PROVINCIE UTRECHT

JAAR- EN TRENDRAPPORTAGE 2017

OPENBAAR VERVOER PROVINCIE UTRECHT

PROVINCIE-UTRECHT.NL

VOORWOORD

drs. D.D. (Dennis) Straat
Gedeputeerde Mobiliteit, Financiën, Integraal Gebiedsprogramma

Voor u ligt de rapportage over het openbaar vervoer in de provincie Utrecht in 2017. In deze rapportage staan de kengetallen over het openbaar vervoer.

Ook in 2017 is het gebruik van het openbaar vervoer gestegen en zijn de reizigers over het algemeen tevreden. Beide vervoerders krijgen een ruime voldoende van de reizigers. Tegelijkertijd bevestigt de rapportage dat de slechte doorstroming op enkele belangrijke passages helaas hardnekkig is. Hierdoor komt de bestaande dienstregeling steeds meer onder druk te staan. Er wordt hard gewerkt om dit probleem aan te pakken. Hierbij kijken we niet alleen naar het OV maar ook naar andere vormen van mobiliteit, zoals de fiets en de auto, die ook groeien. Samen met gemeenten en andere betrokkenen leiden we deze groei in goede banen. Dit vraagt weloverwogen keuzes met betrekking tot de beperkte ruimte op straat.

De toekomstige Uithoflijn betekent straks een forse capaciteitsimpuls. Dan kunnen ook de extra lange bussen, die op dit moment deze verbinding verzorgen, elders worden ingezet. Tot het zover is zijn de inspanningen gericht op een passend aanbod voor de stijgende vraag met een efficiënte inzet van de financiële middelen.

Wat betreft de veiligheid is de samenwerking tussen de vervoerders en de politie verder verbeterd. Door het delen van gegevens met betrekking tot overlast en incidenten kan gerichter worden gecontroleerd en is effectieve inzet van het service- en veiligheidspersoneel mogelijk. Dit draagt bij aan een prettige en veilige reis voor de reizigers en een veilige werkomgeving voor het personeel.

Wij blijven ons samen met de vervoerders, wegbeheerders en andere betrokkenen inzetten voor een bereikbaar Utrecht.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD 2

LEESWIJZER 4

ONTWIKKELINGEN 5

AANBOD 7
Omvang dienstregeling 7
Materieel en milieu 8
Rituitval 9
Stiptheid 10

GEBRUIK 12
Aantal instappers en reizigerskilometers 12
Kostendekkingsgraad 13
Klantwaardering 14
Klantreacties 16

VEILIGHEID IN HET OPENBAAR VERVOER 17
Aantal incidenten 18

LEESWIJZER

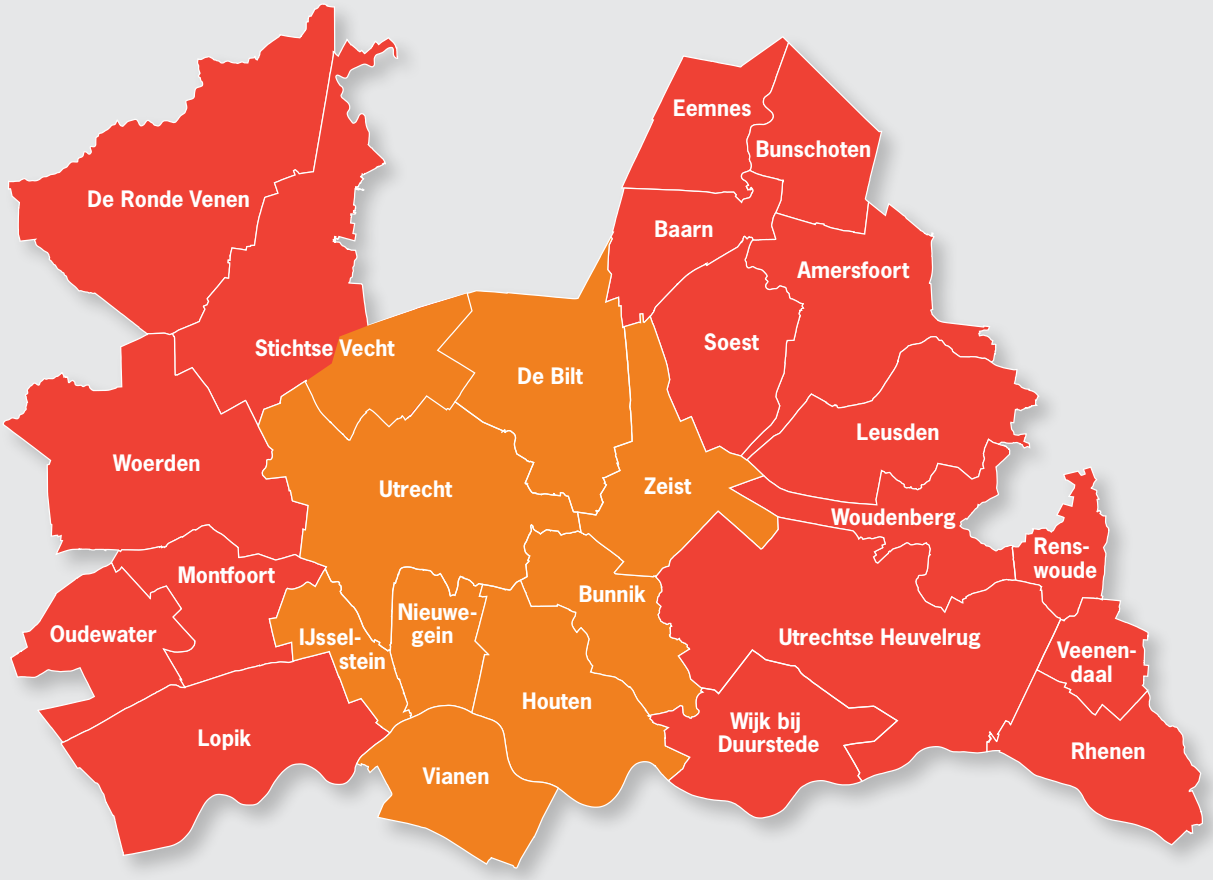
In deze rapportage 2017 vindt u kerncijfers en feiten over de concessies openbaar vervoer in het beheer van provincie Utrecht. Het betreft twee concessies:

1. Concessie U-OV. Deze concessie bestaat uit het OV in de stad Utrecht en directe omgeving. Deze concessie wordt van 2013 tot en met 2023 door Qbuzz uitgevoerd.
2. Streekconcessie. Deze bestaat uit het westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht, inclusief Amersfoort. Deze concessie wordt van 2016 tot en met 2023 onder de naam Syntus uitgevoerd door Keolis.

Hieronder staat ter verduidelijking een kaart van beide concessiegebieden. De streekconcessie (in rood) bestaat uitsluitend uit busvervoer. De U-OV-concessie (in oranje) heeft ook tramvervoer. Indien mogelijk en relevant zal de tram apart genoemd worden.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van het openbaar vervoer in 2017. Daarnaast wordt -indien cijfers beschikbaar zijn- de ontwikkeling in de laatste jaren getoond.

Deze rapportage gaat alleen over het openbaar vervoer per bus en tram. In de provincie Utrecht bestaat ook vraagafhankelijk vervoer, met name gericht op mensen met een beperking in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo-vervoer). Dit wordt uitgevoerd onder de naam Regiotaxi. Dit vervoer maakt geen deel uit van de openbaar vervoer concessies en valt buiten deze rapportage.



BRONNEN

De gepresenteerde gegevens zijn uit de volgende bronnen afkomstig:

- De huidige en voormalige vervoerders: Connexxion, GVU, Syntus (Keolis) en Qbuzz
- De jaarlijkse OV-Klantenbarometer van CROW/ KpVV (waarderingscijfers)

ONTWIKKELINGEN

Eerste volledige jaar Syntus

Afgelopen jaar was het eerste volledige jaar van de concessie die uitgevoerd wordt door Syntus. De start van deze concessie was niet vlekkeloos. De vervoerder had als gevolg van de tot op het laatste moment lopende juridische procedure rondom de aanbesteding onvoldoende tijd zich voor te bereiden. Onder andere is nog tot de zomer deels met tijdelijke bussen gereden. De moeizame start is terug te zien in de cijfers. Inmiddels is er veel verbeterd. Zo rijdt de hele Syntus-concessie nu met hoogwaardige nieuwe bussen. Volgens de tevredenheidscijfers waardeert de reiziger deze bussen in hoge mate. De klanttevredenheid over de gehele rit in deze concessie is redelijk op peil gebleven.

Busstation Driebergen-Zeist

In september is het volledig vernieuwde busstation Driebergen-Zeist geopend. Helemaal af is het nog niet, maar dit is nu al een verbetering voor de reizigers. Er is een forse stap gezet in de kwaliteitsverbetering van de openbare ruimte, waarmee de reiziger beschikt over een comfortabel overstappunt.

Afschaffen contant geld

In 2017 is contant geld op de nachtbussen van U-OV afgeschaft. Dit heeft geen noemenswaardige problemen opgeleverd. Sterker nog, veel reizigers zijn erg tevreden over het feit dat ze tegenwoordig op de nachtbussen kunnen pinnen. De geleerde lessen zullen gebruikt worden om het afschaffen van contant geld in de overige voertuigen zo soepel mogelijk te laten verlopen. Overigens zal contant geld niet volledig worden afgeschaft. Buiten de voertuigen zullen alternatieven ontwikkeld worden waarbij reizigers contant zullen kunnen blijven betalen.

Vluchtstrookgebruik A28

De vluchtstroken van de A28 zijn deels geschikt gemaakt voor gebruik door spitslijnen. Dit heeft duidelijk een positief effect op de betrouwbaarheid van deze buslijnen. Hiermee is de kwaliteit van het openbaar vervoer rondom de A28 fors verbeterd. Dit draagt bij aan een aantrekkelijk OV.

Kaartautomaten tramlijn

In hoog tempo heeft U-OV eind 2017 in opdracht van provincie Utrecht kaartautomaten geplaatst op de tramhaltes. Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de reizigers deze automaten zeer waarderen. Dit is een waardevolle uitbreiding van het betalingssysteem en draagt bij aan het laagdrempelig houden van het openbaar vervoer.
Ook de Uithoflijn zal voorzien worden van deze automaten.

Uitbreiding elektrisch vervoer

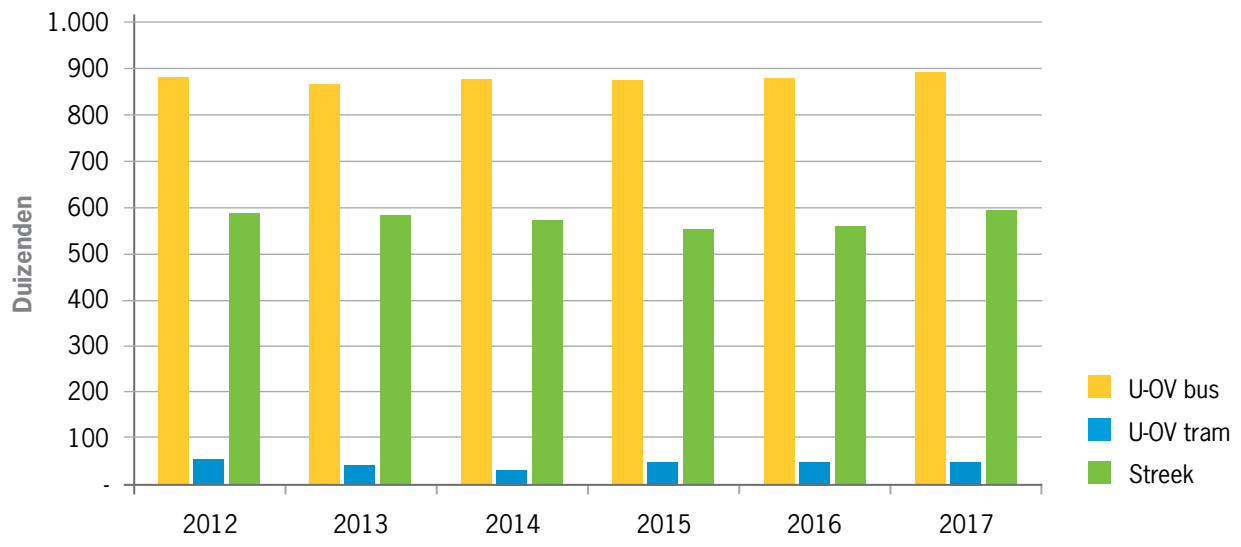
Naast de reeds sinds 2013 elektrisch gereden U-OV lijn 2 rijdt nu ook de Utrechtse lijn 1 vrijwel geheel elektrisch. De eerste inzet in de tweede helft van 2017 kenmerkte zich door enkele kinderziektes, die inmiddels grotendeels verholpen zijn. Doordat er dieselbussen achter de hand werden gehouden heeft de dienstverlening niet of nauwelijks geleden onder deze kinderziektes.

Meer informatie:
Vervoer in het gebied van U-OV: www.u-ov.info
Vervoer in het gebied van de streekconcessie: www.syntusutrecht.nl
Toegankelijkheid van haltes: www.provincieutrecht.haltescan.nl

AANBOD

OMVANG DIENSTREGELING

OMVANG DIENSTREGELING - AANTAL DIENSTREGELINGUREN (DRU)



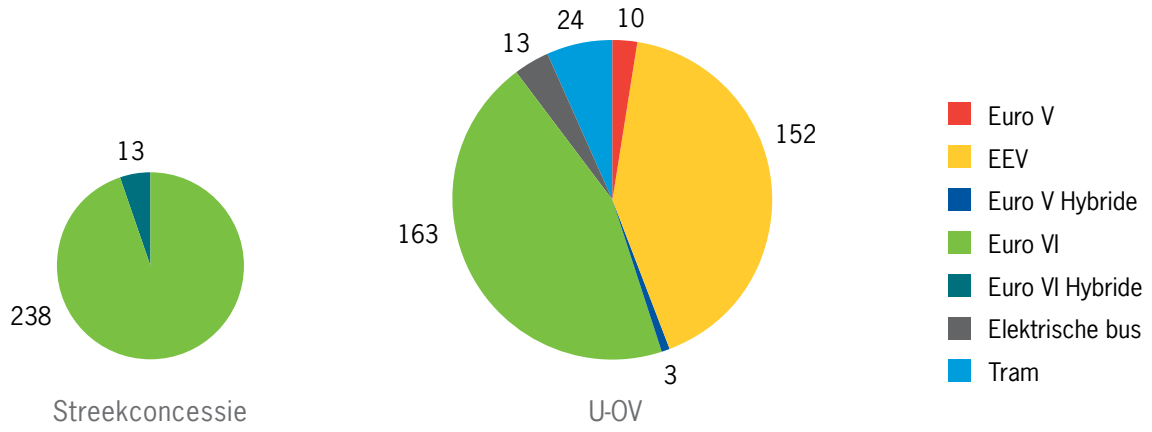
Bron: Connexxion, Syntus, GVU en Qbuzz

Het aanbod van het openbaar vervoer wordt weergegeven in dienstregelingsuren (DRU's). Dit zijn uren waarin bussen en trams in de dienstregeling rijden en dus te gebruiken zijn door de reizigers. Het aantal DRU's dat gereden wordt is dus een indicatie van de hoeveelheid vervoer dat geboden wordt.

Na enige jaren van een redelijk stabiel aanbod is het laaste jaar het aantal DRU's gestegen. Dit is noodzakelijk om de reizigersgroei te kunnen faciliteren. Daarnaast kost het uitvoeren van de bestaande dienstregeling steeds meer DRU's (en dus geld) vanwege de slechte doorstroming op veel verbindingen in het openbaar vervoer. In de streek-concessie zijn er DRU's bijgekomen als gevolg van het aanbestedingsresultaat.

MATERIEEL EN MILIEU

VOERTUIGEN - AANTAL BUSSEN, MINIBUSSEN EN TRAMS PER EMISSIEKLASSE

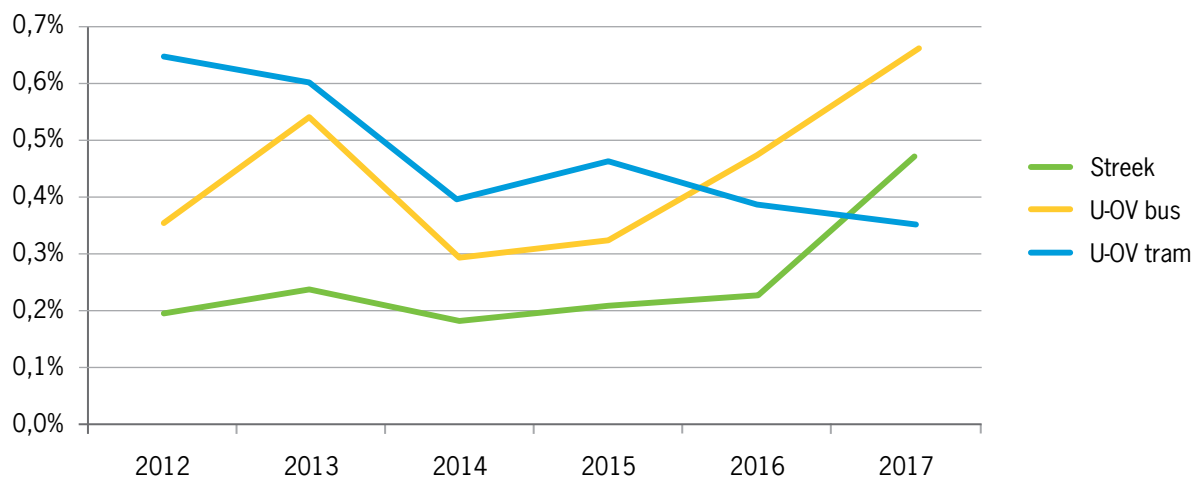


Bron: Syntus, Qbuzz

Meest opvallende wijziging ten opzichte van vorig jaar is de volledige nieuwe vloot van de streekconcessie. Syntus is de concessie begonnen met een tijdelijke vloot met tweedehands bussen. In de loop van het jaar zijn al deze tijdelijke bussen vervangen door de definitieve vloot. De komende tijd zullen nog enkele elektrische voertuigen instromen. Bij U-OV zijn er 10 elektrische bussen ingestroomd op lijn 1. De tramvloot is gekrompen doordat er twee trams buiten dienst zijn gesteld. De 10 tijdelijke Euro V-bussen blijven nog iets langer in dienst om de groei van het netwerk te kunnen faciliteren.

RITUITVAL

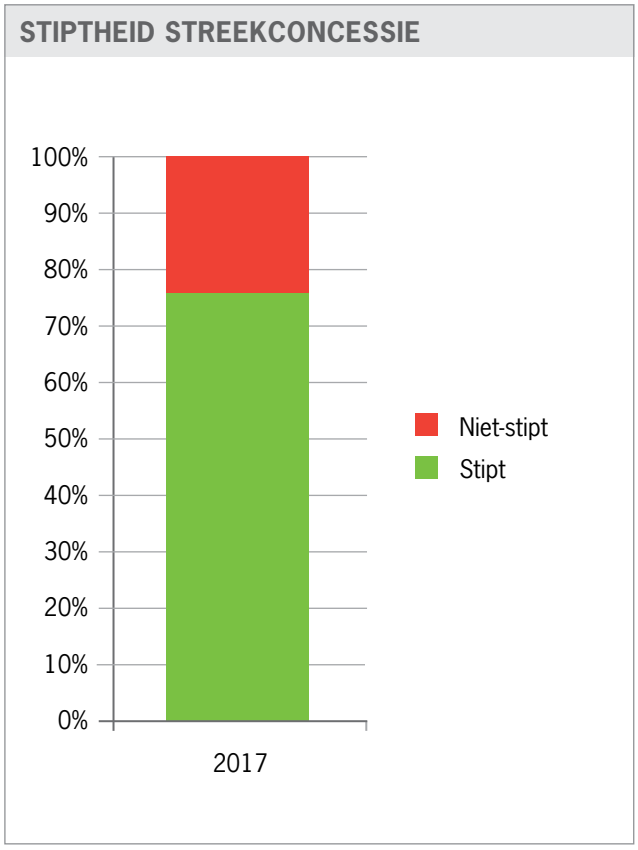
RITUITVAL - PERCENTAGE RITTEN DAT NIET OP HET EINDPUNT ARRIVEERT



Bron: Connexxion, Syntus, GVU en Qbuzz

Een rit wordt als uitgevallen beschouwd als deze het geplande eindpunt niet haalt. Beide concessies kennen verschillende afspraken rondom rituitval. Beide vervoerders hebben al enige jaren last van een stijgende rituitval. Bij de tram is juist een daling van de rituitval te zien. De verkeersdrukte en de verslechterde doorstroming op het wegennet zijn een belangrijke oorzaak van rituitval. Bussen doen steeds vaker langer over de rit dan gepland, waarna een volgende rit noodgedwongen geschrapt wordt om verdere vertragingen te voorkomen. De tram heeft met eigen infrastructuur natuurlijk veel minder last van deze congestie; dat is terug te zien in de cijfers.

STIPTHEID

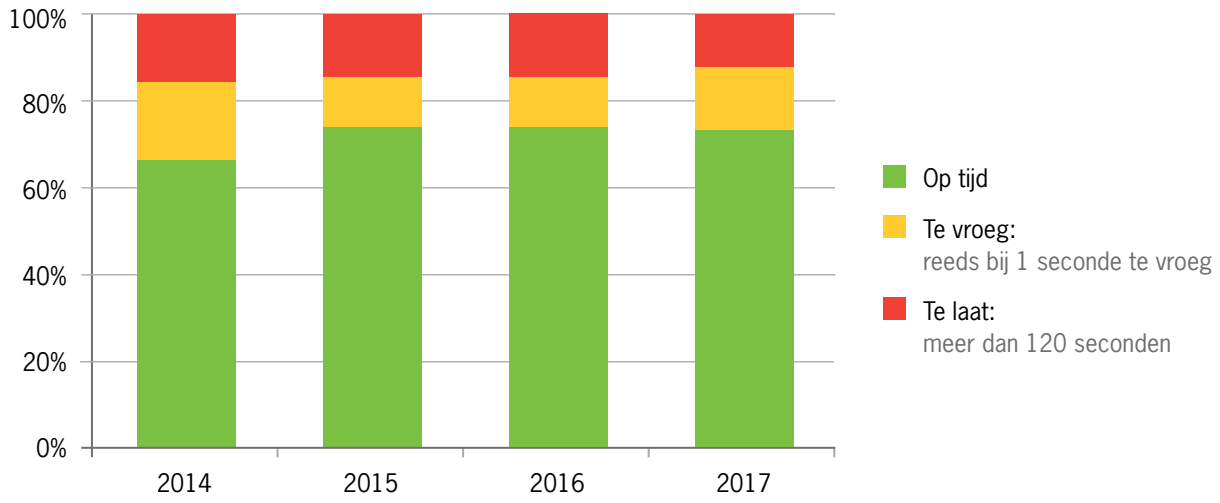


Bron: Syntus

Reizigers vinden stiptheid erg belangrijk. Men wil er op aan kunnen dat de reis volgens plan verloopt. Op tijd rijden in Utrecht en omgeving is echter een forse uitdaging. De verkeerscongestie in de regio neemt al enige tijd toe en dit zorgt voor vertraagde bussen. De verbouwing van Utrecht Centraal Station, de bouw van de Uithoflijn en de bouw van de onderdoorgangen op het Anne Frank plein en 5-mei plein in Utrecht zullen op termijn voor het OV vele voordelen opleveren, maar tot die tijd ondervinden de bussen veel hinder van de werkzaamheden. Dit zijn natuurlijk niet de enige werkzaamheden, zo waren er in het gebied van de streekconcessie in 2017 ongeveer 400 omleidingen wegens werkzaamheden. Tot slot zorgen de niet optimaal afgestemde verkeerslichten in de stad Utrecht voor veel vertraging.

Na de start van de nieuwe vervoerder in de streekconcessie bleken de geplande rijtijden niet haalbaar. Dit heeft zijn weerslag op de stiptheid. Gedurende het jaar 2017 zijn er verbeteringen doorgevoerd, waaronder het toevoegen van rijtijd om de stiptheid te verbeteren. Echter, doordat ook de congestie op onze wegen blijft toenemen was ook aan het einde van het jaar 2017 de stiptheid niet voldoende.

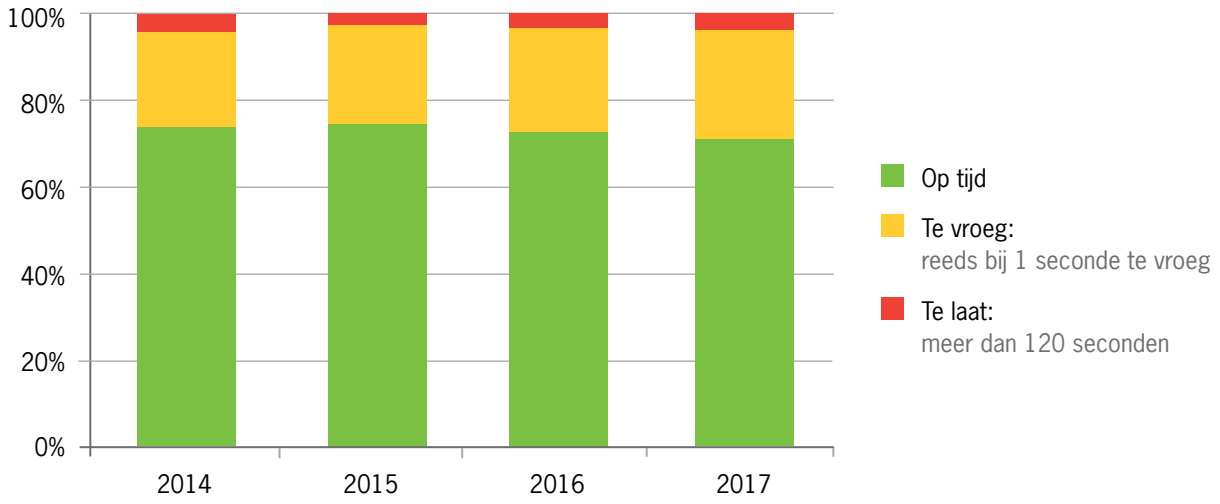
STIPTHEID BUS U-OV



Bron: Qbuzz, GOVI

De stiptheid is grotendeels stabiel in de concessie U-OV, maar nog niet op niveau. Het aantal bussen dat te laat vertrekt is licht gedaald, daarentegen is het aantal bussen dat te vroeg vertrekt licht gestegen.

STIPTHEID TRAM U-OV



Bron: Qbuzz, GOVI

De stipheid van de trams is ten opzichte van 2016 gedaald. Het aantal trams dat te laat vertrekt is gestegen, maar het aantal trams dat te vroeg vertrekt ook. Laatstgenoemde is een hardnekkig probleem veroorzaakt door het ontbreken van een centrale tijdsindicatie (een voor alle bestuurders gelijk lopende klok) ten behoeve van de tram-bestuurders. Onderzoek wijst uit dat dit te vroeg rijden in vrijwel alle gevallen beperkt blijft tot maximaal een halve minuut. Voor de passagiers heeft dit dus beperkte gevolgen.

GEBRUIK

AANTALLEN INSTAPPERS EN REIZIGERSKILOMETERS

INSTAPPERS - AANTAL CHECK-INS OV-CHIPKAART

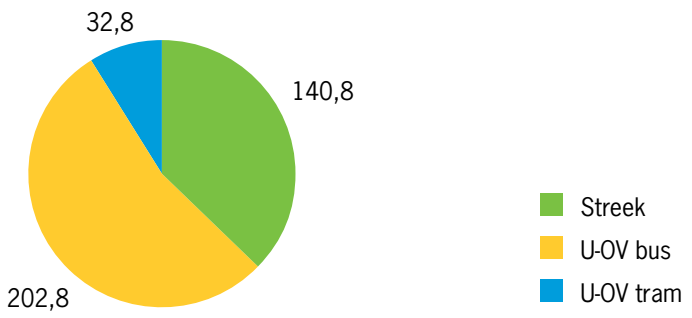
AANTAL INSTAPPERS*	2015	2016	2017
Streekconcessie	13.616.871	13.852.887	14.460.063
U-OV bus	35.956.619	37.609.113	39.098.102
U-OV tram	5.691.547	5.716.844	5.693.849
TOTAAL CONCESSIES	**55.265.037**	**57.178.844**	**59.252.014**

* *Alleen instappers met een OV-Chipkaart*

Bron: Connexxion, Syntus en Qbuzz

Ook in 2017 is het gebruik van het OV weer gestegen. Zowel het aantal instappers als het aantal gereisde kilometers is gestegen ten opzichte van 2016. Het gaat bij deze cijfers om reizigers die reizen met de OV-Chipkaart. Naast de OV-Chipkaart is er nog een beperkt aantal reizigers dat reist op papieren kaartjes of de mogelijkheid gebruikt die Syntus biedt om kaartjes via een app te kopen.

REIZIGERSKILOMETERS - REIZIGERSKILOMETERS IN MILJOENEN (ALLEEN OV-CHIPKAART) IN 2017



Bron: Syntus en Qbuzz

Gezamenlijk bij beide concessies hebben de reizigers ruim 375 miljoen kilometers afgelegd. Dat was vorig jaar nog 340 miljoen. De groei in gebruik komt door de goedlopende economie, waardoor inwoners en bezoekers zich vaker en meer verplaatsen, maar ook door de voortdurende aandacht voor netwerkoptimalisaties in het openbaar vervoer. Dit laatste houdt in dat jaarlijks wordt gekeken of de middelen optimaal ingezet worden of dat dit beter kan.

KOSTENDEKKINGSGRAAD

KOSTENDEKKINGSGRAAD - REIZIGERSOPBRENGSTEN ALS PERCENTAGE VAN DE TOTALE KOSTEN VAN HET OPENBAAR VERVOER

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Connexxion/Syntus	44,5	46,6	45,9	45,6	47,2	47,9	47,4**
U-OV*	59,0	60,9	62,9	66,1	68,3	67,9	68,5**

* Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel
** Voorlopig geraamde cijfers

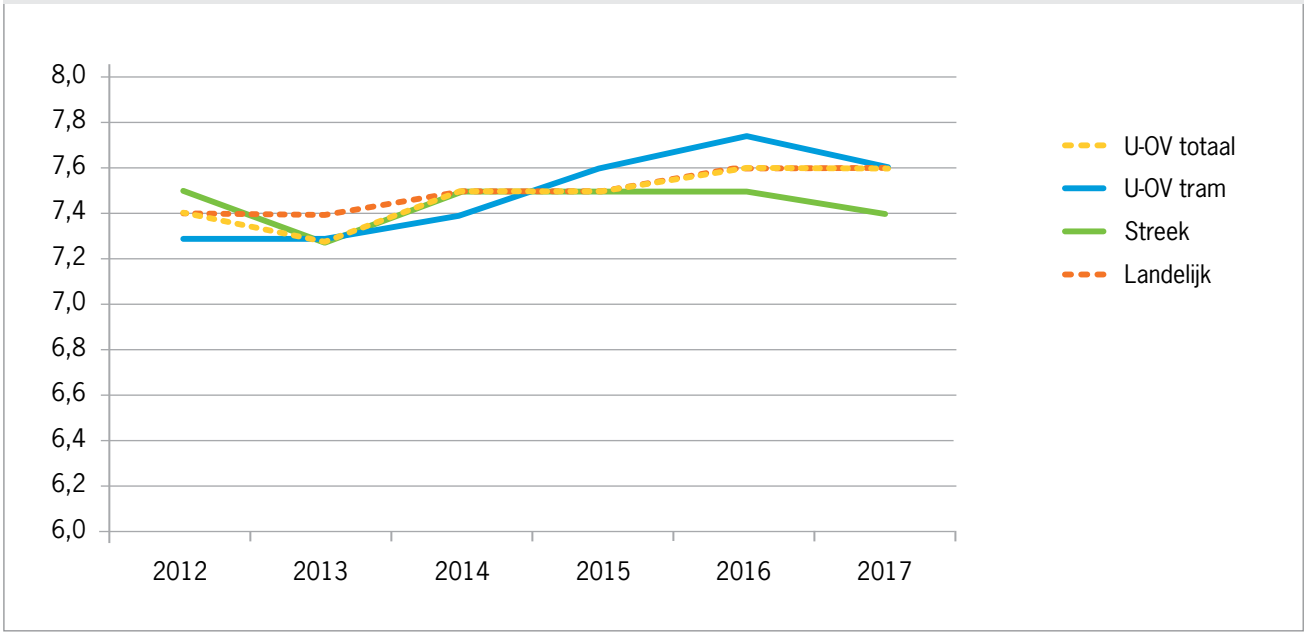
Bron: Connexxion, Syntus en Qbuzz

De kostendekkingsgraad drukt uit in hoeverre de reizigersopbrengsten de totale exploitatiekosten van het openbaar vervoer dekken. Een landelijke definitie van het begrip kostendekkingsgraad ontbreekt, vandaar dat deze getallen niet direct vergelijkbaar zijn met de getallen uit andere regio's. Wel worden over het algemeen genomen de kosten van investeringen in (rail)infrastructuur niet meegenomen aan de kostenkant. In de hieronder gerapporteerde cijfers zijn dan ook de kosten van de railinfrastructuur en tramstellen niet meegenomen. De kostendekkingsgraad van concessie U-OV behoort tot één van de hoogste van Nederland. Dit betekent dat het openbaar vervoer in deze regio voor een groot deel door de reizigers zelf betaald wordt met relatief weinig subsidie door de overheid

De nieuwe streekconcessie heeft geen grote verandering in de kostendekkingsgraad gebracht. De reizigersopbrengsten en de subside zijn in ongeveer dezelfde mate gestegen. Verwacht wordt dat de komende jaren door verdere stappen in de vraaggerichte inrichting van het netwerk de kostendekkingsgraad zal stijgen.

KLANTWAARDERING

KLANTWAARDERING - RAPPORTCIJFERS



Bron: CROW/KpVV

De waardering door de reizigers van het openbaar vervoer wordt jaarlijks landelijk gemeten door kenniscentrum CROW voor de landelijke OV-Klantenbarometer. Onderstaande/ bovenstaande grafiek laat de ontwikkeling zien op het onderdeel 'algemene waardering'.

De waardering van zowel de tram als de bus in de concessie U-OV is net zo hoog als de landelijk gemiddelde waardering (rapportcijfer: 7,6). De waardering voor de streekconcessie is met een 7,4 iets lager, maar nog altijd een ruime voldoende.

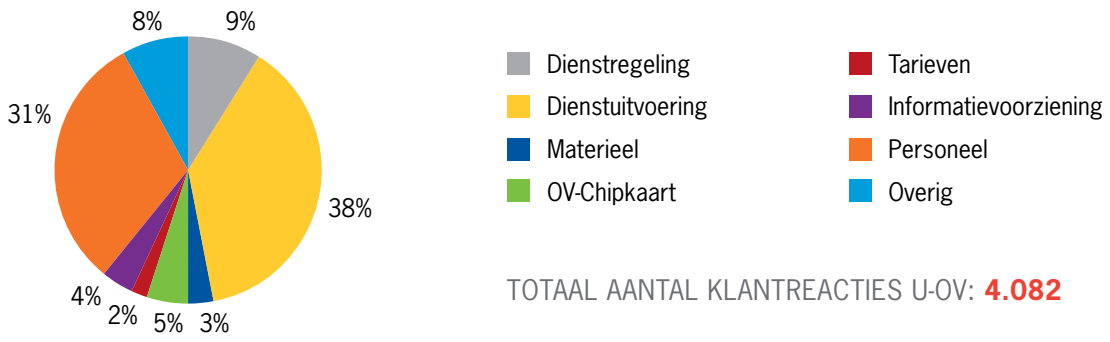
	CXX 2015	CXX 2016	Syntus '17	U-OV 2015	U-OV 2016	U-OV 2017
Kans op een zitplaats	9,0	8,8	8,6	8,2	8.5	8.4
Netheid bus/tram	7,3	7,1	7,9	7,4	7,4	7,4
Vriendelijkheid chauffeur	7,7	7,7	7,6	7,5	7,7	7,7
Rijstijl chauffeur	7,4	7,4	7,2	7,3	7,4	7,3
Geluid bus/tram	6,2	6,2	6,9	6,6	6,3	6,4
Gemak instappen	8,6	8,7	8,4	8,5	8,6	8,6
Informatie bij halte	7,4	7,3	7,0	7,6	7,7	7,6
Informatie vertragingen	5,4	5,3	5,0	5,9	5,9	5,8
Gemak kopen vervoerbewijs/ laden saldo	7,9	8,1	8,1	7,9	8,1	7,9
Tarief	5,8	5,7	5,9	5,7	5,9	5,9
Stiptheid	6,7	6,7	6,3	7,1	7,3	7,3
Reissnelheid	7,5	7,5	7,4	7,4	7,6	7,6
Frequentie	7,0	6,9	7,1	7,3	7,2	7,4
Gebruikersgemak OV-Chipkaart	8,2	8,4	8,5	7,9	8,2	8,2
Overstaptijd	6,4	6,4	6,5	6,8	6,7	6,8
TOTALE RIT	**7,5**	**7,5**	**7,4**	**7,5**	**7,6**	**7,6**

Bron: CROW/KpVV

In bovenstaande tabel wordt de waardering van de reizigers weergegeven op aspecten. Bij U-OV is de waardering op de meeste aspecten redelijk stabiel. Opvallend is dat de toenemende druk op de stiptheid nog niet heeft geleid tot een lager cijfer op dit aspect. Deze blijft met een rapportcijfer van 7,3 goed. Bij beide vervoerders is er een forse stijging te zien van de waardering van het gebruikersgemak OV-chipkaart. Meerdere oorzaken dragen hier aan bij. Er zijn kaartverkoopautomaten op de tramhaltes geplaatst en in de streekconcessie is een vervoerder aan de slag gegaan met een volledig nieuw OV-chipkaart systeem. De reizigers lijken al deze investeringen te waarderen. Bij de streekconcessie is dit echter niet het enige verschil met voorgaande jaren. De materieelgerelateerde zaken, zoals netheid en geluid van de bussen, zijn fors omhoog gegaan. Helaas is er een lichte daling op het gemak van instappen. De daling in de waardering voor stiptheid en kans op een zitplaats is niet verwonderlijk gezien de opstartproblemen en de toenemende drukte in de bus. Wel is laatstgenoemde met een rapportcijfer van 8,6 nog altijd een zeer goede score. Ook de daling in de waarderingen van informatie, zowel bij de halte als bij vertragingen, zijn waarschijnlijk terug te leiden op de opstartproblemen. Dit is wel iets dat scherp in de gaten wordt gehouden.

KLANTREACTIES

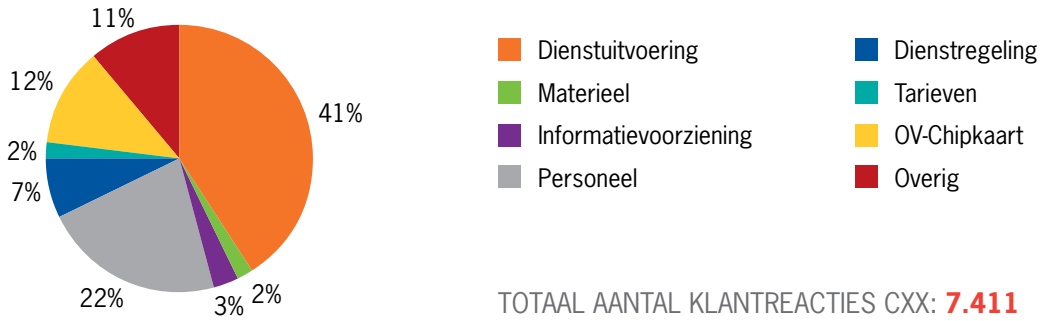
KLANTREACTIES U-OV - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2017



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES U-OV: **4.082**

Bron: Qbuzz

KLANTREACTIES SYNTUS - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2017



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES CXX: **7.411**

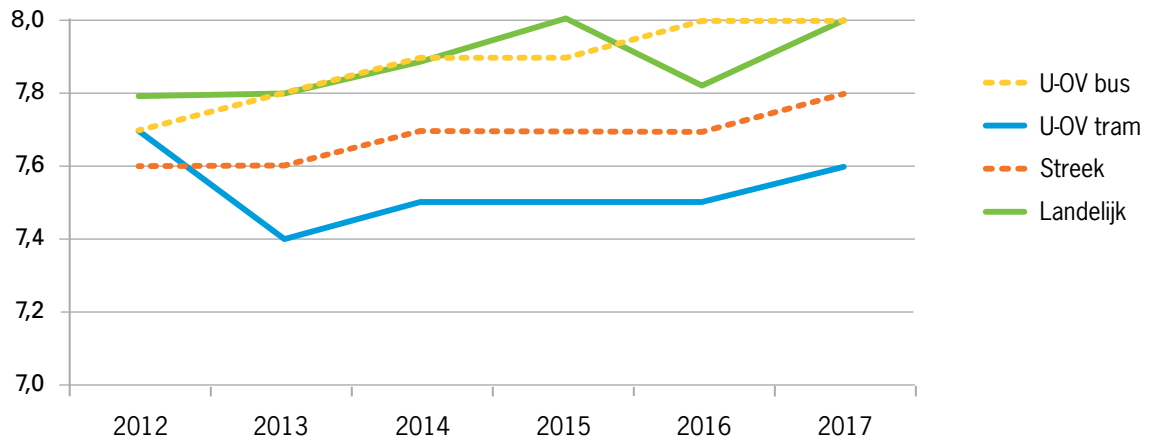
Bron: Syntus

Gezamenlijk hebben de beide vervoerders ruim 11.000 klantreacties gehad. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2016 toen het aantal reacties op ongeveer 6000 lag. De stijging is te zien in beide concessies, maar vooral het aantal reacties in de streekconcessie is fors gestegen. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de start van de nieuwe concessie, waarin een volledig nieuw lijnennetwerk is ingevoerd en waarvan de invoering niet vlekkeloos is verlopen. Wat echter ook meespeelt is de laagdrempeligheid van reageren. Via internet is het steeds eenvoudiger reageren naar de vervoerders en de reizigers doen dit ook. De categorieën dienstuitvoering en personeel hebben het grootste aandeel in de klantreacties.

VEILIGHEID IN HET OPENBAAR VERVOER

Veiligheid in het openbaar vervoer kan op twee manieren inzichtelijk worden gemaakt. Het ervaren gevoel van de reizigers, uitgedrukt in een waarderingscijfer (subjectieve veiligheid) en het aantal gemelde incidenten door het personeel (objectieve veiligheid). Eerstgenoemde is mede afhankelijk van zaken zoals sfeer van de omgeving (verlichting, kwaliteit ruimtelijke omgeving) en de aanwezigheid van andere reizigers.

KLANTWAARDERING VEILIGHEID - RAPPORTCIJFERS

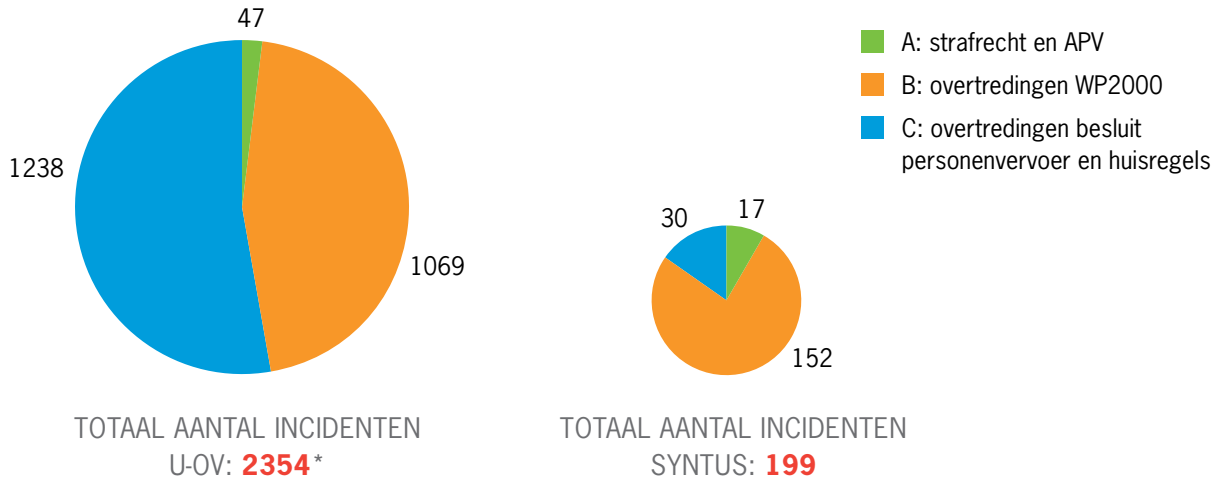


Bron: CROW/KpVV

De waardering voor veiligheid in de bussen van beide vervoerders ligt boven het landelijk gemiddelde. De waardering voor de veiligheid in de tram ligt daar traditioneel iets onder. Ook dit jaar is dit weer het geval. Dit heeft te maken met het open-instapregime op de tram en het ontbreken van direct contact met de trambestuurder.

AANTAL INCIDENTEN

AANTAL INCIDENTEN - NAAR LANDELIJK FORMAT INCIDENTINDELING



** De cijfers van U-OV zijn inclusief meldingen van cameratoezichthouders.*

Bron: Syntus en Qbuzz

Het aantal incidenten in de streekconcessie is gedaald ten opzichte van vorig jaar (2016: 279 incidenten). In de concessie U-OV is het aantal incidenten gestegen ten opzichte van 2016 (2016: 1811 incidenten). Bij U-OV ligt het aantal incidenten standaard hoger dan in de streekconcessie. Niet alleen vanwege de grotere vervoeromvang, de stedelijke omgeving met grootstedelijke problematiek, maar ook omdat de meldingen van cameratoezichthouders (camera's op de tramperrons) worden meegenomen. Syntus heeft buiten de bussen geen cameratoezicht.
Wat betreft de verdeling in incidentcategorieën is het aantal B en C incidenten in de U-OV concessie gestegen ten opzichte van 2016. Het aantal A-incidenten daarentegen is gedaald. In de streekconcessie is dezelfde verschuiving te zien. Hier is echter een goede verklaring voor. Begin 2017 zijn vervoerders gaan rapporteren in het nieuwe landelijke format voor incidentregistratie zodat er eenduidig door alle vervoerders kan worden geregistreerd. Vanuit dit nieuwe format zien we een verschuiving van A naar B en C incidenten. Deze verschuiving wordt landelijk ook gezien. Een aantal subcategorieën is binnen dit nieuwe landelijke format verplaatst. Deze nieuwe wijze van rapporteren zorgt ervoor dat de cijfers van 2017 niet een op een vergeleken kunnen worden met voorgaande jaren.

In 2017 is de gestandaardiseerde registratie van incidenten en de uitwisseling van deze informatie met de politie goed gaan draaien. Hierdoor zijn de vervoerders veel beter in staat aanwezig te zijn op momenten en plaatsen waar mogelijk een verhoogd risico op incidenten is.

COLOFON

PRODUCTIE
MultiMediaCentrum
provincie Utrecht

FOTO'S
Rick Huisinga
Ramon Mosterd
Menno Nausch
Erik van 't Woud

VORMGEVING /DTP
Pier 19, Utrecht

PROVINCIE UTRECHT
Postbus 80300, 3508 TH Utrecht
T 030 25 89 111
www.provincie-utrecht.nl

© Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvuldigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.