

Klachtenlijst buschauffeurs Qbuzz Fryslân

Veiligheid:

- We missen de dodehoekspiegel. Ondanks dat deze niet verplicht is levert het wel een enorme bijdrage aan de veiligheid, zeker in de stad.
- Als je het zonneschermbord aan de bestuurders kant iets naar beneden haalt heb je geen zicht meer in de spiegel.
- De verlichting van de gelede bussen is zeer slecht te noemen, met name de koplampen geven onvoldoende licht.
- En als er al bussen met camera spiegels zijn, dan kan het zonneschermbord bij de zijruit nog niet naar beneden omdat die volledig verduisterend is, waardoor het zicht naar links volledig belemmerd is.
- Verkeersveiligheid, dodehoekspiegel niet aanwezig. Je moet je in alle bochten wringen om veilig een rotonde af te gaan.
- Spiegelverwarming, gister waren er bevroren spiegels. Ik weet het, het is allemaal maar tijdelijk maar wel ontzettend onveilig. En na 4 weken is er nog niemand gevonden die de lijmresten van de ramen kan halen. Dit belemmert het zicht ook.
- Camera spiegels: wordt ook geen actie op ondernomen, kortom ze vinden het eerst wel best, alles rijdt in hun ogen, lijkt mij een slechte zaak.

Materieel:

- Niet voorradig zijn van bussen. Buschauffeurs die uren moeten wachten of er wel een bus is zodat zij kunnen beginnen met hun werkzaamheden.
- Buschauffeurs die uren van tevoren naar huis gaan vanwege ontbreken van een bus.
- Nog veel uitval, ook mede door storingen in de nieuwe bussen.
- Eergisteren voor aanvang van mijn dienst was er geen bus.
- Bussen en podauto's die overal blijven staan.
- Elke bus wissel moet je hopen dat er voor jou ook een bus is.
- Er zijn piepende bussen.
- Te weinig bussen.
- Bussen met losse spiegels.
- Had vandaag nog een Altas busje mee waarmee je kon rijden met de deuren open (geen halterem). Ook een 13m met een onverklaarbare piep die continu afging. Daarnaast nog gezien dat een bus op Bolsward bus had overnacht en een andere op Sneek bus. Deze stond er om 13.00 uur nog. Worden ze dan niet gemist ofzo?
- Zolang er nog spiegels op de bus zitten graag Glassex en papier om dit schoon te maken, paar weken geleden al doorgegeven.
- Vandaag 4 uur lang in een krakende en piepende chauffeurscabine gezeten en als dat nog niet genoeg is elke 200 meter een scheepshoorn die afgaat! Vooral op een klinkerweg, vanmorgen op lijn 84 Wijnjewoude naar Bakkeveen.
- Gister donderde er een complete bank tijdens het rijden omver, gelukkig zaten er geen passagiers op.
- Het zonneschermbord moet over de hele breedte van het voorraam!

- De verwarming is ook een ramp. Soms op 15 graden is het nog bloedheet, of andersom.
- In niet alle bussen werkt de kachel, door het gebrek aan bussen is er helaas ook geen mogelijkheid de bus om te ruilen.
- Dikke prima, heb ook sterk de indruk dat ze zich bij Qbuzz er niet erg druk over maken. Ze gaan ervan uit dat de dode hoek detectie afdoende is, echter deze werken meer niet dan wel.
- Ondanks dat het om nieuwe bussen gaat beginnen deze al aardig te rammelen en valt er zo nu en dan een boutje of moertje naar beneden.
- Doordat de wasstraat nog niet werkt, vuile bussen, spiegels zijn smerig, ruitenwisservloeistof is bij vele bussen laag, maar wordt niet bijgevuld. De voorruit aan de binnenkant zijn nu al smerig door de airco/verwarming.
- Bij diverse bussen gaan de richtingaanwijzers niet automatisch uit na de bocht.
- Ook hebben niet alle bussen prullenbakjes.
- Er zijn vaak geen Pod auto's op het station, ook als je met een bus naar de stalling moet is deze er vaak niet.
- Is het mogelijk om de deuren sneller te laten openen en sluiten, gaat nu wel heel erg in slow motion.
- Verstelling van het stuur kan alleen hoog laag maar niet kantelen hierdoor zit je in een verkeerde houding achter het stuur.
- De elektrische rolstoel planken werken niet goed bij meerdere bussen, ook zijn de perrons in Leeuwarden te smal om als ze het wel doen er als rolstoelgebruiker makkelijk op/ af te komen.

Telematica:

- Slecht werkende ivu box.
- Slecht contact kunnen krijgen met de verkeersleiding.
- Tablets waar je als je moet oproepen eerst de oortjes in moet doen, dit terwijl er in de regels staat dat je geen oordopjes mag gebruiken.
- Dan zijn er nog veel bussen waar de OVPay niet werkt.
- Lijnfilmen die niet werken.
- Als passagiers wel moeten inchecken dan zijn er nu passagiers die vragen om een dagkaart. Als je dit wilt doen dan weigert het bij de betaling. Het pinapparaat werkt niet en ook voor het scherm werkt het niet.
- Als je zegt betaling met pin gewoon inchecken zeggen ze dat ze echt een dagkaart moeten hebben. Ga dan maar zitten en probeer het maar bij de volgende.
- Vanmorgen gesproken met een controleur van Qbuzz en die zegt: "dagkaarten werken nog niet in Fryslân". Volgens hem daarom ook nog geen controle op de bussen in Fryslan. Conclusie volgens mij weet de passagier dit ook en kan gratis mee.
- Het systeem loopt zover voor dat bij de een na laatste halte de nieuwe rit al klaar staat en waar de passagiers normaal in zo n situatie konden uitchecken, kan dat bij Qbuzz niet...ze checken weer in.
- Inderdaad navigatie is een ramp.
- Bij een groot gedeelte van de bussen werken de validators niet of niet goed. Mensen checken dubbel in, in plaats van in en uit of kunnen niet meer uitchecken doordat de bus al buiten dienst gaat voor aankomst op het station.

- Filmkasten zijn defect of gaan pas aan als je al van de halte op het station wegrijdt. Dit wordt door de reizigers niet echt gewaardeerd.
- De navigatie in de bussen werkt niet goed en valt regelmatig stil. Hierdoor hebben nieuwe collega's grote moeite om de lijnen te leren kennen/rijden.
- Regelmatig valt de IVU-box uit/stil. Als hij dan weer opstart kunnen de reizigers niet meer uit checken
- De Kar/vetag werkt niet.
- Automatische snelheid herkenning pakt, zeker op parallelwegen met verschillende snelheden, automatisch de verkeerde, met een irritante piep tot gevolg.
- Lijn 10 niet bij halte Noorderbrug laten stoppen.
- Als lijn 5 via Oostergoweg blijft rijden, dit aanpassen in de systemen. Niet met omleidingen werken. Dit geldt ook voor Lijn 10. Was ook zeer handig geweest als er over deze omleidingen informatie was verstrekt, had een heleboel vragen en onduidelijkheid voorkomen.
- Halte lijn 6 aan de Prinsentuinzijde kunnen mensen niet in- of uitchecken.

Interne communicatie:

- Worden ingepland op een andere stalling zonder overleg.
- Verkeersregie: als er een rit vooraf aan jou dienst uitvalt zou het wel lekker zijn dat je dit ook weet. Dan kun je misschien nog iets doen. Zij regelen toch niets.
- Na tien minuten aan de lijn gehangen te hebben met verkeersregie werd de hoorn opgepakt en meteen weer opgehangen.
- Bereikbaarheid reisregie is wel een issue. Op intranet staat een bericht van RR met een aantal negatieve reacties over veel te lange wachttijden.
- Komt bij dat verkeersleiding zeer slecht te bereiken is. Dit is frustratie nummer 1 bij chauffeurs.
- Men heeft het idee dat men zijn reet maar moet redden. Er overheerst het gevoel dat er totaal geen structuur of organisatie aanwezig is.
- Er is totaal geen communicatie.
- Reisregie heeft geeft oplossingen bij problemen, als ze al bereikbaar zijn.
- Ondanks de toezeggingen bij de informatiebijeenkomsten, heeft nog niemand van Qbuzz zijn of haar gezicht laten zien.
- Reisregie kan je bellen zonder dat je op hoeft te nemen. Ze beginnen gewoon te praten, superirritant als je net met een reiziger staat te praten.

Vestigingen:

- In Dokkum is er nog steeds geen fietsenstalling. Elektrische fietsen staan gewoon buiten. Ook is er nog steeds geen fatsoenlijke kantine.
- Geen stromend water en geen stroom (tijdelijk aggregaat).
- Grote in- en uitgang stalling/ verplaatsen bomen.
- Wateroverlast.
- Er is geen vaste telefoon op de stalling en in de kantine, zodat je kan bellen als er geen bus of podauto is.
- Wanneer krijgen we de televisie weer in de kantine op het station in Leeuwarden?

Rijtijden:

- De lijnen zijn weer ingekort qua tijd....dus er is op sommige lijnen geen een manier om op tijd te komen...
- In Drachten is het idee ontstaan om alle problemen in een dienst op het uitgeprinte dienstblad te noteren en in te leveren bij de teammanager. In de hoop dat het ergens bij Qbuzz terecht komt zodat er ook iets mee gedaan kan worden.
- Rijtijden moeten aangepast worden. Rijtijden van 2023 zijn gebruikt.
- Alle pauzes die je hebt worden enorm ingekort door de uitloop van de rittijden. Dit houdt in dat de diensten die ik nu draai structureel uitlopen met gemiddeld 10 minuten.
- Veel te krappe rijtijden, geen lucht in de diensten. Notabene daar hebben we nog voor gestaakt enkele jaren terug! Eigenlijk loopt het zeer en zeer stroef.
- Met het huidige materieel en de dienstregeling is het onmogelijk om op tijd te rijden d.w.z. als je al een bus hebt. Hierdoor worden collega's overspoeld met klachten van reizigers.
- Door de te krappe rijtijden zijn heel veel bus wissels nu nul minuten. Dit is niet conform de afspraken en brengt de hele dienstregeling in de war.
- Op de stad is het aandeel zaterdag diensten zeer hoog, dit resulteert in een zware belasting van de chauffeurs. Je bent immers gemiddeld om de zaterdag aan de beurt. Mogelijk in een nieuw pakket hier rekening mee te houden en op in te spelen, door de lijnen 1 en 5 op zaterdag bij de streek onder te brengen (deze zaten voorheen ook bij de streek).
- De rijtijden zijn behoorlijk aan de krappe kant hierdoor heb je weinig tot geen tijd om fatsoenlijk de klant te helpen.

Overige:

- Huilende chauffeurs, boze klanten....en vooral heel veel chaos.
- Onduidelijkheid over urenvergoeding betreft de eerste informatie ochtend/middag. Zelfde over de e-learning. Hoe krijgen we deze uren? Zelf declareren?
- En dat we ook het idee krijgen serieus genomen worden.
- Dat horen we op de werkvloer. Collega's hebben geen plezier meer in het werk, er zijn er bij die serieus overwegen eerder te stoppen, toch RVU of ander werk te gaan zoeken.
- Bij aanvang dienst een bus pakken is al een opgave, waar staat hij, start hij in 1 keer op, werkt de computer, enz.
- Kaartverkoop is in een heleboel bussen ook niet mogelijk.
- Wat moet er met gevonden voorwerpen? En waar kunnen de reizigers ze eventueel weer terug krijgen?
- Graag weer de daglijsten terug in de 7-daagse planning. Dan kun je zelf weer zien met wie je eventueel kunt ruilen. De planners hebben het de hele dag druk genoeg met mensen bellen om ergens anders te rijden.

- Doordat het op dit moment zo een chaos is, is de mentaliteit bij de collega's omgeslagen van schouders eronder naar ze zoeken het maar uit met hun bende, ik doe wat op papier staat en anders maar een slag eruit.
- We moeten de stadsbussen weer in hun eigen sporen zetten en weer bestikkeren met de leeuw, zodat duidelijk is welke bus waar hoort.
- De perron indeling moet opnieuw. Bussen staan elkaar nu in de weg. Ook weer aparte perrons voor de stadsdienst. Dit is wel zo duidelijk naar de reizigers toe.
- De indeling van de stadsbussen is dusdanig ondoordacht dat je maar 1 kinderwagen/ rolstoel mee kan nemen.
- De stadslijnen weer zoveel mogelijk op dezelfde tijd laten vertrekken, dan kunnen de meeste mensen die doorreizen gewoon op het station direct over stappen.
- Graag het volume van de luidpreker telefoon omlaag, staat in de meeste bussen op standje omroepen.
- Gaat de collectieve ziektekostenverzekering/ korting bij de Friesland bij Qbuzz verder?
- Het geluid van de passagiers stop graag afregelen naar een acceptabel volume.