

Vragen over start concessie EBS rondom haltes, bussen, informatie via loket en app, etc.

1. Bij bushaltes is normaliter halte informatie beschikbaar. Echter, hebben we kunnen ondervinden dat er op diverse lijnen tot op heden nog steeds geen beschikbaar is. Bij de bushaltes op Zaandam Station is dit wederom niet beschikbaar, waarbij ook niet staat aangegeven bij welk platform de bus komt voor een bepaalde bestemming. Bij busbrug De Vlinder is dat laatste ook daar niet zichtbaar.

Vragen:

- Waarom is de halte informatie bij aanvang van de concessie niet reeds voorradig?
- Is het dagelijks bestuur door EBS op de hoogte gesteld geweest van deze ommissie, zowel voor als na aanvang?
- Welke stappen heeft het dagelijks bestuur gezet om ervoor te zorgen dat de informatie tijdig bij de diverse haltes beschikbaar is.

2. Bij die bushaltes waar halte informatie beschikbaar is gemaakt, staat een servicenummer vermeld: 088 - 862 82 07. Daarover wordt gesteld dat deze 24/7 bereikbaar is. Dit telefoonnummer is helaas niet in gebruik.

Vragen:

- Waarom was het genoemde nummer bij aanvang niet reeds al actief?
- Is dit nummer specifiek bedoeld voor inwoners van Zaanstreek-Waterland?
- Heeft EBS niet reeds al een servicenummer en waarom is dat nummer dan niet doorgegeven?

3. Op die bushaltes waar matrixborden beschikbaar zijn, bleek dat de aankomsttijden niet overeenkwamen met de dienstregeling. Hierop waren diverse keren dezelfde busnummers zichtbaar met precies dezelfde tijden. Ook kwam het voor dat de betreffende bus de halte gewoon aandeed, maar op de matrixborden werd getoond dat de rit was vervallen.

Vragen:

- Waarom was de informatievoorziening op de matrixborden incorrect?
- Wie hoort deze informatie aan te passen? Welke bedrijf zit daar achter?
- Zijn er door EBS of een ander bedrijf vragen geweest over de infrastructuur achter de matrixborden?
- Zo ja, welke vragen betrof dat precies?
- Zo ja, op welk moment in tijd werden deze vragen gesteld?
- Is er door het dagelijks bestuur erop toegezien dat al de informatie op matrixborden in orde zou zijn, direct na aanvang van de concessie.
- Is bekend op welke plekken de matrixborden onjuiste informatie weergeven?
- Zo ja, wanneer wordt dat gecorrigeerd / ge-update?
- Zo nee, waarom is die informatie niet beschikbaar en op welke termijn is dat er wel?

4. De huidige bussen in de nieuwe concessie betreffen oudere modellen en is aan de buitenzijde zichtbaar vermeld dat er op termijn nieuw materiaal beschikbaar komt.

Vragen:

- Op welke datum is het nieuwe materiaal besteld geweest?
- Op welke datum komt het nieuwe materiaal beschikbaar?
- Wat is de reden van de vertraagde uitlevering?
- Is het dagelijks bestuur reeds op de hoogte van eventueel nieuwe problemen?
- Zo ja, welke andere nieuwe problemen zijn er nog meer?

5. In en op de bus was merkbaar dat:

- niet altijd het matrixbord aan voorzijde werkte;
- de monitor voor in de bus vaak niet goed werkt, zelfs stuk is, of Duitse reclame toont;
- de haltenaam eerst niet werd omgeroepen, nu wel met te hoog volume;
- de haltenaam niet wordt getoond in de bus;
- er daarnaast niet betaald kan en kon worden met de betaalpas (debit en credit card) en soms ook niet met OV-Chip kaart, of zelfs beide.

Vragen:

- Is het dagelijks bestuur bekend met deze problematiek?
- Zo nee, waarom niet en wanneer wordt dit wel besproken?
- Zo ja, op welke datum zullen de problemen zijn opgelost?
- Wordt daarvoor gewacht op het nieuwe materiaal?
- Is Translink hierover gecontacteerd geweest?
- Zo ja, wat zijn de bevindingen en oplostermijn?
- Zo nee, wanneer worden zij erbij gehaald voor een oplosrichting?

6. Het blijkt dat de boord-GPS niet werkt, cameras deels werken, maar dat ook voor de buschauffeurs niet bekend is waar de noodknop te vinden is voor contact met de centrale. Ook de problemen met de scanterminals zorgen voor veel vragen en oponthoud.

Vragen:

- Is het dagelijks bestuur op de hoogte van deze problemen op de bus?
- Zo ja, welke problemen denkt het dagelijks bestuur hierin te kunnen zien bij omissie van Het GPS-signaal als wel het niet kunnen contacteren van de centrale?
- Zo nee, welke maatregelen gaat het dagelijks bestuur nemen richting EBS ivm. deze problematiek?
- Is het gemis van het GPS-signaal de reden waarom op de MaakPlus app de EBS bussen niet zichtbaar zijn, zoals wel mogelijk was bij de Connexxion app?
- Zo nee, wat is dan de reden waarom in de app geen bussen worden getoond?

7. De nieuwe vloot van blauwe EBS-bussen zullen volledig elektrisch zijn.

- Is op de nieuwe remise reeds de elektrische capaciteit beschikbaar voor het onderhoud en opladen van de bussen?
- Zo nee, kan het dagelijks bestuur de datum noemen wanneer dat is geregeld?
- Welke partijen zijn daarbij betrokken voor de realisatie?

8. Er was beloofd dat er EBS-personeel op de knooppunten beschikbaar zouden zijn voor het leveren van reizigers informatie.

Bij aanvang van de concessie was er echter niemand beschikbaar en hadden de chauffeurs hun handen vol door de enorme hoeveelheid vragen van de reizigers.

- Kan het dagelijks bestuur aangeven waarom er geen (extra) EBS-personeel beschikbaar stond?

- Wat zijn visie is hoe EBS op dit punt omgaat met informeren van reizigers?
- Welke maatregelen het dagelijks bestuur gaat nemen om de informatievoorziening op orde te brengen?
- Heeft al het personeel nu wel de werkkleding dat zij nodig hebben voor de uitvoering van hun functie bij EBS, en niet meer van Connexxion?
- Hiervan willen we een overzicht.

8. De MeerApp is beschikbaar in Google Play Store, echter nog steeds niet in de Apple Apps Store.

- Wanneer komt deze ook beschikbaar voor Apple (iOS) toestellen?
- Waarom is de app niet voor de start van de concessie beschikbaar?
- Waarom is niet gekozen voor een eigen app, zoals Connexxion deze heeft?
- Waarom is geen overzicht aanwezig met daarop de zichtbaar de bus obv. GPS locatie?
- Waarom waren de prijzen op het web en in de app afwezig of niet juist?

9. In het busstation van Zaandam is een loket(ruimte) aanwezig.

- Wanneer gaat men gebruikmaken van het loket in het busstation?
- Zo niet, wat is de reden om af te zien van dit centrale informatie- en verkooppunt?
- Zou omwille van veiligheidsaspect het loket toch weer in gebruik kunnen worden genomen?

10. Uitvallende bussen:

Er vallen vaak bussen uit, wat voor onzekerheid zorgt bij reizigers.

Buschauffeurs kunnen niet helpen omdat ze in de problemen komen met hun schema.

Vragen:

- Is het dagelijks bestuur bekend dat er elke dag zo'n 80 ritten verspreid over Zaanstad uitvallen?
- Zo ja, betreft dit problemen met het materiaal?
- Zo ja, betreft dit een tekort aan personeel of is er sprake van ziekteverzuim?
- Zo ja, wat zijn de kosten voor compensatie van de reizigers?
- Zo nee, wat is de reden dat het dagelijks bestuur geen kennis heeft kunnen nemen van deze feiten?
- Zo nee, welke oplossing ziet het dagelijks bestuur om beter geïnformeerd te worden?

11. Veiligheidsproblemen met oude Connexxion-bussen:

Onlangs is er voor de tweede keer dit jaar een bus door zijn as gezakt.

Gelukkig niet op de snelweg, wat tot talloze gewonden en mogelijk zelfs doden had kunnen leiden.

Ook was er sprake van loszittende wielmoeren, waardoor een bus niet verder kon.

Vragen:

- Heeft het dagelijks bestuur van EBS een lijst van gebreken doorgestuurd gekregen met bevonden / gevonden gebreken bij de aangekochte tijdelijke bussen van BVG.de uit Duitsland en/of degene die waren overgenomen van Connexxion?
- Zo ja, dan ontvangen wij daar graag een overzicht van.
- Zo ja, wat is er misgegaan tijdens het onderhoud waardoor fouten zijn gemaakt?
- Heeft EBS alle bussen gecertificeerd of laten certificeren alvorens deze de weg op gingen?

12. Buschauffeurs moeten door de blubber heen om de bus op te halen bij de remise.

Vraag:

- Wat is de reden dat er nog geen adequate en veilige werkomgeving is gerealiseerd?

13. Duitse aanduidingen in de bus:

De binnenkant van de bussen heeft nog steeds diverse aanduidingen in het Duits, zoals 'Verbandtrommel' en 'Brandblusser', maar ook de waarschuwing 'Pas op voor de opstap'.

Vragen:

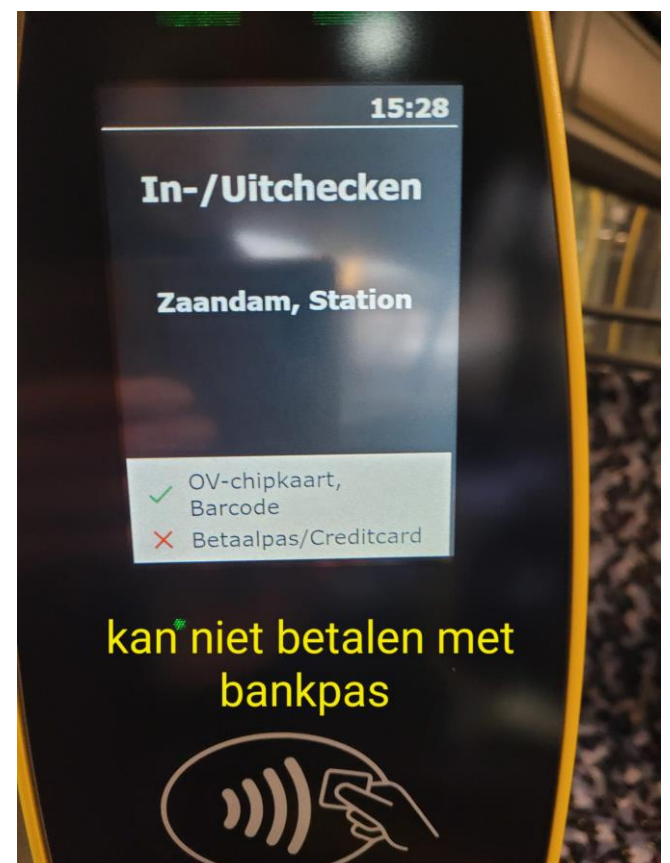
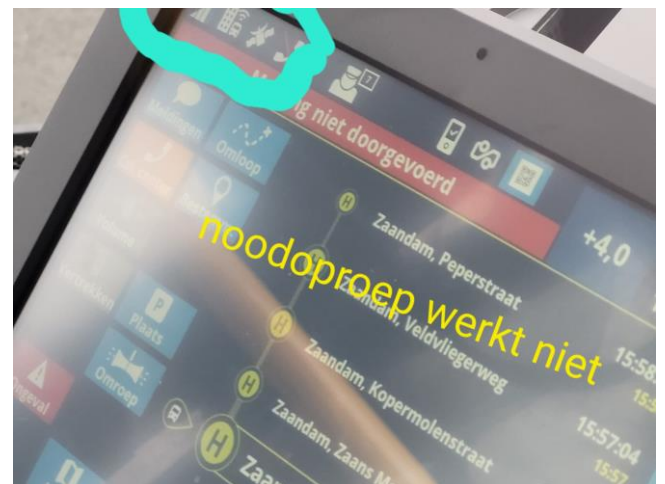
- Kan het dagelijks bestuur aangeven waarom de buschauffeurs geen proper instructies hebben gekregen over het huidige materieel, daar dit tot ongelukken kan leiden?

Bijlagen: Foto's ter ondersteuning van de gedane bevindingen.

vertrektijden kloppen
niet

Wormerveer Station

Bus	Richting	Vertrek
69	Zaandam Station	13 min
69	Zaandam Station	13 min
67	Purmerend	20 min
69	Krommenie	20 min
67	Zaandam Station	32 min
67	Zaandam Station	32 min



Bijlagen: Foto's ter ondersteuning van de gedane bevindingen. (vervolg)



Bijlagen: Foto's ter ondersteuning van de gedane bevindingen. (vervolg)

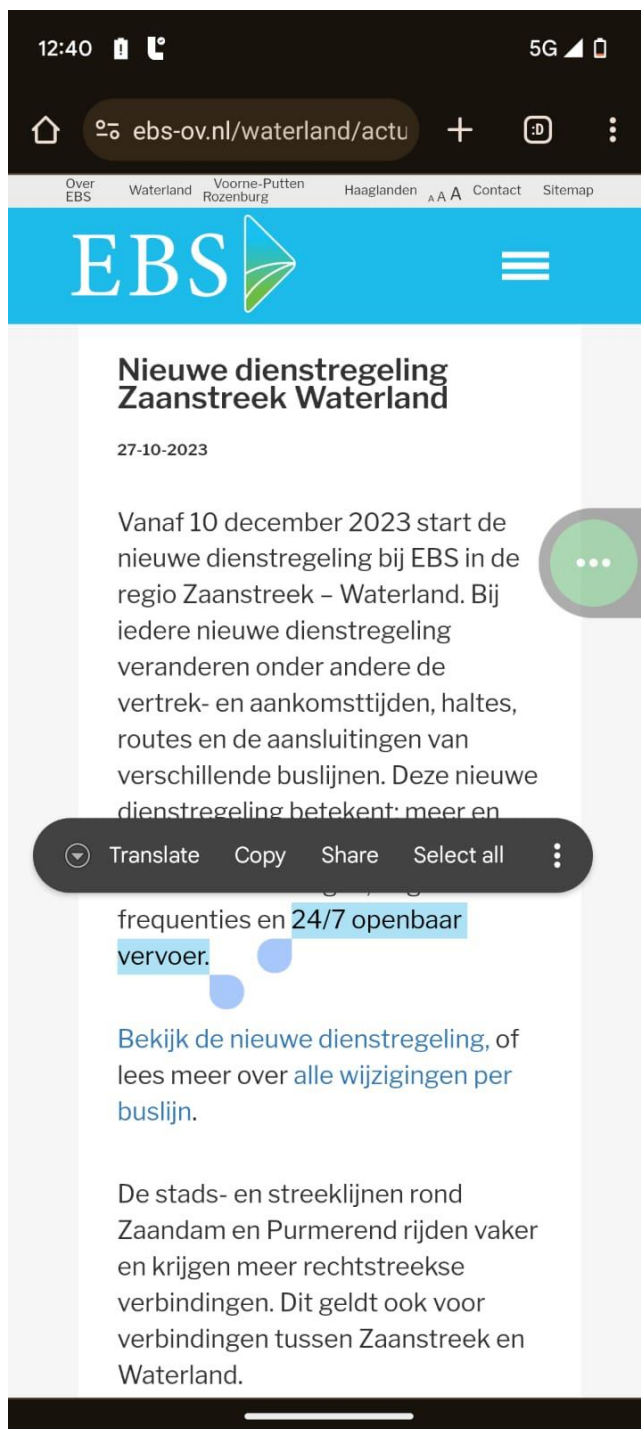


Geen halteinformatie beschikbaar.

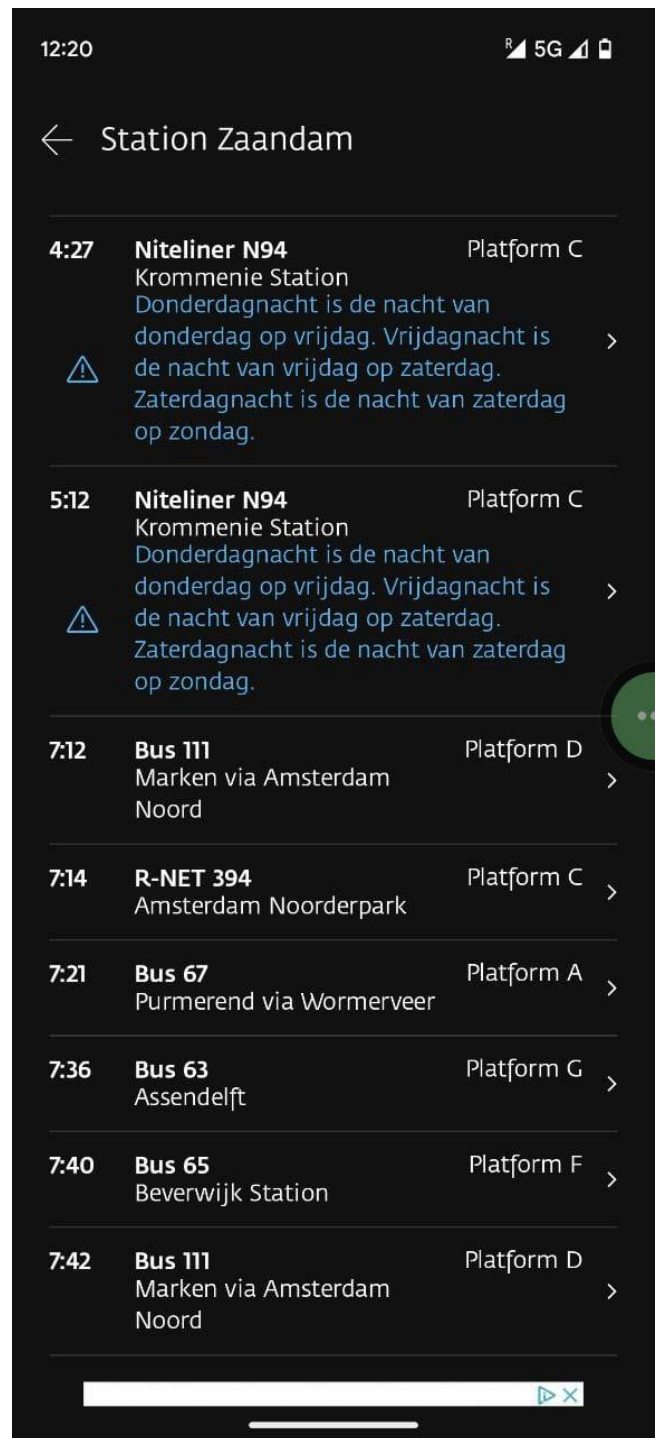


Alle monitors staan op zwart.

Bijlagen: Foto's ter ondersteuning van de gedane bevindingen. (vervolg)



24/7 OV slaat enkel op dagelijks nachtvervoer?



Allereerste EBS-bus start om 7:12 's ochtends, geen ander en eerder vervoer beschikbaar!

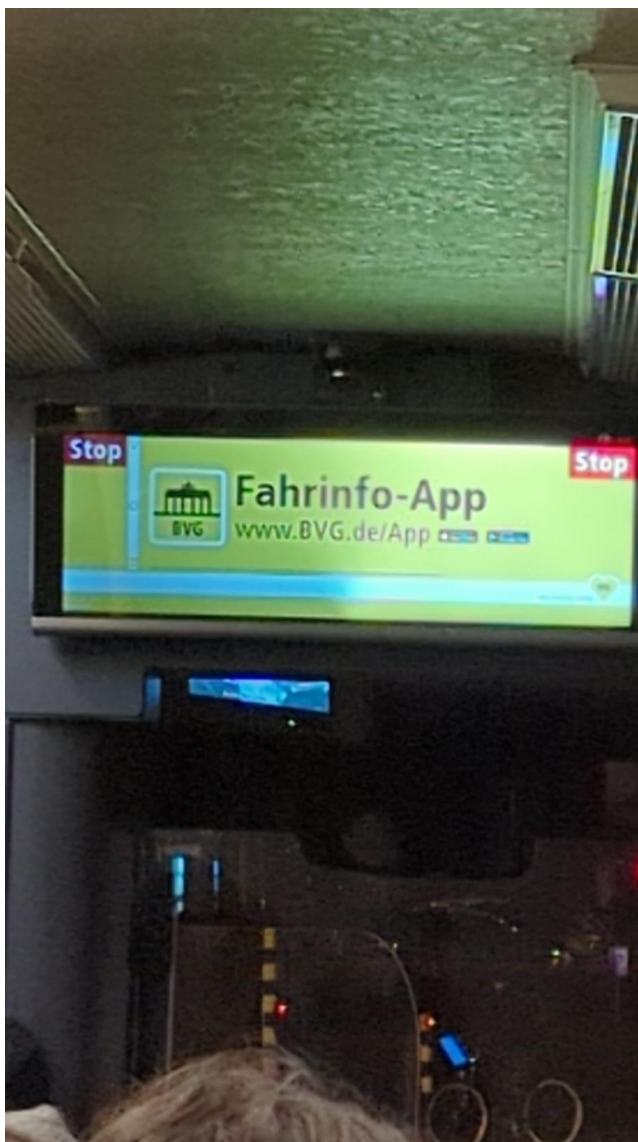
Bijlagen: Foto's ter ondersteuning van de gedane bevindingen. (vervolg)



Alleen rode Connexxion bussen zouden worden Overgenomen. Toch nog wel groene materieel?



Zeer veel uitval van busritten en anders is heel veel vertraagd.



Duitse uitingen in bus, verwarring bij reizigers. Ook bij chauffeurs veel onrust om materieel.



Nuttigen van alcohol is verboden in de bus. Is dan wel blikje fris / soda toegestaan?

De Zaanse Regioraadsleden:

Flip Hoedemaeker- D66

Fidel Lopes- VVD

Melchior Mattens- PvdD

Geert Rijken- PvdA

Natascha Stroo- GroenLinks

Jos Kerkhoven- Democratisch Zaanstad