

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1249

Vragen van het lid **Van Kent** (SP) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat over *de aanhoudende problemen met het busvervoer van Arriva in Twente* (ingezonden 15 februari 2024).

Antwoord van Staatssecretaris **Heijnen** (Infrastructuur en Waterstaat) (ontvangen 15 maart 2024).

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de berichten «Vakbond is problemen met busvervoer in Twente zat: «Werkdruk is moordend»» en «Klachtenregen bij Rover over nieuwe busvervoer in Twente: «Vergoeding zou pijn verzachten»»?<sup>1, 2</sup>

#### Antwoord 1

Het openbaar vervoer is zeer belangrijk voor de bereikbaarheid in Nederland. Reizigers moeten kunnen rekenen op een goed en betrouwbaar ov. Daarover maken decentrale overheden afspraken met vervoerbedrijven. Om de kwaliteit te waarborgen is het van belang dat personeel in de ov-sector goede arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden heeft. Vervoerbedrijven zijn daarvoor als werkgever verantwoordelijk en maken hierover afspraken met vakbonden in de cao's.

De provincie Overijssel geeft aan dat Arriva zich houdt aan de geldende cao. Na aanvang van de nieuwe concessie heeft Arriva de invulling van de cao in lijn met de rest van het bedrijf in andere regio's gebracht. Hierdoor zijn bepaalde extra afspraken die bij de vorige concessiehouder golden komen te vervallen.

De werkdruk in de sector wordt op dit moment door meerdere oorzaken als relatief hoog ervaren. De gehele sector spant zich daarom in om de werkdruk te verlagen. Ik vind het belangrijk dat de vervoerbedrijven zich blijven inspannen om de personeelstekorten op te lossen, de werkdruk te verlagen

<sup>1</sup> AD.nl, 14 februari 2024, «Vakbond is problemen met busvervoer in Twente zat: «Werkdruk is moordend,»» [www.tubantia.nl/enschede/vakbond-is-problemen-met-busvervoer-in-twente-zat-werkdruk-is-moordend-a4e67317?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F](https://www.tubantia.nl/enschede/vakbond-is-problemen-met-busvervoer-in-twente-zat-werkdruk-is-moordend-a4e67317?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F).

<sup>2</sup> Tubantia.nl, 5 januari 2024, «Klachtenregen bij Rover over nieuwe busvervoer in Twente: «Vergoeding zou pijn verzachten,»» <https://www.destentor.nl/enschede/klachtenregen-bij-rover-over-nieuwe-busvervoer-in-twente-vergoeding-zou-pijn-verzachten-ae66370e/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F#:~:text=C2%A9%20Lars%20Smook-,Klachtenregen%20bij%20Rover%20over%20nieuwe%20busvervoer%20in%20Twente%3A%20%27Vergoeding%20zou,overgang%20van%20Keolis%20naar%20Arriva>.

en het werken in de ov-sector aantrekkelijk houden. Daarom voer ik hierover ook gesprekken in het NOVB. Deze gesprekken gaan over het oplossen van het personeelstekort en de oorzaken van het relatief hoge ziekteverzuim. Zie hierover verder het antwoord op vraag 5.

#### Vraag 2

Herkent u de klachten van buschauffeurs en vakbond FNV over de werkdruk, te korte pauzetijden en de hoge rituitval? Zo ja, wat kunt u ondernemen om deze problemen op te lossen?<sup>3</sup>

#### Antwoord 2

Ik herken de signalen over hoge rituitval. Hierover heeft Provincie Overijssel contact met de vervoerder. De opdrachtgever accepteert de hoge rituitval niet. De klachten van de vakbond worden besproken in het overleg tussen werkgever en medezeggenschap. Daarnaast zie ik de uitval van ritten door personeelskrapte in meer regio's terug. Deze maand ga ik daarom in gesprek met werknemers in de sector en met de vakbonden om beter zicht te krijgen op de personeelskrapte en mij te laten informeren over het werken in de ov-sector.

#### Vraag 3

Deelt u de constatering van FNV dat de hoge werkdruk voor chauffeurs een gevolg is van de marktwerking in het streekvervoer?

#### Antwoord 3

Ik deel de constatering van FNV niet. In zowel ov-concessies die zijn aanbesteed als die zijn inbesteed of onderhands gegund, zie ik werkdruk als thema terugkomen. Ook hier ligt de verantwoordelijkheid bij de vervoerders en vakbonden om daarover afspraken te maken. Ook andere sectoren hebben hier last van.

#### Vraag 4

Wat kunt u -samen met de provincie Overijssel- doen om tegemoet te komen aan de eisen van de buschauffeurs?

#### Antwoord 4

Ik heb geen rol in de gesprekken over de arbeidsvoorwaarden. De eisen van de vakbonden zijn onderwerp van gesprek tussen de betrokken vervoerder, de medezeggenschap en vakbonden. Ook de provincie heeft hierin op dit moment geen directe rol. De Provincie Overijssel heeft wel aan de chauffeurs toegezegd om bij een volgende aanbesteding de programma's van eisen aan het ov-personeel voor te leggen voor duiding van onbedoelde neveneffecten die bepaalde eisen kunnen hebben voor de uitvoering van het werk.

#### Vraag 5

Kunt u een actueel overzicht geven van de tekorten aan buschauffeurs waarmee OV-bedrijven in Nederland kampen?

#### Antwoord 5

Er is geen landelijk overzicht van personeelstekorten in de ov-sector. De personeelskrapte verschilt sterk per concessie. Arriva geeft aan dat in de concessie Twente geen groot kwantitatief probleem met onvervulde vacatures bestaat.

Omdat de personeelskrapte in het landelijke en regionale ov in meerdere concessies een thema is, bespreek ik dit ook in het NOVB. Dit gesprek gaat over de oorzaken van en oplossingsrichtingen voor de personeelskrapte. Vervoerders en decentrale overheden bespreken hier werkende oplossingen, wat landelijke uitdagingen zijn bij het verminderen van de personeelskrapte en er wordt aangeduid hoe de voortgang is van het terugkeren naar volledige dienstverlening voor de verschillende regio's. Ikzelf ga in dit kader deze maand ook in gesprek met werknemers en vakbonden.

<sup>3</sup> RTV Oost, 3 januari 2024, «Arriva en bonden vandaag opnieuw in gesprek over rij- en rusttijden: «Het is buigen of barsten»» <https://www.rtvooost.nl/nieuws/2298559/arriva-en-bonden-vandaag-opnieuw-in-gesprek-over-rij-en-rusttijden-het-is-buigen-of-barsten>

#### Vraag 6

Welke plannen heeft u om het beroep van buschauffeur aantrekkelijker te maken en de aanhoudende personeelstekorten in het streekvervoer aan te pakken?

#### Antwoord 6

De ov-sector als geheel heeft te maken met vergrijzing en zet op dit moment in op werving van nieuw personeel. Het percentage van de medewerkers dat vroegtijdig uitstroomt is erg laag en er zijn in de sector lange dienstverbanden. Dit geeft aan dat het een aantrekkelijk beroep is.

In het NOVB bespreek ik niettemin met de ov-sector de mogelijkheden om het imago van werken in de ov-sector te verbeteren. Vanuit de sector hoor ik positieve signalen dat het personeel tevreden is over de arbeidsvoorwaarden. Ik ga daarom in gesprek met «zij-instromers» in de sector om hun eigen ervaringen te horen. Daarnaast spreek ik met de bonden om een beter beeld te krijgen van de oorzaken en mogelijke oplossingen om het imago van werken in de ov-sector aantrekkelijker te maken.

#### Vraag 7

Wordt onderzocht of de technische (opstart)problemen met de bussen van Arriva hebben geleid tot overtredingen van arboregels? Zo ja, kunt u de resultaten hiervan met de Tweede Kamer delen?

#### Antwoord 7

Vervoerders in Nederland moeten voldoen aan alle geldende Arbowetgeving en daar wordt door de bevoegde instanties op toegezien. De provincie Overijssel heeft van de toezichthoudende instanties geen signalen ontvangen dat Arriva niet voldoet aan de Arbowetgeving.

#### Vraag 8

Op welke manier worden de Twentse reizigers gecompenseerd voor de problemen tijdens de overgang van Keolis naar Arriva/RRReis, zoals de hoge rituitval van 10 tot 15 procent?

#### Antwoord 8

Voor compensatie bij vertraging is een landelijk afsprakenkader vastgesteld. Dit wordt vastgesteld tussen de provincie als opdrachtgever en de vervoerder en verschilt per regio. In Overijssel kan de reiziger bij vertraging vanaf 30 minuten 50% en vanaf 60 minuten 100% restitutie krijgen.

#### Vraag 9

Deelt u de mening van de SP-fractie dat concessiewisselingen in het streekvervoer vaak gepaard gaan met onrust voor reizigers, hoge uitval en overvraging van medewerkers? Zo ja, wat kunt u hieraan doen?

#### Antwoord 9

Bij concessiewisselingen treden vaker overgangsproblemen op. Het is belangrijk dat concessieverleners en -houders dit evalueren en de lessen bij een volgende aanbesteding toepassen. Ik zie in de sector dat dit ook gebeurt. Zie ook het antwoord op vraag 4. Ondanks de mogelijkheid dat zich bij concessiewisselingen aanloopproblemen voordoen blijkt uit onderzoek dat aanbestedingen in het (regionaal) ov in de afgelopen 20 jaar in Nederland hebben geleid tot meer en beter ov.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Effecten aanbesteden Openbaar Vervoer: Effecten van openbaar aanbesteden in het Openbaar Vervoer | Rapport | rijksoverheid.nl