

Regioraad Vervoerregio Amsterdam
Postbus 626
1000 AP AMSTERDAM

T 020 527 37 00
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nl

KvK: 34374879000
IBAN: NL46BNGH0285168274
BIC: BNGHNL2G

Datum	27 september 2025	Onderwerp	Voortgangsrapportage EBS - juni, juli en augustus 2025
Uw kenmerk			
Ons kenmerk	2025/20402		
Inlichtingen	Bestuurszaken@vervoerregio.nl	Bijlagen	

Geachte leden van de Regioraad,
Geachte leden van de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland en
Geachte leden van de RAR,

Voor u ligt de voortgangsrapportage over de kwaliteit van de dienstuitvoering van EBS in de concessie Zaanstreek-Waterland in de tweede helft van juni en heel juli en augustus 2025. We komen in deze rapportage terug op de onderwerpen rituitval, klantreacties, personeel en materieel. Ook zullen we het hebben over het Vervoerplan 2026.

Korte terugblik op de zomerdienstregeling

Ook tijdens de zomerdienstregeling is er (te) veel rituitval geweest. Dit werd veroorzaakt door te weinig personeel. Er zijn hiervoor meerdere redenen zoals verloven en een hoger ziekteverzuim dan waarmee gerekend werd. EBS heeft maatregelen genomen om deze gevolgen tegen te gaan, maar dit had niet het gewenste effect. Dat is te zien in de rituitvalcijfers.

EBS had gepland om na de zomervakantie een kleine opschaling te doen in de dienstregeling. Toen tijdens de zomervakantie bleek dat er nog teveel ritten uitvielen, heeft de Vervoerregio dit tegengehouden, conform eerdere afspraken (pas opschalen bij structureel minder dan 2% uitval) en volgens het advies van de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland. Ook aan de ingang van het Vervoerplan 2026 worden nu voorwaarden gehangen. U leest hier meer over verderop in deze brief.

Rituitval

De percentages van de rituitvalcijfers zijn op dit moment nog hoger dan de norm die we gesteld hebben om naar opschalingen te kijken (2%). De Vervoerregio blijft (wekelijks) controleren op het behalen van de norm, zodat de dienstregeling weer betrouwbaarder wordt.

De rituitval vanaf week 20 is in de onderstaande tabel opgenomen. Net als de vorige maanden is ervoor gekozen alleen de totale rituitval weer te geven.

Week	Totale rituitval
20	4,3%
21	3,2%
22	1,2%
23	4,5%
24	3,9%
25	6,2%
26	3,8%
27	4,2%
28	4,2%
29	3,0%
30	3,8%
31	5,5%
32	4,3%
33	5,7%
34	3,4%
35	3,0%

Klantreacties

In de afgelopen periode is het aantal klantreacties dat bij EBS binnenkwam gedaald.

De redenen waarom mensen de afgelopen maand voornamelijk contact hebben opgenomen;

- Wat is MeerPlus
- Verloren Voorwerpen
- Restitutie
- Bus te laat
- Gedrag chauffeur
- EBS algemeen

Bij de Vervoerregio zijn in juni, juli en augustus vijf vragen over de dienstuitvoering binnengekomen.

Personeel

Ook in de zomerperiode is het aantal beschikbare chauffeurs gestegen. Er staan 19 chauffeurs meer op de loonlijst.

Stand van zaken materieel en laders

De laatste bus die voor de concessie door EBS bij VDL was besteld is nog steeds niet geleverd. De directies van EBS en VDL zijn hier nog over in gesprek. Er moeten nog vier bussen uit een nieuwe bestelling geleverd worden. Voor deze bussen is de planning dat zij in november 2025 aan EBS worden aangeboden.

Vervoerplan 2026

EBS heeft het Vervoerplan 2026 aan de Vervoerregio aangeboden en dit is voor instemming aan het Dagelijks Bestuur voorgelegd. In het Vervoerplan is een opschaling naar 96% van de geboden dienstregeling gepland. In een eerder besluit heeft het DB aangegeven dat EBS structureel onder de 2% moet scoren op rituitval. Op dit moment lukt het EBS niet aan die eis te voldoen. Daarom heeft het DB voorwaardelijk met het Vervoerplan 2026 ingestemd.

Er is besloten om een tijd aan de term structureel te hangen. Als het EBS lukt om drie maanden lang elke maand onder de 2% rituitval te blijven, dan kunnen de voorstellen uit het Vervoerplan 2026 worden doorgevoerd. Eerder wordt er geen toestemming gegeven voor het opschalen van de dienstregeling.

In december worden wel wijzigingen in het nachtnet en de toeristenlijnen gedaan. Dit gebeurt kostenneutraal, en betekent dus geen uitbreiding van de dienstregeling.

Vervolg

De rituitval is nog steeds te hoog en het is in de zomer niet gelukt om deze naar beneden te brengen. De redenen hiervoor worden tijdens concessiebeheergesprekken besproken. In de weken na de zomer is er een lichte verbetering merkbaar. De Vervoerregio blijft een vinger aan de pols houden met betrekking tot de kwaliteit van dienstuitvoering. De maandelijkse contractgesprekken met EBS blijven in stand. Daarbij houden we wekelijks de uitvalcijfers in de gaten en sturen wij indien nodig op verbetering hiervan.

U ontvangt de voortgangsrapportage over september ergens in oktober.

Hoogachtend,

G. Slegers
Lid Dagelijks Bestuur

Dit document is digitaal ondertekend en bevat daarom geen zichtbare handtekening.