

Geconstateerde Tekortkomingen implementatie en eerste maand uitvoering Concessie

Definitieve versie d.d. 11 april 2024, waarin ook betrokken de zienswijze van EBS d.d. 15 maart 2024

1. Tekortkomingen implementatie

Het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam hecht aan de uitvoering en kwaliteit van het Openbaar Vervoer waarvoor zij Concessieverlener is. Ook heeft het Dagelijks Bestuur bij herhaling aangegeven een goede implementatie van de Concessie Zaanstreek-Waterland zeer belangrijk te vinden. Hiervoor heeft het Dagelijks Bestuur beoordeeld in hoeverre Concessiehouder EBS voor 10 december 2023 die maatregelen heeft genomen om ervoor te zorgen dat per start Concessie:

1. de Concessie wordt uitgevoerd met voldoende en de juiste middelen, waaronder Materieel en Personeel (art. 3 lid 1 sub a. Uitvoeringsovereenkomst);
2. de maatregelen zijn uitgevoerd die in de Inschrijving en in het Implementatieplan zijn aangeboden (art. 3 lid 1 sub d. Uitvoeringsovereenkomst).

Deze notitie geeft een niet-limitatief overzicht van geconstateerde Tekortkomingen. Er is een bijlage aan deze notitie toegevoegd, namelijk;

- Bijlage 1 - Overzicht van de bij de Vervoerregio binnengekomen klachten.

Daarnaast zijn in dit document screenshots toegevoegd van de onderzoeksverslagen van Goudappel.

Ad. 1 Uitvoering Concessie met voldoende en de juiste middelen, waaronder Personeel en Materieel (art. 3 lid 1 sub a. Uitvoeringsovereenkomst)

Personeel

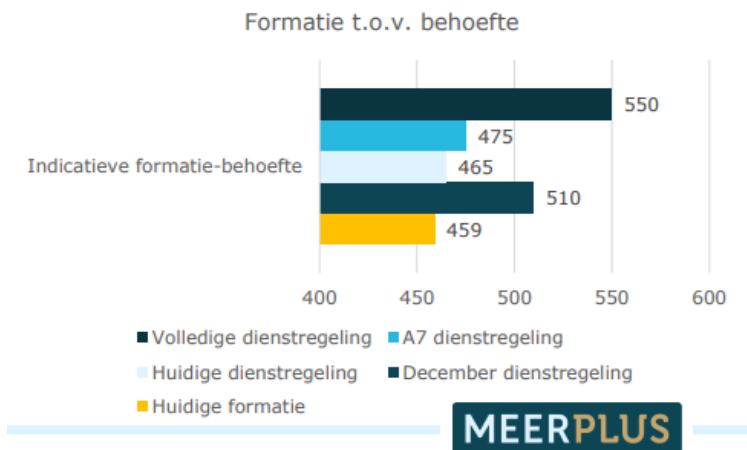
Eisen ten aanzien van Personeel

Art. 54, lid 1 van het Programma van Eisen schrijft voor dat de Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren.

Geconstateerde Tekortkomingen

Geconstateerd is dat:

- Uit de rapportage van EBS volgt dat er per 10 december 2023 niet voldoende Personeel was om de Dienstregeling te kunnen uitvoeren, ter illustratie is onderstaande figuur "Formatie t.o.v. behoefte" opgenomen.
- De Rituitval die vanaf start Concessie optrad is ook een indicatie dat er onvoldoende Personeel voor de uitvoering van de Dienstregeling beschikbaar was. Dit is ook door EBS in haar rapportages verwoord: "Uitval van ritten doet zich doorgaans vooral voor ten gevolge van niet gestelde diensten. In mindere mate kunnen incidenten in de operatie (materieel, aanrijdingen) tot uitval leiden".



Formatie t.o.v. behoefte, Maandrapport ZWA – Januari 2024 (EBS)

Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

Na de overgang naar de concessie Zaanstreek-Waterland op 10 december 2023 is er één dag gereden met weinig uitval van Ritten. Na de eerste dag werd het percentage Rituitval echter groter. Zoals in bovenstaande afbeelding te zien, was er te weinig Personeel om de volledige Dienstregeling te rijden. Hierdoor was er veel Rituitval.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

Uit de door EBS aan de Vervoerregio verstrekte rapportages blijkt dat EBS aangaf dat er weinig problemen voorzien waren ten aanzien van het Personeel. De problemen die voorzien waren, zouden door de extra maatregelen en inzet van bijhuurpartijen zoals Pouw en Oostenrijk worden opgelost. Doordat EBS het probleem van onvoldoende Personeel per start Concessie niet/onvoldoende onderkende, heeft EBS onvoldoende maatregelen genomen om de gevolgen van het Personeelstekort voor de Reiziger beperken. Hierdoor vielen vanaf 10 december 2023 ongecontroleerd Ritten uit.

Op 4 december 2023 stuurde EBS een Update personeel naar de Vervoerregio, in aanvulling op eerder ingediende stukken. Hierin valt op de pagina over de Formatie en noodmaatregelen de volgende conclusie te lezen: “De eigen formatie is nog niet op het gewenste niveau. De aanvullende maatregelen zorgen voor voldoende capaciteit in de eerste maanden. Aanvullend zijn diensten geselecteerd waarbij uitval de minste impact heeft.”

Hieruit kan worden afgeleid dat EBS dacht met tijdelijke maatregelen het personeelstekort te kunnen ondervangen. Echter ging EBS er zelf ook al vanuit dat er Ritten zouden vervallen, en dat de maatregelen dus mogelijk niet toereikend zouden zijn.

Materieel (en bijbehorende laadinfrastructuur)

Eisen ten aanzien van inzet ZE-materieel

Art. 41, lid 1 in het Programma van Eisen geeft aan dat de Concessiehouder ervoor moet zorgen dat bij aanvang van en gedurende de gehele Concessie 100% van de voertuigen die hij ten behoeve van de Concessie inzet behoort tot de categorie Zero-Emissievoertuigen, met inbegrip van Voertuigen ten behoeve van de Personeel Ondersteunende Dienst (POD) en service & veiligheid.

Art. 41, lid 4 in het Programma van Eisen geeft aan dat de Concessiehouder ervoor moet zorgen dat Materieel, niet zijnde Zero-Emissievoertuigen, minimaal gebruik maakt van HVO100 als de brandstof.

Eisen ten aanzien van de leeftijd van het Materieel

Art. 35, lid 1 in het Programma van Eisen geeft aan dat de Concessiehouder ervoor zorgt dat Materieel dat ter uitvoering van het Concessiebesluit wordt ingezet op ieder willekeurig moment tijdens de Concessie voldoet aan de volgende eisen: sub. A. de leeftijd van Materieel, niet zijnde Zero-Emissiebussen, bedraagt niet meer dan 10 jaar en 6 maanden, en sub. B. de leeftijd van Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 15 jaar en 6 maanden.

Eisen ten aanzien van Laadinfrastructuur en Stallingen

Art. 24, lid 1 in het Programma van Eisen geeft aan dat de Concessiehouder alle noodzakelijke voorzieningen en voorbereidingen treft die nodig zijn om Zero-Emissievoertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te kunnen zetten.

Art. 24, lid 2 in het Programma van Eisen geeft aan dat de Concessiehouder verantwoordelijk is voor de voorbereiding, de realisatie, het beheer en de financiering van Laadlocaties en Stallingen.

Geconstateerde Tekortkomingen

a. Materieel

Voor de Concessie heeft EBS 193 VDL New Citea's en 8 VDL Midcity's besteld. Van de New Citea's is geen enkele Bus op tijd geleverd. De MidCity's konden wel vanaf de start van de Concessie worden ingezet. EBS voldoet dus niet aan de eisen uit het Programma van Eisen ten aanzien van inzet van ZE-Materieel.

Daarbij was EBS voor de oude Concessie Waterland al in het bezit van 10 gelede VDL-bussen die ZE rijden. Deze Bussen worden nu ook in de Concessie Zaanstreek-Waterland ingezet.

Onderstaand overzicht geeft de stand van zaken op 10 december 2023 weer.

Type	Aangeboden	Geleverd/ingezet per 10-12-2023)	Bouwjaar
VDL New Citea (ZE)	193	0	N.V.T.
VDL Midcity (ZE)	8	8	2023
VDL Geleed (ZE)	10	10	2018

Om het tekort aan ZE-Bussen op te vangen worden – noodgedwongen - dieselbussen ingezet. Deze Bussen komen uit de oude Concessie Waterland, de oude Concessie Zaanstreek en uit Berlijn. De Bussen afkomstig uit de concessie Waterland en Zaanstreek voldoen niet aan de leeftijdseis uit het Programma van Eisen.

Ook ten aanzien van de Reisinformatie in de Bus is tekortgeschoten. Hierop wordt in Ad 2. onder het kopje *Reisinformatie in de Bus* teruggekomen.

Afkomstig uit	Aantal (op 10 december 2023)	Bouwjaar
Waterland (biodiesel)	169	2011
Zaanstreek (biodiesel)	25	2010
Berlijn (biodiesel)	20	2017

De (te) hoge leeftijd van de bussen heeft de Vervoerregio overigens niet betrokken bij de boete.

b. Stalling en Laadinfrastructuur

De Stallingen in Purmerend en Zaandam waren op 10 december 2023 nog niet klaar. Er was niet alleen sprake van niet aanlegde en/of niet werkende Laadinfrastructuur, ook aspecten als verharding en wasinstallatie ontbraken.

Purmerend (foto's genomen op 08-12-2023):



Zaandam (foto's genomen op 08-12-2023):



Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

Doordat de bestelde Zero-Emissiebussen niet op tijd zijn geleverd is ervoor gekozen te rijden met oude Bussen. Gezien de leeftijd en herkomst van deze Bussen waren er incidenten met betrekking tot het Materieel. Hiervan werden in de Regioraad van 19 december 2023 voorbeelden genoemd. Hierover zijn ook Klachten binnengekomen bij de Vervoerregio.

Ook werden zaken genoemd die misgingen met betrekking tot de Reisinformatie in de Bussen. Op deze zaken wordt in Ad. 2 onder het kopje *Reisinformatie in de Bus* teruggekomen.

Daarnaast bieden deze bussen niet de voorzieningen op het gebied van comfort en sfeer, zoals deze door EBS in haar Materieelplan zijn aangeboden. Het gaat dan om zaken als meer beenruimte, luxe stoelen, enzovoorts.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

Met betrekking tot de bestelling van de nieuwe ZE-Bussen en de bouw van de Stallingen heeft EBS op cruciale punten niet of te laat gehandeld. Waaronder ten aanzien van besteltermijnen en contractmomenten. Hierdoor hebben alle in deze paragraaf beschreven Tekortkomingen zich voorgedaan.

Voornamelijk de Bussen uit de Zaanstreek hebben voor onvrede bij Passagiers gezorgd. Naar aanleiding van bovengenoemde incidenten is, mede op verzoek van de Regioraad, een technische audit uitgevoerd. Hierbij werd een deel van de Bussen afgekeurd. De punten waarop de Bussen niet voldeden betroffen geen punten waarmee de veiligheid van de Bussen direct in het geding kwam. EBS heeft volledige medewerking voor de audit verleend en er hard aan gewerkt om de Tekortkomingen op te lossen. Hierdoor kunnen de bussen die vanwege de afkeerpunten uit de Dienstregeling waren gehaald, nu weer rijden.

Ad. 2 Uitvoering maatregelen die in de Inschrijving en in het Implementatieplan zijn aangeboden (art. 3 lid 1 sub d. Uitvoeringsovereenkomst)

Reizigersinformatie

Er zijn veel verschillende manieren om de Reizigers te informeren over zaken die invloed op hun reis hebben. Het gaat dan om wijzigingen op de korte termijn en op de lange termijn. Zoals Reisinformatie over de nieuwe Dienstregeling, informatie over het wel of niet rijden van Bussen, informatie over de huidige locatie tijdens verblijf in de Bus en informatie over de Dienstregeling in het algemeen.

Er zijn verschillende plekken waar die informatie verkregen kan worden.

Voorbeelden hiervan;

- Reisinformatie via Website en App;
- Reisinformatie op de Haltes;
- Reisinformatie in de Bussen;
- Reisinformatie gegeven door MeerPlus-reisassistenten;
- Plaatsing Klantenserviceloketten.

Daarbij valt onder Reizigersinformatie ook te denken aan een goed bereikbare Klantenservice. Juist als de Dienstuitvoering niet is zoals deze hoort te zijn, is bereikbaarheid van de Klantenservice van groot belang. Daarom zullen wij daar hier ook op terugkomen.

Voor alle bevindingen op het gebied van klantcontact heeft de Vervoerregio Goudappel Coffeng opdracht gegeven de verschillende geboden zaken te onderzoeken. Het rapport van de bevindingen van Goudappel biedt de basis voor de geconstateerde Tekortkomingen.

Website en app

Eisen ten aanzien van de Website en App

Art. 42 lid 1 van het Programma van Eisen schrijft voor dat de Concessiehouder de Reizigers stipt en adequaat over het openbaar vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en op de Uitlopers moet informeren;

Art. 43, lid 1 van het Programma van Eisen schrijft voor dat de Concessiehouder ervoor zorgt dat mensen de in het artikel 43 genoemde Reisinformatie gratis kunnen opvragen, raadplegen en downloaden via internet, (een) mobiele applicatie(s) en de klantenservice van de Concessiehouder;

Artikel 43, lid 2 van het Programma van Eisen schrijft voor dat de Concessiehouder ervoor zorgt dat alle in dit lid genoemde informatie ten minste 4 weken voor aanvang van de Dienstregelingperiode waarop de informatie betrekking heeft, te raadplegen en opvraagbaar is.

EBS stelt in haar bieding (G 5.2, 3.1.1. (M7.5)) dat de App en Website de spil zijn van het MEER+-platform en daarmee in het aanbod van alle diensten aan de Reizigers.

Volgens de Bieding zou De MEER+-Website medio juni 2023 beschikbaar zijn, met start over communicatie over MEER+ vanaf begin september. De App zou begin november 2023 beschikbaar zijn.

Geconstateerde Tekortkomingen

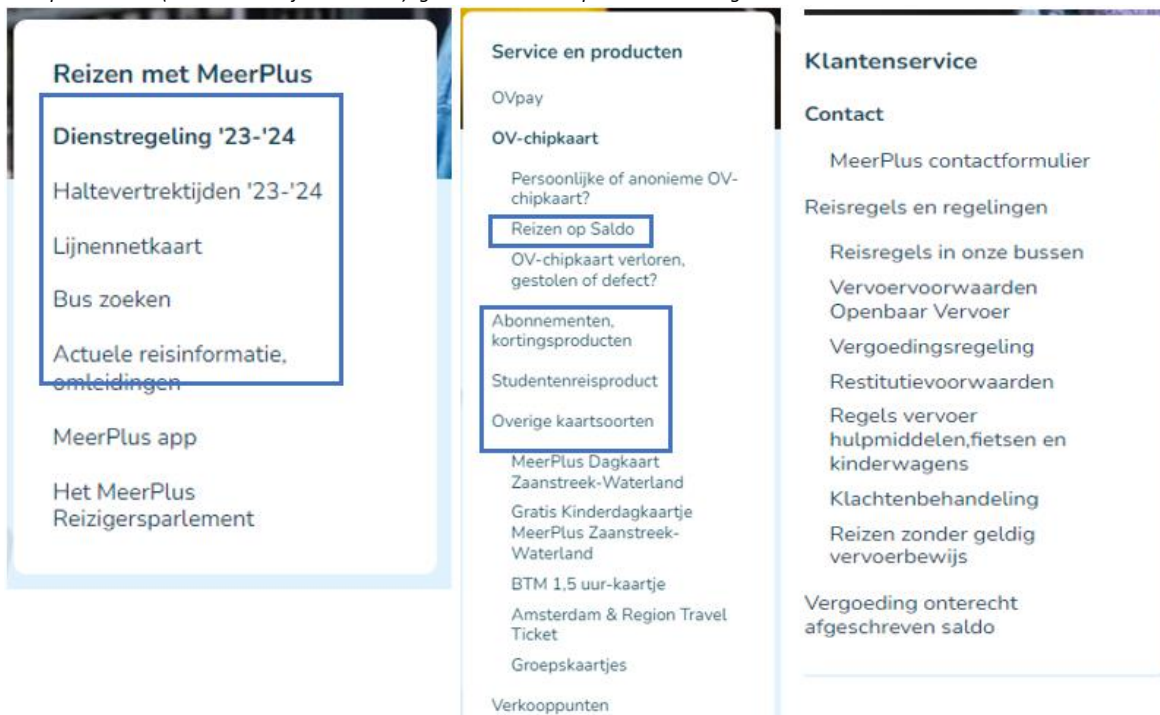
Op woensdag 22 november 2023 kreeg de Vervoerregio bericht dat de MeerPlus Website beschikbaar was. Op dat moment stond nog niet alle informatie op de Website, en was de Website moeilijk vindbaar. De Vervoerregio kreeg op 7 december bericht dat op de Website een overzicht van Vervoerbewijzen en tarieven te vinden was in de Webshop. Daarnaast blijkt uit een e-mailbericht aan de Vervoerregio dat de MeerPlus-App op 7 december te downloaden was voor Android. Op 10 december rond 21:00 uur kregen we dit bericht ook voor de Appstore van Apple. Deze data vallen ver na de door EBS geboden medio juni 2023 voor de Website en begin november 2023 voor de App.

Uit het onderzoek van Goudappel blijkt dat tot op heden functionaliteiten uit het Programma van Eisen ontbreken. Ook ontbreken extra functionaliteiten die door EBS zijn aangeboden, zoals:

- Informatie van reserveringsmogelijkheden voor mobiliteitsdiensten;
- informatie voor kwetsbare Reizigers en onzekere Reizigers over toegankelijkheid van Haltes, inclusief een database van alle Haltes, inclusief kenmerken en foto's te raadplegen vanuit de App of via de Website.
- Meertalige beschikbaarheid (Nederlands en Engels) van de Website en App.



Meerplus website (screenshot 10 januari 2024): geen zichtbare knop om naar het Engels over te schakelen



Meerplus website 10-01-2024: weergave van respectievelijk beschikbare reisinformatie, prijsinformatie en beschikbare klantenservice.

Buiten deze Tekortkomingen was er nog een probleem met betrekking tot de Website. Deze was namelijk door de Reizigers niet goed te vinden. EBS heeft ervoor gekozen alleen te adverteren met MeerPlus. De Website heet ook MeerPlus.nl. Op de bedrijfseigen Website ebs.nl stond geen directe link naar de Concessie Zaanstreek-Waterland. Dit maakte dat mensen niet wisten waar ze moesten zoeken naar informatie. Ook konden zij geen contact krijgen met EBS. Deze Tekortkoming kwam aan het licht tijdens de Regioraad van 19 december. Hiermee is de conclusie gerechtvaardigd dat EBS geen adequate en stipte reisinformatie verschaftte, omdat deze niet goed vindbaar was.

Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

Met name de laatste Tekortkoming heeft ervoor gezorgd dat veel Reizigers niet wisten waar ze hun informatie konden vinden. MeerPlus was nog niet bekend genoeg. EBS was dat wel, maar daar was de juiste Website alleen na speurwerk te vinden. Met name de Reizigers uit de Zaanstreek hadden daar last van.

Doordat de Website relatief laat in de lucht was, is de tijd voor Reizigers om te anticiperen op de veranderingen minimaal geweest. De mogelijkheid tot voorbereiding die Reizigers konden doen ten aanzien van het Reizen in de nieuwe Concessie kwam dus ook pas laat beschikbaar.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

Wij zijn niet op de hoogte van inspanningen die EBS heeft gepleegd om de negatieve gevolgen van deze Tekortkomingen voor 10 december 2023 te beperken. Nadat bleek dat de Website niet goed genoeg te vinden was is een verwijzing naar de MeerPlus Website gemaakt op de bedrijfseigen Website van EBS.

Reisinformatie op de haltes

Eisen ten aanzien van Reisinformatie op de Haltes

Art. 42, leden 2, 4 en 5 van het Programma van Eisen geven aan dat de Concessiehouder ervoor moet zorgen dat alle reisinformatie die de Concessiehouder aan Reizigers verstrekt altijd volledig, correct en actueel is. Dit doet hij door volledige en juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Geldende Dienstregeling, waaronder Rituitval en omleidingen tijdig en rechtstreeks te leveren aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data. Ook bij verstoringen in de dienstuitvoering en eventuele omleidingsroutes is de Concessiehouder ervoor verantwoordelijk dat de informatie tijdig beschikbaar komt en actueel en accuraat is.

Art. 46, lid 1 en 2 van de het Programma van Eisen geven aan dat de Concessiehouder er zorg voor moet dragen dat elke Halte in het Concessiegebied bepaalde informatie laat zien, waaronder de haltenaam, een overzicht met informatie van alle Lijnen die van de Halte vertrekken, telefoonnummer, internetsite en openingstijden van de Klantenservice. Daarbij moet een Halte metabri ook onder andere Lijnennetkaarten bevatten, informatie over waar Reisinformatie te vinden is en informatie over de Vergoedingsregeling.

In het kader van “Op iedere halte: MEER+ voor duidelijkheid en gemak” heeft EBS in haar bieding (3.1.7, M7.11) op iedere halte een DRIS-paneel voor actuele reisinformatie beloofd per start Concessie. EBS heeft aangegeven de DRIS-panelen pas in de loop van 2024 te installeren.

Geconstateerde tekortkomingen

Uit klachten die bij de Vervoerregio zelf zijn binnengekomen blijkt dat verstoringen en rituitval vaak niet (tijdig) aangekondigd werden op de DRIS-panelen en in de app.

Niet alle haltes in het gehele concessiegebied bevatten de gevraagde informatie. Er zijn zelfs diverse haltes aangetroffen waar de informatie van Connexxion nog op de paal of in deabri hing. Dit blijkt uit klachten die werden genoemd tijdens de Regioraad van 19 december (te vinden in de [Vragen Zaanse Regioraadsleden](#)), maar ook uit het onderzoek van veldwerkers van Goudappel.

De DRIS-panelen zijn niet op de Haltes geplaatst. Dit blijkt uit onderzoek door veldwerkers van Goudappel. Dit wordt ook door EBS zelf aangegeven.

Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

Op haltes waar al wel (al bestaande) DRIS-panelen aanwezig waren kon niet altijd worden vertrouwd op de informatie die deze panelen weergaven.

De verouderde informatie op de Haltes zorgde ervoor dat Reizigers niet wisten waar ze aan toe waren. Er kon geen informatie gevonden worden over welke Lijnen bij de Halte langskwamen, hoe laat deze Bussen zouden rijden, en welke Bestemming zij dan zouden hebben. Reizigers konden hierover geen contact opnemen met de Klantenservice, omdat hiervan geen gegevens beschikbaar waren en deze via de EBS Website niet (makkelijk) te vinden waren, zoals in de paragraaf over de Website en App al gebleken is.

Op Haltes waar geen DRIS-paneel staat is geen dynamische Reisinformatie beschikbaar. Dit maakt dat de Reiziger niet in een oogopslag kan zien of de Bus eventueel Vertraging heeft of dat deze misschien is uitgevallen. Gezien de problematiek rond Rituitval is te concluderen dat de Reiziger hiervan hinder heeft ondervonden.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

EBS heeft in een aantal haltes zogenaamde stoppers geplaatst met een QR-code daarop. Deze QR-code verwijst naar een link op MeerPlus Website vanaf waar de Reiziger naar ovzoeker.nl kan gaan. Op die site is informatie te vinden over de posities van de Bussen in de omgeving.

Deze code werd zo vaak gescand dat EBS in het Verbeterplan concessie Zaanstreek-Waterland, d.d. 31 december 2023 ('het Verbeterplan') heeft opgenomen dat deze op alle Haltes geplaatst zou worden. Kanttekening is wel dat deze oplossing alleen werkt voor de mensen die overweg kunnen met een smartphone en dat die mensen ook beschikking moeten hebben over een databundel.

Reisinformatie in de bus

Eisen ten aanzien van Reisinformatie in de Bus

Art. 46, lid 1 van het Programma van Eisen schrijft voor dat de Concessiehouder voor correcte en actuele Reisinformatie in en op het Voertuig zorgt. Artikel 46 geeft daarbij nadere eisen. Waaronder de eis van werkende Displays die actuele Reisinformatie toont.

Geconstateerde Tekortkomingen

Met name in de Berlijnse en ex-Zaanse Bussen was de Reisinformatie niet op orde. Op 20 november 2023 werd dit door EBS aan de Vervoerregio gecommuniceerd, tijdens een vergadersessie in de nieuwe Stalling

bij Purmerend. Er was een probleem met de software van de schermen in deze Bussen, waardoor het tonen van de Reisinformatie onmogelijk zou zijn.

Tijdens deze sessie is afgesproken dat dan in alle Bussen zonder werkend Reisinformatiescherm een sticker met een QR-code zou worden geplakt, zodat Reizigers met beschikking over een mobiele telefoon op die manier de actuele Reisinformatie van de Bus zouden kunnen zien.

Op 10 december was dit nog niet gebeurd, zoals blijkt uit de Klachten die over de Reisinformatie in de Bus binnenkwamen via de Regioraad van 19 december. Hierna is het opgenomen in het Verbeterplan.

Naar aanleiding daarvan is dit een aspect dat Goudappel in extra mystery guest metingen vanaf 4 januari 2024 heeft meegenomen.

Onderstaand de opmerkingen over de extra meting op 12 januari 2024 in de (voormalige Concessie) Zaanstreek:

Deze meetdag betrof alleen ritten in (voorheen) Zaanstreek. Er zijn op deze datum 18 ritten onderzocht. In 4 ritten werden stickers waargenomen, dit ging alle 4 keer om oude CXX stickers. QR codes in bus zijn waargenomen, maar 5 bussen zonder werkend scherm hadden geen QR code.

Samenvatting Mystery Guest meting 12 januari 2024.

Uit de tekst in het venster blijkt dat ook op 12 januari de beloofde stickers nog niet in alle Bussen te vinden waren, waar dit wel het geval had moeten zijn.

Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

Op 10 december waren de stickers met de QR-codes nog niet in de Bussen zonder werkende schermen geplakt. Er zijn veel klachten binnengekomen bij de raadsleden over Reisinformatie die niet klopte. Via de Regioraad van 19 december zijn deze Klachten mede aan het licht gekomen. Het ging hierbij om Klachten over de schermen die het niet deden, maar ook over de Halte-omroep die geen Haltes omriep.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

Uit bovenstaande blijkt dat EBS zich onvoldoende heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door reizigers ervaren overlast, te beperken.

Inzet van beloofde MEER+-Reisassistenten

Eisen ten aanzien van de inzet van de MEER+-Reisassistenten

Op de belangrijkste knooppunten (Amsterdam Centraal en Amsterdam Noord) zet EBS MEER+ assistenten in (3.1.4, M7.8). Het doel van deze assistenten is om reizigers op locatie te helpen bij hun reis en bij eventuele overstappen, maar ook om ze op de hoogte te brengen van de nieuwe reismogelijkheden die onder MEER+ worden aangeboden en gebruik van het MEER+ Platform.

Geconstateerde tekortkomingen

Geconstateerd is dat MeerPlus-Reisassistenten vaak niet waargenomen zijn. Dit geldt zowel voor de waarnemingen van Goudappel als voor eigen waarnemingen van de Vervoerregio. De MeerPlus-Reisassistenten die wel werden waargenomen, stonden vaak dicht bij de pauzevoorziening en niet proactief bij de borden met reisinformatie. Ook is door de veldwerkers regelmatig waargenomen dat de MeerPlus-Reisassistenten in het pauzehok zaten.

Mate waarin reizigers hiervan last hebben ondervonden

Juist bij start van een nieuwe Dienstregeling, en een dienstuitvoering met een hoge Rituitval is het belangrijk dat de Reiziger goed van de veranderingen op de hoogte wordt gebracht. Door het hierboven geschetste beeld heeft de Reiziger niet in voldoende mate de Reisinformatie gekregen die door EBS in haar Inschrijving was beloofd.

Wel bleek uit de Regioraad van 19 december 2023 dat met name Reizigers in de (voormalige Concessie) Zaanstreek er last van hebben ondervonden dat er geen Reisassistenten op Zaandam Station en De Vlinder waren. Juist daar waren de veranderingen en de behoefte aan Reisinformatie het grootst.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

Volgend op de signalen in de Regioraad heeft EBS in het Verbeterplan opgenomen de inzet van de Reisassistenten te wijzigen en de aanwezigheid van de Reisassistenten meer aan te sluiten op de behoefte.

Uit onderzoek van Goudappel blijkt dat er inderdaad een MeerPlus Reisassistent is aangetroffen op Station Zaandam. Echter was ook hier was de werkhouding niet proactief. Naar het oordeel van de onderzoeker merkten Reizigers niet dat deze Reisassistent aanwezig was.

Klantenservice

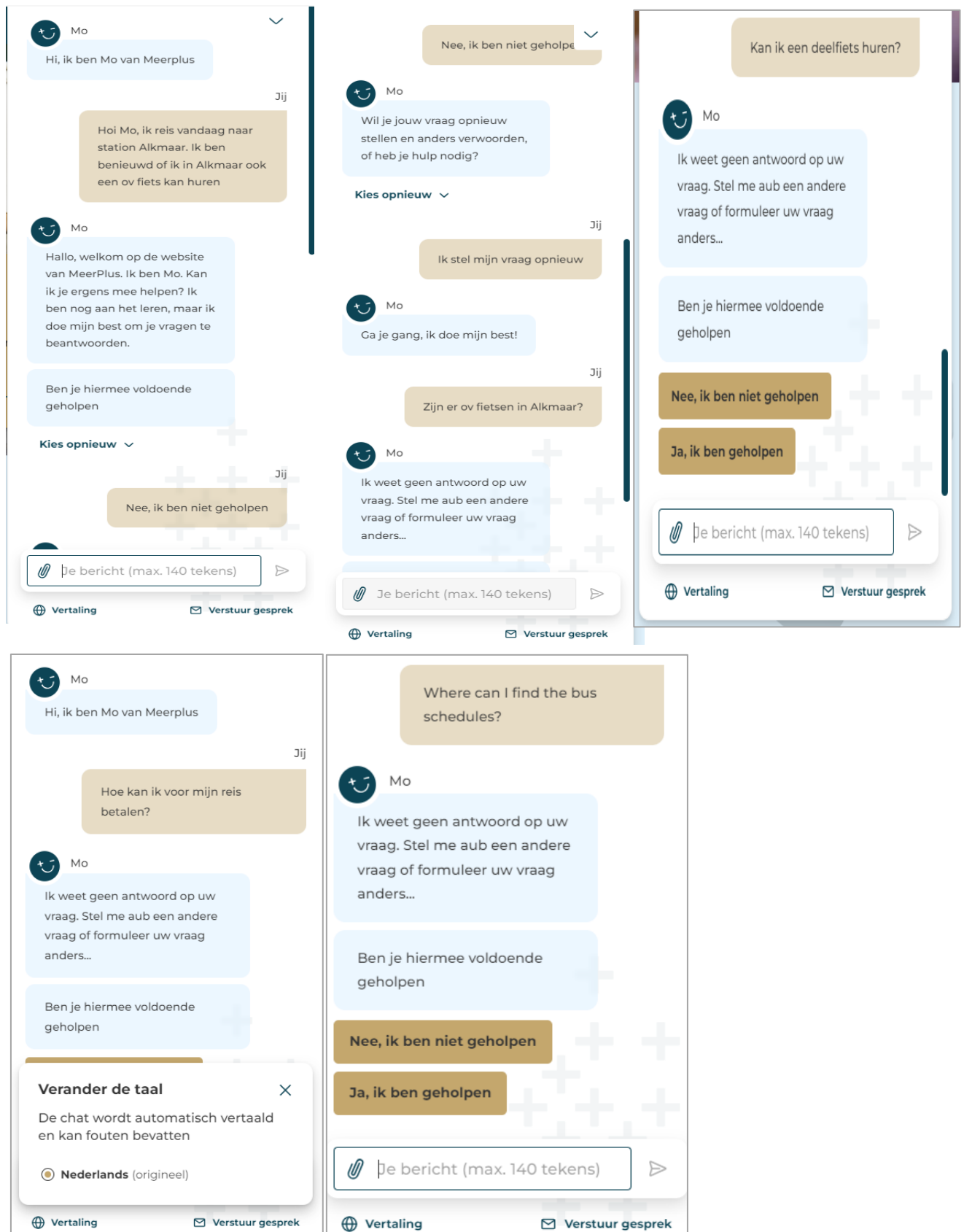
Eisen ten aanzien van de Klantenservice/Klachtenservice

Art. 70, lid 1 uit het Programma van Eisen stelt dat de Concessiehouder moet beschikken over een adequaat en goed functionerend systeem van Klachtenafhandeling. Het systeem van Klachtenafhandeling moet het volgens sub a. mogelijk maken om de klachten, naar wens van de Reiziger in te dienen. Dat wil zeggen via internet en/of de telefoon en/of mail en/of sociale media/mobiele applicatie(s) en/of schriftelijk.

Geconstateerde tekortkomingen

Er waren problemen met betrekking tot de vindbaarheid van de Klantenservice via de website. De problemen bleken erin te zitten dat EBS ervoor had gekozen alles alleen via de MeerPlus Website te communiceren. Maar het merk MeerPlus was niet bekend genoeg en dus niet waar de mensen op zochten als ze contact wilden met EBS. Op de eigen Website van EBS was op dat moment nog geen verwijzing naar de Concessie Zaanstreek-Waterland.

Uit onderzoek van Goudappel blijkt dat de Klachtenservice ook niet bereikbaar was via de App. Daarbij werkte Chatbot Mo niet naar behoren en was deze niet geïntegreerd in de App.



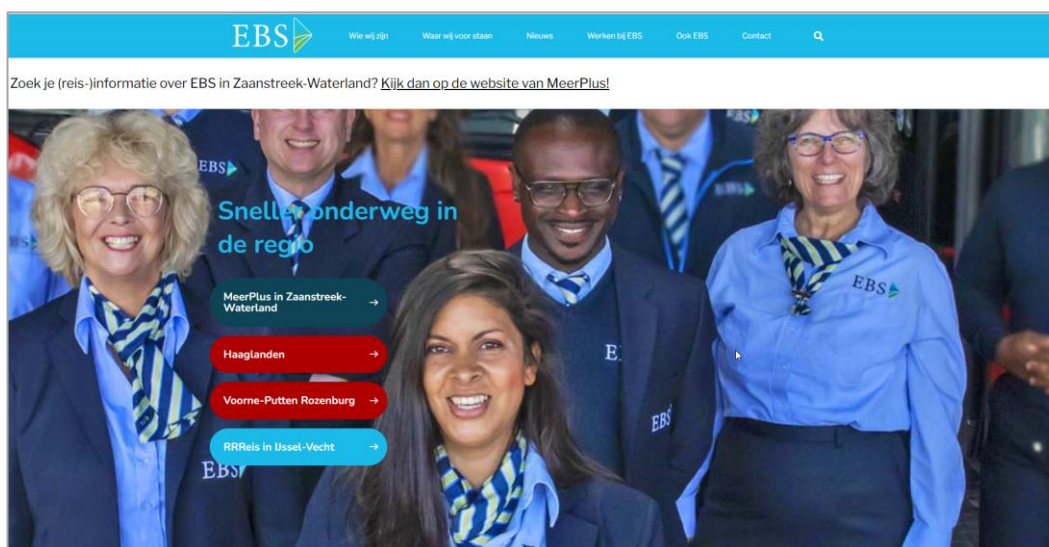
Gespreksweergave 10-01-2024: Chatbot Mo kan geen eenvoudige vraag over bijvoorbeeld reisinformatie en het huren van een deelfiets beantwoorden.

Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

In de Regioraad van 19 december heeft een inspreker gesproken. Hij vertelde dat hij persoonlijk moeite had om de Klantenservice van EBS te bereiken. Deze was op de Website van EBS namelijk niet te vinden. Hij heeft daarom een e-mailadres gemaakt voor de bewoners van de (voormalige concessie) Zaanstreek. Op het moment van de Regioraad waren er rond de 400 klachten binnengekomen van andere mensen die ook de Klantenservice van EBS niet wisten te bereiken.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

Nadat bleek dat de Klantenservice niet goed genoeg te vinden was zijn hiervoor aanpassingen voorgesteld in het Verbeterplan. Er is bijvoorbeeld een verwijzing naar de MeerPlus Website gekomen op de eigen Website van EBS. Uit het onderzoek van Goudappel op 10 januari blijkt dat dit is uitgevoerd en de Klantenservice nu beter bereikbaar is.



Verwijzing naar MeerPlus in Zaanstreek Waterland vanaf EBS website.

Ook is Chatbot Mo beschikbaar gekomen op de Website en op de App. De werking van Mo laat echter nog veel te wensen over. Tijdens het onderzoek kwam het erop neer dat Mo altijd naar medewerkers moest doorverwijzen.

Plaatsing Klantenserviceloket op Edam Busstation

Eisen ten aanzien van Meer+ Loket op Edam Busstation

Door EBS is in par. 3.15 van het plan voor de Mobiliteitsmakelaar (M7.9) opgenomen dat op de belangrijkste Knooppunten een loket bemenst zal worden, waaronder op Edam Busstation. Bij deze loketten kunnen mensen persoonlijk geholpen worden. Daarbij dragen de loketten bij aan laagdrempelige informatievoorziening en aan de Sociale Veiligheid op de Stations. Bij navraag door de Vervoerregio of het loket op het Busstation zou worden geplaatst, is door EBS bevestigd dat dit het geval zou zijn en dat het Loket niet nabij het Busstation zou komen.

Geconstateerde Tekortkomingen

De locatie bevindt zich niet op het Busstation Edam, maar in de Tamoil, waarvoor eerst een drukke weg moet worden overgestoken.

Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

De huidige locatie van het Loket in de Tamoil is niet gelegen op het Busstation Edam. Hierdoor kunnen de Reizigers niet de voordelen van een Loket gelegen op het Busstation genieten.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door de Reizigers ervaren overlast, te beperken

Toen men erachter kwam dat dit over het hoofd gezien was is aangegeven dat er geregeld zou gaan worden dat er een locatie op het Busstation komt. Dit is tot op heden niet gerealiseerd.

Reizigersparlement

Eisen ten aanzien van het Reizigersparlement

Art 72 van het Programma van Eisen geeft aan dat de Concessiehouder Reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid moet bieden om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer bij hem kenbaar te maken. Daarbij stelt de Concessiehouder een Consumenten Platform in bestaande uit Reizigers en eventueel andere belanghebbenden. Dit moet minstens 2 keer per Jaar bijeenkomen, op verzoek van de Concessiehouder. De Concessieverlener moet goedkeuring geven voor de manier waarop de Concessiehouder dit wil vormgeven.

Door EBS is in het Ontwikkelplan het 'Reizigersparlement' aangeboden (3.5.2., OM32).

Het Reizigersparlement zou conform de planning van EBS in augustus 2022 samengesteld worden, na oproep in de zomer van 2022 in lokale media en sociale media. Klantbeloften zouden in de zomer van 2023 getoetst worden aan de mening van het Reizigersparlement.

Geconstateerde Tekortkomingen

Door de Concessiehouder is op 6 december 2023 een mail gestuurd aan de Vervoerregio waarin wordt aangegeven dat het Reizigersparlement live staat en dat dit op de MeerPlus Website te vinden is. Daarbij staat er dat er vanaf de volgende dag wordt gecommuniceerd naar de Reizigers door middel van de TFT-schermen in de Bussen. De implementatie van het Reizigersparlement heeft naar eigen planning van EBS dus meer dan een jaar te laat plaatsgevonden.

Hierdoor is het voor EBS niet mogelijk geweest hun ideeën te toetsen aan de daadwerkelijke Klantwensen.

Uit de rapportage van Goudappel over de functionaliteit van de Website en App op 10 januari 2024 blijkt dat er een vragenlijst beschikbaar is, maar dat deze niet ingevuld kon worden. Dit is te zien op de volgende figuur:



The screenshot shows a web interface for a survey titled "Enquête". At the top, there is a navigation bar with four tabs: "Terug naar overzicht", "Informatie", "Enquête" (which is active and highlighted in dark blue), and "Resultaten". Below the navigation bar, the title "Enquête" is displayed in a large, bold, blue font. Underneath the title, there is a short introductory text in a smaller font: "We zijn benieuwd wat reizigers van onze nieuwe klantbeloften vinden. We stellen je daarom hieronder eerst een aantal vragen over deze beloften en eindigen met een paar algemenere vragen, zodat we onze dienstverlening zo goed mogelijk kunnen maken." Below this text is a large rectangular area that is completely greyed out, indicating that the survey questions are not functioning or are inaccessible.

Niet functionerende vragenlijst binnen onderdeel Reizigersparlement.

Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

EBS heeft niet, zoals beloofd, het Reizigersparlement meegenomen in de ontwikkeling van de geboden diensten. Als dit wel was gebeurd, had dit kunnen leiden tot andere inzichten en keuzes.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

De Vervoerregio heeft onvoldoende inspanningen van EBS gezien om de Tekortkoming tijdens de Implementatieperiode te voorkomen/beperken.

Wel is de vragenlijst meteen na het stellen van de vraag door de medewerker van Goudappel weer beschikbaar gesteld.

Compensatie reiziger

Eisen ten aanzien van de Vergoedingsregeling/ Compensatieregeling

Art. 30 in het Programma van Eisen geeft aan dat de Concessiehouder de Reiziger dient te compenseren aan de hand van de Vergoedingsregeling als de overlast die de Reiziger ervaren heeft voldoet aan een aantal eisen. In lid 2, van datzelfde artikel wordt aangegeven dat de Vergoedingsregeling in elk geval ook geldt als de uitval van de Ritten in de eerste maand van de Concessie meer dan 1% bedraagt.

EBS heeft op blz. 18 van het Uitvoeringsplan een aanvullende compensatieregeling aangeboden wanneer EBS haar klantbeloften niet nakomt (6.1.2., M4.23). Daarbij krijgt de Reiziger meteen een compensatie, ook als het onderzoeken van een klacht langer duurt. De tegemoetkoming bestaat uit een gratis ritkaart. Abonnementhouders en studenten mogen de ritkaart delen met vrienden of familie, of inwisselen voor een consumptiebon t.w.v. € 2,50. Deze tegemoetkoming komt boven op de reguliere Vergoedingsregeling zoals uitgevraagd in het PvE. In het Marketingplan staat hierover dat de aanvullende compensatieregeling staat beschreven op de MeerPlus Website en dat Reizigers deze kunnen aanvragen.

Geconstateerde Tekortkomingen

De aanvullende compensatieregeling bovenop de reguliere Vergoedingsregeling zoals deze door EBS is geboden staat tot op heden niet op de Website van MeerPlus.

Mate waarin Reizigers hiervan last hebben ondervonden

Doordat EBS tot op heden niet heeft gecommuniceerd over de aanvullende compensatieregeling is bij Reizigers onbekend dat zij laagdrempelig aanspraak kunnen maken op een gratis ritkaart wanneer EBS een klantbelofte niet nakomt.

Mate waarin en wijze waarop EBS zich heeft ingespannen om de negatieve gevolgen van de Tekortkomingen, en de als gevolg daarvan door Reizigers ervaren overlast, te beperken

EBS heeft, naar ons bekend, geen inspanning verricht op dit punt.

CO2 Prestatieladder

Eisen ten aanzien van de CO2 Prestatieladder

Naar de eigen planning van EBS zou in november 2023 (voor start Concessie) trede 5 van de CO2 Prestatieladder worden gehaald.

Geconstateerde tekortkomingen

EBS heeft trede 3 van de CO2 Prestatieladder gehaald. Dit betekent dat EBS niet de beloofde trede 5 heeft gehaald bij start van de Concessie.

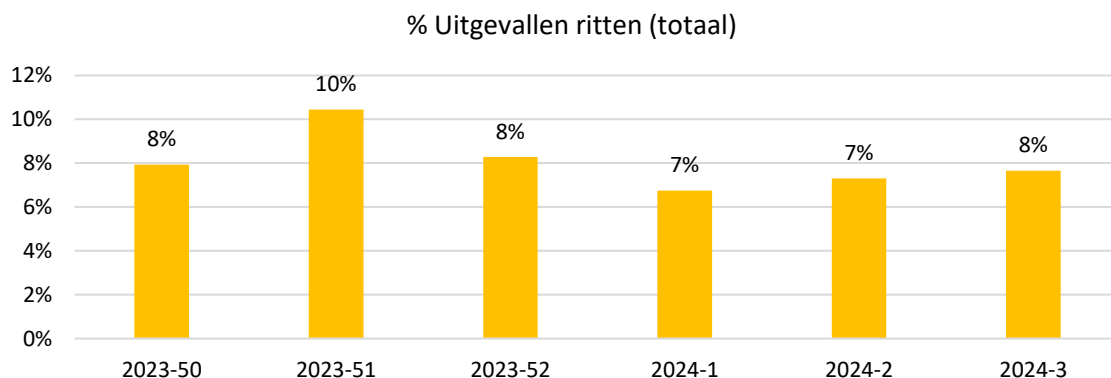
2. Tekortkomingen eerste maand Concessie

Geconstateerde Tekortkoming eerste maand uitvoering Concessie (Bijlage A, Tekortkoming (1.b) van de Uitvoeringsovereenkomst)

- In de periode van 10 december 2023 tot en met 9 januari 2024 is (i) meer dan 1% van de Ritten uitgevallen en/of (ii) bij meer dan 25% van de Ritten zijn Bussen of Auto's te vroeg of meer dan 120 seconden te laat vertrokken van het Beginpunt van de Rit.
- Ad (i) Uit het onderstaande overzicht volgt dat in de maand van de uitvoering van de Concessie sprake was een Rituitval van meer dan 7%. Dit ligt ruim boven de norm voor Rituitval van 1% zoals opgenomen in Tekortkoming (1.b.) van Bijlage A (Boetes) bij de Uitvoeringsovereenkomst.

Week	Verwijtbaar % Uitgevallen ritten	Verwijtbaar % Uitgevallen DRU	Verwijtbaar % Uitgevallen DRKM	Totaal % Uitgevallen ritten	Totaal % Uitgevallen DRU	Totaal % Uitgevallen DRKM
2023-50	7,7%	7,0%	7,4%	7,9%	7,2%	7,6%
2023-51	10,4%	9,5%	9,7%	10,4%	9,5%	9,7%
2023-52	8,3%	8,1%	7,5%	8,3%	8,1%	7,5%
2024-1	6,7%	7,1%	6,2%	6,8%	7,1%	6,2%
2024-2	6,6%	5,9%	5,8%	7,3%	6,7%	6,7%
2024-3	7,0%	6,4%	6,4%	7,7%	7,1%	7,2%

Rituitval in de eerste weken van uitvoering. Bron: MIPOV dashboard



Rituitval in de eerste weken van uitvoering. Bron: MIPOV dashboard

- Ad (ii) In de eerste maand van uitvoering van de Concessie vertrok 8% van de Ritten te vroeg en 16% van de Ritten te laat. Het totaal aantal niet-punctueel uitgevoerde ritten komt daarmee op rond de 24%. Dit ligt binnen de norm voor punctualiteit van 25% zoals opgenomen in Tekortkoming (1.b.) van Bijlage A (Boetes) bij de Uitvoeringsovereenkomst.

Totaal (%)	100.00%		8.04%	75.74%	16.22%
Totaal (#)	16.502		1326	12499	2677
14 (1014)	1.02%	169	41.42%	37.28%	21.30%
64 (1064)	5.58%	921	4.34%	65.15%	30.51%
65 (1065)	5.44%	898	7.13%	80.85%	12.03%
67 (1067)	4.91%	811	9.37%	38.84%	51.79%
69 (1069)	3.50%	578	29.76%	48.27%	21.97%
94 (1094)	0.78%	129	20.93%	44.96%	34.11%
100 (1100)	11.45%	1.890	6.98%	77.51%	15.50%
101 (1101)	3.16%	521	7.68%	73.13%	19.19%
102 (1102)	3.06%	505	10.69%	71.88%	17.43%
103 (1103)	4.93%	813	8.61%	83.64%	7.75%
110 (1110)	8.07%	1.332	7.43%	73.35%	19.22%
111 (1111)	8.11%	1.338	3.81%	83.26%	12.93%
112 (1112)	6.99%	1.154	5.11%	85.36%	9.53%
278 (1278)	0.42%	69	23.19%	43.48%	33.33%
305 (1305)	15.91%	2.625	6.93%	82.29%	10.78%
314 (1314)	15.92%	2.627	6.59%	85.88%	7.54%
614 (1614)	0.13%	21		47.62%	52.38%
800 (1800)	0.61%	101	0.99%	36.63%	62.38%

Punctualiteit in de eerste weken van uitvoering. Bron: MIPOV dashboard