

Statenfractie GroenLinks
Mevrouw L.S. van Hazendonk
Statenfractie PvdA
Mevrouw F.S.D. Bijl
Postbus 90151
5200 MC 'S-HERTOGENBOSCH

Brabantlaan 1
Postbus 90151
5200 MC 's-Hertogenbosch
Telefoon (073) 681 28 12
Fax (073) 680 76 80
www.brabant.nl
IBAN NL86INGB0674560043

Bereikbaarheid
openbaar vervoer en fiets:
www.brabant.nl/route

Onderwerp
Volle bussen

Datum
24 oktober 2023
Ons kenmerk
C2322542/5337697
Uw kenmerk
-

Geachte mevrouw Van Hazendonk en mevrouw Bijl,
Bij brief van 27 september 2023, ingekomen op 27 september 2023, heeft u namens de GroenLinks en PvdA fractie schriftelijke vragen gesteld.

Contactpersoon
M.J.A.J. (Mike) Schoenmaker
Telefoon
(06) 52 79 43 69
Email
mschoenmaker@brabant.nl
Bijlage(n)
-

Wij beantwoorden deze vragen als volgt.

1. Bent u bekend met het probleem van volle bussen die haltes overslaan?

Antwoord: Ja, hiermee zijn wij bekend. Op dit moment rijden op verzoek van de provincie beide vervoerders een afgeschaalde dienstregeling met op verschillende plaatsen lagere frequenties met als doel de betrouwbaarheid van de dienstregeling te waarborgen (zie [Statenmededeling](#)). De bussen die wel rijden, zitten daarom regelmatig voller dan bij een normale dienstregeling. De reden hiervoor is het personeelstekort waarmee beide vervoerders kampen.

2. Hoe wordt het probleem van volle bussen gemonitord?

Antwoord: Monitoring van volle bussen gebeurt primair door de vervoerder zelf. Chauffeurs rapporteren wanneer bussen vol zijn aan de verkeerscentrale. Ook op basis van de klachtenregistratie en de bezettingsgraad van de bussen op basis van de check-ins monitoren de vervoerders. Indien bussen structureel te vol zijn, zetten de vervoerders extra bussen in, mits hiervoor voldoende personeel beschikbaar is. Vanwege het personeelstekort lukt dit helaas niet altijd. Een onderzoeksbureau voert op ons verzoek een onderzoek uit door het inzetten van de zogeheten 'mystery guests'. Het bureau onderzoekt de drukte in de bus, de

kans op een zitplaats en eventuele tekorten aan capaciteit. De rapportages bespreken we periodiek met de vervoerders in het contractbeheer overleg waarbij vervoerders moeten aangeven hoe ze de geconstateerde problemen gaan aanpakken en eventueel kunnen we hier boetes aan verbinden.

Datum

24 oktober 2023

Ons kenmerk

C2322542/5337697

3. Hebben de vervoerders een meldingsplicht m.b.t. volle bussen die doorrijden bij haltes? Zo ja, wat gebeurt er met deze informatie? Zo nee, is het mogelijk om deze plicht alsnog in te stellen?

Antwoord: Nee, vervoerders hebben momenteel voor dit specifieke punt geen meldingsplicht aan de provincie Noord-Brabant. Conform de huidige concessievoorwaarden hebben de vervoerders geen meldingsplicht, maar we zijn in overleg met de vervoerders om in aanvulling op de concessievoorwaarden deze informatie voortaan wel te ontvangen. In de nieuwe OV concessies wordt dit aspect ook meegenomen.

4. Heeft u inzicht in het aantal klachten van reizigers over dit probleem? Weet u ook hoe deze klachten worden afgehandeld?

Antwoord: Ja, Hermes heeft in september 2023 circa 100 klachten hierover gekregen en Arriva circa 30 klachten. In regio Zuidoost is de verwachting dat per 22 oktober het probleem met te volle bussen grotendeels is opgelost, omdat Hermes dan frequenter zal rijden op de streeklijnen. Arriva start per 22 oktober voor de streeklijnen met de reguliere dienstregeling, waardoor ook daar deze problemen naar verwachting grotendeels opgelost zullen zijn. Daarnaast leert de ervaring ook dat de grootste piek aan reizigers in september en oktober is en vanaf november weer wat afneemt.

5. Van een buschauffeur van Hermes begrepen wij dat chauffeurs doorgeven hoeveel reizigers zij moeten achterlaten bij de halte. Klopt dit? Wat gebeurt er vervolgens met deze data?

Antwoord: Ja dat klopt. Deze data verzamelen de vervoerders zelf. Zij gebruiken de data om de inzet van bussen af te stemmen op de vervoersvraag en om extra bussen in te zetten, als daarvoor voldoende personeel beschikbaar is.

6. Hoeveel reizigers zijn per concessiegebied per jaarschijf benadeeld door het "bus vol principe" in de huidige concessieperiode? Zijn er per concessiegebied buslijnen die er in negatieve zin 'uitspringen'?

Antwoord: We hebben vanuit de monitoringsdata geen inzicht in het aantal reizigers dat vanwege een volle bus niet kan instappen. We weten op basis van de data van de vervoerders wel dat verschillende streeklijnen en de lijnen waarvan scholieren doorgaans gebruik maken momenteel vaak vol zijn. Zoals hiervoor aangegeven zijn we met de vervoerders in overleg over een meldingsplicht van het aantal te volle bussen, welke acties vervoerder kan nemen om volle bussen te voorkomen en met oplossingen te komen.

Datum

24 oktober 2023

Ons kenmerk

C2322542/5337697

7. In antwoord op deze vragen gaf u aan dat er met de vervoerders is afgesproken om lijnen tijdelijk af te schalen, zodat een betrouwbare dienstregeling gereden kan worden.

a. In hoeverre is bij het afschalen rekening gehouden met de verwachte reizigersaantallen en (gebrek aan) alternatief openbaar vervoer nabij?

Antwoord a: Binnen de concessies Oost en West-Brabant kon hiermee bij planning rekening gehouden, er is alleen daar afgeschaald, waar dit gezien het aantal reizigers verantwoord is.

Binnen concessie Zuidoost-Brabant is de vervoerder na de zomervakantie doorgereden met de vakantiedienstregeling, omdat het ze uiteindelijk niet lukte om op zo'n korte termijn een aangepaste dienstregeling te maken. Na de herfstvakantie komt er een nieuwe dienstregeling, waarbij meer rekening wordt gehouden met de reizigersvraag. Dit zal vooral betekenen dat het vervoeraanbod op een aantal streeklijnen weer toeneemt. Dit gaat echter wel ten koste van de frequenties van een aantal lijnen in Eindhoven omdat er ook de komende maanden nog te weinig chauffeurs zijn.

Waar nodig worden versterkingsritten ingezet. Dit is echter niet altijd mogelijk omdat ook daarvoor geldt dat er chauffeurs beschikbaar moeten zijn.

b. Heeft u inzicht in het gehanteerde afwegingskader van de vervoerders?

Antwoord b: Ja, rekening houdend met de vervoersvraag en de alternatieve reismogelijkheden is er een aangepaste dienstregeling gemaakt. Deze dienstregeling is in het Tactisch Ontwikkelteam besproken en vastgesteld. In het TOT zijn de vervoerders, het Reizigersoverleg Brabant, een afvaardiging van gemeenten en de provincie Noord-Brabant vertegenwoordigd.

c. Deelt u onze mening dat de aanpassingen van vervoerders (m.n. Hermes) vooral ten koste zijn gegaan van het streekvervoer zulks in tegenstelling tot hetgeen wij begrepen o.b.v. uw antwoord op vraag 9 d.d. 18 augustus?

Antwoord c: Nee, binnen de concessies Oost en West-Brabant vinden de meeste afschalingen plaats op de stadslijnen in Breda, Tilburg en Den Bosch. In deze steden rijdt de vervoerder nog de vakantiedienstregeling. Dit geldt ook voor een aantal streeklijnen, waar nodig aangevuld met een aantal extra ritten. Na de herfstvakantie gaat Arriva de reguliere dienstregeling rijden op alle streeklijnen. Op de stadsdiensten blijft voorlopig de vakantiedienstregeling gelden. Zie tevens ons antwoord op vraag 4 en 7a.

Voor Hermes is de aanpassing van het streekvervoer dus vertraagd zoals we in het antwoord van vraag 7a hebben aangegeven..

Datum

24 oktober 2023

Ons kenmerk

C2322542/5337697

8. Ook merkte u op: "Hoewel de frequenties lager zijn dan wij zouden willen, rijdt het openbaar vervoer nog steeds. Er zijn geen plekken waar de bus niet meer rijdt en er zijn nog steeds mogelijkheden om met de bus op de plaats van bestemming te komen." Hoewel dit technisch gezien wellicht correct is, blijkt het in de praktijk voor tal van reizigers niet mogelijk om zonder significante vertraging met het openbaar vervoer op de plaats van bestemming te komen. Deelt u onze mening dat een initiële vertraging van 30 minuten of meer, zeker in 'de spits', verre van acceptabel is?

Antwoord: Ja, elke vertraging is betreurenswaardig voor de reiziger, daarom werken we samen met de vervoerders hard aan het herstellen van de reguliere dienstregeling.

9. Zijn er alternatieve mogelijkheden (zoals inhuur derde partijen en/of het (ook) rijden met kleinere bussen op bepaalde trajecten) onderzocht om tenminste de reizigers in de spits toch regulier openbaar busvervoer aan te kunnen bieden?

Antwoord: Ja, de vervoerders hebben extra capaciteit ingehuurd bij touringcar- en taxibedrijven. Ook deze bedrijven kampen echter met een groot personeelstekort.

10. Wij hebben van meerdere reizigers begrepen dat zij na indiening van een klacht over een van de Hermes-lijnen 317-321 als antwoord kregen dat er vanaf 22 oktober 2023 (na de herfstvakantie) weer extra bussen worden ingezet op deze lijnen in de spits. Daar zijn we uiteraard blij mee, maar wij merken op dat dit nog erg lang duurt. Hoe zorgt u ervoor dat reizigers voor die tijd niet permanent uit het openbaar vervoer zijn weggejaagd?

Antwoord: We overleggen regulier met de vervoerders over het personeelstekort en over de mogelijke oplossingen daarvoor en tegelijkertijd hoe zo goed mogelijk

aan de reizigersvraag kan worden voldaan met het huidige, beperkte chauffeursaanbod. Er wordt hard gewerkt om het personeelsaanbod weer op peil te krijgen. Zodra dat weer toeneemt zal ook het aanbod van vervoer weer toenemen. Met een aantrekkelijk aanbod van vervoer en goede marketing verwachten wij de reizigers weer terug te krijgen in het openbaar vervoer.

Datum

24 oktober 2023

Ons kenmerk

C2322542/5337697

11. In het nieuwe exploitatieplan van de regio Zuidoost stopt bus 319 niet meer in Steensel. De inwoners zouden bus 19 nog als alternatief hebben, maar zien deze in de spits (route Reusel- Eindhoven) nu vaak vol doorrijden.

a. Is het college bekend met deze gevolgen?

Antwoord a: Ja, de klacht over te volle bussen van lijn 19 is bekend. Normaal is de bezetting van lijn 19 door Steensel circa 25-30 reizigers per rit, terwijl er in Steensel circa 5-10 reizigers instappen. Door het chauffeurstekort heeft Hermes de zomervakantie dienstregeling voortgezet. Daardoor rijdt lijn 319 tijdelijk minder (slechts twee keer per uur) dan we eerder aangegeven hebben. Veel reizigers van lijn 319 zijn uitgeweken naar lijn 19 waardoor die ritten in Steensel veel drukker zijn bezet dan normaal. Normaliter zou de vervoerder dan versterkingsritten moeten inzetten om te zorgen dat alle reizigers meekunnen. Gelet op het eerdergenoemde personeelstekort is het niet altijd mogelijk om deze versterkingsritten in te zetten omdat hiermee ook chauffeurs gemoeid zijn. Na de herfstvakantie rijdt lijn 319 weer vier keer uur, zodat lijn 19 weer een stuk minder druk zal zijn. De verwachting is dat dit probleem dan is opgelost maar we blijven dit uiteraard monitoren.

b. Eerder gaf u aan dat indien zou blijken dat wanneer de gewijzigde dienstregeling tot problemen zou leiden, de concessiehouder in dit specifieke geval geacht werd om lijn 19 frequenter te laten rijden. Heeft u afspraken gemaakt wanneer en welke data aanleiding geven om een wijziging in het exploitatieplan te herzien?

Antwoord b: Zie ons antwoord op vraag 11a.

c. Hoe en wanneer zijn/worden de effecten van de nieuwe dienstregeling gedeeld met de provincie en besproken? Wat zijn de eerste conclusies?

Antwoord c: We hebben een regulier overleg met de vervoerders, onder andere over de dienstregeling en de vervoerscijfers. De keuze om lijn 319 niet meer in Steensel te laten stoppen draagt bij aan het versterken van hoogwaardig openbaar vervoer in de Kempen. Lijn 319 is over het algemeen 1 à 2 minuten

sneller dan toen de bus door Steensel reed. Alleen in de ochtendspits kan er vanwege filevorming tussen Eersel en de nieuwe aansluiting A67/N69 enige vertraging zijn.

Datum

24 oktober 2023

Ons kenmerk

C2322542/5337697

12. Bent u bereid aan te dringen bij de vervoerders om niet alleen beschikbare data over reizigersaantallen, maar óók over volle bussen, aantallen reizigers die worden achtergelaten bij de halte en gegevens m.b.t. klachten te delen met zowel de provincie als het Reizigersoverleg Brabant?

Antwoord: Ja, we zijn al in overleg met de vervoerders om te bekijken welke data we nu extra aangeleverd kunnen krijgen om de volle bussen beter te kunnen monitoren. Inzage in aantal reizigers dat bij de halte achter blijft is moeilijk te achterhalen. Inzage in reizigersaantallen en klachten zijn al bekend. In de nieuwe OV concessies zullen we deze gegevens blijven monitoren.

Overeenkomstig het door Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant genomen besluit,
namens deze,

G.P.C. Mennen,
programmamanager Slimme en Groene Mobiliteit

(Deze brief is, na vaststelling door het college, digitaal door de verantwoordelijk programmamanager ondertekend)