
Klanten willen een OV-bedrijf dat hen serieus neemt en vraaggericht is

Qbuzz is in april 2008 opgericht door Rob van Holten, Leon Struijk en NS. Qbuzz is het enige Nederlandse vervoerbedrijf op de markt voor aan te besteden vervoersconcessies en concurreert op deze markt met buitenlandse (beursgenoteerde) ondernemingen. Qbuzz heeft in de afgelopen periode drie concessies verworven door een kwalitatief hoogwaardig aanbod van openbaar vervoer. Qbuzz vervoert iedere dag circa 100.000 klanten met 1.700 medewerkers en 500 bussen. Qbuzz gelooft in het vormen van partnerships waarmee successen in het openbaar vervoer kunnen worden bereikt. Vernieuwende werkwijzen met chauffeurs om de klantvriendelijkheid van het openbaar vervoer te vergroten, partnerships met andere vervoerders om de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn van voordeur tot bestemming, open en transparante relaties met concessieverleners om snel in te kunnen springen op de veranderende vraag naar openbaar vervoer en niet in de laatste plaats attractieve en gemakkelijke aanbiedingen aan onze klanten om het gebruik van het openbaar vervoer verder te vergroten.



Rob van Holten (54) is sinds 2001 werkzaam in het openbaar vervoer. Rob is er van overtuigd dat het openbaar vervoer een lokale activiteit is waarbij de chauffeur de directe kwaliteitsbeleving bepaald voor de klant. Om die reden behoort de lokale organisatie verregaande bevoegd- en verantwoordelijkheden te hebben. De overige organisatieonderdelen dienen hieraan faciliterend te zijn. Ervaring heeft geleerd dat er enerzijds maatwerk moet worden geleverd toegespitst op het concessiegebied, anderzijds dient er een gedetailleerde implementatie plaats te vinden waardoor de klant direct de voordelen ervaart.

Leon Struijk (39) is sinds 2000 werkzaam in het openbaar vervoer in verschillende disciplines. Hij heeft daarbij gewerkt aan onder meer de wijze waarop een vervoersonderneming moet omgaan met de liberalisering van de markt (2000-2002), de invoering van de OV-chipkaart (2002-2005) en het verbeteren van de kwaliteit van het openbaar vervoer voor reizigers (2005-2007). Het openbaar vervoer heeft in die periode in vele concessiegebieden substantiële groei doorgemaakt, waarmee een negatieve spiraal van afnemende opbrengsten in het streekvervoer uit het recente verleden kon worden doorbroken.
