

Van: Edwin Kuiper

Onderwerp: Reactie FNV op brief Qbuzz
Datum: donderdag 25 januari 2024 08:54:29
Bijlagen: EK004 Qbuzz Groningen- Drenthe de heer G. Spijksma.pdf

Geachte leden van de provinciale staten,

Dinsdag 23 januari heb ik u een mail gestuurd waarin oa 2 belangrijke zaken in zijn aangegeven. Dit om verwarring te voorkomen.

- Qbuzz stelt dat de noodoproep altijd functioneert. Deze noodoproep staat los van het communicatiesysteem
- Eén van de communicatiesystemen van Qbuzz heeft op sommige momenten te maken met een langere opstarttijd. Dit is niet de IVU-box. De werking van de IVU-box is zoals je van IVU mag verwachten.

Bijgaand stuur ik u de brief van FNV, dd 24 januari, als antwoord op de brief van CEO Qbuzz, Gerrit Spijksma dd 16 januari.

Met vriendelijke groet,

Edwin Kuiper
Bestuurder FNV Streekvervoer



Leonard Springerlaan 23, 9727 KB Groningen
Postbus 11046, 9700 CA Groningen



Qbuzz Groningen/ Drenthe
t.a.v. de heer G. Spijksma
Peizerweg 126
9727 AK GRONINGEN

Per email: gerrit.spijksma@qbuzz.nl

Datum

24 januari 2024

Ons kenmerk

EK004/JHB

Betreft / Onderwerp

Reactie op uw schrijven

Doorkiesnummer

06-13183393

Email contactpersoon

edwin.kuiper@fnv.nl

Bijlage(n) ---

Geachte heer Spijksma,

Dank voor uw reactie naar aanleiding van onze brief van 11 januari jl.

Het is goed om te lezen dat u graag met FNV in gesprek wilt, FNV wil daarom snel een afspraak met u maken om de problemen rondom Telematica communicatie met u te bespreken. Ik wil ook graag inhoudelijk reageren op uw brief van 16 januari jl.

Functioneren Telematica

Al enige tijd maken onze leden die werkzaam zijn bij Qbuzz Groningen/Drenthe zich zorgen over de Telematica communicatie, bij de FNV zijn daar veel vragen over binnengekomen. Dagelijks ontvangen wij berichten dat de apparatuur niet goed werkt. Veel buschauffeurs in de concessie Groningen/Drenthe, uw medewerkers, hebben dat geuit naar ons. Daarbij worden vragen gesteld inzake veiligheid van de buschauffeur, veiligheid in de bus en zijn er ook zorgen over het niet juist kunnen registreren van de passagiersaantallen. Om met dat laatste te beginnen, de afgelopen jaren hebben we gemerkt dat bij het afschalen van de dienstregeling dit gepaard gaat met het bijhouden van de passagiersaantallen. QR-codes op dagkaarten en online gekochte E-tickets worden niet goed gescand, chauffeurs kunnen niet anders meer dan machteloos toezien dat passagiers doorlopen en dus ook niet voorkomen in de database. Als de registratie, niet goed functioneert, dan zijn daar ook terechte zorgen over bij onze leden, de buschauffeurs van Qbuzz. De hoeveelheid reacties uit onze enquête onderstrepen dat het niet goed kunnen in- en uitchecken een grote zorg is, daar waar het gaat om registratie van passagiers.

Een opsomming van de problemen die chauffeurs ervaren door het niet goed kunnen gebruiken van het communicatiesysteem in de bus:

- Doordat er met reisregie geen, of in vele gevallen het te lang duurt voordat er contact plaatsvindt kunnen chauffeurs informatie en of mankementen niet doorgeven.
- Het telkens bezig zijn met deze apparatuur en boze klanten leidt tot extra vertraging in hun toch al te krappe dienstregeling, dit leidt tot frustratie bij passagiers en stress bij uw medewerkers.
- Bij een incident kan dan niet achterhaald worden hoeveel passagiers er aan boord zijn geweest.
- De afgelopen week kregen wij meldingen dat, vanwege de weersomstandigheden en het tekort aan bussen, Qrane uitvalt en dat RVL daarom niet kan reageren op oproepen via de bus.
- Ook telefonisch komen chauffeurs niet in contact met Reisregie, vanwege onderbezetting.
- De problemen rondom Telematica zijn niet recentelijk, volgens onze leden zijn deze problemen al langer van aard.
- Het eigenlijk verplicht moeten stoppen als reisregie oproept bij het nieuwe oproepsysteem (VOIP) om op het scherm te kunnen kijken wanneer men kan spreken.

Deze problemen zorgen voor ongewenste afleiding en kan ertoe leiden dat de dienstregeling en benodigde pauzes in de knel komen, dit levert stress op bij buschauffeurs. Naar aanleiding van onze enquête en onze brief van 11 januari krijgen wij nog dagelijks meldingen. Wij vinden het daarom belangrijk dat de Telematica problemen snel opgelost worden.

Veiligheid

Onze conclusie dat het niet functioneren van de Telematica kan leiden tot gevaarlijke situaties is mede tot stand gekomen naar aanleiding van gesprekken en contacten met buschauffeurs, die hebben toegelicht waarom zij dit gevaarlijk vinden. Wij hebben van medewerkers doorgekregen dat zij zich zorgen maken over hun veiligheid vanwege het trage opstarten van het de Telematica, soms valt het systeem (niet alleen de software) ook plotseling uit. Problemen die zich voordoen waarbij buschauffeurs zich zorgen maken zijn o.a.:

- Het niet kunnen in- of uitchecken door reizigers leidt tot vervelende discussies met passagiers.
- Tijdens het rijden zijn buschauffeurs afgeleid vanwege het resetten, wat vanuit menselijk oogpunt ook heel begrijpelijk en onvermijdelijk is. Je bent als buschauffeur immers de enige aanwezige verantwoordelijke functionaris in de bus.
- Het zorgt voor onduidelijkheid of de noodknop het wel of niet doet, daardoor wordt de noodknop getest.

De toelichtingen van de buschauffeurs in onze enquête bevestigen bovenstaande. In uw brief stelt u dat de trage opstart van Telematica niet betekent dat de Telematica niet werkt in de bus en zeker niet dat de noodoproepfunctionaliteit in de bus niet werkt. Wij krijgen signalen dat de Telematica regelmatig 15-20 minuten uitvalt. Daarnaast was er onduidelijkheid over het functioneren van de noodknop. Echter begrijpen wij van Qbuzz dat de noodoproep het altijd doet, ook als niet alle apparatuur meteen volledig is opgestart. Daarmee is de veiligheid voor de chauffeurs en reizigers geborgd. Bovenstaande mededeling over de werking van de noodoproep staat in een werkprocedure. Bij een calamiteit dient er direct opgeroepen te worden via noodknop.

Zorgen van onze leden

Als vakbond willen wij, samen met u, afspraken maken over goede arbeidsvoorwaarden, een belangrijk onderdeel van deze arbeidsvoorwaarden is een veilige werkomgeving. Als onze leden zich daar zorgen over maken, is het logisch dat zij daar de vakbond van in kennis stellen, wij kunnen de signalen van onze leden niet negeren. FNV heeft in de concessie Groningen/Drenthe de afgelopen jaren meerdere zaken (moeten) oppakken omdat veel meldingen van uw medewerkers en onze leden in Groningen/Drenthe niet altijd even serieus in behandeling worden genomen, graag geven wij hier een toelichting op.

Veel van onze leden, werkzaam bij Qbuzz G/D, voelen zich daardoor niet gehoord. Enkele voorbeelden daarvan zijn de problematiek rondom buslijnen 72/73 (waar FNV uiteindelijk met o.a. Qbuzz een convenant heeft kunnen tekenen). Het omgekeerd laden in Emmen, waar FNV nu over in gesprek is met de gemeente Emmen en vragen over kledruimtes voor dames. Ook als het gaat om informatie t.a.v. de herhalingscursus rolstoelgebruikers en het vastzetten in de Q-liner komen bij ons kader veel vragen binnen. Recent zijn bij ons vragen binnengekomen over het roosterproces, zoals afgesproken is in bijlage 11 van de cao OV, invoeren van een compleet nieuw dienstenpakket vanwege een evenement en beschikbare uren voor VC leden.

Waterstofbussen

Actueel nu zijn de storingen in de waterstofbussen, hoe hier mee om te gaan en de beschikbare tijd die mensen krijgen om de diensten (ook matritten) te rijden, wij krijgen signalen dat hier veel te weinig tijd voor beschikbaar is. Waterstofbussen kunnen niet genoeg energie leveren bij een constante hoge snelheid op de weg. Daardoor krijgen buschauffeurs de opdracht om 60 km/per uur te gaan rijden omdat ze anders stilvallen. Je kunt op autowegen niet de toegestane snelheid halen, dat levert stress op voor de buschauffeurs. Er zijn kleine aanpassingen toegezegd, al blijken deze in de praktijk niet allemaal te zijn doorgevoerd. Ook als het gaat om informatie t.a.v. het tanken van de waterstofbus zijn veel vragen nog onbeantwoord volgens onze leden.

Communicatie

Medewerkers in de concessie Groningen/Drenthe die ons benaderen hebben het gevoel gehad dat hun klachten niet serieus worden opgepakt, ook niet na herhaaldelijke verzoeken. Dit beeld werd bevestigd in de door FNV op 22 december verstuurde mail naar Qbuzz over de Spatschermen, met in cc diverse betrokkenen, waarop wij tot op heden geen antwoord op gekregen hebben. Wij betreuren dit, we hadden graag een reactie ontvangen op onze enquête. Omdat wij het belangrijk vinden om nu wel snel gehoord te worden, hebben wij gemeend om de mail van 11 januari, stakeholders in de cc te zetten.

Overigens krijgen wij regelmatig vragen van politieke partijen (Vanuit de gemeente Groningen en de provinciale staten in Groningen en Drenthe) over ons standpunt inzake actuele zaken aangaande Openbaar Vervoer en voorzien wij stakeholders van relevante informatie als zij vragen hebben over het Openbaar Vervoer in de OV-concessie Groningen/Drenthe.

Vooruitkijken

Vandaag, woensdag 24 januari, hebben wij het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad van de Qbuzz concessie Groningen/Drenthe een uitnodiging gestuurd om gezamenlijk met FNV-kaderleden in overleg te gaan om de zorgen van de buschauffeurs te bespreken.

In onze brief van 11 januari hebben wij Qbuzz ook gevraagd om een reactie op onze vragen over het 'Fietsenplan' en nogmaals een reactie gevraagd over het verwijderen van de 'Spatschermen'. Wij hopen daar binnenkort antwoord van u op te krijgen. Wij willen dan ook voorstellen om structureel vakbondsoverleg in te voeren om onduidelijkheden tussen Qbuzz en vakbonden weg te nemen. Wat ons betreft is uw uitnodiging om zo snel mogelijk met elkaar in gesprek te gaan daar een goede aanzet in. Wij hebben een lange lijst van heel veel vragen vanuit onze achterban, die wij graag met u willen bespreken. FNV stelt voor om met een kleine afvaardiging vanuit het FNV kader en FNV vakbondsbestuurder, met u het gesprek aan te gaan.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Edwin Kuiper', is written over a faint, light blue circular stamp or watermark.

Edwin Kuiper
Bestuurder FNV Streekvervoer