

Beste relatie,

Op 15 december 2024 heeft Qbuzz het openbaar busvervoer in Zuid-Holland Noord (ZHN) overgenomen. Een enorme operatie met een uitdagende start door leveringsproblemen van onze bus leverancier Iveco. Helaas waren bij start slechts 31 van de 140 bij hen bestelde bussen inzetbaar. Het niet tijdig leveren van de Iveco bussen heeft direct invloed gehad op een soepele concessie overgang. Ondanks de grote inzet van alle collega's bij Qbuzz is onze dienstverlening naar onze reizigers helaas niet zoals we dat graag willen. Graag informeren we u over onze dienstverlening vanaf 6 januari en de context die daarbij hoort.

Uitdagingen bij Europese bus leveranciers

We zien dat de uitdagingen binnen de Europese bus sector direct gevolgen hebben voor de concessie Zuid-Holland Noord. April 2024 is Belgische busfabrikant Van Hool failliet verklaard. Qbuzz had 112 bussen bij deze leverancier besteld. Qbuzz organiseerde een alternatief met 50 nieuwe elektrische Yutong bussen die voor R-net worden ingezet. Deze bussen zijn nieuw voor Nederland en daarom is met de opdrachtgever afgesproken dat niet alle bussen in een keer zouden worden besteld. Voordat de tweede order van 62 Yutong bussen in productie gaat, rijdt Qbuzz in ZHN met een tijdelijke dieselvloot om de weggevallen order bij Van Hool op te vangen. Yutong heeft overigens een buitengewone prestatie geleverd door deze 50 bussen binnen een half jaar te produceren en te leveren. De eerste reacties van chauffeurs en reizigers zijn erg positief over deze Yutong bussen. Wat de reiziger voornamelijk opmerkt is dat het reiscomfort sterk verbeterd is. Stoelverwarming, stillere bussen en fijnere stoelen, komen telkens terug als feedback.

Kort voor 15 december 2024, de startdatum van de concessie ZHN. Iveco bleek opnieuw leveringsproblemen te hebben. Bij deze busfabrikant hebben we 140 elektrische bussen besteld na onherroepelijke gunning van de concessie. Deze leveringsproblemen, de omvang ervan én dat dit zo kort voor de start duidelijk werd, was voor Qbuzz niet alleen een enorme tegenslag, maar ook een verrassing. Op 26 november 2024 is Qbuzz in het implementatieoverleg ingelicht over de order van 140 bussen. Er zouden 90 bussen geleverd gaan worden. Op basis van deze informatie heeft Qbuzz een nieuw plan gemaakt. Helaas kwam 14 dagen voor de concessieovergang de volgende verrassing, het aantal inzetbare bussen van Iveco zou nog veel lager liggen. Uiteindelijk waren er slechts 31 elektrische bussen van Iveco inzetbaar.

Was dit niet eerder duidelijk?

Qbuzz heeft de productie van de elektrische bussen van de busfabrikant nauwlettend in de gaten gehouden en is een aantal keren op de productielocaties geweest in Tsjechië en Frankrijk. De productie liep lange tijd op schema, echter kort voor de geplande levering bleek dat de leverancier problemen had de bussen af te bouwen. Veel bussen stonden grotendeels klaar, maar waren niet inzetbaar door missende onderdelen. Een tekort van 109 bussen zo kort voor de start was door ons vrijwel niet op te vangen. Dit heeft geleid tot problemen voor onze chauffeurs en reizigers, dat betreuren we zeer.

Eerste prioriteit: bussen die inzetbaar zijn

Qbuzz heeft onmiddellijk alle mogelijke acties ondernomen. Zoals het betrekken van partners die delen van het openbaar vervoer onder Qbuzz regie kunnen uitvoeren en het aantrekken van nog meer tijdelijke bussen. Dit zijn onder meer bussen waarmee tot 15 december 2024 de dienstverlening werd uitgevoerd. We hebben meer bussen gehuurd en touringcarbedrijven gevraagd te helpen met rijden. Alles om ervoor te zorgen dat er bussen zijn om reizigers op bestemming te brengen. In uw gemeente heeft u vast bijzondere bussen zien rijden in diverse kleurstellingen en ook bussen die normaal niet in de concessie zouden hebben gereden. Dat betreuren we. Tegelijkertijd is onze prioriteit het vervoeren van onze reizigers.

Bussen zijn tegenwoordig voorzien van veel telematica (IT); dit om bijvoorbeeld te communiceren met onze verkeersleiding, betalingen te kunnen verwerken zowel met de OV-chipkaart en/of de betaalpas (OVpay), maar ook de aansturing van de lijnfilm voor op de bus en de reisinformatieschermen in de bus, voor onder andere deze elementen is IT in de bus noodzakelijk.

Als een bus geleverd is, dan is de bus nog niet operationeel. De bus heeft ook zoals eerder aangegeven IT nodig om inzetbaar te zijn. Het ombouwen van een bus is tijdrovend, gemiddeld duurt het 200 uur om IT in te bouwen in een bus, maar ook in dit proces hebben we te maken met veel onderdelen die niet op voorraad liggen, ook niet bij de leveranciers. Qbuzz heeft extra apparatuur besteld als reserve voorraad, maar onvoldoende om naast alle nieuwe Iveco bussen ook de tijdelijke vloot die plotseling nodig was volledig te voorzien. Dat is ook een van de redenen waarom er tijdelijke dieselbussen rijden die niet voorzien zijn van de juiste huisstijl, telematica en tijdelijke bussen waarbij de chauffeur een tablet heeft om tijdens de dienst te communiceren met de verkeersleiding, maar waarin andere telematica weer ontbreekt. Volgende week worden de voormalige bussen uit de concessie aangepast waardoor ook de lijnfilm handmatig ingesteld kan worden. Deze bussen worden als eerste uit de dienstregeling gehaald bij het instromen van de nieuwe bussen. De instroom van de nieuwe bussen vindt in de komende weken plaats.

Impact voor de reiziger

Het mag duidelijk zijn dat de leveringsproblemen niet passen bij de soepele concessieovergang waaraan door veel collega's van Qbuzz de afgelopen anderhalf jaar intensief is gewerkt. Ook realiseren we ons dat onze opdrachtgever, net als wij, absoluut een andere concessiestart voor ogen had. We voelen de gevolgen van de grote leveringsproblemen. Er zijn vertragingen en er vallen ritten uit. Die hebben voor onze reizigers en onze medewerkers vervelende gevolgen en dat spijt ons enorm. We hebben bussen moeten inzetten die helaas niet voorzien zijn van de techniek om reisinformatie te verwerken en er waren ook bussen minder toegankelijk. Dat maakt reizen met het openbaar vervoer uitdagender.

Om dit enigszins te verzachten was reizen met Qbuzz in ZHN de gehele eerste drie weken gratis. Naast de impact voor reizigers en chauffeurs, is ook de financiële impact voor Qbuzz groot. Geen reizigersopbrengsten en vele extra kosten door huur en koop van tijdelijke dieselbussen.

Dienstverlening vanaf 6 januari 2024

Er zijn veel mensen van Qbuzz bezig om onze dienstverlening te verbeteren. Er zijn 40 extra dieselbussen ingestroomd om de tijdelijke touringcarvloot die in de eerste week van de concessie is ingezet te vervangen. De komende weken stromen nieuwe bussen geleidelijk in die op hun beurt deze tijdelijke bussen vervangen.

Wat betekent dit voor onze reizigers?

- Niet alle R-net-, snelBuzz- en streekBuzz-bussen rijden op hun eigen lijnen.
- Vrijwel alle bussen zijn te volgen in de actuele reisinformatie door actuele positiebepaling waarmee de reisinformatie betrouwbaarder is. In de meeste tijdelijke bussen is er een boordcomputer ingebouwd.
- Sommige tijdelijke bussen missen faciliteiten, zoals werkende in- en uitcheckapparatuur. In deze bussen is reizen gratis. In andere bussen is in- en uitchecken met de OV-chipkaart of bankpas (op mobiel) nodig.

Stakeholdersbrief

Maandag 6 januari 2025

- Het ontbreken van reisinformatieschermen in de bus maakt het lastiger om tijdens de reis te zien waar de bus naartoe gaat of waar je bent. Onze chauffeurs helpen reizigers graag.
- Een aantal ritten op de lijnen 470 en 147 worden eerst nog gereden met touringcars. Lijnnummers zijn zichtbaar, bestemmingen helaas niet altijd. Touringcars kunnen minder toegankelijk zijn, bijvoorbeeld voor rolstoelreizigers, reizigers met een kinderwagen of zware bagage. Welke ritten wel- en niet rolstoeltoegankelijk zijn is zichtbaar in de reisplanner. Rolstoelreizigers bellen met 0900-0107 voor toegankelijk vervoer.

Check kort voor vertrek de 9292 reisplanner

We raden reizigers aan om extra goed op te letten bij het instappen of je de juiste bus hebt en altijd kort voor vertrek de 9292 reisplanner te checken. Op stations Leiden, Alphen en Gouda zijn reisinformanten aanwezig. Dit zijn teams van twee personen in Qbuzz hesjes die in de ochtend- en middagspits reizigers van reisinformatie voorzien.

Stap voor stap verbeteren

We realiseren ons dat onze dienstverlening zeker nog niet optimaal is. Bij Qbuzz werken we hard aan een betrouwbare dienstverlening voor onze reizigers. Om die betrouwbaarheid te vergroten, werken we aan een aangepast dienstenpakket voor onze chauffeurs voor meer betrouwbare bus omlopen, die start op 27 januari. Dit kost enkele weken omdat we de ervaringen van de eerste weken meenemen om complexiteit in de diensten te verminderen, bovendien willen we deze goed afstemmen met de Provincie en onze medezeggenschap.

Tenslotte leidt dit tot aanpassing van de diensten die door de planners 8 dagen van tevoren moeten worden ingepland. Dit betekent dat we de tot en met 27 januari tijdelijk een aantal ritten laten vervallen. Deze worden verwerkt in de reisplanners, zodat reizigers daarvan op de hoogte zijn. Helaas zal er soms ook niet geplande rituitval zijn, wat we vanzelfsprekend tot een minimum proberen te beperken. Daarnaast nemen we een aantal aanvullende maatregelen om te zorgen dat de uitvoering betrouwbaarder wordt. Voorbeelden zijn de inzet van extra technische medewerkers op vestigingen om chauffeurs beter te begeleiden bij de inzet en uitleg van de bussen. Ook zetten we station coördinatoren in op de meest kritische punten in het gebied om chauffeurs te begeleiden en ervoor te zorgen dat zij de juiste bus meenemen.

De komende weken stromen iedere week ongeveer 15 nieuwe bussen in waardoor we verwachten dat de dienstverlening snel zal verbeteren. Echter zolang niet alle bussen er zijn, is de uitvoering helaas minder goed.

Daarnaast moeten we ons ook realiseren dat een dergelijke grote overgang altijd ingewikkeld is. Chauffeurs werken op zaterdag nog voor de vorige vervoerder en worden dan de volgende dag ineens geconfronteerd met nieuwe routes, nieuwe bussen, elektrisch rijden, nieuwe vestigingen, nieuwe telematica, de impact ook voor chauffeurs is groot. Ondanks e-learnings en begeleiding op de vestigingen, blijft dit wennen. Bovendien zijn sommige chauffeurs overgeplaatst naar tijdelijke vestigingen omdat in Leiden en Gouda de vergunningverlening voor de nieuwe vestigingen, mede door de nieuwe omgevingswet veel meer tijd kost dan voorheen. In Alphen wachten we nog op een stroomaansluiting wat heeft geresulteerd in een nieuwe vestiging Katwijk/Noordwijk. Hier had de vorige concessiehouder geen vestiging, wat betekent dat vanuit deze vestigingen veel nieuwe chauffeurs moeten starten en dat chauffeurs gevraagd is en wordt om de komende periode vanuit deze vestigingen te rijden. Ook voor hen betekent dit veel veranderingen. Deze veranderingen gelden ook voor reizigers, die soms een nieuwe verbinding hebben en hieraan moeten wennen. Voor vragen zitten onze collega's van klantenservice klaar en ook zijn natuurlijk de reisinformanten op station Leiden en Gouda van harte bereid onze reizigers op weg te helpen.

Stakeholdersbrief

Maandag 6 januari 2025

Samen met onze chauffeurs

We beseffen dat onze maatregelen ook impact op onze medewerkers hebben. Zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor onze reizigers en nog niet altijd met de bussen onderweg die zijn toegezegd.

We zijn trots en dankbaar op de getoonde flexibiliteit en energie die we dagelijks terugzien. De komende weken stromen er nog veel nieuwe chauffeurs in die dan klaar zijn met hun opleiding en ook op onze verkeersleiding starten veel nieuwe collega's om onze medewerkers sneller te kunnen helpen.

Laten we niet vergeten dat we een goed netwerk hebben aangeboden en samen een veel beter openbaar vervoer in Zuid-Holland Noord realiseren. Hoewel we nu door een uitdagende fase gaan, hebben we veel vertrouwen in de toekomst.

Bij Qbuzz doen we er alles aan om de nieuwe elektrische bussen zo snel mogelijk te ontvangen en in te zetten. Daarmee verwachten we dat het openbaar vervoer iedere week beter en betrouwbaarder wordt. We zullen u hierover blijven informeren.

Heeft u naar aanleiding van deze nieuwsbrief vragen?

Neem dan gerust contact met ons op.

Met vriendelijke groet,
Cornelis Uijl
CCO Qbuzz