

Vervoerregio Amsterdam
T.a.v, het Dagelijks Bestuur
Postbus 626
1000 AP AMSTERDAM

EBS Public Transportation B.V.
Nieuwe Gouw 8
1442 LE Purmerend

Telefoon: 088 - 862 82 00

Datum
31 oktober 2023
Betreft
Bijhuur en taalvereisten

Uw brief / Kenmerk

Ons Kenmerk
EBS/KM/BT101023

Behandeld door
Kaj Mook
Telefoonnummer
06 472 72 147

Email: info@ebs-ov.nl
Website: www.ebs-ov.nl
Kvk: 51395029

Geachte heer Slegers,

Net als alle streekvervoerders en vele andere economische sectoren heeft EBS last van de grote krapte op de arbeidsmarkt. Om per 10 december toch voldoende buschauffeurs beschikbaar te hebben om de aangeboden dienstregeling in Zaanstreek-Waterland te kunnen rijden, ontplooiën wij een groot aantal activiteiten en initiatieven. Met deze brief vraagt EBS om het akkoord van de Vervoerregio op een tweetal hiermee samenhangende aanpassingen aan de uitgangspunten van de concessie. Het betreft:

- De inzet van zgn. bijhuurpartijen;
- De inzet van Engelstalig buschauffeurs.

Graag lichten wij beide gewenste aanpassingen, c.q. gevraagde ontheffingen, hieronder nader toe.

Inzet bijhuurpartijen

In onze bieding was het uitgangspunt om de gehele dienstregeling met eigen chauffeurs te rijden (al dan niet op uitzendbasis). De krapte op de arbeidsmarkt, gecombineerd met de CAO-gerelateerde uitdagingen rondom het stellen van voldoende diensten om het nachtnet te kunnen rijden, maakt dat wij ons toch genoodzaakt zien een beroep te doen op derde partijen. Concreet zijn wij voornemens een contract te sluiten met een of meerdere bijhuurpartijen. Deze bijhuurpartijen, vooralsnog zijnde de firma's Pouw en Oostenrijk, zullen de verantwoordelijkheid krijgen om het grootste deel van ons nachtnet te rijden, alsmede een deel van de scholieren- en spitsritten en beperkt overige 'reguliere' ritten. EBS levert hiertoe de bussen, terwijl de bijhuurpartij de verantwoordelijkheid neemt om de chauffeurs te leveren voor de betreffende diensten.

Ons streven blijft om de dienstregeling zo veel mogelijk met eigen mensen te rijden. Vandaar dat we in eerste instantie een contract voor maximaal 3 jaar willen aangaan en gedurende die drie jaar actief chauffeurs blijven werven. Aansluitend bij de voorgenomen contractduur, willen we hierbij ook voor in eerste instantie drie jaar ontheffing aanvragen voor het volledig met eigen mensen (inclusief uitzendkrachten) rijden van de dienstregeling.

Het spreekt voor zich dat de chauffeurs van de onderaannemers op de momenten dat ze voor EBS rijden in overeenstemming met de CAO voor het Openbaar Vervoer werken en worden betaald.

Het voornemen tot de inzet van bijhuurpartijen is advies plichtig. Het advies van de Ondernemingsraad wordt binnen twee weken verwacht. De OR vraagt aandacht voor onder meer werkzekerheid en het verzekeren dat bijhuurpartijen voortdurend aan alle eisen uit de CAO OV voldoen. Op basis van de gesprekken tot nu toe wordt een positief advies verwacht.

De inzet van bijhuurpartijen heeft, afgezien van het positieve effect op het kunnen rijden van de betreffende diensten, geen impact op de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant: de vertrouwde bus rijdt voor, met daarin een goed opgeleide chauffeur in EBS-uniform. In dit kader zullen de chauffeurs van de bijhuurpartijen zowel in de aanloop naar 10 december als daarna dezelfde training en instructie ontvangen als onze eigen medewerkers. Deze training en instructie ziet onder meer op routekennis, klantvriendelijkheid en serviceverlening aan reizigers met een mobiliteitsbeperking.

Inzet Engelstalige buschauffeurs

Wij verwachten wel dat het steeds vaker kan voorkomen dat een reiziger in het Engels door de buschauffeur begroet wordt. Ook dit is een wijziging ten opzichte van de uitgangspunten van de concessie, die aansluit bij de ontwikkelingen in de sector. Zowel in onze eigen werving, als die van uitzendbureaus en bijhuurpartijen zien we dat een grotere populatie aangeboord kan worden als de eis van Nederlandstaligheid wordt losgelaten. Op landelijk niveau wordt al enige tijd het gesprek gevoerd om Engelstalige buschauffeurs in te kunnen zetten. Zie in dat kader onder meer de brief d.d. 11 oktober jl. van de gezamenlijke stad- en streekvervoerders aan het DOVA en BAC+ mobiliteit.

Graag zien wij dat, door middel van een ontheffing voor een periode van 3 jaar op de eis van Nederlandstalige buschauffeurs, deze ruimte ook voor de concessie Zaanstreek-Waterland geboden wordt.

Het spreekt vanzelf dat wij in het verlengde de operationele processen in de organisatie aanpassen, dusdanig dat Engelstalige chauffeurs dezelfde kwaliteit in de dienstverlening kunnen bieden als hun Nederlandstalige collega's. Deze veranderingen zijn reeds doorgevoerd, omdat EBS binnen andere concessies al Engelstalige chauffeurs inzet.

Naast Engelstalige training en instructie op alle aspecten die ook van toepassing zijn voor de Nederlandstalige chauffeurs, is het borgen van goede communicatie veruit het belangrijkste: communicatie tussen chauffeurs en reizigers, tussen chauffeurs onderling en tussen chauffeurs en onze regiecentrale. De kwaliteit van de communicatie wordt op de volgende manieren geborgd:

- Zowel in onze eigen werving als in de contracten met de uitzendbureaus en bijhuurpartijen wordt geborgd dat de Engelse taalvaardigheid (zowel spreken, luisteren als lezen) van een adequaat niveau is, geoperationaliseerd als minimaal taalvaardigheidsniveau B1. Bij twijfel in de werving of de praktijk worden assessments en bijscholing ingezet.
- De medewerkers van onze Regiecentrale zijn reeds tweetalig, de voertalen Nederlands en Engels worden gehanteerd.

- Onze huidige Nederlandstalige chauffeurs worden geïnformeerd over de start van Engelstalige collega's en in dat kader van de basisbegrippen voor de communicatie met deze collega's voorzien.
- Tenslotte sluit de inzet van Engelstalige chauffeurs goed aan bij de overgang naar tweetalige reizigersinformatie die we bij de start van de concessie Zaanstreek-Waterland realiseren (en welke deels ook onderdeel is van de concessie-eisen). Wij beseffen ons dat er mogelijk een kleine groep reizigers is die het Engels niet machtig is. Daarom zullen we extra aandacht besteden aan hoe chauffeurs deze reizigers bij de veel voorkomende situaties in zo simpel mogelijk Engels te woord kunnen staan.

Tenslotte

Ik hoop dat we de Vervoerregio met de brief voldoende toelichting hebben gegeven over de achtergronden van de beide gevraagde ontheffingen en hoe EBS in de praktijk zal omgaan met bijhuur en Engelstalige chauffeurs.

Graag ontvang ik uw schriftelijke akkoord op beide verzoeken.

Hoogachtend,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Wilko Mol', written over the printed name and title.

Wilko Mol
CEO EBS Public Transportation B.V.