

**Provincie Overijssel**  
Luttenbergstraat 2  
Postbus 10078  
8000 GB Zwolle  
Telefoon 038 499 88 99  
www.overijssel.nl  
overijsselloket@overijssel.nl  
KvK 51048329  
IBAN NL45 RABO 0397 3411 21

Provinciale Staten van Overijssel

**Inlichtingen bij**  
Dhr. E. Siemerink  
Telefoon +31384997871  
E.Siemerink@overijssel.nl

Datum	Kenmerk	Zaaknummer	Pagina	Bijlagen	Uw brief	Uw kenmerk
30-01-2024	D2024-01-006497	2024-001108	1 van 6			

Onderwerp: Brief aan PS - Voortgang openbaar vervoer concessies

Toezending aan Provinciale Staten met oogmerk:  
 ter informatie  
 anders, en wel:

Op 10 december 2023 is Arriva gestart met de concessie Twente-ZHO; ZHO staat voor de treindienst tussen Zutphen, Hengelo en Oldenzaal. Op dezelfde dag heeft EBS het openbaar vervoer in de voormalige concessies IJsselmond en Lelystad overgenomen van Connexxion/OV Regio IJsselmond en Arriva. Daarmee bestaat de concessie IJssel-Vecht nu uit zijn definitieve vorm. Op de treindiensten Zwolle-Enschede Zwolle-Kampen en de Vechtdallijnen is het openbaar vervoer door respectievelijk Keolis en Arriva gecontinueerd. Provincies zijn concessieverlener en bewaken vanuit deze rol dat de concessiehoudende vervoerbedrijven hun verplichtingen nakomen en, als dit niet het geval is, problemen adequaat en zo snel als mogelijk oplossen.

In onze bus- en treinconcessies hebben reizigers te maken (gehad) met te veel rituitval en vertragingen. Wij vinden dat heel vervelend voor deze reizigers. Reizen met het openbaar vervoer wordt door rituitval en vertraging minder comfortabel en minder aantrekkelijk. Het maakt reizigers onzeker of de geplande reis door kan gaan of dat reizigers op tijd op school of werk aankomen. Een betrouwbare uitvoering van de dienstregeling is cruciaal en dat is op dit moment niet in al onze concessies het geval (geweest). Dat weten we en daarover krijgen we klachten van reizigers, gemeentes, maatschappelijke organisaties en onderwijsinstellingen. Tegelijk weten we dat buschauffeurs hun best doen om ondanks de situatie goede dienstverlening te bieden. Zij worden vaak als eerste geconfronteerd met ontevreden reizigers en dat vermindert het plezier. Wij hebben veel waardering voor alle betrokkenen voor de inspanning die zij leveren.

Van de vervoerbedrijven verwachten wij dat zij snel tot een stabiele, betrouwbare uitvoering van de dienstregeling komen. In deze brief beschrijven wij de problemen die ten grondslag liggen of lagen aan deze situatie en wat vervoerders en Gedeputeerde Staten doen om het openbaar vervoer te verbeteren. Achtereenvolgens beschrijven wij de volgende gebieden:

1. Concessie Twente-ZHO, uitgevoerd door Arriva;
2. Concessie IJssel-Vecht, uitgevoerd door EBS (mede in opdracht van Gelderland en Flevoland);
3. Overige regionale treindiensten.

## **1. Opstartproblemen bij Arriva in concessie Twente-ZHO nemen af, maar Arriva is nog niet klaar**

Op 10 december 2023 is Arriva gestart met het rijden van de treindienst tussen Zutphen, Hengelo en Oldenzaal, de buslijnen, buurtbuslijnen en *flexRRReis* in Twente. Dat is gepaard gegaan met opstartproblemen bij alle vormen van vervoer met verscheidene oorzaken. Rond de kerst heeft Arriva veel problemen opgelost en een grote stap gemaakt, maar daarmee was Arriva nog niet klaar. Vooral aan de busoperatie werkt Arriva hard om tot de betrouwbare stabiele operatie te komen die verwacht mag worden. Hieronder staat een toelichting op de prestaties tot nu toe en het perspectief voor trein, bus, *flexRRReis* en buurtbus.

### Treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal is grotendeels op orde

Deze treindienst rijdt met gereviseerde dieseltreinstellen in Blauwnethuisstijl, waarvan een deel meer zitplaatscapaciteit heeft ten opzichte van de inzet door Keolis. Arriva kon de helft van de machinisten van Keolis overnemen. Dat is veel minder dan gebruikelijk en vroeg om extra personeelswerving en -opleiding. Arriva heeft door een combinatie van maatregelen de overlast voor reizigers kunnen beperken tot de kerstvakantie: alleen in die twee weken is de dienstregeling afgeschaald naar een uursdienst (met uitzondering van de ochtendspits, daar werd 2x per uur gereden). Dit heeft niet tot problemen geleid. Vanaf 8 januari kon de volledige dienstregeling gereden worden. Arriva verwacht verder geen rituitval door een tekort aan machinisten.

Daarnaast zijn er dagen geweest met (soms veel) rituitval en vertragingen. Dit gebeurde vooral vóór de kerstvakantie. De oorzaken zijn een mix van enerzijds nieuwigheid van materieel voor de nieuwe machinisten en storingen in het materieel. Deze oorzaken komen nog maar beperkt voor; Arriva werkt door tot de operatie wat dit betreft stabiel betrouwbaar is. Anderzijds zijn storingen in de infrastructuur en vertragingen als gevolg van de Berlijntreinpassage in Oldenzaal oorzaken van vertragingen en rituitval. Arriva is met ProRail in gesprek om deze situaties te voorkomen.

### Buslijnen reden met veel vertraging en rituitval. Hoewel dit is verminderd, komt dit nog steeds voor.

Buslijnen hebben met name vóór de kerstvakantie vaak met vertraging gereden. Ook rituitval kwam veel voor. Dit gaf veel ongemak bij reizigers en werkdruk voor chauffeurs. Daarom vinden wij het van primair belang dat Arriva de oorzaken snel vindt en oplossingen realiseert. Hoewel dat nooit snel genoeg kan gaan, zien we dat Arriva zich maximaal daartoe inzet en resultaten boekt.

De oorzaak voor vertragingen en rituitval is een combinatie van factoren, waarvan Arriva een deel rond de kerst heeft kunnen oplossen:

- *Problemen met verkeerslichten en optreksnelheid bussen*  
Het systeem waarmee bussen bij verkeerslichten wit/groen licht krijgen, werkte grotendeels niet. Dat veroorzaakte extra vertraging, terwijl het systeem er juist voor moet zorgen dat vertragingen ingelopen kunnen worden. Generiek is dit probleem opgelost, lokaal zijn er nog enkele storingen. Bovendien was de optreksnelheid van de elektrische bussen te strak begrensd; met een software-update is de optreksnelheid verhoogd.
- *Laadtechniek*  
Een aantal bussen en een aantal laders werkte niet naar behoren, waardoor bussen onvoldoende opgeladen waren en daardoor pas (veel) later konden starten. Deels is dit opgevangen met dieselbussen om rituitval te voorkomen. Deze problemen zijn voor een groot deel opgelost. Wel zijn er nog problemen met de accuprestaties in algemene zin. Met name bij koud weer zorgde dit ervoor dat bussen eerder terug naar de stalling moesten gaan om bijgeladen te worden. Rituitval als gevolg hiervan kan Arriva deels voorkomen, maar niet in het geheel. Rituitval komt daardoor elke dag voor. De accuprestatieproblemen worden door Volvo aangepakt en Arriva stuurt zoveel mogelijk in de operatie bij om rituitval te voorkomen. Daartoe houdt Arriva voorlopig nog ca. 20 dieselbussen paraat in Twente en zet deze ook regelmatig in.
- *Wennen aan werkprocessen*  
Voor chauffeurs is het nieuwe werkproces bij het rijden met elektrische bussen een groot verschil met het werkproces dat zij gewend waren. Zo is het gehele werkproces gedigitaliseerd, wat onder

meer nodig is om ervoor te zorgen dat tijdig door de verkeersleiding bijgestuurd kan worden als accu's sneller leeg zijn (dit heeft erger voorkomen), maar ook om oorzaken van structurele problemen snel te kunnen achterhalen. Arriva realiseert zich dat dit veel begeleiding en coördinatie vergt en tijd voor chauffeurs om dit zich eigen te maken. Sinds de eerste dag biedt Arriva deze begeleiding en coördinatie op alle stallingen en blijft dit ook bieden. De meeste vertragingen als gevolg hiervan zijn weg.

- *Verkeersdrukte en gebrek aan hersteltijd*

Tussen 10 december en de kerst ontstonden met name in Enschede veel en grote vertragingen door wegwerkzaamheden, waaronder een afsluiting tussen het station van Enschede en het Van Heekplein in het centrum (die was er overigens ook in de weken voor de start van de concessie). Wegwerkzaamheden zijn gebruikelijk, maar samen met de voorgenoemde factoren bleven vertragingen ontstaan en konden deze niet ingelopen worden. Met name vanaf de middagspits liepen vertragingen en rituitval op.

Deze door Arriva genomen maatregelen hebben veel verbetering gebracht. In de kerstvakantie reden veel busritten op tijd en was er relatief weinig rituitval.

Na de kerstvakantie, toen de drukte op de weg en in het OV weer terugkwam, zijn er nog steeds vertragingen (meestal enkele minuten, maar ook oplopend naar grote vertragingen). Ook komt rituitval elke dag voor, merendeels als gevolg van de extra laadmomenten tijdens de kou. Arriva heeft dus nog werk te doen om de busexploitatie volledig betrouwbaar te krijgen.

#### Medio april nieuw dienstenpakket met ook meer robuustheid in de planning

Naast het hiervoor beschreven werk aan het laadproces en de accuprestaties werkt Arriva samen met de OR van chauffeurs aan een nieuw dienstenpakket. Op 7 januari is een nieuw dienstenpakket ingegaan wat enkel gericht was op de dienstroosters van chauffeurs.

Medio april gaat er ook een nieuw dienstenpakket in, waar dan ook ruimte is om robuustheid in de planning in te bouwen. Waar nodig worden rijtijden aangepast, ook om verstoringen op straat of als gevolg van het laadproces op te kunnen vangen. In januari maakt Arriva de benodigde analyses en worden gesprekken met de OR/chauffeurs gevoerd om tot de juiste keuzes te komen.

#### *flexRRReis*: In Hengelo gaat het nu goed, in Rijssen-Holtén is verbetering nodig, het gebruiksgemak wordt verbeterd.

*flexRRReis* is vervoer waarvoor meestal de rit gereserveerd moet worden. Dit rijdt in Rijssen-Holtén (opvolger van TwentsFlex) en in Hengelo. In Hengelo hoeft niet gereserveerd te worden als reizigers vanaf het station naar hun halte reizen.

In Hengelo gingen er tot 1 januari meerdere dingen mis waardoor de bussen niet reden of met veel vertraging. De oorzaken van de operationele problemen waren snel zichtbaar voor Arriva, waardoor zij snel konden ingrijpen. Per 1 januari zijn er vrijwel geen vertragingen en rituitval meer.

In Rijssen Holtén is vooral de bediening van de boordcomputer nog onvoldoende vanzelfsprekend voor de chauffeurs (dat was ook in Hengelo het geval). Ook is het werkproces anders dan onder Keolis. Chauffeurs krijgen daarom extra begeleiding de komende tijd zodat zij zich vertrouwd voelen bij de nieuwe werkwijze en apparatuur en de dienstverlening betrouwbaar is.

Tot slot kan het boeken van de ritten van beide *flexRRReisdiensten* gebruiksvriendelijker. De komende weken verbetert Arriva de app zodanig dat reizigers in de app minder stappen moeten doorlopen om tot een boeking te komen. Ook wordt een oude Arriva-app naar verwachting binnen een paar weken uitgezet, zodat er geen verwarring is over de te gebruiken app. En tot slot wordt *flexRRReis* ook zichtbaar gemaakt in de landelijke reisplanners, zoals 9292. Dit is nieuw in Rijssen-Holtén: TwentsFlex was alleen zichtbaar in de TwentsFlexapp.

#### Buurtbus

Alle buurtbussen rijden. De verenigingen en Arriva hebben maximaal de schouders eronder gezet om de start zo soepel mogelijk te laten verlopen. Arriva heeft een buurtbuscoördinator die het dagelijkse aanspreekpunt voor de verenigingen is. Bovendien heeft begin januari een bijeenkomst plaatsgevonden

met alle verenigingen, Arriva en provincie om ervaringen te delen en aanwezige knelpunten te bespreken. Veel inspanning van zowel buurtbusverenigingen als Arriva ging en gaat naar het kunnen werken met de nieuwe boordcomputer.

## **2. In de concessie IJssel-Vecht blijft het personeelstekort bij EBS de grootste uitdaging**

Vanaf 10 december behoren de Kop van Overijssel en Flevoland (exclusief Almere) tot de concessie IJssel-Vecht. In de eerste week leidden de veranderingen in dit deel van de concessie tot een aantal opstartproblemen met rituitval en vertraging als gevolg. Voor de langere termijn is het personeelstekort in de concessie de grootste uitdaging. Er wordt door EBS en provincies gewerkt aan een aangepaste dienstregeling.

### Start IJssel-Vecht II zeer rommelig door problemen met inzet materieel en personeel

EBS is ook in de nieuwe concessiedelen IJsselmond en Lelystad grotendeels met de elektrische BYD bussen gaan rijden. Mede vanwege de latere levering van Ebusco-bussen worden er ook nog dieselbussen ingezet. De combinatie van problemen met laadinfrastructuur, bussen en personeel zorgden voor een zeer rommelige eerste week na ingang van de nieuwe dienstregeling met nadelige gevolgen voor de reizigers. De belangrijkste oorzaken toegelicht:

- *Nieuwe laadinfra op nieuwe stallingen*  
Op de stallingen op Lelystad Airport, in Nagele en in Zwartsluis zijn nieuwe laders geïnstalleerd, zonder tijd deze vooraf te testen. Tijdens de eerste dagen bleken niet alle laders te werken zoals verwacht, waardoor elektrische bussen onvoldoende geladen werden.
- *Onwennigheid met het laadproces van elektrische bussen*  
Personeel van de voorgaande concessiehouders Connexxion en Arriva ging voor het eerst met elektrische bussen rijden. Het proces rondom het rijden met elektrische bussen was nieuw voor deze buschauffeurs en ging de eerste dagen niet altijd goed.
- *Onwennigheid met weer grootschalig inzetten van dieselbussen bij EBS*  
EBS moest voor uitvoering van de nieuwe dienstregeling weer dieselbussen in gaan zetten vanaf meerdere vestigingen. Daarbij was in de werkafspraken onvoldoende rekening gehouden met het tanken en onderhoud van deze bussen. Daardoor konden de dieselbussen tijdens de eerste dagen niet optimaal ingezet worden, ook niet als vervanging van onvoldoende geladen elektrische bussen.
- *Gewijzigde routes en lange lijnen kosten wennen voor chauffeurs en reizigers*  
In het nieuwe deel van de concessie zijn enkele routes van lijnen gewijzigd of nieuwe lijnen toegevoegd. Daarnaast kiest EBS voor een gevarieerd werkpakket, waarin chauffeurs vanuit de verschillende vestigingen veel verschillende lijnen rijden in elk van de drie provincies. Dat is wennen voor chauffeurs en reizigers.

Na de eerste week is er geen rituitval meer geweest door bovenstaande of daaraan gerelateerde problemen.

### EBS kampt met een personeelstekort in de concessie IJssel-Vecht

Na de rommelige eerste week is er nog steeds sprake van een te groot percentage rituitval. EBS heeft op dit moment te weinig personeel beschikbaar voor een betrouwbare uitvoering van de dienstregeling. Daar zijn een aantal redenen voor:

- *Een hoog ziekteverzuim.* In de concessie IJssel-Vecht is het ziekteverzuim gedurende 2023 gestaag naar beneden gegaan, maar de laatste maanden neemt het weer toe. Daarnaast is het ziekteverzuim onder het overgenomen personeel hoger dan waar rekening mee is gehouden.
- *Hoge uitstroom van chauffeurs.* Als gevolg van een hoge gemiddelde leeftijd en afspraken in de CAO, het generatiepact en de Regeling Vervroegde Uittreding is er de laatste jaren een hogere uit- dan instroom van personeel.
- *Een krappe arbeidsmarkt.* In de openbaar vervoersector, maar ook in andere sectoren is het vinden van nieuw personeel lastig.
- *Uitbreiding van het voorzieningenniveau.* EBS heeft het personeel van Connexxion en Arriva uit de concessies IJsselmond en Lelystad overgenomen. Eerder gold dit ook voor personeel van Keolis uit de noodconcessie IJssel-Vecht. EBS biedt echter een uitgebreidere dienstregeling dan in de voorgaande concessies. Er is onvoldoende personeel vanuit overname, werving of opleiding

beschikbaar gekomen om de toename in het vervoeraanbod ook goed en betrouwbaar uit te kunnen voeren.

In diverse concessies in Nederland zijn deze problemen ook aan de orde en wordt er gereden met aangepaste dienstregelingen.

#### In IJssel-Vecht wordt de dienstregeling aangepast voor een betrouwbaardere uitvoering

Door het personeelstekort is de uitvoering van de dienstregeling in de concessie IJssel-Vecht onbetrouwbaar: er vallen te veel ritten uit. Dat heeft vervelende nadelige gevolgen voor reizigers. Wij krijgen daar ook veel klachten van reizigers over. Ook vorig jaar speelde dit al in de concessie. Wij hebben EBS toen gevraagd om een Plan van Aanpak ter beperking van de rituitval. Dat heeft geleid tot onder andere langer rijden van de zomerdienstregeling en acties voor werving van personeel. De verwachting daarmee was dat richting het einde van 2023 voldoende personeel beschikbaar zou zijn. Dat is EBS niet gelukt. Met de instroom van de nieuwe concessiedelen (met meer vervoeraanbod dan eerder) is de rituitval toegenomen. EBS verwacht dat het mogelijk nog tot einde van het jaar gaat duren voordat er structureel voldoende personeel beschikbaar is voor een betrouwbare uitvoering van de aangeboden dienstregeling.

Met EBS zijn tijdens een bestuurlijk overleg afspraken gemaakt over het verbeteren van de betrouwbaarheid voor reizigers. Deze afspraken gaan over drie fasen:

1. Met ingang van de laatste week van januari worden circa 15 chauffeursdiensten structureel uit de dagelijkse planning gehaald. Het betreft diensten die nu al vaak kwamen te vervallen, vanwege relatief weinig impact voor reizigers. Hierdoor wordt het mogelijk om de ritten gekoppeld aan deze diensten ook voor een langere periode vooruit uit de reisinformatie te halen.
2. EBS werkt aan een aangepaste dienstregeling<sup>1</sup>. Deze gaat naar verwachting medio april in. Daarbij wordt vooral geschaafd aan frequenties en bedieningsperioden en niet aan lijnvoering. Voor een robuustere uitvoering van de dienstregeling kunnen lange lijnen ook worden geknipt. De definitieve invulling van de dienstregeling wordt de komende weken duidelijk. Daarbij wordt ook afgestemd met ROCOV Overijssel, gemeenten en vertegenwoordiging van het personeel.
3. De aanpassing van de dienstregeling is tijdelijk. Het streven is zo snel mogelijk, maar uiterlijk december 2024, terug te keren naar de aangeboden (omvang van de) dienstregeling. Het personeelsbeleid van EBS moet daarop gericht zijn. Bovenop een aangepaste dienstregeling moet EBS snel extra ritten op drukke lijnen aan de dienstregeling toe kunnen voegen als daarvoor voldoende personeel beschikbaar is.

#### Voor het oplossen van problemen bij buurtbussen is extra capaciteit beschikbaar

Bij de start van de concessie IJssel-Vecht in december 2022 hebben alle buurtbusverenigingen nieuwe buurtbussen gekregen. Vanaf de start bleken er diverse problemen met de buurtbussen te zijn. Er waren veel storingen met apparatuur en de kwaliteit van sommige onderdelen was onvoldoende. Dit leidde tot veel meer benodigd herstel en onderhoud dan oorspronkelijk was voorzien door EBS. Daardoor was er onvoldoende capaciteit in aantal reservevoertuigen en personele aansturing vanuit EBS. Als provincie hebben we meermaals aangedrongen op het snel verhelpen van geconstateerde problemen en met name goede communicatie en afstemming met de buurtbusverenigingen. Inmiddels heeft EBS meer personele capaciteit georganiseerd voor zowel aansturing en contact met de buurtbusverenigingen als voor het oplossen van problemen in met name apparatuur. Wij verwachten dat onze buurtbusvrijwilligers daardoor ook met meer plezier hun taak kunnen invullen.

### **3. Op de regionale treindiensten is de betrouwbaarheid sterk verbeterd**

In 2023 was er op de regionale treinverbindingen Zwolle-Enschede en Zwolle-Kampen veel rituitval. Reizigers hebben daar veel last van gehad. Keolis had onvoldoende machinisten tot zijn beschikking voor een betrouwbare uitvoering van de dienstregeling. Bij de overgang van de treindienst Zutphen-Hengelo-Oldenzaal naar Arriva zijn veel machinisten in dienst gebleven bij Keolis. Daardoor is het personeelstekort in deze concessie grotendeels opgelost. Daarnaast zijn er nieuw opgeleide machinisten aan het

---

<sup>1</sup> EBS heeft hier op 31 januari ook een persbericht over verstuurd. Het persbericht is bijgevoegd.

instromen. De afgelopen maand zijn er daardoor geen ritten uitgevallen als gevolg van een gebrek aan personeel.

Op de treinverbindingen Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg is de uitvoering van de dienstregeling op een vergelijkbaar niveau als eerder.

### **Vervoerders krijgen niet gereden ritten niet vergoed**

Naast de maatregelen hiervoor beschreven staan – technische oplossingen als aanpassingen in rijtijden en dienstregeling – hebben wij in onze concessies ook financiële afspraken in de situatie dat het openbaar vervoer niet betrouwbaar wordt uitgevoerd.

De exploitatiebijdrage aan onze vervoerders wordt bepaald op basis van het aantal dienstregelinguren (of dienstregelingkilometers bij de treindiensten). In onze concessies zit de afspraak dat niet gereden uren of kilometers niet worden vergoed. Hogere uitval leidt daarmee tot een lagere exploitatiebijdrage van ons aan de vervoerder. Minder rijden zorgt voor minder variabele kosten voor de vervoerder. Omdat vaste kosten wel doorlopen is er een financiële prikkel voor vervoerders zo min mogelijk uitval te realiseren.

Bovenop een lagere exploitatiebijdrage bestaat er ook de mogelijkheid van het opleggen van een boete wanneer het uitvalpercentage de gestelde norm overschrijdt. Ook voor een te lage punctualiteit kunnen wij een boete opleggen. Wij zijn voornemens in elke van onze concessies over 2023 conform concessiebepalingen niet gereden dienstregelinguren niet te vergoeden. Na afloop van elk kwartaal ontvangen wij een rapportage van de vervoerders met de geleverde prestaties. Op basis daarvan bepalen we of een boete van toepassing is.

Met deze brief hebben wij op hoofdlijnen de stand van zaken van de uitvoering van openbaar vervoer in de provincie uiteengezet. Op uw verzoek organiseren wij op woensdag 7 februari een informatiesessie en op een nader te bepalen moment ook een werkbezoek. Dan wordt nader ingegaan op de stand van zaken in en onze werkwijze met onze openbaar vervoer concessies.

Gedeputeerde Staten van Overijssel,



voorzitter, A.P. Heidema



secretaris, N. Versteeg