PROVINCIE UTRECHT

JAAR- EN TRENDRAPPORTAGE 2020

OPENBAAR VERVOER PROVINCIE UTRECHT

PROVINCIE-UTRECHT.NL

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING **3**

GEVOLGEN CORONAPANDEMIE **5**

AANBOD EN PRESTATIE **7**
Omvang dienstregeling 7
Materieel en milieu 8
Rituitval 10
Stiptheid 11

GEBRUIK **14**
Aantal instappers 14
Reizigerskilometers 15
Kostendekkingsgraad 16
Reizigerswaardering 17
Klantreacties 18

VEILIGHEID IN HET OV **19**
Incidenten 19

SPECIALS **21**
Uithoflijn 21
U-link 21
Flex 22
Pilot gratis openbaar vervoer voor oudere minima 22

INLEIDING

In deze rapportage vindt u de kerncijfers van het openbaar vervoer in de provincie Utrecht over het jaar 2020. Dat jaar was vanwege de uitbraak van corona medio maart bepaald geen 'gewoon jaar'. Hoewel het openbaar vervoer altijd met tenminste een minimale dienstregeling heeft doorgereden om mensen in essentiële beroepen te kunnen blijven vervoeren is het aantal reizigers scherp gedaald. In het eerste hoofdstuk van deze rapportage wordt uitgebreider ingegaan op de gevolgen van corona op de reizigersaantallen; het vervangt daarmee het reguliere hoofdstuk 'actualiteiten'. De enige (urgente) actualiteit van 2020 was tenslotte corona. Aan het eind is een nieuw hoofdstuk met 'specials' ingevoegd waarin de ontwikkeling van diverse grote projecten wordt belicht.

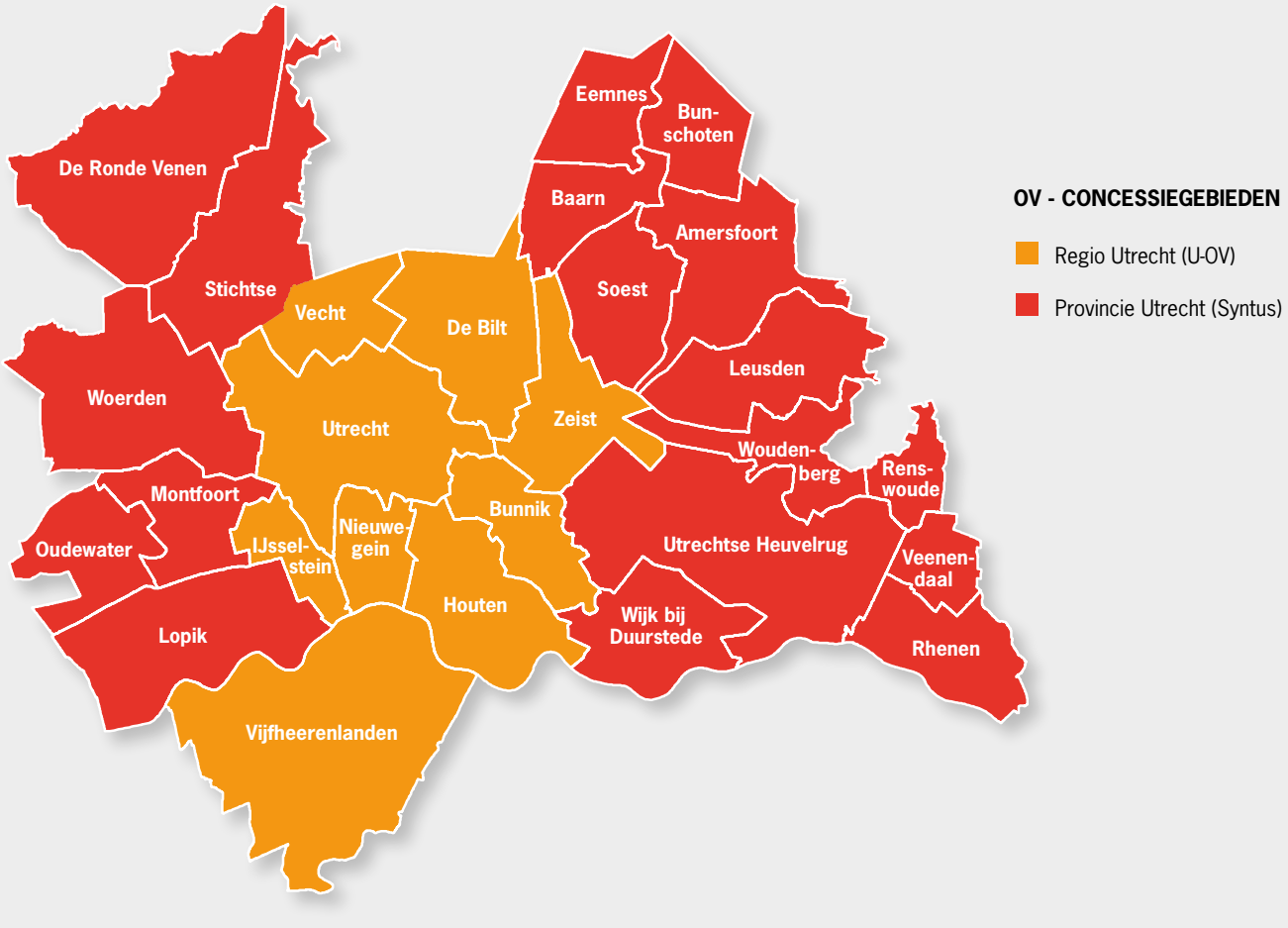
Het openbaar vervoer in de provincie Utrecht wordt uitgevoerd door twee vervoerders in twee concessies. Een concessie beslaat een geografisch afgebakend gebied waarbinnen het exclusieve recht op het exploiteren van openbaar vervoer voor een bepaalde tijd gegund is aan één vervoerder. Het exploiteren van het OV is voor de betreffende vervoerder niet alleen een recht, maar ook een plicht. Als concessieverlener heeft provincie Utrecht twee concessies uitgegeven om het openbaar vervoer te verzorgen in onze provincie:

1. Concessie U-OV (officiële naam: Regio Utrecht). Deze concessie bestaat uit het OV in de stad Utrecht en de directe omgeving. Van 2013 tot en met 2023 wordt het openbaar vervoer in deze regio uitgevoerd door Qbuzz onder de naam U-OV;

2. Syntus Streekconcessie (officiële naam: Provincie Utrecht). Deze bestaat uit het westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht, inclusief Amersfoort. Deze concessie loopt van 2016 tot en met 2023 onder de naam Syntus Utrecht, uitgevoerd door Keolis.

Beide concessies lopen einde 2023 af. Nieuwe concessies worden verleend via een Europese Openbaar Aanbestedingsprocedure. De voorbereidingen daarvoor zijn al in gang gezet. Echter is ook deze ontwikkeling tot op zekere hoogte ingehaald door corona. Door zeer onzekere toekomstperspectieven is momenteel geen normale aanbestedingsprocedure te doorlopen: inschrijvende vervoerders kunnen nu geen goede inschatting maken van waarop een aanbieding te baseren en zullen daardoor niet inschrijven. Daarom is de provincie in onderhandeling met beide vervoerders om de concessies te verlengen tot (uiterlijk) einde 2025.

Hieronder staat ter verduidelijking een kaart van beide concessiegebieden. De streekconcessie (in rood) bestaat uitsluitend uit busvervoer. De concessie U-OV (in oranje) bestaat uit busvervoer en trams van Utrecht Centraal naar Nieuwegein, IJsselstein en Utrecht Science Park.



Deze rapportage gaat alleen over het openbaar vervoer per bus en tram. Provincie Utrecht kent ook vraag-afhankelijk vervoer, met name gericht op mensen met een beperking in de zin van de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Dit wordt uitgevoerd onder de naam Regiotaxi. Dit vervoer maakt geen onderdeel uit van de hierboven geschetste concessies en valt buiten deze rapportage. Flexvervoer valt wel onder de concessies en is dus onderdeel van de gepresenteerde jaarcijfers in deze rapportage.

LINKS

Op de volgende websites kunt u meer informatie vinden:

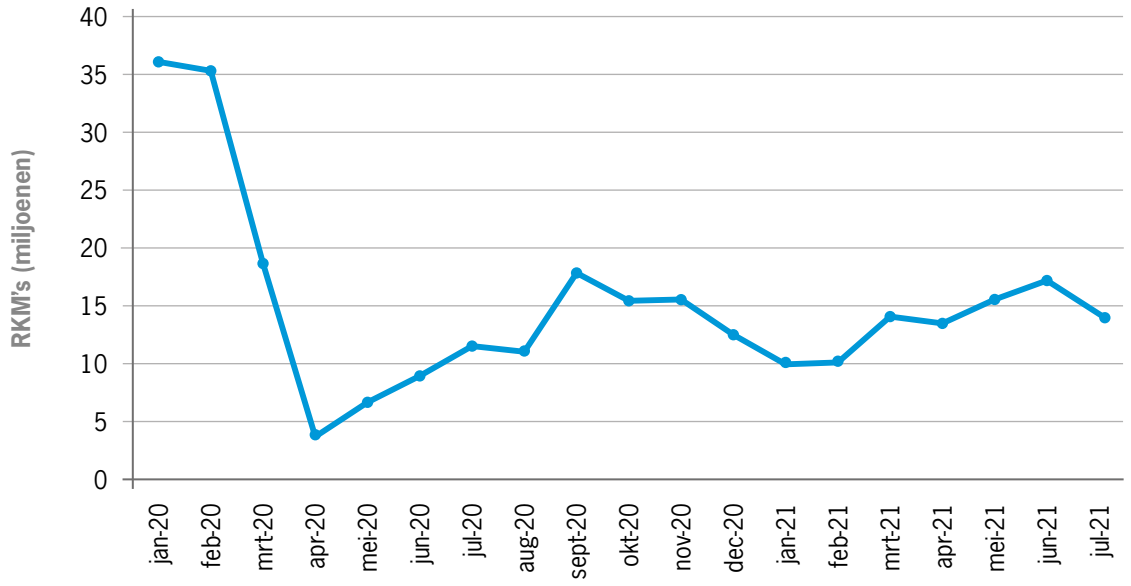
- OV voor Statenleden; een publicatie van Kenniscentrum CROW: www.crow.nl
- Webapp provincie Utrecht: geografische informatie: https://geo-point.provincie-utrecht.nl
- Openbaar vervoer in het gebied van U-OV (bussen en trams): www.u-ov.info
- Openbaar vervoer in het gebied van Syntus: www.syntusutrecht.nl
- Regiotaxi: www.regiotaxiutrecht.nl/home
- Toegankelijkheid en voorzieningen van haltes: www.haltescan.nl
- Infrastructuur en materieel tram: https://regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl

GEVOLGEN CORONAPANDEMIE

De effecten van corona zijn het meest zichtbaar in het gebruik van het openbaar vervoer. Onderstaande grafiek toont voor beide concessies samen het maandelijkse aantal door reizigers gemaakte kilometers in bus en tram (reizigerskilometers).

REIZIGERSKILOMETERS

REIZIGERSKILOMETERS EINDE 2019 – MEDIO 2021

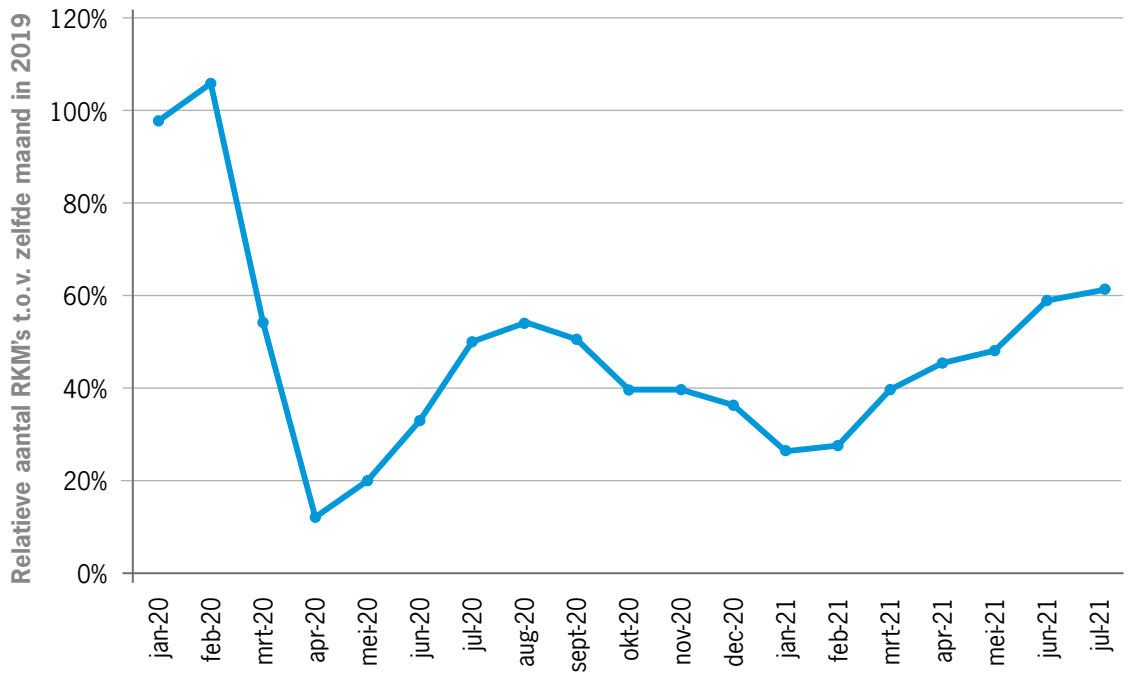


Overduidelijk is de uitbraak van corona in Nederland in maart 2020. Werden in februari door reizigers nog zo'n 35 miljoen kilometers gemaakt met het openbaar vervoer, twee maanden later was dat gezakt naar amper 5. Vanaf 1 juni gold er een mondkapjesplicht in o.a. het openbaar vervoer die tot vandaag de dag voortduurt. Ook werd reizen per openbaar vervoer ontmoedigd en werd er een dringend verzoek gedaan door het Rijk om alleen 'noodzakelijke' reizen met het openbaar vervoer te maken. Binnen deze regels vond toch een bescheiden herstel plaats -mede door gewenning en zakkende besmettingscijfers- richting de zomer. De vakantiemaanden juli en augustus zijn traditioneel rustig. Hoewel september verder herstel liet zien (bijna 18 miljoen reizigerskilometers) was dit tevens de periode waarin de tweede coronagolf zich ontvouwde. Maatregelen werden weer strenger met vanaf 14 oktober een (nieuwe) lockdown en vanaf 23 januari 2021 zelfs een avondklok (t/m 28 april). Sinds het nieuwe jaar (2021) krabbelt het aantal gemaakte kilometers weer mondjesmaat op, maar bevindt zich nog ver van wat het 'oude normaal' was.

Als we van deze cijfers een relatieve waarde maken ten opzichte van dezelfde maand in het jaar 2019 (toen er nog geen corona was) krijgen we een nog scherper beeld. Hiermee wordt namelijk het normale seizoenseffect van drukke winters en rustige zomers geneutraliseerd.

REIZIGERSKILOMETERS

REIZIGERSKILOMETERS - RELATIEF T.O.V. DEZELFDE MAAND IN 2019



Globaal is dezelfde ontwikkeling te zien, zij het vloeiender. Terwijl in februari 2020 zelfs nog meer reizigerskilometers werden gemaakt dan in februari 2019, was het grootste deel van het jaar het relatieve aantal reizigerskilometers onder en rond de helft van 'normale' niveaus. In juli 2021 lag het relatieve percentage net iets boven de 60%.

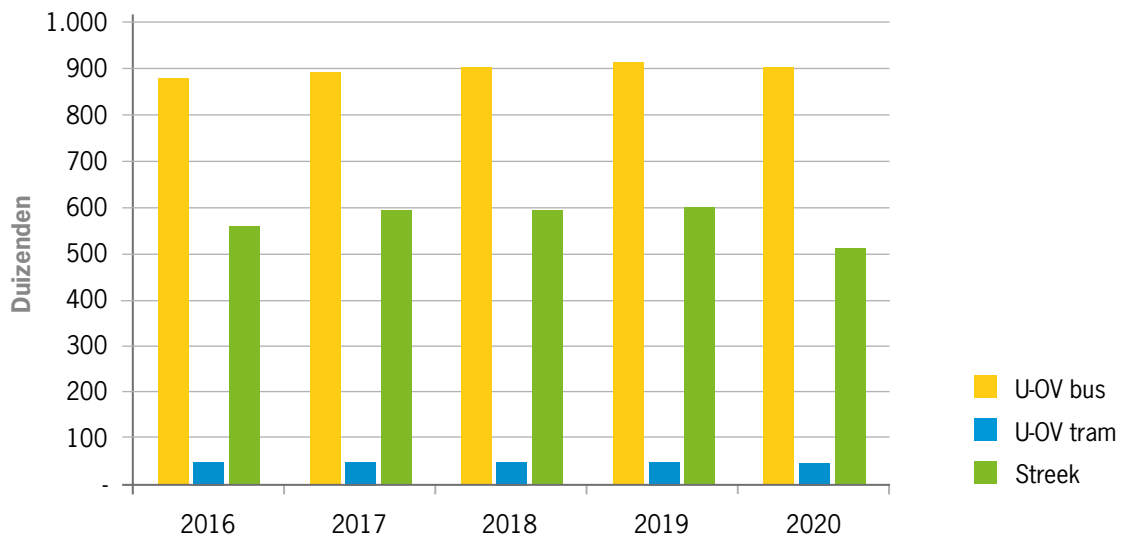
Zoals uit het vervolg van deze rapportage blijkt, heeft corona ook op vrijwel alle andere cijfers grote en kleine gevolgen gehad. Alle andere ontwikkelingen die speelden in het openbaar vervoer, ingegeven door provinciaal beleid en/of veranderende reisbehoeften in de samenleving, zijn daardoor compleet overschaduwd en daarom ook niet (meer) te identificeren. Daar de langjarige trends nu volledig doorbroken zijn en het misschien nog wel een aantal jaar duurt voordat 'aloude' niveaus weer behaald worden (als dat al gebeurt), is dit iets wat ook de komende jaren het identificeren van trends zal bemoeilijken. Sommige effecten van corona zullen wellicht 'blijvend' zijn en daarmee een 'nieuwe werkelijkheid' creeëren.

Tot slot, in de volgende hoofdstukken worden de cijfers die voorgaande jaren zijn gepresenteerd getoond voor 2020. Soms net iets anders. Het traditionele (landelijke) reizigersonderzoek van de OV-klantenbarometer is in 2020 niet uitgevoerd. Het openbaar vervoersaanbod was teruggeschaald, er waren weinig reizigers en bovendien was het gezien maatregelen van social distancing niet wenselijk om met enquêteurs in bus en tram rond te lopen.

AANBOD EN PRESTATIE

OMVANG DIENSTREGELING

OMVANG DIENSTREGELING - AANTAL DIENSTREGELINGUREN (DRU)



Bron: Connexxion, Keolis en Qbuzz

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

Na de uitbraak van corona in maart is het openbaar vervoersaanbod tot op zekere hoogte 'afgeschaald' omdat er (veel) minder vraag was naar openbaar vervoer. Er is wel altijd doorgereden, ook tijdens lockdowns en avondklokken, om mensen in essentiële beroepen naar hun werk te blijven vervoeren. Sinds 1 juni is er weer opgeschaald naar een volwaardige dienstregeling met vrijwel de normale hoeveelheid vervoer behalve daar waar het echt niet zinvol was of zeer veel overcapaciteit bood. Over heel 2020 genomen was in termen van DRU's de achteruitgang bij U-OV bus 2,0%; bij U-OV tram 16,2% en bij Syntus streek 13,2% ten opzichte van 2019.

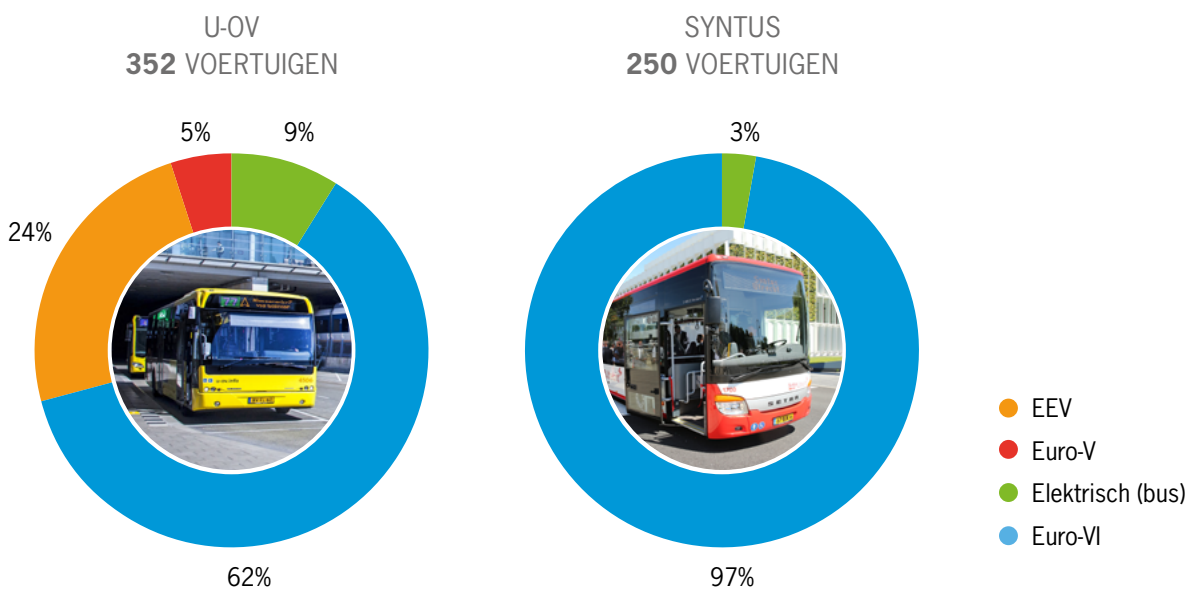
De cijfers bij U-OV zijn nogal vertekend. Het was het eerste volledige jaar van de Uithoflijn. Met uitzondering van enkele weken na de eerste coronalockdown waarin de Uithoflijn volledig is stilgegeld. De SUNIJ-lijn (lijnen 60 en 61 van en naar Nieuwegein en IJsselstein) heeft vanaf de zomer tot na het einde van het jaar helemaal niet gereden om de trambaan geschikt te maken voor lagevloertrams. Gedurende die tijd heeft busvervangend vervoer gereden. Het netto resultaat van dit alles is dat het DRU-aanbod van U-OV in zijn geheel (bus en tram samen) 'slechts' 3,5% daalde.

In de Syntus streekconcessie zijn 10 buurtbusprojecten actief. Deze maken geen deel uit van het cijfer hierboven omdat ze op een alternatieve manier worden bekostigd (niet per DRU maar een vast bedrag per voertuig). Binnen alle projecten hebben in 2020 zo'n 14.000 DRU's gereden, een teruggang van zo'n 65% ten opzichte van 2019. De teruggang is veel groter dan bij het reguliere openbaar vervoer omdat buurtbussen veel meer last hadden van corona; er wordt met kleine voertuigen gereden waarbinnen het moeilijk is om afstand te bewaren en de chauffeurs behoren met hun leeftijd veelal tot een in termen van corona kwetsbare doelgroep. De buurtbussen hebben daardoor veel langer stilgestaan dan de meeste andere lijnen. Gedurende deze stilstand zijn de buurtbus(lijnen) grotendeels vervangen door groot materieel. Inmiddels rijden alle buurtbussen weer zoals voorheen.

Sinds de concessieuitbreiding door de herindeling van de gemeente Vijfheerenlanden is ook bij U-OV één buurtbusproject actief. In dit project worden zo'n 1.500 DRU's gereden.

MATERIEEL EN MILIEU

VOERTUIGEN (BUSSEN) - AANTAL BUSSEN, MINIBUSSEN PER EMISSIEKLASSE



Bron: Keolis, Qbuzz

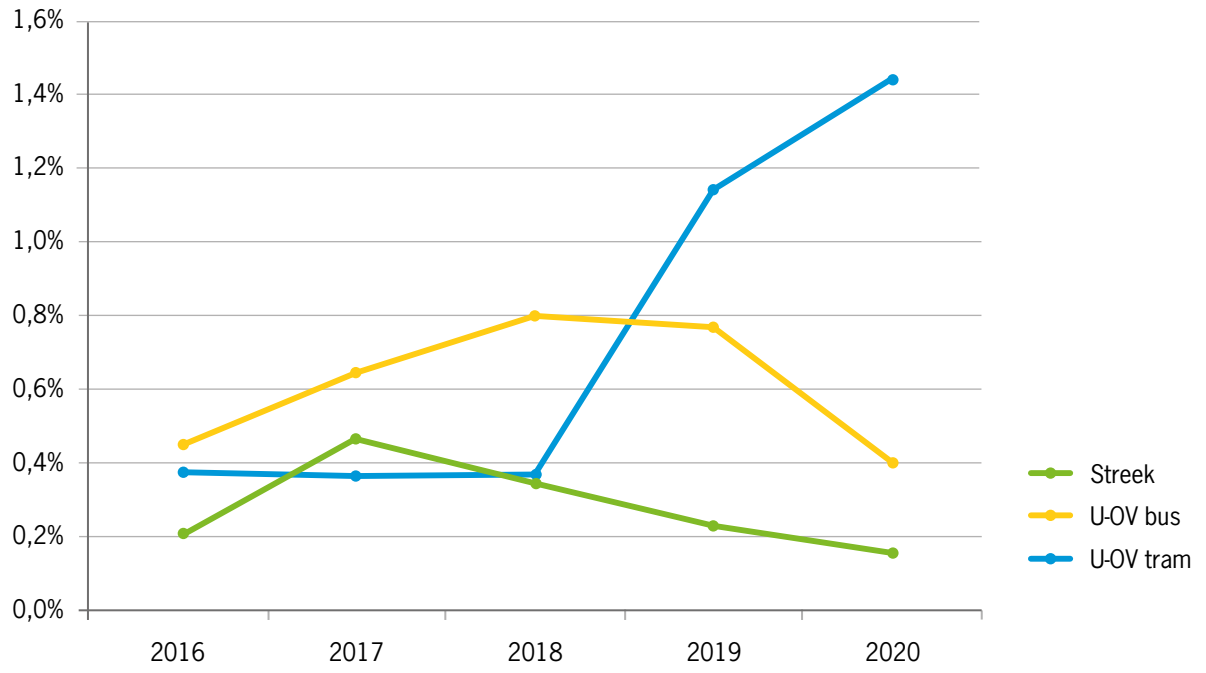
Bij U-OV heeft in 2020 een flinke vernieuwing van het wagenpark plaatsgevonden. In december 2019 is gestart met U-link (meer informatie hierover in hoofdstuk 'specials'). Hiervoor zijn nieuwe bussen ingestroomd: 20 elektrische bussen van Ebusco, 15 nieuwe, extra lange Setra-bussen (15 meter lang) en 24 gelede ('harmonica') Citaro-bussen die voorheen in Groningen-Drenthe reden en in de Utrechtse concessie oudere, niet-gelede bussen vervangen. Hiermee is de capaciteit van het totale wagenpark van U-OV flink toegenomen.

Aanvullend op de cijfers hierboven zijn in de U-OV concessie 50 tramstellen in gebruik; deze zijn uiteraard alle elektrisch.

Bij Syntus zijn in de loop van 2020 5 aanvullende exemplaren elektrische 12-meter bussen van BYD ingestroomd waarmee het totaal nu op 7 komt. Dit past bij de ambitie van provincie Utrecht om in 2028 een emissievrij openbaar vervoer te hebben. De elektrische bussen van Syntus rijden met name op de stadsdienst in Amersfoort en hebben dezelfde voorzieningen als de rest van de Syntusvloot zoals Wifi en oplaadpunten voor de mobiele telefoon.

RITUITVAL

RITUITVAL - PERCENTAGE RITTEN DAT NIET OP HET EINDPUNT ARRIVEERT



Bron: Connexxion, Keolis, GVU en Qbuzz

In deze grafiek worden zowel aan de vervoerder verwijtbare als niet-verwijtbare rituitval opgeteld en weergegeven als percentage van het totaal aan aangeboden ritten.

Hoewel misschien minder voor de hand liggend, zijn ook bij rituitval de gevolgen van corona zichtbaar. Doordat het een lange periode in het jaar erg rustig was op de weg én in de bussen en trams (het halteren met in- en uitstappende reizigers kost tijd) kon de dienstregeling zeer makkelijk gereden worden (zonder vertraging). Vertraging (van een voorgaande rit) als oorzaak van rituitval kwam dus amper voor. Ook waren er veel minder incidenten op de wegen voor met files en eventueel omleidingen tot gevolg. Bij zowel U-OV bus als Syntus streek halveerde de rituitval ongeveer naar 0,40% en 0,13% resepectievelijk.

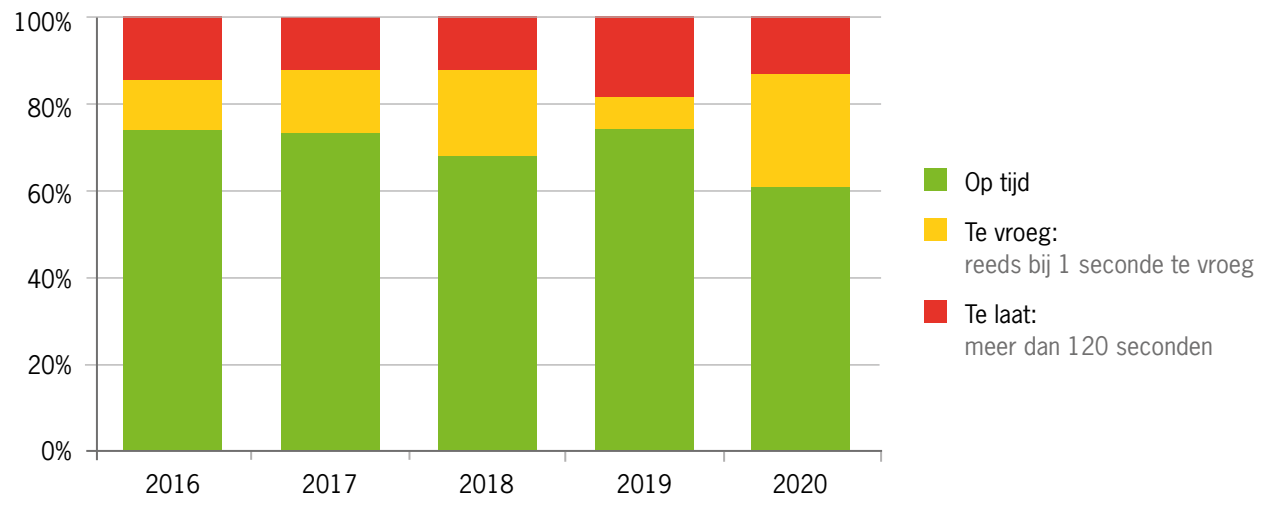
U-OV tram is een ander verhaal. Met haar eigen infra is de tram veel minder afhankelijk van omstandigheden op de weg. Hierop verhoogde de rituitval niettemin zich juist. Met name op de Uithoflijn (tram 22 van en naar Utrecht Science Park) waren relatief veel storingen aan de infrastructuur die een groot deel van de rituitval verklaren. Ongeveer 15% van de rituitval op de tram is te wijten aan de infrastructuur.

STIPTHEID

Het punctueel rijden van de bussen wordt door de reizigers belangrijk gevonden. Stiptheid is dan ook een belangrijke indicator van de kwaliteit (betrouwbaarheid) van het OV. De vele werkzaamheden in de provincie Utrecht hebben effect op de dienstregeling. Beide concessies kennen verschillende eisen en definities wat betreft stiptheid en kunnen dus niet één op één vergeleken worden.

U-OV

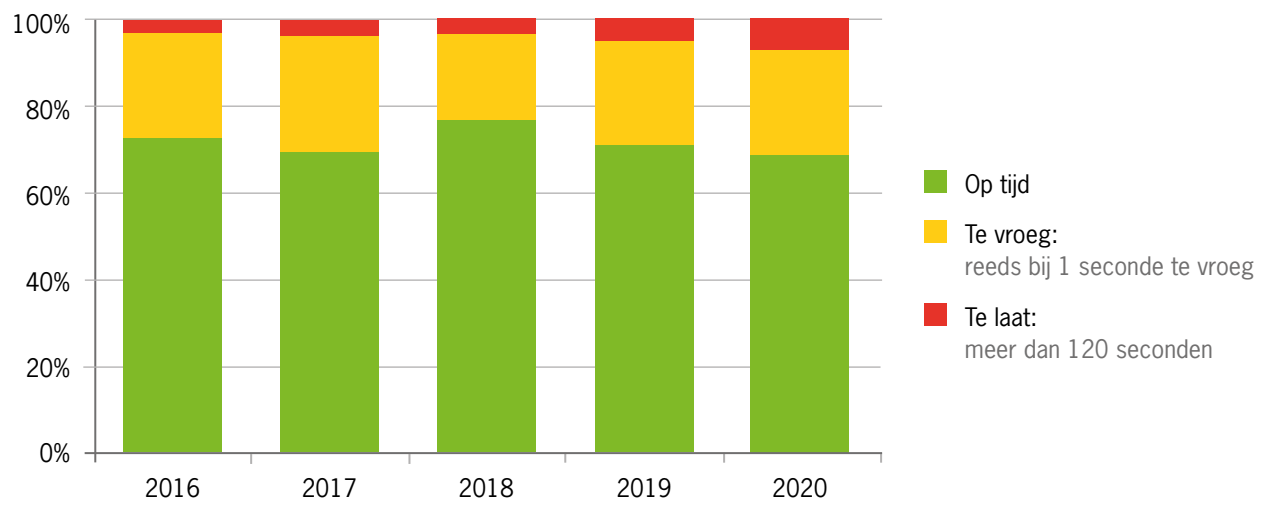
STIPTHEID BUS U-OV



Bron: Qbuzz, NDOV

Bij U-OV is een bus of tram te laat als deze later dan 120 seconden vertrekt ten opzichte van de geplande tijd. Een bus of tram is te vroeg als deze reeds 1 seconde te vroeg vertrekt. Door de rustige situatie op de weg en in de bus is het percentage 'te vroeg' flink toegenomen naar 24%. Het percentage 'te laat' is daarentegen gezakt naar 15%.

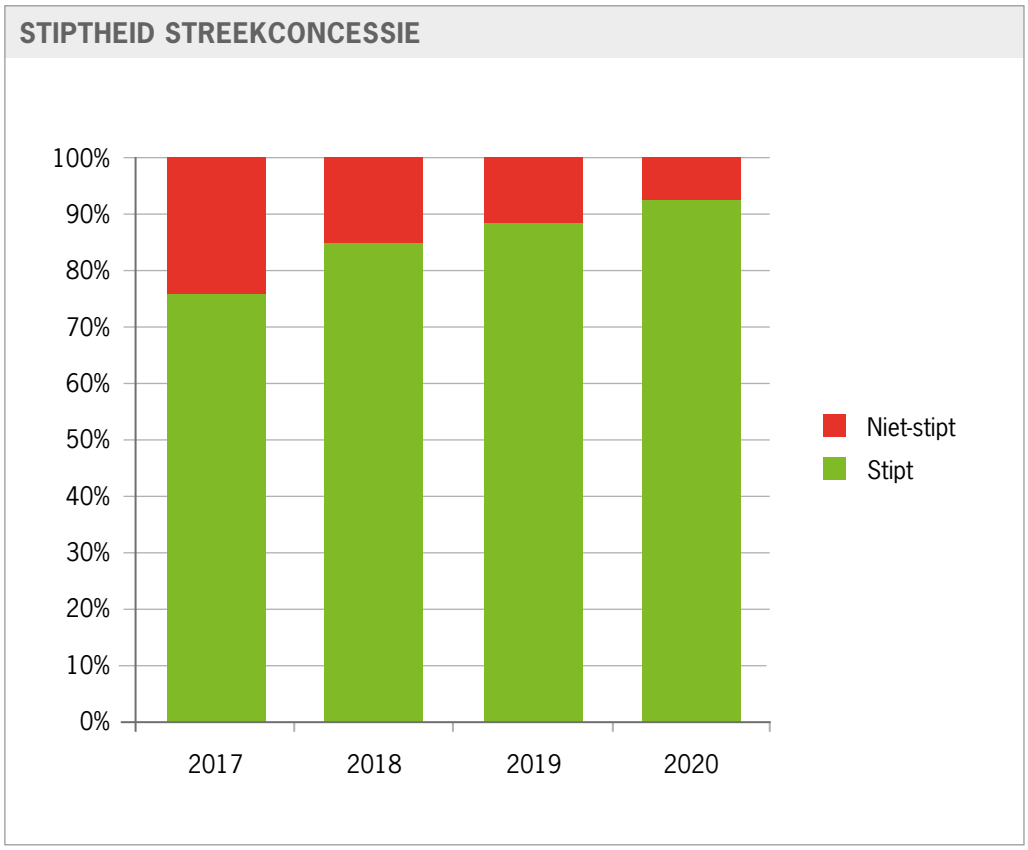
STIPTHEID TRAM U-OV



Bron: Qbuzz, NDOV

Bij U-OV tram is net als op gebied van rituitval de prestatie juist iets afgenomen. Ook hierin zien we de gevolgen van de eerder genoemde technische storingen aan de traminfrastructuur terug.

SYNTUS



Bron: Keolis

Bij Syntus is de stiptheidsprestatie verbeterd van 88,5% (2019) naar 92,5% stipte ritten. Naast de inzet van de vervoerder om ritten stipt te rijden hebben ook hier de rustige wegen en relatieve lage aantallen in- en uitstappende reizigers geholpen om stipter te rijden.

GEBRUIK

AANTAL INSTAPPERS

INSTAPPERS - AANTAL CHECK-INS OV-CHIPKAART

AANTAL INSTAPPERS*	2016	2017	2018	2019	2020
Syntus/Keolis	13.852.887	14.617.757	14.925.564	15.949.698	8.232.201
U-OV bus	37.609.113	39.098.102	38.996.736	41.156.789	19.401.632
U-OV tram	5.716.844	5.693.849	5.577.889	5.577.270	3.401.187
TOTAAL	**57.178.844**	**59.409.708**	**59.500.189**	**62.683.757**	**31.035.020**

* *Alleen instappers met een OV-Chipkaart*

Bron: Connexxion, Keolis en Qbuzz

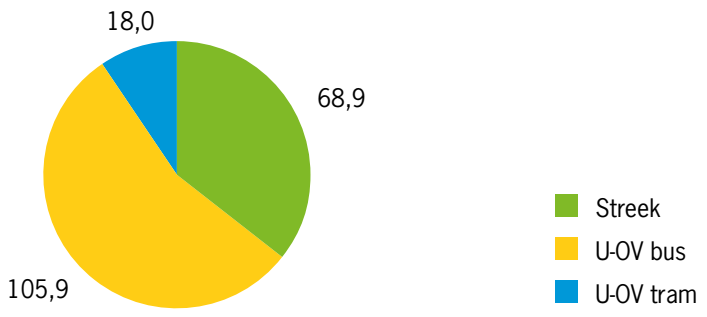
Het aantal instappers geeft een indicatie van het gebruik van het openbaar vervoer. Het gaat hierbij om alle instappers die gebruik maken van een product op de OV-chipkaart. Het aantal reizigers dat niet op een OV-chipkaart reist, is bij beide vervoerders zeer gering.

Zoals in het eerste hoofdstuk al aangegeven is de impact van de maatregelen tegen de verspreiding van corona op dit vlak enorm. Werden in beide concessies samen in 2019 nog 62,7 miljoen reizigers vervoerd, in 2020 was dit met 31,0 miljoen reizigers amper de helft.

Bij U-OV is het gebruik van de bus veel meer gedaald (-53%) dan de tram (-39%) als gevolg van het feit dat in 2020 het eerste volledige jaar was dat de Uithoflijn (tram 22 van/naar Utrecht Science Park) reed en hier dus een verschuiving van bus (met name lijn 12) naar tram heeft plaatsgevonden.

REIZIGERSKILOMETERS

REIZIGERSKILOMETERS - REIZIGERSKILOMETERS IN MILJOENEN (ALLEEN OV-CHIPKAART) IN 2020



Bron: Keolis, Qbuzz

Reizigerskilometers laten een navenante ontwikkeling zien. Het aantal reizigerskilometers voor alle concessies gezamenlijk bleef in 2020 steken op (afgerond) 193 miljoen (in 2019 nog 387 miljoen). De gemiddelde afstand per rit bleef nagenoeg gelijk iets boven de 6 kilometer.

KOSTENDEKKINGSGRAAD

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Connexxion/Syntus	48,4%	47,5%	47,4%	48,6%*	38,8%*
U-OV**	73,0%	71,0%	68,6%	71,2%*	54,3%*

* Voorlopig geraamde cijfers
** Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel

Bron: Connexxion, Keolis en Qbuzz

De kostendekkingsgraad drukt uit in hoeverre de reizigersopbrengsten de totale exploitatiekosten van het openbaar vervoer dekken. Een landelijke definitie van kostendekkingsgraad bestaat niet, vandaar dat deze getallen niet direct vergelijkbaar zijn met getallen uit andere regio's. Ook de cijfers tussen Syntus en U-OV zijn niet één op één vergelijkbaar door het al of niet meerekenen van de kosten voor de traminfrastructuur (en -materieel). In onderstaande getallen zijn de kosten van de railinfrastructuur en tramstellen niet meegenomen. Vanuit het mobiliteitsprogramma 2019-2023 gelden de volgende doelstellingen als het gaat om de kostendekkingsgraad: 64% voor de concessie U-OV en 50% voor de streekconcessie.

Zoals hiervoor aangetoond is het aantal (betalende) reizigers sterk afgenomen als gevolg van corona. Dat vertaalt zich in veel lagere reizigersopbrengsten en daarmee een navenant lagere kostendekkingsgraad. Bij Syntus Streek is deze bijna 10 %-punt afgenomen naar 38,8%.

Bij U-OV is de afname met bijna 17 %-punt nog groter. Ook dit wordt uiteraard grotendeels veroorzaakt door de lagere reizigersopbrengsten. Tegelijk heeft de provincie in 2020 extra geïnvesteerd in kwaliteitsverbetering en capaciteitsuitbreiding in de vorm van de introductie van U-link en de instroom van bussen met een grotere capaciteit.

KOSTENDEKKINGSGRAAD MET BESCHIKBAARHEIDSVERGOEDING - REIZIGERSOPBRENGSTEN EN BESCHIKBAARHEIDSVERGOEDING OV (BVOV) ALS PERCENTAGE VAN DE TOTALE KOSTEN VAN HET OPENBAAR VERVOER

	2016	2017	2018	2019	2020
Connexxion/Syntus	48,4%	47,5%	47,4%	48,6%*	48,4%*
U-OV**	73,0%	71,0%	68,6%	71,2%*	65,4%*

* Voorlopig geraamde cijfers
** Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel

Bron: Connexxion, Keolis en Qbuzz

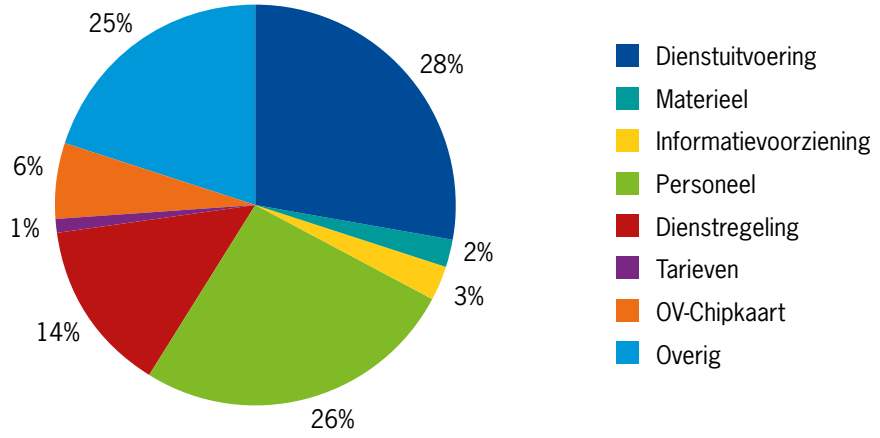
Als gevolg van de scherp teruggelopen reizigersinkomsten en het daarmee in gevaar komen van de continuïteit van het openbaar vervoer heeft het Rijk net als in veel andere sectoren financiële steun toegezegd. In het openbaar vervoer is dit de Beschikbaarheidsvergoeding gaan heten (BVOV). Hiermee worden minderinkomsten grotendeels (maar niet volledig) gecompenseerd. De BVOV geldt over 2020 pas vanaf maart. Als deze BVOV als een extra -weliswaar niet van reizigers afkomstige- inkomstenstroom wordt beschouwd, kan een herberekening van de kostendekkingsgraad worden gemaakt. Voor Syntus Streek levert dat een kostendekkingsgraad op van 48,4%, bijna gelijk aan het niveau van 2019. De daling van ongeveer 6 %-punt bij U-OV kan verklaard worden door de eerder genoemde extra investeringen in kwaliteit en capaciteit.

REIZIGERSWAARDERING

Het hoofdstuk klantwaardering blijft over 2020 helaas leeg. Door corona kon het reguliere (landelijke) onderzoek niet uitgevoerd worden. Er waren weinig reizigers in de bussen en trams om te enquêteren en bovendien was het gezien *social distancing* niet gewenst om met enquêteurs in voertuigen rond te lopen.

KLANTREACTIES

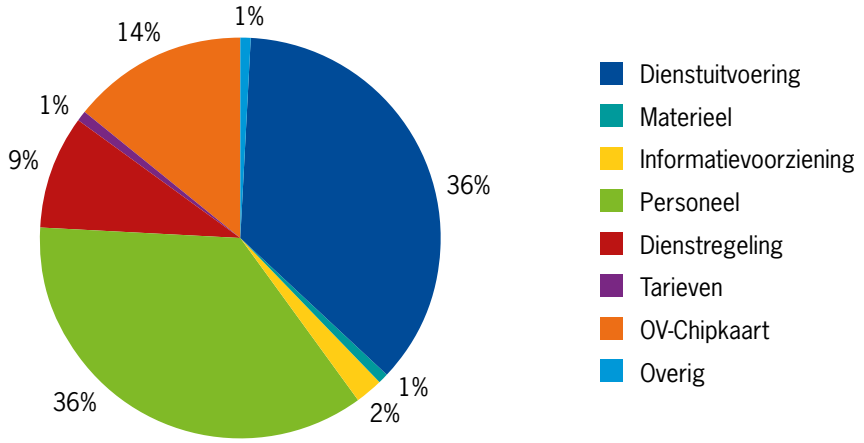
KLANTREACTIES U-OV - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2020



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES U-OV: **2.795**

Bron: Qbuzz

KLANTREACTIES SYNTUS - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2020



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES SYNTUS: **2.284**

Bron: Keolis

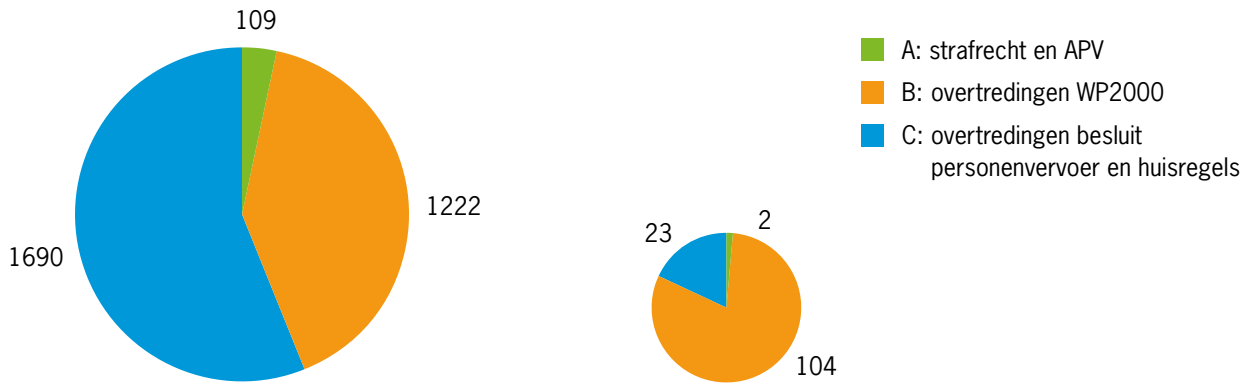
De klantreacties bestaan uit klachten, opmerkingen en complimenten via alle gebruikelijke kanalen. Beide vervoerders hanteren iets andere categorieën. Zoals te verwachten uit het veel lagere aantal reizigers, is het ook het aantal klantreacties scherp afgenomen: bij Syntus Streek -31%; bij U-OV -43% ten opzichte van 2019. Dienstuitvoering en personeel blijven de belangrijkste categorieën waarover reacties binnenkomen.

VEILIGHEID IN HET OV

Veiligheid kan op twee manieren inzichtelijk worden gemaakt. Het ervaren gevoel van de reizigers, uitgedrukt in een waarderingscijfer (subjectieve veiligheid) en het aantal incidenten zoals gerapporteerd door het personeel (objectieve veiligheid). Eerstgenoemde is mede afhankelijk van zaken zoals sfeer van de omgeving, verlichting, kwaliteit van de ruimtelijke omgeving en aanwezigheid van andere reizigers. Door het ontbreken van het landelijke onderzoek naar reizigerswaardering (zie hierboven onder 'reizigerswaardering') zijn er in 2020 alleen cijfers over objectieve veiligheid (aantallen incidenten) beschikbaar.

INCIDENTEN

AANTAL INCIDENTEN - NAAR LANDELIJK FORMAT INCIDENTINDELING



TOTAAL AANTAL INCIDENTEN U-OV: **3.021** *

TOTAAL AANTAL INCIDENTEN SYNTUS: **129**

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

Bron: Keolis en Qbuzz

Incidenten worden bijgehouden volgens de uniforme landelijke incidentenregistratie. A-incidenten betreffen strafbare zaken als bedreiging, mishandeling. B-incidenten betreffen overtredingen van de Wet personenvervoer, zoals verzet bij zwartrijden en veroorzaken van overlast. C-incidenten betreffen overtredingen van de huisregels zoals eten en drinken in de bus of tram of met de voeten op de bank zitten.

SYNTUS

In 2020 is het aantal incidenten bij Syntus Utrecht afgenomen met 28%. Ten opzichte van de U-OV concessie, waar met name het niet naleven van de coronamaatregelen in het openbaar vervoer juist voor meer incidenten zorgde, is dat niet het geval in deze concessie. Het lagere aantal reizigers heeft hier juist gezorgd voor minder incidenten.

U-OV

In 2020 is het aantal incidenten toegenomen ten opzichte van 2019. Met in totaal 3.021 incidenten. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van 17%. De toename van het aantal incidenten is terug te vinden in alle categorieën van incidenten zoals deze geregistreerd worden door U-OV.

De grootste stijging zit in de C categorie. Deze stijging is toe te rekenen aan het feit dat het niet dragen van een mondkap wordt geregistreerd als C incident. Daarbij is te zien dat onvrede over de situatie omtrent corona en reizigers die door personeel van Service en Veiligheid worden aangesproken op het niet dragen van een mondkap soms verbale agressie veroorzaakt. Daarnaast was het een bepaalde periode noodzakelijk om achterin de bus in te stappen, wat voor sommige reizigers de verleiding te groot maakte om niet in te checken. Regelmatig werd het aanspreken op deze overtreding gevolgd door agressie. De registratie hiervan is terug te zien in de A en de B categorie. Tot slot constateert U-OV dat reizigers vaker het spoor overlopen om naar het perron aan de andere kant te komen. Dat is makkelijker geworden door het verlagen van de perrons. Er zijn gesprekken met het trambedrijf gestart om dit in het vervolg te voorkomen.

SPECIALS

UITHOFLIJN

Met ingang van de dienstregeling 2020 op 15 december 2019 is de Uithoflijn tussen Utrecht Centraal en Utrecht Science Park in gebruik genomen. De tram rijdt onder het lijnnummer 22 en vervangt de vroegere (bus)lijn 12. 2020 was het eerste volledige jaar van de Uithoflijn. Helaas is door corona niet te zeggen of de nieuwe tram extra reizigers heeft getrokken. Als alleen naar de eerste twee coronavrije maanden van 2020 wordt gekeken, dan blijkt dat de Uithoflijn bijna 40% meer reizigers vervoerde dan lijn 12. Echter, met de komst van de Uithoflijn is er een aantal aanpassingen geweest in het busnetwerk van en naar Utrecht Science Park, doet de Uithoflijn station Vaartsche Rijn aan (lijn 12 deed dat niet) en wordt ook een deel van de functie van lijn 28 (over de Binnenstadsas) overgenomen.

U-LINK

Eveneens op 15 december 2019 is de U-link formule ingevoerd. Dit is een formule voor hoogwaardig (hoogfrequent) openbaar vervoer. De formule wordt echter stapsgewijs ingevoerd. Een zestal lijnen maakt er onderdeel van uit:

1	Lijn 28	Vleuten – Utrecht Centraal – Utrecht Science Park
2	Lijn 34	Utrecht P+R Westraven – Utrecht Science Park – Amersfoort
3	Lijn 41	Wijk bij Duurstede – Utrecht Centraal
4	Lijn 50	Utrecht – Driebergen/Zeist – Doorn (en verder naar Wageningen of De Klomp)
5	Lijn 73	Maarssenbroek – Utrecht Centraal Station – Zeist
6	Lijn 77	Nieuwegein – Utrecht Centraal Station – Bilthoven

U-link rijdt bijna geheel in U-OV gebied. Alleen op de gedeelde lijn 50 waarop Syntus het leeuwendeel van de ritten voor zijn rekening neemt, doet Syntus ook mee.

Door corona is ook voor U-link niet uit te maken of door de kwaliteitsimpuls reizigersgroei is behaald. Dit wordt nog versterkt door de gefaseerde invoering ervan, bijvoorbeeld in de uitstraling naar de reiziger via de bestickering van de bus. Daarom is in dit geval zelfs een vergelijking tussen de coronavrije maanden van 2020 met die van 2019 niet zinvol. In 2020 werden ongeveer 55 miljoen reizigerskilometers gemaakt met U-link lijnen en vertegenwoordigden daarmee iets meer dan 30% van het totaal aan reizigerskilometers in de bus.

FLEX

Op minder drukke lijnen vindt juist 'verflexing' plaats: geen vaste dienstregeling meer maar vervoer op aanvraag. Er is landelijk een zoektocht gaande naar hoe flexvervoer het beste vorm te geven, hoewel gezien de kleinschaligheid lokaal maatwerk waarschijnlijk altijd de voorkeur zal genieten.

Syntus heeft in december 2018 Syntus Flex geïntroduceerd in Woerden in avonden en weekenden. Een jaar later werden de bedieningsperiode uitgebreid naar ook overdag en het -gebied met Linschoten en werd een nieuw Flexsysteem uitgerold in Mijdrecht ter vervanging van lijnen M1 en M2.

U-OV is pas eind maart 2019 begonnen als U-Flex met een Flexformule en wel op het Eiland van Schalkwijk (Houten). Eind augustus 2020 zijn daar flexformules in Vijfheerenlanden en Maarssen/Zuilen bijgekomen. De U-flex formule geldt vanaf het begin wel gelijk voor de gehele bedieningsperiode daar ze haltes en lijnen vervangt die in het geheel niet meer rijden dan wel bediend worden.

In de tabel hieronder staan de reizigersaantallen voor alle Flexformules. Door het nog korte bestaan, de opeenvolgende wijzigingen en ook weer de coronacrisis is het (nog) niet mogelijk zinvolle vergelijkingen te maken met voorgaande jaren.

	INSTAPPERS	
Flexformule	**2019**	**2020**
Syntus Flex Woerden	6.432	24.635
Syntus Flex Mijdrecht	/	3.072
U-flex Eiland van Schalkwijk	2.605	2529
U-flex Vijfheerenlanden	/	302
U-flex Maarssen/Zuilen	/	626

PILOT GRATIS OPENBAAR VERVOER VOOR OUDERE MINIMA

Deze pilot is nog niet van start gegaan. Door corona was en is het niet wenselijk om met gratis openbaar vervoer extra reizigers in bussen en trams te werven, temeer daar het een groep betreft die qua leeftijd een relatief kwetsbare is.

COLOFON

FOTO'S
Keolis - Syntus
U-OV - Qbuzz

VORMGEVING
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.