



Aan de Gedeputeerde J. Hamster en statenleden van de Provincie Groningen
Aan de Gedeputeerde H. Jumelet en statenleden van de Provincie Drenthe
Aan Wethouder P. Broeksma en raadsleden van de Gemeente Groningen

Per email verzonden

Datum
11 januari 2024

Ons kenmerk
EK002/JHB

Betreft / Onderwerp
Enquêtes

Doorkiesnummer
06-13183393

Email contactpersoon
edwin.kuiper@fnv.nl

Bijlage(n)
3

**Geachte Gedeputeerden en leden van de Provinciale Staten Groningen en Drenthe en
Wethouder en leden van de gemeenteraad van de Gemeente Groningen,**

Bijgaand wil ik u informeren over de enquêtes die FNV-Streekvervoer heeft uitgezet onder medewerkers van Qbuzz Groningen/Drenthe.

IVU box

FNV-Streekvervoer heeft een enquête uitgezet onder medewerkers van Qbuzz naar aanleiding van vragen over het niet goed functioneren van de IVU box, het communicatiesysteem waarmee buschauffeurs communiceren met de reisregie. Het niet goed functioneren van de box kan lijden tot gevaarlijke situaties voor buschauffeurs. Met name door het verlies van contact met de reisregie, terwijl communicatie met de reisregie een essentieel onderdeel is van het veiligheidsbeleid. Op het moment dat IVU-box uitvalt, kan de chauffeur niemand bereiken, en is zelf ook niet bereikbaar. Daarnaast kan het niet goed functioneren van de IVU-box leiden tot problemen bij met name het uitchecken, wat het risico op ongewenst gedrag en agressie van passagiers vergroot. Recent is er al een buschauffeur in de problemen gekomen omdat hij niet kon communiceren richting reisregie en noodgedwongen de bus aan de kant moest zetten, hierdoor ontstaan er Kafkaïaanse toestanden waar medewerkers van Qbuzz mee te maken krijgen. Tot slot willen we u erop wijzen dat ook de Arbeidsinspectie grote waarde hecht aan een functionerende communicatiesystemen, bijvoorbeeld bij de Nationale Politie overgegaan is tot [handhaving](#).

Het niet goed functioneren van de IVU-box baart ons grote zorgen. Slechts 3% van de medewerkers geven aan hier geen last van te hebben, 97% dus wel! Als verantwoordelijke aanbesteder heeft de provincie verantwoordelijkheid ten aanzien van de veiligheid van medewerkers die voor de concessiehouder het werk uitvoert.

Verwijderen kuchschermen

Op 22 december jl. hebben wij de Provincie geïnformeerd over de enquêteresultaten inzake het verwijderen van de spatschermen. Tot op heden hebben wij hier geen reactie op mogen ontvangen. De kuchschermen zorgen bij veel buschauffeurs voor een veilig gevoel. Met name de sociale veiligheid is in het geding, aldus veel buschauffeurs. Dat kunnen wij ons als vakbond erg goed voorstellen. Zeker in het licht van de vele incidenten die zich op bepaalde lijnen voordoen. Een kuchscherm zorgt niet alleen voor het tegengaan van spugende mensen, maar ook tegen fysiek geweld. Helaas zijn fysieke incidenten toch wel regelmatig aan de orde. Al met al wil ik u adviseren om maatwerk toe te passen bij het verwijderen van de spatschermen.

In de door FNV-Streekvervoer gehouden enquête (zie bijlage) kunt u lezen dat ruim 70% van de ondervraagden (de enquête is door 280 Qbuzz medewerkers ingevuld) 'nee' heeft ingevuld bij de vraag of de spatschermen verwijderd moeten worden. Wij vinden dit een erg hoog aantal. Graag hadden we dit met verantwoordelijken willen bespreken om te komen tot een oplossing die recht doet aan de wens van vele medewerkers.

Fietsenplan:

Bij de inschrijving voor de bus concessie Groningen/Drenthe die Qbuzz heeft gedaan, is er toegezegd dat medewerkers kunnen deelnemen aan een fietsenplan die door Qbuzz aangeboden wordt. Diverse medewerkers van Qbuzz hebben hun werkgever hier in het verleden al op aangesproken om de belofte na te komen. Tot op heden is Qbuzz deze belofte (nog niet) nagekomen. Om de behoefte te peilen voor een fietsenplan hebben wij een enquête onder medewerkers uitgezet. Uit de enquête komt naar voren dat 95% van de medewerkers vinden dat beloftes over een fietsenplan nagekomen dienen te worden! Op de 2^e vraag wie er wel of niet aan een fietsenplan wil meedoen, antwoordt slechts 10% dat zij hier niet aan mee willen doen.

Het aanbieden van een fietsenplan levert Qbuzz 'punten op' ten aanzien van het binnenhalen van de concessie. Wij vinden het dus ook een verantwoordelijkheid van de provincies om hier Qbuzz op aan te spreken. Immers de provincies zijn bij elke concessiewisseling degene die voor de buschauffeurs (ongevraagd) bepalen wie de werkgever wordt! Als die werkgever beloftes doet naar haar medewerkers dienen deze nagekomen te worden.

In de bijlagen treft u de uitslagen van de door FNV-Streekvervoer gehouden enquêtes.

Met vriendelijke groet,

Edwin Kuiper
Bestuurder FNV Streekvervoer

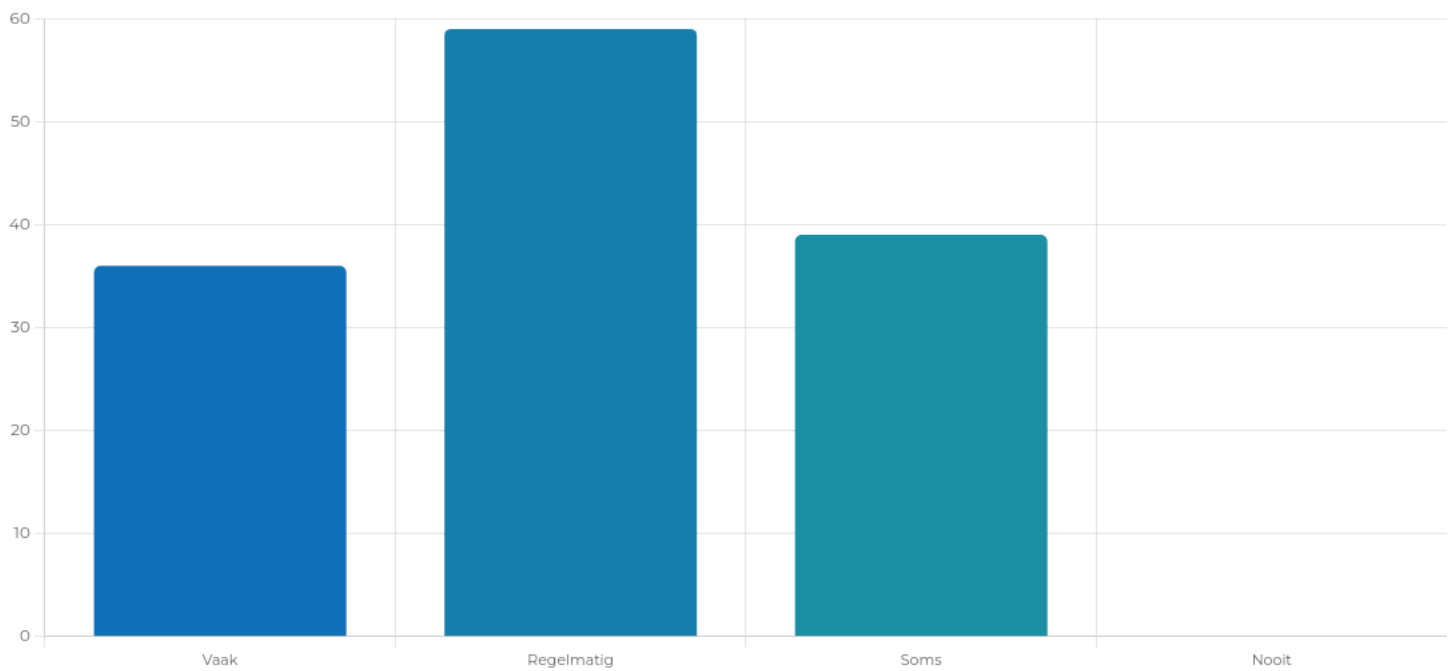
Bijlagen: 3.



Ondervind jij ook problemen met het opstarten van de IVU box?

Soortvraag: meerkeuze

# ▲	Antwoorden		%
● #1	Vaak	36	26,87%
● #2	Regelmatig	59	44,03%
● #3	Soms	39	29,10%
● #4	Nooit	0	0%
		Totaal: 134	100%



Kun je bovenstaande vraag toelichten? Welke hinder ondervind je van het niet goed opstarten van de IVU box?

Soortvraag: open

Antwoord	Aantal ▼
Opstarten nog niet klaar maar al wel een rit gaan rijden: mensen kunnen niet inchecken, je weet niet of je op tijd rijdt, geen contact met reisregie mogelijk. Soms uitval tijdens rijden: mensen kunnen niet meer uitchecken en moeten dat dan online doen, reboot kost veel tijd onderweg en vaak geen verbetering. Deze problemen maken ook dat ik me afvraag hoe accuraat de gegevens zijn over passagiersaantallen. En dat bepaalt soms weer of een lijn ergens langs rijdt enz. Er wordt ook gezegd dat telematica medewerkers op afstand kunnen zien als er problemen met de ivu zijn en deze ook op afstand kunnen oplossen....heb ik nog nooit meegemaakt.	1
Duurt lang voordat het is opgestart	1
Het vast lopen en uitvallen van apparatuur	1
Moet soms meerdere keren herstarten. Na 20-30 minuten lukt het dan meestal wel. Heb dan al gedeelte dienst gereden.	1
Dat de box het gewoon niet doet en het dan meerdere malen moet opnieuw opstarten	1
Mensen kunnen niet in- of uitchecken. Vooral het uitchecken wordt als vervelend ervaren	1
- Duurt lang - Als het uiteindelijk is opgestart blijkt het niet goed gegaan want doet de kaartverkoop het niet. - vaak doet het gedeelte waar de omleiding staan het ook niet dit heet qbox in de ivu	1
Begin dienst dat het extreem lang duurt en onderweg dat het uit valt en passagiers dan niet kunnen uitchecken	1
Duurt veel te lang. Je moet al aan je rit beginnen, voordat IVU opgestart is.	1
Als er een update is geweest.	1
Duurt te lang, vaak vallen de bankpassen uit.	1
Onderweg valt de IVU box af en toe uit	1
Het geen contact hebben met cvl. Tijden niet meer kunnen zien. Eigenlijk alles wat er op de ivu box te zien moet zijn.	1
Zoals gezegd het duurt soms erg lang en de kaartverkoop blijft soms hangen met opstarten.	1
Duurt veel te lang om op te starten, valt regelmatig uit onderweg, passagiers kunnen niet in-/uitchecken.	1
kost heel veel tijd en soms nogmaals opstarten of hij doet het helemaal niet	1
Niet opstarten. Niet in checken. Maakt niks uit bij qbuzz. Gewoon rijden. Het gaat te veel om de centen bij dit bedrijf. En personeel is maar lastig.	1
Uitval box	1
Hierdoor kunnen reizigers niet in Inchecken of ik kan niet fatsoenlijk op tijd rijden	1
Het gebeurt regelmatig dat het systeem afsluit tijdens de rit. Of dat passagiers niet kunnen inloggen. Heel vervelend. Voor belanghebbenden rijd ik dan met een lege bus. En daarmee komt de rentabiliteit van de lijn onder druk te staan	1
Start langzaam op Valt uit Kaart verkoop werkt niet	1
Update tijdens de rit, en dan met name dat men niet kan uitchecken. Want dan wordt het probleem naar de chauffeur toegeschoven, bij inchecken ligt het probleem bij Qbuzz (gratis rit).	1
veel te trage opstart waar door je de eerste rit geen ivu hebt	1
Langzaam opstarten.	1
Vaak bij het opstarten ordt er eerst een update uitgevoerd. Geregeld komt het scherm niet verder...kom je niet tot inloggen	1

Antwoord	Aantal ▼
Opstart blijft hangen en is rest nodig. Daar is geen tijd voor	1
Tijdens ritten automatisch opnieuw opstarten	1
Helemaal geen hinder, als het niet opstart vervalt de rit. Het is niet zo zoals jullie beweren dat ik reisregie niet op kan roepen op het moment dat passagiers niet in of uit kunnen checken!!!! En ik neem de passagiers gratis mee mocht de apparatuur niet werken, Qbuzz is hier nu al minstens 1 jaar mee bezig en krijgen het niet onder de knie... En daar maak ik inmiddels niet meer mijn probleem van	1
Zoals al aangegeven start hij traag op. Soms moet je hem nog drie keer aan en uit zetten voor hij het doet.	1
Met name het lange opstarten en ook dat ov palen het niet na één keer opstarten het doen	1
Duurt absurd lang	1
3 keer aan en uit zetten onder het rijden ,passagiers zien niet welke bus het is kunnen niet inchecken , ov palen voor in de bus werken slecht en staan veel te hard geluid te hoog	1
Problemen uitchecken . Geen oproep kunnen plaatsen. Geen kaartverkoop kunnen doen. Niet kunnen zien waar de bus volgende rit heengaat/welke halte gezet moet worden. Geen haltenamen om te zien.	1
Het duurt erg lang wanneer er een update plaats vind. Dan is de ivu nog niet opgestart wanneer de rit al moet beginnen.	1
De box blijft wel eens "haken" bij het opstarten, en daar kom je achter als je wegrijd. En dan kan het lang duren voordat de box weer operationeel is.	1
Duurt te lang, soms wel 20 minuten. Opstaptijd is 5 minuten. Rit al begonnen, pass kunnen niet inchecken, worden inkomsten misgelopen, maar worden ook niet geregistreerd voor rit analyse tbv nieuwe dienstregeling.	1
Het niet goed opstarten geeft meerdere problemen zowel het niet kunnen lezen van de kaartlezers bankpassen oid. Maar ook het losse kaartverkoop gaat vaak mid	1
Opeens opnieuw opstarten, vastlopen waardoor je weer opnieuw moet opstarten. Fout in kaartverkoopscherm waardoor betaalknop niet wordt geactiveerd	1
Hinderlijk, mensen moeten dan gratis mee. Is onprofessioneel voor de organisatie	1
Slechts deel van de problemen.. navigatie is na 4 jaar knudde... ticketbox vaak defect... kaartlezers vaak niet goed Qr codes worden niet gelezen... het is n hele was lijst.....	1
Bij aanvang dienst, duurt het opstarten van de ivu box langer dan dat er voor gegeven wordt. Resultaat is vertraging voor vertrek omdat rit/dienst gegevens niet eerder ingevoerd kunnen worden. Daarnaast vele problemen met div. betaal middelen zelfs niet accepteren ervan of lange verwerking/erkenning tijd.	1
Vastlopen van de IVU box, vervolgens soms 3 of 4 keer opnieuw opstarten	1
Niet kunnen uitchecken	1
Inchecken met de bankpas.. Lukt vaak niet	1
Je kunt de passagiers niet direct laten inchecken of een kaart verkopen. Je hebt niet direct je ritgegevens: welke lijn rijd je, welke tijd passeer je de haltes etc.	1
Soms gaat de IVU onder het rijden uit, shutting down, als dit gebeurt kan het soms voorkomen dat passagiers niet kunnen uitchecken, dit is heel vervelend	1
Slecht opstarten	1
duurt erg lang en soms helemaal niet.	1
Duurt lang, beeldscherm blijft zwart en dan moet je eerst weer alles uitzetten en opnieuw opstarten	1
Ik ga gewoon rijden en zie wel wanneer hij is opgestart	1
Valt regelmatig spontaan uit tijdens het rijden.	1
Passagiers gaan gratis mee, kan dan ook geen rijtijden zien. Kan dan ook geen contact krijgen met reisregie.	1
lange opstarttijd. Mocht de IVU Box werken en hij valt tijdens de rit uit, kan er niet uitgecheckt worden en moet de chauffeur het oplossen"	1
Is pas opgestart bij einde dienst	1
traag opstarten. Uitval van de ivu-box tijdens de rit	1

Antwoord	Aantal ▼
Het duurt soms te lang voor het opstarten en soms helemaal geen beeld	1
Duurt te lang en vaak moet het nog een keer. Resetten noemen ze dat. En het ergste is dat je geen contact hebt met cvl als er wat gebeurt. Verder het inchecken wil niet dus neem ik ze vaak de eerste rit zo mee. Kost alleen maar geld ipv dat het wat opbrengt.	1
Valt uit..tijdens het rijden	1
regelmatige uitval rondo stadskanaal	1
Hy blijft bij opstarten hangen en moet gereset worden, of het betaal programma of inchecken werkt niet en moet gereset worden. Dit duurt vaak heel lang en soms lost het het probleem niet op.mensen kunnen niet in of uit checken of een kaart kopen. Soms is het niet duidelijk of de pinpas goed in of uit checkt.	1
Duurt erg lang met opstarten, valt soms zomaar uit.	1
Ben 15 weken ziek, weet niet hoe het nu is.	1
Het duurt regelmatig /stelselmatig te lang om op te starten bij de dienst uitruk waardoor vaak de eerste pasagiers niet kunnen inchecken en er geen informatie op de bus aanwezig is . en je bent er tijdens het rijden dan toch mee bezig(afleiding).	1
Het vergt sowieso al te veel tijd! Maar 1 minuut opstap tijd. Als je toch uit moet rijden zoal Qbuzz voorstelt moet je tijdens het rijden de nodige handelingen verrichten. Als het nog niet lukt meerdere keren opnieuw opstarten en klanten gratis mee nemen die ook niet geregistreerd worden. Het is langzamerhand knoeibuzz ipv Qbuzz!!!	1
Duurt lang	1
Kaartverkoop werkt vaak niet of nog erger het systeem blijft hangen en daardoor weer opnieuw opstarten!	1
Blijft vaak vast zitten bij opstarten en valt onderweg uit	1
Lange opstart tijd, soms opnieuw moeten opstarten. Ook ov pay werkt soms niet op alle kaartlezers	1
Traag opstarten en spontaan uitvallen tijdens een rit waardoor onze passagiers niet meer uit kunnen checken	1
Duurt te lang en vaak niet kunnen in en/of uitchecken	1
duurt sons erg lang voordat systeem in zijn geheel is opgestart, daardoor is de opstapptijd in sommige gevallen veel te kort.	1
Systeem blijft hangen en moet je weer opnieuw opstarten. Betalings button bij kaartverkoop doet het regematig niet daardoor geen kaartverkoop mogelijk	1
Opstarten duurt soms erg lang, loopt soms vast tijdens het opstarten, valt heel soms onderweg uit	1
Soms zwart scherm, duurt erg lang. Dan opnieuw opstarten, tot soms 2 keer aan toe.	1
Soms blijft hij tijdens het opstarten hangen en kan je dus niks. Ook start de rit-gedeelte wel goed op, maar als je een kaartje wilt verkopen werkt dat deel niet. Daar kom je dus later achter en moet je alles uitzetten op opnieuw opstarten om het te verhelpen. Wat je tijdens een rit dus niet kan doen, want dan kan niemand meer in en uitchecken.	1
Valt onderweg soms uit	1
Lange opstarttijd ook vaak door opdaten van het systeem	1
Niet goed op starten	1
Duurt te lang. Of soms reset nodig	1
Duurt vaak heel lang zodat ik te laat bij de beginhalte ben.	1
let alleen bij het opstarten zijn problemen, ook als de box het doet zijn er dagelijks storingen met in de incheck paaltjes.	1
Opnieuw opstarten duurt vaak heel lang	1
Als de eerste klant komt die een kaartje wil kopen blijkt dit niet te kunnen. Ik moet dan onderweg de ivu herstarten en ondertussen kan niemand inchecken of uitchecken.	1
In sommige bussen duurt het erg lang voor hij opstart en ook vaak moet je hem meerdere keren opstarten omdat of de kaartlezers of de ivu box het niet doet.	1

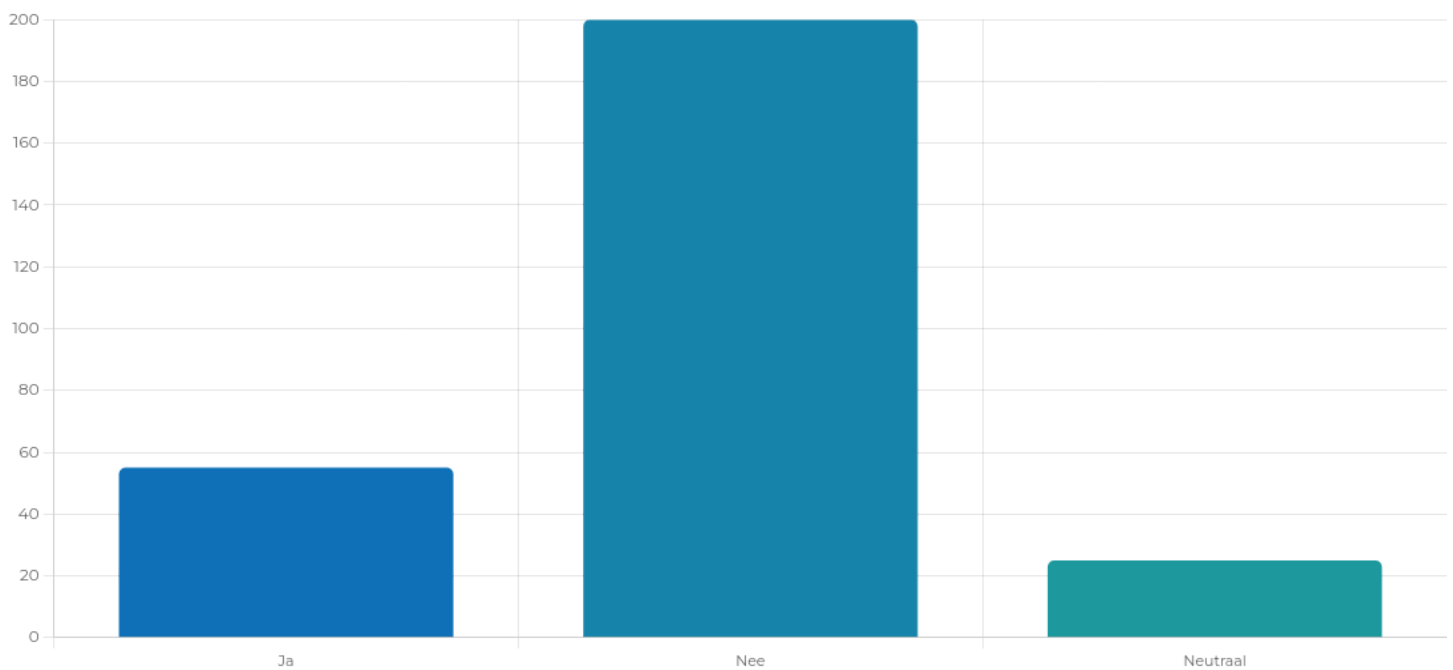
Antwoord	Aantal ▼
Plotseling uitvallen van het hele systeem	1
Start niet snel genoeg op, dus onderweg ook bezig om dit te fixen, houd dus in dat je minder met het verkeer bezig bent.	1
Opstarten duurt soms te lang of je moet hem uitschakelen en voor een 2e of 3e keer opnieuw opstarten.(ze zijn het wel aan het verbeteren)	1
Heen volledige opstart, dus oonieuw beginnen en dat duurt dan te lang	1
Duurt soms te lang .en onder het rijden valt soms uit	1
Start niet of traag op en als ie het doet dan geeft ie aan geen positie	1
Het opstarten duurt lang. Vooral als die onderweg uitvalt en je de boel opnieuw moet opstarten. Mensen die hebben kunnen inchecken bij het instappen, kunnen dan niet uitchecken bij het uitstappen omdat de apparatuur nog niet gereed is.	1
Communicatie valt weg en de mensen kunnen niet in of uitchecken	1
Opstarttijd lang. Langer dan gepland in mijn diensttijd. Kom altijd tijd te kort ga al eerder naar de bus om op de juiste manier op te starten en weg te kunnen rijden!	1
antwoord; zoals genoemd	1
Onderweg valt deze uit. Duurt heel lang voor opstartprocedure. Moet te vaak klanten nee verkopen mbt kaartje verkopen, daar de ivo box geen wifi heeft en/ of deze onderweg opnieuw opgestart moet worden .	1
Hij valt zomaar uit en dan is het heel makkelijk alles zo meenemen word ook door cvl gezegt een boel geld wst qbuzz laat liggen	1
kaartjesverkoop start niet op, of heeft geen verbinding met gps.	1
Uitval tijdens de rit	1
het duurt vaak te lang, en soms moet her drie keer opnieuw.	1
Het niet volledig opstarten van de IVU box waardoor je geen lijnnummer en bestemming kunt voeren op de bus. Niet kunnen zien of je op tijd rijdt. Geen haltes kunnen zien. Geen ticketverkoop. Passagiers niet in en uit kunnen checken. Wel of niet werken van de noodknop	1
er ontbreekt een vraag, O ondervindt je nog steeds problemen. na de zoveelste update is er nagenoeg geen probleem meer	1
Het vertrouwen dat ik iemand kan bereiken als het nodig is. Rvl is dan niet oproepbaar	1
Bij storing nog een keer opstarten,ivu in vullen op begin punt....eerste stuk nog geen kaarten kunnen verkopen ...gps en borden aan de weg kloppen dan niet...op app niet te vinden	1
Hinder is dat mensen pas in het halverwege kunnen inchecken	1
Ivu blijft vaak op zwart beeld staan.of kaartlezers blijven op geen positie staan. Dus kan men niet in of uit checken.	1
Moeilijk of niet opstarten, geen kaartverkoop mogelijk niet kunnen inchecken uitlezen kaartjes werkt bijna nooit.	1
Geen richtingfilm en lijnnummer	1
zwart scherm, kaart verkoop werkt niet	1
Trage opstart tot wel 10 min. Opstarten wil pas na 3 x uitschakelen en inschakelen. Met een wachttijd van 1 minuut volledig uit inbegrepen loopt de ivo box regelmatig vast. Herstellen van harde schijf bij verkeerd uitschakelen bij vorige chauffeur. Kan soms 1 a 2 uur duren. Reparatie tijd hdd.	1
Valt onderweg wel eens uit, dan opnieuw opstarten, vervelend is dat de passagiers niet kunnen UITchecken of inchecken	1
Opstarten duurt te lang	1



Ik vind het prima dat de kuchscheren verwijderd worden uit de bus.

Soortvraag: meerkeuze

# ▲	Antwoorden		%
● #1	Ja	55	19,64%
● #2	Nee	200	71,43%
● #3	Neutraal	25	8,93%
		Totaal: 280	100%

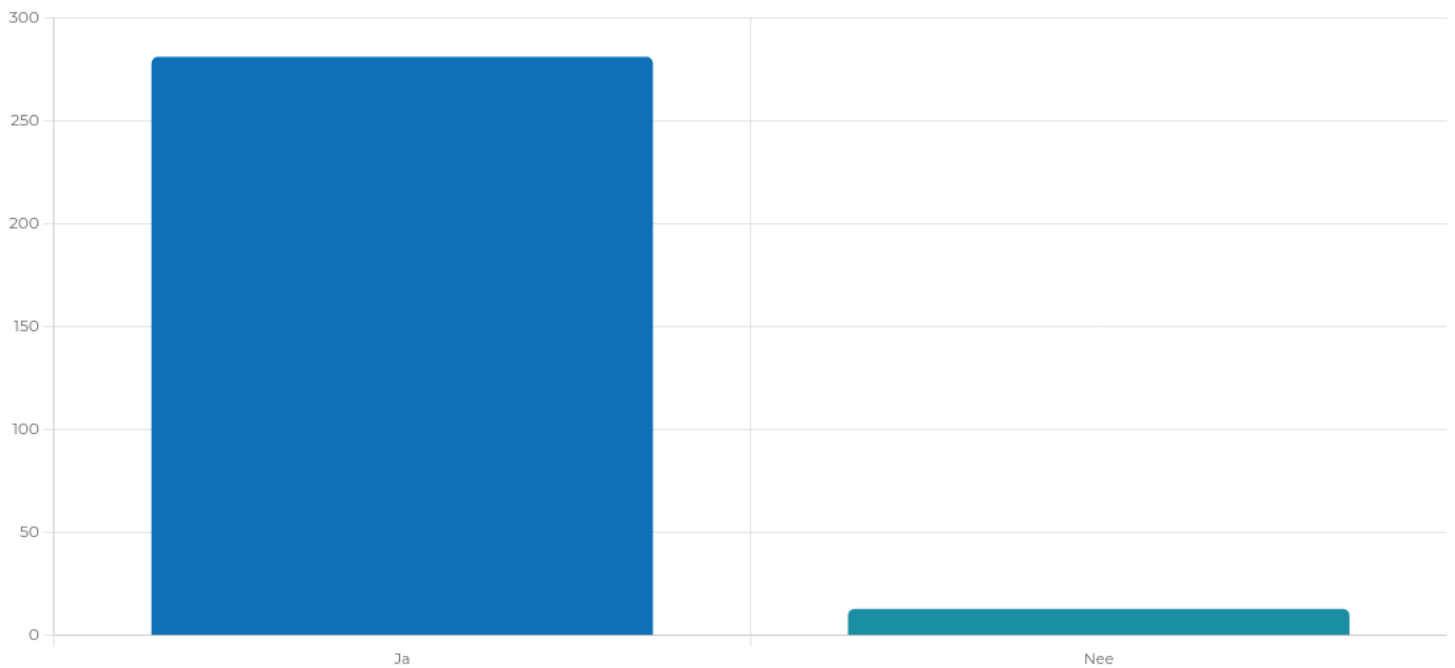




Ik vind het belangrijk dat Qbuzz zijn toezegging nakomt en haar personeel een fietsenplan aanbiedt.

Soortvraag: meerkeuze

# ▲	Antwoorden		%
● #1	Ja	281	95,58%
● #2	Nee	13	4,42%
		Totaal: 294	100%



Als er een fietsenplan wordt aangeboden, dan doe ik daaraan mee.

Soortvraag: meerkeuze

# ▲	Antwoorden		%
● #1	Ja	176	60,07%
● #2	Nee	30	10,24%
● #3	Weet ik nog niet	87	29,69%
		Totaal: 293	100%

