



Klachten concessie EBS

Verzamelde signalen van OV-reizigers



Nissewaard, 14 april 2019

Inhoud

Inleiding	5
1. Kleine busjes/lijn 85	6
2. Afstemming met metro	8
3. Lijn 105	9
4. Bus 84 via centrum	10
5. Rijgedrag	11
6. Informatiepunt	11
7. Betrouwbaarheid dienstregeling	11
8. Overige klachten	12
8.1 Algemene klachten	12
8.2 Toegankelijkheid	12
8.3 Reisinformatie	12
8.4 Lijn 106	12
8.5 Snelbus	12
8.6 Lijn 104	12
Conclusie	13
Aanbevelingen	14



Inleiding

Op woensdag 17 april 2019 bespreekt de commissie Leefomgeving van de gemeente Nissewaard de zienswijze op de Vervoerplannen 2020 van de vervoersbedrijven RET NV en EBS op Voorne-Putten. Gezien de klachten die na het ingaan van de nieuwe concessie loskwamen, wilde Nissewaard Lokaal voorafgaand aan de discussie in de commissie bij de inwoners informeren hoe het busvervoer bij EBS inmiddels wordt ervaren. Via een oproep op de Facebookpagina van Nissewaard Lokaal is gevraagd om reacties. De reacties zijn verzameld naar aanleiding van deze oproepen op donderdag 11 en zaterdag 13 april. Daarnaast zijn de reacties meegenomen op artikelen op de Facebookpagina van Nissewaard Lokaal en Spieke op zondag 14 april 2019. Alle reacties in dit overzicht zijn geanonimiseerd, maar zijn terug te vinden via de genoemde Facebookpagina's¹.

Met dit overzicht willen wij een bijdrage leveren aan de discussie in hoeverre de zienswijze door de gemeente Nissewaard volledig is of aanvulling vraagt. Het overzicht is geen representatief onderzoek. Wel valt er uit de verzamelde klachten een rode lijn te halen over de meest urgente zaken die aandacht vereisen.

Wij hopen dat dit overzicht tot nieuwe inzichten zal leiden voor raad en gemeentebestuur.

Chris Hottentot
Fractievoorzitter
Nissewaard Lokaal

¹ [Oproep Facebookpagina Nissewaard Lokaal d.d. 11 april](#), [herhaalde oproep Facebookpagina Nissewaard Lokaal d.d. 13 april](#), [bericht van eerste resultaten Facebookpagina Nissewaard Lokaal d.d. 14 april](#) en [het gedeelde bericht door Spieke](#).

1. Kleine busjes/buslijn 85

Die kleine busjes zijn echt niet handig
Je kan er niet met een kinderwagen in en ze rijden door 7 wijken
Deze zijn dus onbereikbaar voor moeders met kinderwagen
Of hij is vol en je kan niet mee
Er rijden door spijkennisse meer taxibusjes dan gewone bussen

Busjes in wijken nu niet toegankelijk voor ouderen met rollator, idem ouders met buggy's

Als je in het centrum op de bus staat te wachten om naar huis te gaan dan zijn de kleine busjes constant vol sta je een half uur voor niks te wachten en kan je alsnog naar de metro lopen slechte zaak als je naar de akkers wil geen verbetering

De kleine busjes zijn regelmatig vol en met een kinderwagen of rolater kun je er niet in. Het is er flink op achteruit gegaan met dit bedrijf.

Honden mogen ook niet in de taxibusjes.

- *Ik hoorde dat zelfs iemand met blindengeleidehond geweigerd is. Terwijl honden wel altijd met de gewone bus mee mochten.*

Bus 85 heeft nu te kleine busjes zodat het voorkomt dat je een kwartier moet wachten op de volgende bus, zonder garantie dat je dan wel mee kunt. Verder vind ik het vreemd dat je soms (meestal) niet hoeft te betalen.

“Had al eens eerder een melding gedaan van een oudere vrouw op leeftijd die letterlijk voor het stadhuis (halte) in haar broek stond te plassen nadat zo'n busje tot 3x toe vol voorbij reed.”

Zoals gezegd in eerdere opmerking. De kleine busjes zijn totaal geflopt. Misschien laat op de avond een idee maar voor overdag NEE. Had al eens eerder een melding gedaan van een oudere vrouw op leeftijd die letterlijk voor het stadhuis (halte) in haar broek stond te plassen nadat zo'n busje tot 3x toe vol voorbij reed. Want een armoede en schande vond ik dat. Dat moet echt niet kunnen. Persoonlijk vind ik ook dat de bus weer via centrum - waterland - gaarde - akkers moet gaan rijden. Is niet logisch om te moeten overstappen of om door half spijkennisse te moeten rijden (met risico niet mee te kunnen ivm vol busje) ik snap bezuinigingen en zo goedkoop mogelijk leveren. Maar dit werkt dus niet.

Zoals te lezen is in de reacties, zijn de capaciteitsproblemen met de kleine busjes, met name op buslijn 85 die met Connexxion gewoon grote bussen had, ook niet opgelost. EBS had mij in september toegezegd dit te evalueren, maar het is duidelijk dat hier tot op heden weinig tot niets mee wordt gedaan. Beloftes als een extra bus die klaar zou staan (en die nooit nodig zou zijn volgens EBS...), zijn blijkens de reacties ook absoluut niet nagekomen.

Ik begrijp dat er keuzes moeten worden gemaakt door de nieuwe vervoerder, maar ik vind dat er, gezien de evidente (soms schrijnende) gevolgen, op buslijn 85 (zsm) een passende oplossing dient te komen.

Van mij mogen ze ook op de lijn 81 met grote bussen gereden worden. Ook met lijn 85 terug met grote bussen

Staan in een kleine bus, volgens mij mag dat niet eens, kan zelfs tot ontslag leiden voor de chauffeur/chauffeuse als er iets gebeurd..

Nadat ik voor de triljoenste (zo leek het) keer weer een vol disco busje (lijn 85) aan me voorbij zag rijden. Dus lopend naar metro centrum en als 2de in de rij voor het busje. Dat moet toch goedkomen denk je dan nog. Maar nee, bijna vechten om een zitplaats tegen de tijd dat het busje arriveerd . De chauffeurs kunnen er ook niets mee, ik snap dat ze gewoon hun werk doen, maar soms als je dan eindelijk wel in kan stappen is zelfs een goedemiddag of goedemorgen al teveel....

Of zoals ik al eens had gehad na een lange werkdag en een vol busje. Okee ik zei netjes potver moet ik nog 15 minuten wachten. Kreeg ik als antwoord ga je toch lopen is goed voor je.... en echt niet op een vriendelijke toon.

Ik heb maar een elektrische fiets gekocht, dat is beter voor mijn gezondheid en ook een stuk beter voor mijn humeur, en waarschijnlijk ook voor de chauffeurs.

Daarnaast moet ik even melden dat ik het ABSURD vind dat ouderen met rollators en moeders met kleine kindjes al de hele winter aan huis gekluisterd hebben gezeten door die kleine kutbusjes waar ze niet in mogen/ kunnen!!! De gemeentes hebben daar echt een enorme steek laten vallen.

Op vrijdag met de kleinkinderen naar Blijdorp betekend dus lopen naar de metro, Is toch 20 min., omdat hier alleen maar kleine busjes rijden. Geen kinderwagens accepteren. Gelukkig dan even als het kan zitten in de metro. Dagje Blijdorp zijn ook een hoop stappen. Ben dan blij met bus en metro weer naar Spijkenisse te komen, maar dan met je vermoeide lijf toch weer die rit van metro centrum naar huis. neem het openbaar vervoer zeggen ze dan.

Tis elke dag "feest" met discobus 85. Was blij dat het vaker ging rijden maar met de kleine bussen is het iedere keer de vraag of je meekan. S ochtends wil je niet een volle bus zien wegrijden en je komt te laat op werk daardoor. In de avondspits vaker mensen vermoeid en boos zien wachten bij de haltes dorp en vredehofplein omdat de bus weer te vol zit.

2. Afstemming met metro

Heeft niks met #EBS te maken denk ik, maar wegrijden bij een arriverende metro, zelfs als je al de trap af rent, is verre van klantvriendelijk.

Komt vaak voor helaas.

- *Wat ik van chauffeurs hoor (ook van andere busbedrijven) is dat ze een boete krijgen als ze te laat wegrijden van de vertrekhalte, verre van leuk als passagier maar wel te begrijpen omdat het nou geen miljonairs salaris is waar het van wordt ingehouden*
- *Dat heeft niet alleen met klantvriendelijkheid te maken..maar wij worden ook beoordeeld op punctualiteit.. En dat strookt gevoelsmatig niet met elkaar.. Maar zeker in de spits rijden we een zeer hoge frequentie met veel lijnen..*
- *Ik praat hier over EBS, niet over een specifieke chauffeur.Dat een chauffeur doet wat hij/zij moet doen, snap ik. Logisch. Er werd echter gevraagd naar wat we van EBS vinden. Daar reageer ik op. Ook gaf ik al aan dat het niet alleen EBS is, dat gebeurde bij Connexxion ook al. Het afstemmen onderling zou toch best mooi zijn. Ik neem aan dat directie RET en directie EBS toch echt wel eens met elkaar om tafel zitten. Kun je wel zeggen: maar we rijden heel geregeld. Tuurlijk, maar er is niets zo klantvriendelijk als wegrijden als je aan komt rennen. Als een metro om 16.09 uur arriveert op het station, dan is het toch niet logisch om de bus om 16.08 uur te laten vertrekken? EBS heeft overigens eerder zelf aangegeven over een niet rijdende bus dat ze kijken naar het aanbod. Een bus eruit halen kan dan wel, maar even laten wachten als er passagiers aan komen rennen (=aanbod) kan niet? Ja, het lijkt verbeterd, maar het kan altijd nog beter.*
- *Dat lijkt logisch, maar er zijn altijd meer overstappunten op een route, niet alleen begin en eindpunt. Daar moeten ze ook naar kijken.*
- *wij ZIJN EBS.. Als er 'op tijd'..in jouw ogen klantvriendelijk..vertrokken wordt..doet een chauffeur dat.. Ik zit bijna 19 jaar op de bus..en maak me niet druk of dat ik 1 a 2 min te laat vertrek.. Dat is mijn 'klantvriendelijkheid'.. Echter..mijn collega's die wel exact op tijd vertrekken kun je niks verwijten in deze.. Als de metro te laat is..moeten wij nog steeds op dezelfde tijd weg.. Daarom zeg ik..op sommige tijden is de frequentie in de dienstregeling zo hoog..dat t qua reistijd nauwelijks uitmaakt..*
- *Er zijn ook andere concessie eisen per 9 dec.. De MRDH..stelt eisen aan frequentie..aanbod..soort voertuig..etc etc.. De dienstregeling wordt ook 1 x per jaar vastgesteld..in december.. Verder is er wel contact tussen RET en EBS..maar dat is niet zozeer over vertrektijden.. Wel over het info punt..de boa inzet in onze bussen..en de gezamenlijke verkeersleiding.. Mocht er een bus ergens tussenuit vallen..is dat incidenteel en niet structureel bewust gepland.. Wel kan het zo zijn..door bijv standaard fileleed in de Botlek..dat iedere dag dezelfde dienst..er dezelfde rit tussenuit valt..omdat je als chauffeur nou eenmaal niet kan vliegen..*
- *ik heb het overigens over buslijn 84 tussen metro Centrum en Maaswijk. Nogmaals er werd gevraagd baseer ervaring wel verbeterpunten. Dit is waar ik tegenaan loop. Niet meer niet minder 😊*
- *Paar keer voor gekomen dat als de Metro iets te laat is , de bussen doodleuk wegrijden. Vooral in de late avonduren*
- *Wat ik van chauffeurs hoor (ook van andere busbedrijven) is dat ze een boete krijgen als ze te laat wegrijden van de vertrekhalte, verre van leuk als passagier maar wel te begrijpen omdat het nou geen miljonairs salaris is waar het van wordt ingehouden.*
- *Een boete voor te laat wegrijden kan al 250 eu kosten. (ben zelf buschauffeur ov en wij worden schijtziek van dat dat steeds onder onze neuzen geduwd wordt door leidinggevende etc)*

3. Lijn 105

Lijn 105 oude route laten rijden. Hoor er veel klachten over....

- *helemaal waar*

De oude route voor Bus 105 was voor heel veel mensen makkelijk die zou gewoon weet terug moeten komen.

En inderdaad last 105 weer de oude route rijden!

Route 105 moet terug

Bus 105 terug zou geweldig zijn. Ook voor de ouderen. In Groenewoud zijn 3 verschillende lokaties met ouderen, deze mensen gingen met bus 105 regelmatig naar de markt nu moeten zij overstappen op het metro centrum . Voor veel oudere mensen is dit lastig omdat zij niet allemaal even goed te been zijn of omdat ze het gewoon een beetje eng vinden.

- Nee hoor bus 87 komt door groenewoud en komt ook gewoon langs de markt in het dorp

Lijn 105 zou toch echt innde top 3 moeten staan gezien het vele gebruik ook voor schoolgaande kinderen en de ouderen. Jammer dat er niet beter over na gedacht is.

De 105 graag terug op de oude route!!

Ik hoop bus 105 weer de oude route gaat rijden,want nu is het een ramp 🙄

Bus 105 nu 87 zelfde route svp tussen vlinderveen en metro akkers

4. Bus 84 via centrum

Bus 84 graag oude route kan van uit de waaier niet meer naar winkelcentrum moet overstappen want gaat niet verder dan de metro. ook niet meer naar de akkers. ziet u mij al overstappen met tassen ben 81 dus kom niet meer naar de winkels.

Lijn 84 weer in de oude glorie herstellen, Maaswijk naar De Akkers. Hoef je niet steeds 10 minuten te wachten om over te stappen naar het centrum te komen als je slecht ter been bent.

Bus 84 weer van maaswijk om het half uur naar de akkers. Dan kunnen de ouderen en slecht ter been weer normaal naar het centrum en stadhuis.

Ook de info van reisadvies mag wel verbeterd worden, is niet volledig. De tijd aanduiding bij de bushaltes kloppen ook niet. Dus hoe ze er nu bij komen dat nissewaard tevrede is over het openbaar vervoer is mij een raadsel.

De grootste klap zal zeker voelbaar zijn in het centrum en op markt dagen.

Het kost je bv van de Maaswijk een half uur om daar te komen, met overstap wachten 9 minuten voor 1 halte

Hoop dus zo dat de lokale partijen hier eens over na gaan denken.

Bus 84 op de oude route zou fijn zijn

Komt bus 84 ook weer in het winkelcentrum vanaf Maaswijk. Wonen heel veel ouderen in de Schenkel die voor 1 halte moeten overstappen en weer wachten op een andere bus.

5. Rijgedrag

1rijden veel te hard door woonwijken...

Kan er dan ook even gevraagd worden of de chauffeurs normaler zouden kunnen rijden? Veel te hard ook door de bochten. Gisterenavond vloog er bijna een mevrouw van haar stoel af niet normaal hoe hard hij reed. Was tussen spijkensisse en Hellevoetsluis. Kan je wat sneller prima maar door de bocht en niet eens afremmen vindt ik zelf ook erg vervelend. Ik hoor de deze klacht al vaker voor bij komen maar nu zelf meegemaakt en zo zit je toch echt niet prettig in de bus. Beetje jammer...

- ja dat is toch echt heel vervelend. Zo wil toch niemand meer mee en stappen we allemaal weer in de auto. Maar als je er afhankelijk van bent is het echt heel vervelend en snap niet dat een chauffeur daar geen rekening mee houdt. Het lijkt wel of hij sneller thuis wil zijn en niet voor de passagiers een fijne comfortabele rit wil verzorgen. Zoek dan liever ander werk als je niet met je klanten begaan bent.
- *Het zal de tijdsdruk zijn waarom ze zo hard rijden maar inderdaad moet ik mij vaak met handen en voeten vasthouden terwijl ik gewoon zit. Scheren langs stoepranden en houd mijn hart soms vast.*
Positieve van EBS is dat ze elkaar op kunnen roepen, zo kreeg een passagier haar telefoon vrij snel terug die ze had verloren.

De bussen rijden veel te hard door de maaswijk.

Op de maaswijkweg ook veel harder dan toegestane snelheid.

6. Informatiepunt

Met het vervoer heb ik nog geen ervaring, wel met het informatiepunt want van de week geopend is op metro Centrum. Je moet eerst inchecken voordat je naar de info balie kunt..

- *Helemaal mee eens*
- En als fulltime werkende heb je er niks aan. Alleen geopend tijdens kantooruren.

7. Betrouwbaarheid dienstregeling

Betrouwbaarheid dienstregeling

Klopt kinderen komen regelmatig te laat op school. Bus eerder pakken? Ja als die dan wel stopt of überhaupt rijdt .. 

Bussen zijn regelmatig te laat. In Rozenburg slaan ze gewoon haltes over.

Veelvuldig meegemaakt dat de 1e bus van 5.52 naar de wattweg niet kwam opdruiven. Sommige chauffeurs rijden erg hard andere maken er een sight seeing tour van.

8. Overige klachten

8.1 Algemene klachten

Woon op Vlinderveen en vind het (hoe kan ik dat netjes zeggen? 😊) OO JA, gewoon ***! dat je moet overstappen om naar Akkerhof te kunnen, of via metrostation Centrum naar de Akkers te gaan... BELACHELIJK!

- *helemaal waar!!!. Ben al een paar keer gaan lopen naar Daan.... ben er sneller dan met de bus 😊*

Dat er nieuwe bedrijf begint als busmaatschappij is prima dat dan de tijden veranderd en de routes en meer overstappen hiervan komt is waardeloos kan zelf via n omweg nr de sport met me zoontje kom al niet meer bij 2vriendinnen want moet ook via n omweg word er gestoord van .pak de auto wel tegenwoordig

8.2 Toegankelijkheid

De bussen hebben een vrij hoge instap en zijn voor mensen die slecht te been zijn moeilijk te betreden.

Voor slechtzienende mensen in de kleine busjes een gevaarlijke instap grote bussen hoop haltus weg niet prettig reizen.

8.3 Reisinformatie

EBS had beloofd dat aan het eind van het eerste kwartaal de reisinformatie (voorop de busjes, omroep in de bus en live reisinfo online) zou werken. Nu blijkt dus dat ook deze belofte (niet de eerste...) verbroken is, ben ik het vertrouwen in EBS definitief verloren.

Ook de informatie bij de haltes kloppen niet, zit verschil tussen wat er op papier staat en de werkelijkheid

8.4 Lijn 106

Bus 106 rijdt te weinig en is in de spits overvol. Komt 's middags vaak te laat aan bij halte Vesting H'sluis vanuit Rozenburg 10 tot 15 min wachten is regel ipv uitzondering. Bus 87 ri Hekelingen wordt niet of nauwelijks gebruik van gemaakt. Zou 106 inzetten voor Hekelingen. Komt er toch langs

8.5 Snelbus

Snelbus, zoals de 111, zou meer dan welkom zijn ri Hellevoetsluis
Van deur tot deur nu een goed uur onderweg. Van Spijkenisse naar Hellevoetsluis en vv

8.6 Lijn 104

deze week rijdt in de spits lijn 104 5x door kennelijk alle 5 te vol en dat is niet de eerste keer...slaan vaker bushaltes over...

Conclusie

Er komt een verscheidenheid aan klachten voorbij. Een aantal mensen willen het liefst terug naar de oude situatie, waarin de bereikbaarheid in hun ogen beter was. Desondanks zijn er een paar onderwerpen die er uitspringen.

Allereerst de kleine shuttlebusjes. Deze leveren stelselmatig overlast ondanks toezeggingen dit te monitoren en de achtervang van een extra shuttlebus op metrostation Centrum. Regelmatig moeten mensen blijven staan en wachten, terwijl meerdere volle busjes passeren. Bovendien zijn de kleine busjes niet toegankelijk voor mensen met rollator, kinderwagens en honden (ook blindengeleiden- en hulphonden).

Ten tweede de afstemming tussen metro en busvervoer. Met name in de avonden zorgt een gemiste overstap voor veel tijdverlies. Daarnaast is het frustrerend voor reizigers als zij vanaf de trap de bus al zien wegrijden.

Het derde punt is de terugkeer van de oude lijn 105 en het doortrekken van lijn 84 naar het centrum. Voor beiden lijnen geldt dat de overstap die nu gemaakt moet worden tot overlast en vertraging leidt, met name bij ouderen.

Tenslotte geven een aantal mensen die de moeite namen om te reageren ook aan dat het rijgedrag van de chauffeurs aandacht vereist.

Aanbevelingen

Grotere bussen op lijn 85

EBS heeft aangegeven nog geen verbeteringen door te willen voeren voor de lijnen 81 en 85. De reden is dat EBS eerst wil kijken wat de effecten zijn van de verbeteringsmaatregelen. Deze verbeteringsmaatregelen zijn:

- Bestickering van de busjes in EBS-huisstijl;
- Operationeel maken van de OV-chipkaart, lijnfilm en halteoproep;
- Instroom van nieuwe busjes en uitstroom van de tijdelijke busjes.

Nissewaard Lokaal adviseert om niet de verbetering af te wachten en te pleiten voor grotere bussen, minimaal in de ochtend- en avondspts. Het grote probleem op lijn 85 is immers de capaciteit en niet of bussen herkenbaar zijn vanwege bestickering of dat de OV-chipkaartlezer het wel of niet doet. Daarnaast levert het instromen van nieuwe busjes (met dezelfde capaciteit als de oude busjes) geen meerwaarde om het capaciteitsprobleem op te lossen.

Gezien het feit dat ouderen met rollators en ouders met kindwagens niet mee kunnen met de kleine busjes is het noodzakelijk om met grote bussen te rijden. Veel inwoners in Spijkenisse wordt goede OV-voorzieningen op deze wijze ontzegd. In plaats van OV te bevorderen, beperken we het vervoer met OV onnodig.

Afstemming met metro

Chauffeurs van EBS worden met boetes gedwongen om op tijd te rijden. Stiptheid is een terechte vereiste. Het is echter wel frustrerend als dienstregeling van metro en bus niet goed op elkaar zijn afgestemd, waardoor naar beneden lopende passagiers hun bus al zien vertrekken. Zeker in de avonduren. De wachttijden voor de volgende bus zijn dan fors langer. Stem daarom de dienstregeling tussen EBS en RET op Metro Centrum beter met elkaar af en zorg voor meer overstaptijd. Zeker als EBS met minder bussen in de spits gaat rijden.

Oude buslijnen herstellen?

In de nieuwe concessie is er voor gekozen om via het R-Net systeem te werken. Hoogwaardige snelle lijnen, die zorgen voor de verbinding met de andere steden en dorpen op Voorne-Putten. Hierdoor is de keuze gemaakt om Metro Centrum het verzamelpunt te laten worden, waar op andere lijnen overgestapt kan worden. Maar moet dit ook gelden voor lijnen binnen Spijkenisse? Veel klachten komen over buslijn 84 en de oude lijn 105. Met name oudere bewoners zien graag een mogelijkheid om zonder overstap naar het centrum en de markt te kunnen reizen. Door bijvoorbeeld buslijn 84 en 85 weer met elkaar te verbinden is het mogelijk om aan een deel van deze wens te voldoen. Bovendien lost dit ook het capaciteitsprobleem op lijn 85 op.



Veiligheid van R-NET
door EBS

R-NET

5063

403 Rockanje
via Brielle

