grote technische problemen. Wat mede leidde tot extreem personeelsuitval." Hoe staat het nu met de technische problemen en in hoeverre is personeelsuitval hieraan gerelateerd?	EBS heeft afgelopen jaar samen met BYD en onderhoudspartij Buspartners hard gewerkt om de gebreken aan de BYD bussen op te lossen. De laatste aanpassingen worden de komende maanden uitgevoerd en volgens planning zullen alle aanpassingen in juni 2024 zijn afgerond. Daarmee zijn de technische problemen opgelost. Op dit moment ziet EBS enkele gevallen waar met name gewrichtsklachten gerelateerd zouden kunnen zijn aan de (eerdere) kwaliteit van de bussen. Op basis van feedback van de chauffeurs concludeert EBS dat de technische problemen vrijwel niet bijdragen aan het huidige arbeidsverzuim.	Provincie EBS

5	PvdD	<p>Op welke moment wordt er ingezet op een plan B door de provincie? Als de afspraken rondom elektrische bussen of dienstregeling niet worden gehaald, wordt er dan al nagedacht over het inzetten van een nieuwe aanbesteding?</p>	<p>Allereerst: het is goed te weten dat er drie opdrachtgevers zijn voor deze concessie: Flevoland-Overijssel-Gelderland. Deze trekken gezamenlijk op in het aanspreken van de concessiehouder en in het beoordelen van verbeterplannen en het bewaken van de uitvoering hiervan.</p> <p>We schakelen continu met de vervoerder om voor de reiziger een betrouwbaar OV-product te leveren.</p> <p>Op dit moment is er geen alternatief plan voor de afspraken die nu bestuurlijk met EBS zijn gemaakt. Mocht EBS de komende tijd in gebreke blijven bij het nakomen van de bestuurlijke afspraken dan zullen de provincies zich beraden op de aanpak.</p> <p>Er wordt nog niet nagedacht over een nieuwe aanbesteding want:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De korte termijn problemen: overlast voor de reiziger en personeelsgebrek worden hiermee niet opgelost: een nieuwe aanbesteding kent een doorlooptijd van circa 1,5 jaar (deze relatief korte tijd is mogelijk omdat materieel al beschikbaar is). En provincies moeten ook een noodconcessie afsluiten. - We verwachten niet dat een andere vervoerder op dit moment wel direct voldoende chauffeurs heeft. 	Provincie
6	PvdD	<p>Ook al bij de aanbesteding was bekend dat: "EBS is de Nederlandse tak van het Israëlische busbedrijf Egged, dat betrokken is bij illegale activiteiten, mensenrechtenschendingen en mogelijke oorlogsmisdaden in bezet Palestina. Om die reden staat het bedrijf op een (voorlopige) 'zwarte lijst' van de VN-Mensenrechtenraad." Gedeputeerde de Reus gaf in 2022 aan dat het een Nederlandse bedrijf is volgens het ministerie van Justitie en Veiligheid en er geen reden is om niet met dit bedrijf in zee te gaan. Zijn er nog ontwikkelingen geweest op dit gebied, sinds de omstandigheden in het midden-Oosten vanaf oktober veel erger geworden zijn? En als dat zo is, op welke manier</p>	<p>De huidige omstandigheden in het Midden-Oosten raken niet de inhoud van deze concessie of de afspraken met EBS.</p>	Provincie

		zou dit dan gevolgen kunnen hebben voor het busaanbod in Flevoland?		
7	PvdD	Waarom heeft provincie Flevoland heeft EBS voor de start van de vervoerder in Flevoland aangegeven dat een aangepaste dienstregeling bespreekbaar was?	<p>Voor de provincie staat het belang van de reiziger voorop.</p> <p>Na de concessieovergang in december 2022 in Overijssel en Gelderland was de ongeplande rituitval te hoog en ook dat leidde tot ontevredenheid bij de reizigers. Deze situatie wilden wij bij de start van de concessie in Flevoland voorkomen.</p> <p>Liever minder vervoer maar betrouwbaar, dan een uitbreiding van de dienstregeling gecombineerd met veel ongeplande rituitval en overlast voor de reizigers.</p>	Provincie
8	PvdD	Volgens Omroep Flevoland lijkt het tekort bij EBS lijkt sinds november ook flink toegenomen. EBS zou volgens de provincie toen in de hele concessie (dus inclusief Overijssel en Gelderland) een tekort van ongeveer elf chauffeurs hebben. Nu is het tekort volgens EBS minimaal tachtig chauffeurs. Hoe groot is het tekort aan chauffeurs op dit moment en klopt het dat dit tekort explosief is toegenomen sinds eind vorig jaar? Zo ja, hoe komt dat?	<p>EBS bleek voor de uitvoering van de dienstregeling per december 2023 meer chauffeurs nodig te hebben dan aanvankelijk ingeschat. De belangrijkste factoren hierbij zijn: een hoger ziekteverzuim dan verwacht, door de vorige vervoerder ingepland verlof op basis van de toen geldende dienstregeling (met name in weekenden en vakanties problematisch), twee nieuwe locaties die extra lege kilometers (en dus tijd en extra chauffeurs) vergen. Daarnaast verbruiken de bussen meer stroom dan voorzien (als verstrekt tijdens de aanbesteding) en zijn er dus meer laadmomenten nodig, wat tot een hogere personeelsbehoefte leidt. Per december 2023 schrijft de CAO ook langere pauzes voor en is een extra regeling voor vervroegde uittreding (RVU en generatiepact) van kracht geworden. EBS geeft aan dat zij achteraf gezien te optimistisch is geweest over het verwachte personeelstekort en pas laat in staat is geweest berekeningen te maken omtrent de exacte personeelsbehoefte per december 2023.</p>	EBS
9	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Was GS op de hoogte van de problematiek die bij EBS speelde, zo ja: hoe is hierop geacteerd en gerapporteerd?	<p>GS waren bekend met de situatie dat er landelijk een tekort was aan chauffeurs op het moment van de start van de concessie. In de concessieoverleggen was het personeel dan ook vast onderwerp van bespreking. De vervoerder is verantwoordelijk voor personeel, concessieverleners dienen te kunnen vertrouwen op de informatie de vervoerder hierover aanlevert.</p> <p>EBS heeft voorafgaand aan de start van de concessie aangegeven dat ondanks dat er een positieve ontwikkeling zichtbaar is, het de verwachting is dat het personeelstekort in het OV de vervoerder</p>	Provincie

			<p>nog enige tijd parten zal spelen. Hierdoor is de verwachting dat de ongeplande rituitval in de eerste maanden van de nieuwe concessie nog boven de concessienormen (0,2%) ligt, maar niet dusdanig hoog zou zijn dat het verontrustend zou zijn.</p> <p>Voorafgaand aan de start van de concessie was er dan ook geen aanleiding om actie te ondernemen.</p>	
10	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	<p>Heeft GS een beeld van de enorme maatschappelijke impact van dit begin en de voorgenomen afschaling van deze concessie? Zo ja: kunt u deze in beeld brengen?</p>	<p>De hoge rituitval en aanloopproblemen in deze concessie zijn zeer ongewenst voor onze inwoners. Ook de provincie ontvangt bijna dagelijks klachten van reizigers die hierdoor worden geraakt. De omvang in beeld brengen in cijfers is lastig. De klachten komen uit heel Flevoland en vanuit diverse groepen reizigers: forenzen, scholieren, ouders etc. Op persoonlijk niveau kan de impact heel groot zijn, zeker wanneer de reiziger geen alternatief heeft. Ook al kunnen we zeggen dat 90% van de ritten wel gereden wordt dan nog geldt dat er veel mensen gedupeerd zijn.</p> <p>Tel hierbij op de negatieve aandacht in de pers en op social media. Wat een mooie introductie had moeten worden van het nieuwe merk RRReis in Flevoland met een goed OV-aanbod sneeuwt hierdoor geheel onder. Het imago van het OV loopt helaas ook schade op. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Het zal dus nog een lange weg zijn om te zorgen dat er weer vertrouwen is in het OV en het OV zich in Flevoland kan positioneren als een aantrekkelijk en duurzaam alternatief.</p>	
11	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	<p>Waarom is PS niet door GS vooraf op de hoogte gebracht van de problematiek in aanloop naar deze concessie toe? De problemen die in Gelderland en Overijssel speelden (of nog speelden) gaven toch al aan dat EBS de beloofde concessie niet direct waar kon gaan maken?</p>	<p>Op 30 november 2023 is PS middels een mededeling (#3195176) door GS geïnformeerd over start van de concessie IJssel-Vecht. In deze mededeling is aangegeven dat ondanks dat er een positieve ontwikkeling zichtbaar is, het de verwachting is dat het personeelstekort in het OV de vervoerder nog enige tijd parten zal spelen. Hierdoor is de verwachting dat de ongeplande rituitval in de eerste maanden van de nieuwe concessie nog boven de concessienormen ligt.</p>	Provincie
12	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	<p>Vooraf acteren had voor PS, EBS en daarmee ook voor veel reizigers voor duidelijkheid kunnen zorgen. Als de gedeputeerde terugblijkt op de</p>	<p>De provincies hebben samen continu met EBS besproken of de kritische randvoorwaarden als personeel / materieel / dienstregeling tijdig op orde zijn. En EBS ook bevraagd over of er</p>	Provincie

		aanloop naar deze concessie, zou hij dan een andere aanpak gekozen hebben?	<p>voldoende personeel aanwezig is en welke acties EBS hiervoor heeft genomen.</p> <p>Als concessieverlener moet je ook kunnen vertrouwen op de reacties die de vervoerder op deze vragen geeft. Een samenwerking in een meerjarig contract vraagt ook om een basis van vertrouwen.</p> <p>Achteraf zouden wij weer net zo hebben gehandeld. Goede controle op de eisen en toezeggingen en de vervoerder wijzen op zijn verantwoordelijkheid.</p> <p>Dat betekent niet dat we van de situatie niet hebben geleerd.</p> <p>Wellicht dat we bij een volgende aanbesteding een modulaire dienstregeling zullen eisen waarbij op voorhand duidelijk is hoe een vervoerder kan op- en afschalen (bijv. bij gebrek aan personeel of andere calamiteiten) en zo laat zien hoe flexibel hij is.</p>	
13	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	In welke mate is er voorafgaand aan deze concessie overleg geweest met EBS?	<p>Tussen gunning van de concessie in april 2022 en de start van de concessie in Flevoland op 10 december 2023 hebben er zeer frequent (elke twee weken) implementatieoverleggen plaatsgevonden tussen de drie gezamenlijke opdrachtgevers (provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel) en EBS.</p> <p>In de periode tot december 2022 lag de nadruk op de implementatie van het concessiedeel Overijssel en Gelderland (welk per 11 december 2022 is gestart) en de realisatie van de laadinfrastructuur in Flevoland.</p> <p>Na december 2022 zijn de tweewekelijkse overleggen voortgezet als concessiebeheer overleg met specifieke aandacht voor de implementatie van de concessiedelen Flevoland per 10 december 2023.</p>	provincie
14	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Wat zijn precies de afgesproken voorwaarden die GS heeft gesteld bij deze aanbesteding/concessie? Zit er bijv. ook een ontbindingsclausule in opgenomen?	<p>Alle voorwaarden die gelden voor deze concessie zijn vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE), de Financiële Bepaling en de Concessiebeschikking en de bijbehorende bijlagen.</p> <p>In het PvE staan o.a. de eisen aan de dienstregeling.</p>	Provincie

			<p>In de financiële bepalingen van de concessie is opgenomen dat wanneer de concessiehouder de afspraken niet nakomt hij een verbeterplan maakt dat wordt beoordeeld door de concessieverleners en vervolgens moet worden uitgevoerd (protocol sturing). Hierin staan ook richtlijnen voor het opleggen van boetes. Opleggen reguliere boetes o.b.v. de boetetabel; deze kunnen opgelegd worden zonder verdere vooraankondiging. (dit betreft o.a. rituitval, punctualiteit, tijdig levering data etc.)</p> <p>In de Concessiebeschikking staan de bepalingen over het beëindigen van een concessie. Artikel 18 van de beschikking geeft aan: Concessieverleners zijn te allen tijde bevoegd de concessie, met inachtneming van artikel 42 en 43 van de Wet Personenvervoer in te trekken. Bijvoorbeeld zoals onder Sub b: de concessiehouder zijn verplichtingen uit hoofde van de Concessie naar het oordeel van de Concessieverleners niet, niet tijdig dan wel niet naar behoren nakomt of is nagekomen.</p> <p>WP 2000 bepaalt dat intrekking na 13 weken in werking treedt.</p> <p>Het instrument van intrekken is een uiterste instrument.</p>	
15	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	En in welke mate is er voorafgaand aan deze concessie overleg geweest met de provincie Overijssel en Gelderland? Werd daar ook de problematiek en zorgen gedeeld die deze provincies met EBS al ondervonden?	<p>Zie vraag 13.</p> <p>In deze overleggen zijn inderdaad ook de zorgen gedeeld.</p>	provincie
16	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Welk actieplan kunnen we als PS de komende tijd verwachten?	<p>Met EBS is bestuurlijk overeengekomen dat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de dienstregeling per 14 april mag worden afgeschaald onder voorwaarde dat per 15 december 2024 de dienstverlening weer wordt teruggebracht op het in de offerte aangeboden niveau. 2. Hieraan is verbonden dat EBS een Plan van Aanpak maakt voor de werving van personeel 	provincie

			<p>3. en hierover maandelijks de voortgang rapporteert. GS is bereid PS periodiek informeren over de voortgang t.a.v. werving personeel.</p>	
17	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Als Staten willen we in dit actieplan een tijdsplan waarin daadwerkelijke stappen en interventies bij het niet halen van de doelen. Kan GS hier al inzicht in verstrekken?	<p>Het Plan van Aanpak Werving is de basis om in december weer terug te keren naar de volledige dienstregeling. De maandelijks voortgangsmelding door EBS bepaalt of er interventies nodig zijn als er onvoldoende voortgang wordt geboekt. Op bestuurlijk niveau vindt er in ieder geval weer op 15 maart overleg plaats met EBS. Concreet kan er nog geen inzicht verstrekt worden in een tijdsplan en interventies bij het niet halen van de doelen.</p>	provincie
18	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Hoe houdt GS 'the lead' in deze concessie zonder dat onze ambtelijke capaciteit en kosten constant hiervoor ingezet moet worden? Hoeveel kosten heeft dit al aan ambtelijke capaciteit gekost en gaat u deze doorrekenen aan EBS?	<p>De lead ligt allereerst bij de penvoerder Overijssel. Daarnaast laat de portefeuillehouder mobiliteit zich zeer regelmatig informeren over de voortgang in de concessie. Zo nodig rapporteert hij hierover aan GS en informeert PS via een mededeling.</p> <p>Onlangs hebben de bestuurders van de drie provincies ook met elkaar en met EBS gesproken.</p> <p>Professioneel concessiebeheer is nodig om de rol van concessieverlener naar behoren te vervullen. Vanuit elk van de drie provincies is een concessiebeheerder aangewezen voor deze concessie. Vanuit Flevoland is 1 fte vrijgemaakt voor concessiebeheer. Vanuit diverse OV beleidsadviseurs wordt deze beheerder bijgestaan (specialisten data, tarieven e.d.).</p> <p>Onze extra inzet ligt nog redelijk binnen de perken omdat het met name EBS is die de operatie moet verbeteren. Wel is het zo dat er nu veel tijd gaat zitten in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het beantwoorden van klachtbrieven (ca 2 klachtbrieven per dag); - het voorbereiden van extra (bestuurlijke) overleggen en antwoord geven op vragen vanuit de pers/politiek/t.b.v. extra. <p>Terwijl wij veel liever aandacht zouden geven aan het opbouwen van de concessie in dit gebied.</p> <p>Wij hebben nog geen plan om eventuele meerkosten bij onze personele inzet door te berekenen aan EBS.</p>	provincie

19	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Wat zijn de financiële consequenties voor de provincie na afschaling van verschillende lijnen?	<p>In de concessie is vastgelegd dat de vervoerder ‘niet gereden ritten’ (rituitval) niet krijgt vergoed.</p> <p>Door het afschalen van de dienstregeling zal de exploitatiebijdrage die de provincie aan EBS vergoedt daardoor ook lager worden dan het beschikbare budget dat gebaseerd is op de uitvoering van de volledige dienstregeling. GS beschouwen de ritten die minder worden gereden na medio april namelijk als ‘rituitval’.</p> <p>Het beschikbare budget voor 2024 zal daardoor niet volledig worden benut. In de loop van het jaar zal de onderuitputting van het OV-budget duidelijk worden.</p>	Provincie
20	<u>BBB, SGP, GL, PvdA</u>	Hoe blijven we als Staten in positie? Heeft GS de intentie om de Staten constant te informeren over het actie/stappenplan, de bijbehorende doelrapportages en het uitvoeren van consequenties als deze niet nagekomen worden?	<p>Provinciale Staten hebben een positie voorafgaand aan de aanbesteding. PS besluiten namelijk over de nota van uitgangspunten en het beschikbare budget. Tussentijds kunnen PS het budget voor de concessie vergroten zoals o.a. in de Coronaperiode is gedaan of verkleinen indien zij andere prioriteiten willen stellen.</p> <p>Gedeputeerde Staten zijn op grond van de WP 2000 de concessieverlener. Voor deze concessie is zij dat samen met Overijssel en Gelderland. Overijssel is de penvoerder. Dit betekent dat GS o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de concessie verlenen - toezicht houden op de uitvoering van de concessie - jaarlijks het budget toekennen - jaarlijks het vervoerplan vaststellen - jaarlijks de reizigerstarieven vaststellen 	Provincie
21	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Wat zit er in de gereedschapskist van GS en PS om druk uit te oefenen als EBS de vervolgstappen niet uitvoert?	<p>Zie vraag 14.</p> <p>PS hebben geen formele instrumenten richting EBS.</p>	Provincie

22	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Een betrouwbare overheid, een bereikbaar en betaalbaar OV en vooral goede en snelle verbindingen binnen en buiten Flevoland. Hoe gaat GS het vertrouwen van onze reizigers terug winnen? Mocht EBS zich niet kunnen houden aan het tijdspad incl. de boeteclausule, welk plan B heeft GS dan voor ogen?	<p>Het terugwinnen van het vertrouwen van de reizigers is allereerst een verantwoordelijkheid van de vervoerder. Van de vervoerder verwachten GS dat zij het openbaar vervoer uitvoeren conform de vastgestelde eisen. Om dit vertrouwen op korte termijn het herstellen hebben GS er bij EBS op aangedrongen</p> <p>Stap 1 (zeer korte termijn)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betrouwbare reisinformatie over de rituitval - Persoonlijke en coulante klachtafhandeling <p>Stap 2 (korte termijn)</p> <ul style="list-style-type: none"> - een afgeschaalde dienstregeling gaan rijden die betrouwbaar is. Dit is de volgende stap om tot herstel van vertrouwen te komen. <p>Stap 3 (december)</p> <ul style="list-style-type: none"> - in december 2024 weer op te schalen naar de volledige dienstregeling, waarbij in de aanloop daarna toe kritisch de voortgang m.b.t. de werving zal worden gevolgd om tijdig te kunnen anticiperen als blijkt dat niet aan de toezegging kan worden voldaan. <p>Daarna kan weer gebouwd worden via marketing aan het werven van reizigers.</p> <p>GS hebben nog geen plan voor het geval EBS deze afspraken niet gaat nakomen.</p>	Provincie
23	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS U geeft aan al langere tijd problemen te ervaren m.b.t. personeel. Welke werkwijze hanteert u om deze personeelsproblemen zo snel mogelijk op te lossen? Hoe kunnen wij als PS u daarin helpen?	<p>In het plan van aanpak Werving geeft EBS aan via meerdere gespecialiseerde wervings/uitzendbureaus te werven, en zelf te werven. Het gedetailleerde plan wordt op maandelijkse basis met de opdrachtgever gedeeld. In 2023 zijn in de IJssel-Vecht concessie die EBS toen had (dus excl. IJsselmond en Lelystad die toen nog door andere vervoerders werden gereden) bij EBS 122 chauffeurs ingestroomd en ca 60 uitgestroomd (voornamelijk natuurlijk verloop).</p> <p>Kandidaat-chauffeurs die bij EBS in opleiding gaan krijgen de opleidingskosten 100% vergoed en de uren die zij investeren in hun opleiding worden aan het begin van hun indiensttreding vergoed. Voor werving via uitzendbureaus gelden de regels van de individuele uitzendbureaus, deze kunnen verschillen.</p>	EBS

			<p>Het personeelstekort is niet uniek voor EBS, in de hele ov-sector speelt het. In vrijwel alle concessies in Nederland wordt nog steeds flink minder gereden van hetgeen voor Corona reed.</p> <p>De gezamenlijke vervoerders (Transdev, Arriva, Qbuzz, Keolis, GVB, HTM, RET en EBS) hebben eind 2023 de situatie rondom personeelstekorten in het OV toegelicht in een brief aan de opdrachtgevers (provincies en vervoerregio's).</p> <p>In deze brief is aangegeven dat het personeelstekort in hoofdlijnen drie redenen heeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoger verzuim onder personeel dan voor corona - Uitstroom, generatiepact / RVU en werkdrukverlagende maatregelen in de nieuwe Cao - Krappe arbeidsmarkt, instroom die achterblijft, zowel in aanmeldingen als tijd die nodig is voor Certificering (oa CBR) <p>Ook geven de vervoerders in deze brief aan hoe een en ander verbeterd kan worden (zoals bijv steviger werving, gesprek over cao-bepalingen, verbeteren inzetbaarheid chauffeurs, imago beroep buschauffeur verbeteren, verkorten wachttijden CBR, etc). NB. Het zou kunnen helpen als de provincies toestaan dat chauffeurs niet per se de Nederlandse taal machtig hoeven te zijn. Daarnaast zou flexibel omgegaan kunnen worden met de eis om grote bussen in te zetten op bepaalde lijnen. Het is eenvoudiger chauffeurs voor kleine voertuigen te vinden.</p>	
24	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Deze problematiek is na het ingaan van concessies een terugkerend thema. Is er na de problemen in de provincie Gelderland, Noord-Holland aan een vorm van verwachtingsmanagement gedaan richting de provincie Flevoland?	EBS ziet dit niet als een terugkerend thema, maar tegelijkertijd is een concessieovergang ook geen 'trucje' dat bij elke gelegenheid herhaald kan worden. En zeker in deze tijd met sterk veranderde omstandigheden na Corona liggen er nieuwe uitdagingen die tijdens het maken van bieding in 2021/2022 en de fase erna niet in deze mate te voorzien waren. Denk daarbij aan personeelskrapte maar ook aan problemen in de productieketen bij onder meer busbouwers. Ook hebben de netcongestieproblemen, die tot twee nieuwe stallingen op inefficiënte locaties hebben geleid, een hogere personeelsbehoefte veroorzaakt.	EBS

			EBS heeft de opdrachtgever voortdurend over de uitdagingen van deze specifieke concessie-overgang.	
25	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Wanneer wist u dat deze personeelsproblemen met het ingaan van deze concessie voor problemen zou gaan zorgen? En wanneer heeft u uw opdrachtgever (provincie Flevoland) daarover geïnformeerd?	EBS heeft in de commissie het volgende aangegeven: "Achteraf gezien hebben wij ons te laat de negatieve impact gerealiseerd van de hele nieuwe opzet van onze roosters en diensten die het gevolg waren van de nieuwe stallingen, en de combinatie van een aantal factoren heeft geleid tot waar we nu staan. Wij hadden wellicht enige weken eerder de exacte personeelsbehoefte kunnen berekenen, maar acties om het tekort op deze termijn aan te vullen zouden onvoldoende resultaat hebben opgeleverd". Zie ook vraag 24.	EBS
26	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Als u al langere tijd op de hoogte was dat u met de start van deze concessie niet de afgesproken kaders kon waarmaken, hoe is de communicatie verlopen naar en met de provincie Flevoland?	EBS was niet al 'langere tijd' op de hoogte. EBS geeft aan dat zij ook betreurt dat ze niet eerder het inzicht in het exacte personeelstekort heeft gehad en daarop heeft kunnen acteren. EBS heeft de opdrachtgever voortdurend geïnformeerd over de uitdagingen van deze specifieke concessie-overgang.	EBS
27	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Hebben jullie in het zoeken naar oplossingen ook bijv. gezocht naar oplossingen die bijv. collega-vervoerders kunnen bieden?	EBS geeft aan dat collega-vervoerders met dezelfde problematiek te maken hebben en dat daar geen oplossing van te verwachten zijn. Zie ook het antwoord op vraag 23.	EBS
28	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Er zijn provincies die wel overgegaan zijn tot het opleggen van een boete. Kan EBS garanderen dat nu niet alle aandacht gaat juist naar die provincies 29en daardoor de oplossingen in Flevoland vertraging opleveren?	EBS kan deze garantie geven, zij beschouwt OV-Oost als 1 opdrachtgever.	EBS
29	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Wat zijn de financiële consequenties na afschaling? Kunnen deze in kaart gebracht worden?	De opdrachtgever heeft aangegeven niet gereden ritten niet te vergoeden en de mogelijkheid te hebben een boete op te leggen. Het zal duidelijk zijn dat deze mogelijke financiële consequenties aanzienlijk kunnen zijn.	EBS
30	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Provincie Gelderland en Overijssel hebben aangeboden mee te willen helpen om de problemen in Flevoland te verhelpen. Wat houdt	Door de afschaling over de gehele concessie te gelijk te verdelen, wordt voorkomen dat de afschaling van de dienstregeling in Flevoland erg hoog wordt. In Overijssel en Gelderland wordt	provincie

		dit precies in? Wat zijn daarbij de consequenties voor deze provincies?	derhalve meer afgeschaald dan strikt genomen nodig is om het personeelstekort op te vangen.	
31	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS De problematiek die u aangeeft is niet 1,2,3 opgelost. Waarom denkt EBS eind dit jaar wel aan de volledige concessie te kunnen voldoen? U bent al langere tijd bezig om daadwerkelijk buschauffeurs aan u te binden. Wat gaat u nu anders aanpakken in het traject om buschauffeurs aan te nemen en op te leiden?	De eerste inzichten die EBS van de uitzendbureaus heeft gekregen wijzen erop dat het werven van 120 chauffeurs in de komende maanden niet onmogelijk is, maar wel de nodige uitdagingen met zich meebrengt. Daarnaast zal EBS zelf ook de eigen werving voortzetten.	EBS
32	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Wat is volgens u een realistisch tijdspad (incl. afgesproken consequenties) die doorlopen moet worden om ons Openbaar Vervoer volgens de afgesproken concessie wel volledig te laten rijden?	EBS verwacht dat vanaf december 2024 weer het aantal DRU's aangeboden kan worden dat in december 2023 was voorzien.	EBS
33	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Wat is uw plan om het vertrouwen van onze reizigers zo snel mogelijk weer terug te winnen?	Op korte termijn is alles erop gericht om de informatievoorziening aan reizigers verder te verbeteren, eventuele uitval voorspelbaarder te maken, klantenservice uit te breiden en kwalitatief te verbeteren, en een ruimhartige coulance toe te passen. Vanaf 14 april zal de dienstregeling betrouwbaarder uitgevoerd kunnen worden.	EBS
34	<u>BBB, SGP, GL, PvdA en CU</u>	Voor EBS Het inzetten van een betrouwbare reizigersapp is van cruciaal belang om het vertrouwen enigszins terug te kunnen winnen. De laatste 2 weken lijkt daar verbetering in te zitten, kunt u deze verbetering blijvend garanderen?	EBS werkt voortdurend aan verbetering van de reisinformatie. Het is echter niet te voorkomen dat op de dag ritten onverwacht zullen uitvallen, verwerking daarvan in de reisinformatie-apps vergt een extra inspanning van de EBS regiecentrale, die daarvoor extra capaciteit heeft sinds de start van de nieuwe concessie.	EBS
35	<u>Fractie Forum voor Democratie</u>	Voor EBS Hoeveel elektrische bussen rijden er namens EBS in Flevoland?	Er rijden totaal 234 BYD elektrische bussen in het IJssel-Vecht gebied.	EBS
36	<u>Fractie Forum voor Democratie</u>	Voor EBS Hoeveel procent van het totaal aantal EBS bussen rijdt elektrisch?	82,9% (234 bussen van totaal 282: 234 BYD, 8 Mercedes Capacity dieselbussen, 40 VDL tijdelijke dieselbussen)	EBS
37	<u>Fractie Forum voor Democratie</u>	Voor EBS	Een bus heeft een batterij van ongeveer 300 kWh, bij laden tussen de 60 en 100kWh is dat 3 tot 5 uur laden. Onder een	EBS

		Hoelang duurt het opladen van een elektrische bus in vergelijking met het tanken van een dieselbus?	pantograaflader kan in een uur de batterij bijna volgeladen worden. Een dieselbus wordt in ca. 10 minuten volgetankt.	
38	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Hoeveel kilometer kan een volledig opgeladen elektrische bus rijden?	Dat verschilt per bus. Tussen de 250 en 400 km.	EBS
39	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Hoeveel kilometer kan een volgetankte dieselbus rijden?	Ongeveer 800km.	EBS
40	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Hoeveel klachten zijn er binnengekomen van chauffeurs m.b.t. de elektrische bussen?	Er komen relatief weinig klachten binnen, voorheen waren dat er meer.	EBS
41	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Wat zijn de meest voorkomende klachten van chauffeurs m.b.t. elektrische bussen?	Als er klachten zijn , gaan ze over sturgedrag en zithouding. Deze problemen zijn vrijwel geheel opgelost, en op meldingen worden adequaat en afdoende gereageerd.	EBS
42	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Hoe worden deze klachten behandeld?	De klachten zijn vrijwel geheel verholpen. EBS heeft een technisch aanspreekpunt binnen de concessie dat er op toeziet dat de problemen zo snel mogelijk worden verholpen.	EBS
43	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> In hoeverre draagt de transitie naar elektrische bussen bij aan de problemen met de dienstregeling?	De afstand die bussen vooral in de winter kunnen rijden is met elektrische bussen aanzienlijk minder dan in de zomer. Dat brengt uitdagingen met zich mee in de planning. Snelladers in het nieuwe concessiegebied zouden uitkomst kunnen bieden, maar de netcongestie maakt dat dit nu geen realistische oplossingen zijn.	EBS
44	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> In hoeverre draagt de transitie naar elektrische bussen bij aan de noodzaak om ritten te schrappen?	Op dit moment is personeelstekort de dominante oorzaak van de rituitval, in de winter zal een beperktere range voor uitdagingen zorgen.	EBS
45	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Stellen elektrische bussen andere eisen aan buschauffeurs dan dieselbussen?	Nee , de chauffeurs van EBS zijn professionals die goed met de eventuele verschillen kunnen omgaan.	EBS
46	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Zou het terugbrengen van (een deel van) de dieselbussen helpen de problemen met de dienstregeling te verminderen?	In de winter zou dit in theorie inderdaad verlichting kunnen brengen.	EBS
47	<u>Fractie</u> <u>Forum voor</u> <u>Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> EBS stelt dat het merendeel van de problemen voortkomt uit een tekort aan personeel. Welke	Zie antwoord op vraag 23.	EBS

Vragen i.r.t. agenderingsverzoek Openbaar Vervoer en EBS, beeldvormende sessie commissie Economie, Mobiliteit en Samenleving, 14 feb 2024

		acties heeft EBS ondernomen om personeel te werven?		
48	<u>Fractie Forum voor Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Wat was de omvang van het personeelsbestand van EBS bij aanvang van de concessie?	De omvang van het personeelbestand is minder relevant, het aantal inzetbare chauffeurs was onvoldoende om de door EBS geambieerde dienstregeling naar behoren uit te voeren.	EBS
49	<u>Fractie Forum voor Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Was de toenmalige omvang van het personeelsbestand voldoende voor de geplande dienstregeling? Zo ja, wat zijn de oorzaken van de uitstroom van personeel sindsdien? Zo nee, waarom is er dan voor een te frequente dienstregeling gekozen?	Zie vraag 8, 23 en 25.	EBS
50	<u>Fractie Forum voor Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> De Provincie heeft EBS de mogelijkheid gegeven om voor de start af te schalen indien de afgesproken dienstregeling niet haalbaar zou zijn. Waarom heeft EBS hier destijds geen gebruik van gemaakt?	EBS had de verwachting - bij nader inzien onterecht - dat afschaling niet nodig zou zijn. Overigens kost het voorbereiden van afschaling doorgaans minimaal 13 weken, er was zeker na de zomer van 2023 nog niet de verwachting dat het personeelstekort zo groot zou zijn als is gebleken. Zie ook vraag 25.	EBS
51	<u>Fractie Forum voor Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Op basis van welke aannames zijn de afspraken voor de initiële dienstregeling gemaakt?	EBS ging van het gebruik van de voormalige Arriva stalling Lelystad Vaartweg en de voormalige Connexxion stalling Emmeloord uit. Daarnaast van een range van de BYD's die beter was dan in realiteit bleek, en een ziekteverzuim dat aanzienlijk lager was dan wat uiteindelijk bij de concessie-overgang bleek.	EBS
52	<u>Fractie Forum voor Democratie</u>	<u>Voor EBS</u> Op welke manier worden gedupeerde reizigers vergoed? (denk aan reizigers die door rituitval afspraken missen waar zij wel voor moeten betalen)	Reizigers kunnen laagdrempeliger gebruik maken van Regiotaxi, en EBS hanteert een ruimhartig coulance- en restitutiebeleid.	EBS
53	<u>D66</u>	Was GS bekend met de situatie dat er een landelijk tekort aan chauffeurs was op moment van start van de concessie? Zo ja, wat heeft GS met die informatie gedaan?	Zie vraag 9.	provincie
54	<u>D66</u>	Op basis van welke afweging heeft EBS deze concessie gewonnen?	Alle aanbieders hebben de volgende plannen moeten inleveren: <ul style="list-style-type: none"> - Financieel economische onderbouwing - Implementatieplan (met een hoofdstuk over de werving, inzet en informatie aan Personeel) - Ontwikkelplan (kansen voor de concessie) 	Provincie

			<ul style="list-style-type: none"> - Vervoerplan - Vervoeromvang - Uitvoeringskwaliteit en dienstverlening - Bron en herkomst hernieuwbare energie <p>Vanwege bedrijfsgevoelige informatie kunnen wij niet de exacte uitkomst van de gunning delen.</p> <p>In zijn algemeenheid kan worden opgemerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EBS heeft een beter OV-netwerk aangeboden met meer vervoer en nieuwe verbindingen; - EBS biedt een kortere zomerdienstregeling aan. - EBS biedt een nieuwe productformule (<i>snelRRReis</i>) waarmee zij reizigers wil winnen onder forenzen - EBS stelt de reizigersbeleving centraal en onderbouwt hoe zij een excellente dienstverlening gaat bereiken - EBS gaat versneld ZE-rijden 	
55	<u>D66</u>	Welke maatregelen heeft GS genomen om een soepele overgang naar deze concessie mogelijk te maken, de risico's van een overgang naar meer buslijnen in een tijd van personeelstekort kennende?	<ul style="list-style-type: none"> • Tweewekelijks implementatie-overleg. • Een verificatiematrix waarin per eis/toezegging wordt bijgehouden wat de status is • Als vaste onderwerpen inbrengen: materieel, personeel en vervoerplan. 	Provincie
56	<u>D66</u>	Welke drukmiddelen heeft GS tot haar beschikking om EBS te bewegen de problemen snel op te lossen en hoe worden die maximaal ingezet?	Zie vraag 14.	Provincie
57	<u>D66</u>	De concessiehouder (EBS) dient zich (conform het PvE) maximaal in te spannen om rituitval te voorkomen. Wat heeft de concessiehouder in het licht hiervan allemaal gedaan?	EBS stimuleert chauffeurs met financiële vergoedingen en reistijdvergoeding om op andere vestigingen een dienst te doen. Parttime chauffeurs die een extra dienst doen ontvangen 100% bovenop hun normale salaris voor die dienst, voor chauffeurs is een loterij geïnitieerd met meer kans op een prijs naarmate men meer diensten heeft gedraaid. Diensten worden geprioriteerd: daar waar de reizigersimpact het minste is, kan een dienst als eerste vervallen bij personeelstekort.	EBS
58	<u>D66</u>	Wat doet EBS heel concreet om nieuwe chauffeurs te werven en te behouden?	Zie vraag 8 en 23.	EBS

59	D66	In hoeverre is het inzetten van maatwerk (zoals in de aanbesteding geformuleerd als alternatief voor C-lijnen) een alternatief dat ingezet kan worden om de huidige afschaling op te vangen?	In overleg met de provincie is Regiotaxi laagdrempeliger toegankelijk. Daarnaast bekijkt EBS of het mogelijk is vanaf 14 april bepaalde lijnen onder het 'maatwerk' ReserveerRRReis-regime te brengen.	EBS
60	D66	EBS noemt het de overname van een bestaande "fabriek" met personeel, hoe kan het dan zijn dat er nu problemen zijn met infra, materieel en personeel? Dat was er toch al?	De bestaande concessie was een 'fabriek' met een aantal uitdagende kenmerken (zoals toegelicht in de Statencommissie), die heeft EBS geïntegreerd in 1 nieuwe 'fabriek' (niet 3 losse onderdelen, maar 1 concessie). Bij een vlekkeloze uitvoering biedt dit zeker voor de reiziger veel voordelen. Achteraf gezien heeft EBS de complexiteit van een dermate grote (ZE-)concessie onderschat. Vandaar dat in de afschaling van 14 april een aantal verbindingen wordt geknipt, kwetsbaarheden en afhankelijkheden worden verminderd.	EBS
61	D66	Hoe wordt de afweging gemaakt om lijnen af te schalen? Wie maakt deze keuze en op basis van welke criteria?	Door de concessieverleners zijn aan EBS de volgende kaders (criteria) meegegeven om invulling te geven aan de tijdelijke afschaling van de dienstregeling: <ul style="list-style-type: none"> • De dienstregeling moet minimaal voldoen aan het PvE wat betreft frequenties en bedieningsperioden; • Op lijnen met een uursfrequentie mag niet minder worden gereden. Minder rijden kan alleen plaatsvinden op lijnen met een hogere frequentie dan een uursfrequentie. • Afschaling van de dienstregeling mag niet leiden tot het niet voldoen aan de vervoersplicht. • Betrouwbaarheid is belangrijker dan overal directe verbindingen. Lange lijnen kunnen eventueel geknipt worden, mits er voor reizigers een betrouwbare alternatieve reismogelijkheid (met overstap) mogelijk blijft. • Het belang van de reiziger weegt zwaarder dan het belang van EBS (mogelijke inefficiëntie in de exploitatie) of haar chauffeurs (minder variatie in werkpakket). • De afschaling mag enigszins per gebied variëren op basis van verwachte beschikbaarheid personeel. EBS dient er wel naar te streven de gevolgen zo gelijkmatig mogelijk te verdelen over het concessiegebied. • De afschaling is tijdelijk. Het streven is zo snel mogelijk terug te keren naar de aangeboden (omvang van de) 	Provincie

			<p>dienstregeling. Het personeelsbeleid van EBS moet daarop gericht zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bovenop een afgeschaalde dienstregeling moet EBS snel extra diensten kunnen toevoegen als daarvoor personeel beschikbaar is. <p>De DRU-verdeling per provincie mag tijdelijk anders zijn dan waar bij de aanbesteding vanuit is gegaan.</p> <p>Op basis van deze criteria en rekening houdend met de bezetting van de ritten heeft EBS de voorstellen gemaakt voor de nieuwe dienstregeling. De voorstellen zijn ambtelijk besproken en ter advies gedeeld met het ROCOVF. Definitieve vaststelling van de dienstregeling zal door / namens de drie GS-en plaatsvinden.</p>	
62	<u>D66</u>	Hoe worden reizigers concreet geïnformeerd over uitval en afschaling van lijndiensten?	Er zal een uitgebreid communicatieplan worden ontwikkeld in aanloop naar 14 april.	EBS
63	<u>D66</u>	Welke compensatie wordt de reizigers aangeboden?	EBS hanteert gezien de huidige prestaties een ruimhartig coulance en restitutiebeleid.	EBS
64	<u>D66</u>	Er is een compensatieregeling aangekondigd in samenwerking met de regiotaxi als alternatief vervoer. Hoe werkt het proces om die compensatie te krijgen?	Reizigers die gebruik hebben gemaakt van de Regiotaxi als alternatief voor het reguliere OV, kunnen zich bij de klantenservices van RRReis melden met verzoek om compensatie. Dit kan zowel via de website als telefonisch. Met EBS is overeengekomen dat reizigers met een abonnement de volledige kosten van de Regiotaxi rit vergoed krijgen. Reizigers die geen abonnement hebben, krijgen de meerkosten t.o.v. een los kaartje vergoed.	Provincie
65	<u>D66</u>	Er zijn verschillende klachten van reizigers dat het uitvallen van hun bus bijvoorbeeld niet op 9292OV zichtbaar is, maar wellicht ook op andere sites. Hoe kan dat en wat gaat EBS doen om dit te verbeteren?	Zie vraag 34.	EBS
66	<u>D66</u>	Hoe snel denkt EBS de problemen op te kunnen lossen? Welk tijdspad hoort hierbij?	De verbeteraanpak bestaat uit 3 stappen: Voorspelbaarheid van rituitval verbeteren en klantenservice en informatievoorziening op orde Robuustere dienstregeling per 14 april, ca. 10% minder dienstregelingsuren Doel: terug naar 100% van de dru's (niveau dec 2023). De opdrachtgever wordt maandelijks op de hoogte gehouden van de wervingsinspanningen.	EBS

67	<u>D66</u>	Want vindt EBS zelf dat het gevolg voor hen zou moeten zijn voor de mate waarin niet aan de inschrijving wordt voldaan?	EBS heeft onder meer in de Statencommissie uitgebreid excuses aangeboden aan reizigers, haar personeel en de opdrachtgever. EBS ziet in dat de reiziger niet krijgt waar ze recht op heeft. EBS wil zo snel mogelijk een betrouwbare dienstverlening bieden aan de reizigers. Welke gevolgen het tijdelijk niet voldoen aan de inschrijving heeft, is aan de provincie om te bepalen.	EBS
68	<u>JA21</u>	Welke feitelijke informatie heeft EBS op 4 december 2023 verstrekt aan de Provincie op basis waarvan er nog vertrouwen was dat het goed zou komen met aanvang van de dienstregeling op 10 december 2023?	Op 4 december 2023 heeft EBS aangegeven dat uit de recente opgave van het ziekteverzuim van Connexxion en Arriva blijkt dat hierdoor de beschikbare formatie ca. 10 fte lager is dan de vereiste aantallen. Er zijn echter verschillen per vestiging, er zal moeten worden doorgeschoven met chauffeurs en uitzendkrachten. Hierbij heeft EBS aangegeven, licht positief te zijn over het aantal diensten dat in de eerste weken niet ingevuld kan worden.	Provincie
69	<u>JA21</u>	Wat is er in de zeer korte periode van 4 t/m 18 december 2023 zo mis gegaan dat er opeens een tekort was van 80 chauffeurs in plaats van de eerder aangegeven 11 chauffeurs?	EBS verwijst naar het antwoord op vraag 8. Achteraf gezien was te kort voor de start van de dienstregeling duidelijk hoeveel chauffeurs exact nodig waren voor de uitvoering van de dienstregeling, in combinatie met het toen pas duidelijk worden hoeveel daadwerkelijk <u>inzetbare</u> chauffeurs er te verwachten waren per 11 december. EBS geeft aan dat de uitspraken van 4 december te positief zijn geweest.	EBS