PROVINCIE UTRECHT

JAAR- EN TRENDRAPPORTAGE 2021

OPENBAAR VERVOER PROVINCIE UTRECHT

PROVINCIE-UTRECHT.NL

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING **3**
Vernieuwing concessies 4
Afbakening 5
Links 5

GEVOLGEN CORONAPANDEMIE **6**
Reizigerskilometers per maand en relatief t.o.v. 2019 6

AANBOD EN PRESTATIE **7**
Omvang dienstregeling 7
Voertuigen 8
Rituitval 9
Stiptheid 10

GEBRUIK **12**
Aantal instappers 12
Reizigerskilometers totaal 2021 13
Kostendekkingsgraad 14
Reizigerswaardering 14
Klantreacties 15

VEILIGHEID IN HET OV **16**
Aantal incidenten 16
U-OV en Syntus 17

ONTWIKKELINGEN **18**
Uitbreiding U-flex 18
Uitgangspunten nieuwe concessie 18

INLEIDING

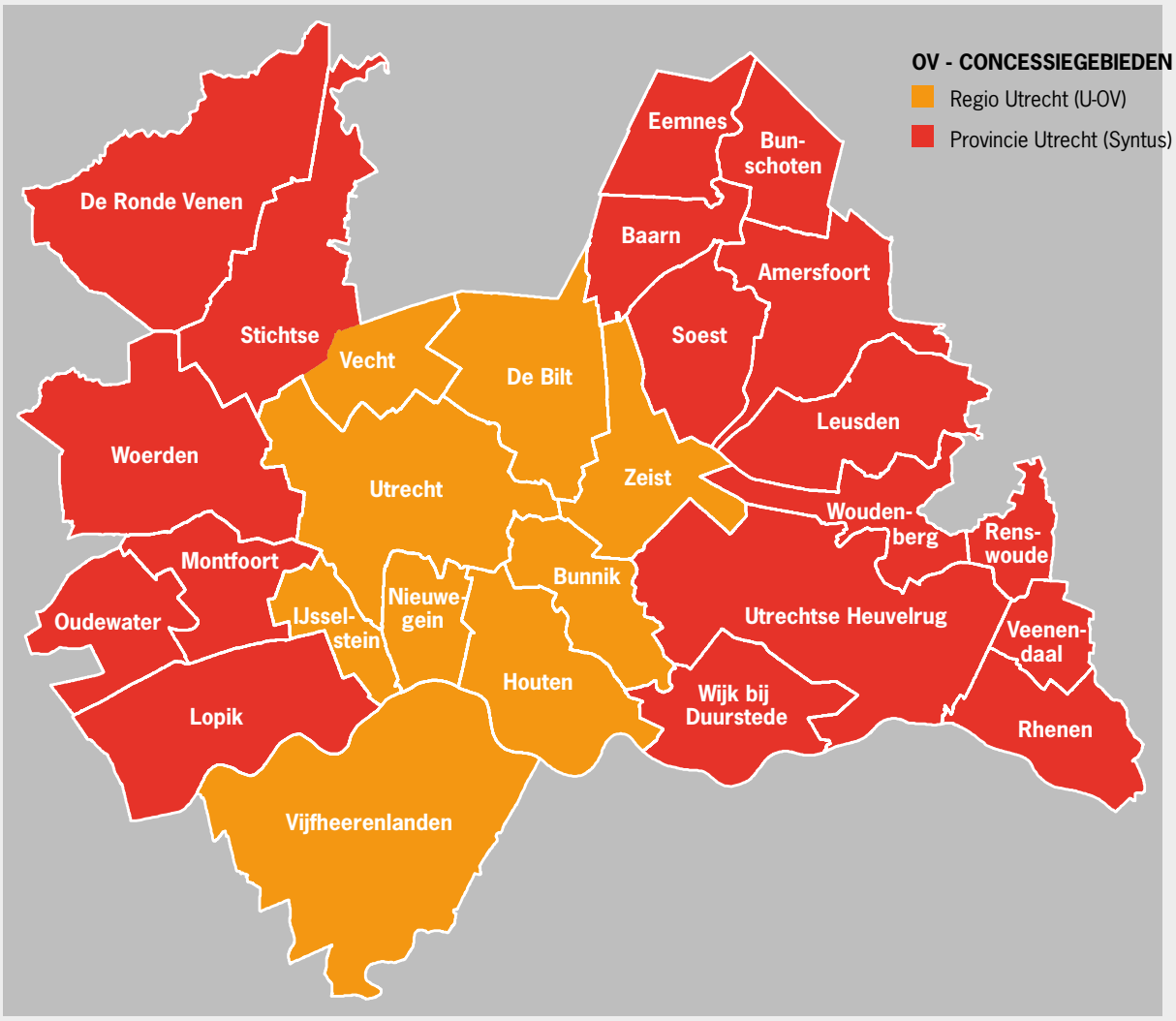
In deze rapportage vindt u de kerncijfers van het openbaar vervoer in de provincie Utrecht over het jaar 2021. Ook 2021 jaar was vanwege de voortdurende gevolgen van corona geen 'gewoon jaar' te noemen. Het jaar 2021 begon met een avondklok en een lockdown. Vanaf mei/ juni 2021 werden de maatregelen langzamerhand opgeheven om vanaf oktober weer terug te komen. Al deze maatregelen hadden een fors effect op het gebruik van het openbaar vervoer. Uiteindelijk kende dit jaar maar enkele maanden met relatief onberoerde OV-exploitatie. In deze periode was er sprake van licht herstel om weer om te slaan in neergaand gebruik als gevolg van invoering van nieuwe landelijke maatregelen om de pandemie tegen te gaan. Thuiswerken bleef in 2021 zoveel als mogelijk de norm, evenals het dragen van mondkapjes in het OV. In deze rapportage is te zien hoe het OV in provincie Utrecht ondanks bovenstaande maatregelen door bleef rijden om de reizigers die dit nodig hadden te blijven bedienen en is te lezen hoe de uitvoering en het gebruik zich verhouden tot het verleden. Toch is het niet alleen kommer en kwel. Er zijn wat lichtpuntjes te melden: het aantal instappers was in 2021 nog steeds laag, maar wel gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Het aantal klachten was in 2020 al gedaald en is in 2021 nog verder afgenomen, ondanks het toenemende aantal reizigers. Tot slot is er aan het einde van het jaar een nieuwe OV-dienst gestart in Bilthoven, waarover hieronder meer.

CONCESSIES

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: Tram en Bus 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.

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 tussen Nieuwegein, IJsselstein en Utrecht Science Park via Utrecht Centraal.



VERNIEUWING CONCESSIES

Nieuwe concessies worden verleend via een Europese openbare aanbestedingsprocedure. De voorbereidingen zijn in gang gezet om beide concessies in december 2025 te laten vervangen door twee nieuwe concessies.
In de tussentijd worden de twee bestaande concessies met twee jaar verlengd Het was niet mogelijk een normale aanbestedingsprocedure te doorlopen om de bestaande concessies zoals gepland reeds in 2023 te vervangen, dit omdat inschrijvende vervoerders als gevolg van de pandemie onmogelijk een goede inschatting konden maken van het toekomstige gebruik waarop de aanbiedingen gebaseerd dienen te worden. Door dit vooruit te schuiven komen de concessies in een rustiger vaarwater op de markt.

AFBAKENING

Deze rapportage gaat alleen over het openbaar vervoer per bus en tram. Provincie Utrecht kent ook vraagafhankelijk 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:

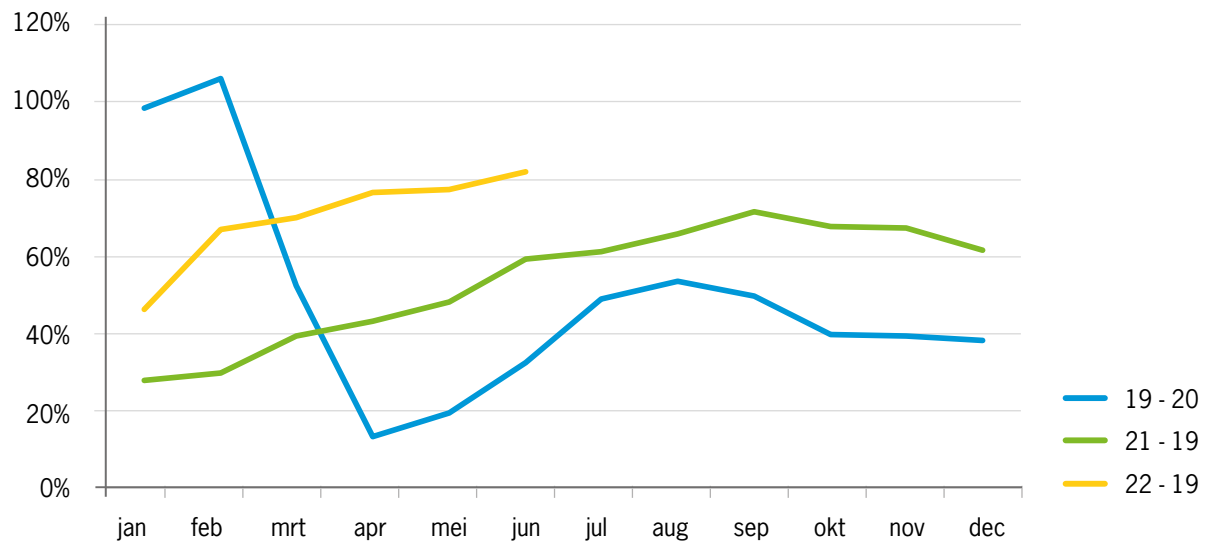
- Openbaar vervoer in het gebied van U-OV (bussen en trams): www.u-ov.info
- Openbaar vervoer in het gebied van Syntus: www.syntusutrecht.nl
- Regiotaxi: www.regiotaxiutrecht.nl
- Toegankelijkheid en voorzieningen van haltes: www.haltescan.nl
- Infrastructuur en materieel tram: regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl
- Webapp provincie Utrecht: geografische informatie: geo-point.provincie-utrecht.nl

GEVOLGEN CORONAPANDEMIE

REIZIGERSKILOMETERS PER MAAND EN RELATIEF T.O.V. 2019

In de grafiek is te zien hoeveel kilometers de reizigers gezamenlijk hebben afgelegd in beide concessies als percentage van de reizigerskilometers in de betreffende maand in 2019. Zo is duidelijk te zien dat februari 2020 nog boven het niveau van 2019 uitsteeg, waarna er na de start van de pandemie een scherpe daling zichtbaar is. In 2021 is een geleidelijke stijging van de reizigerskilometers zichtbaar ingezet tot een piek in september op 72% van het niveau van 2019, waarna de aantallen weer dalen tot 62% in december.

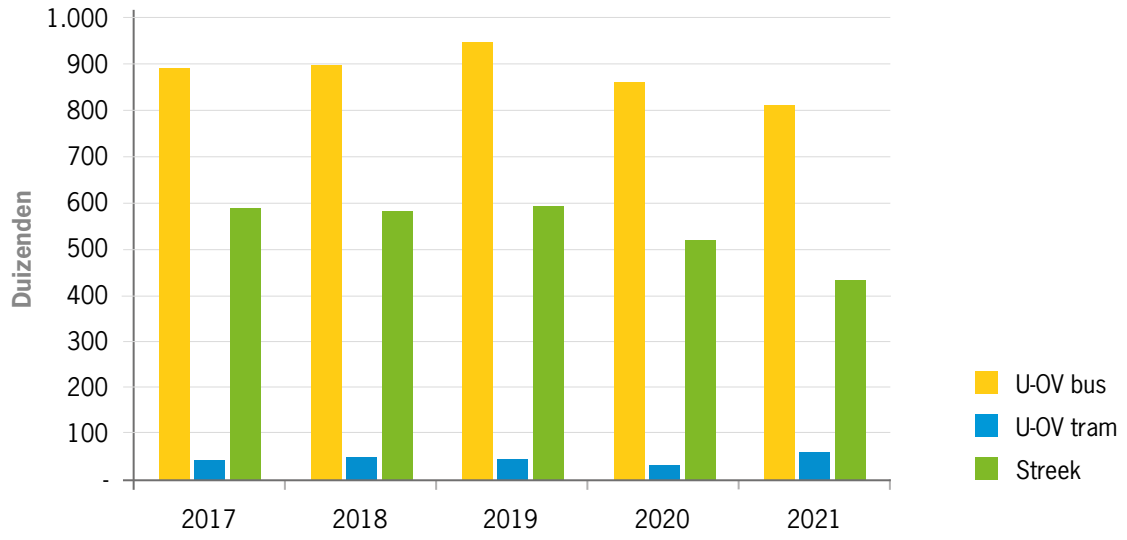
RELATIEVE VERVOERSPRESTATIE CONCESSIES PU 2020-2022 TOV 2019 (RKMS)



AANBOD EN PRESTATIE

OMVANG DIENSTREGELING

OMVANG DIENSTREGELING - AANTAL DIENSTREGELINGUREN (DRU)



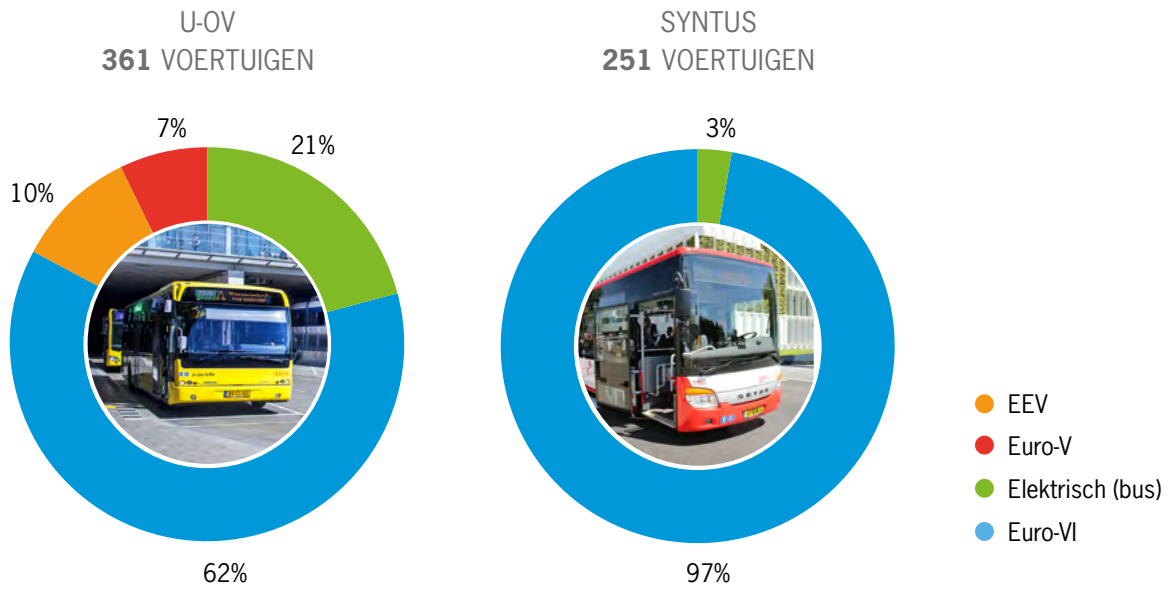
Bron: Keolis en Qbuzz

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.

Bij U-OV is een lichte verlaging van het vervoersaanbod doorgevoerd passend bij de gedaalde vraag, zonder ingrijpende wijzigingen in het netwerk. Het gedaalde aanbod bij de bus wordt echter deels gecompenseerd door een hoger aanbod bij de tram. Dit komt omdat beide trajectdelen (de lijn naar Utrecht Science Park en de lijn naar Nieuwegein en IJsselstein) in 2021 vrijwel het hele jaar hebben gereden. In 2020 werd de lijn naar Nieuwegein en IJsselstein nog fors verbouwd en heeft de Uithoflijn wegens corona deels stilgelegen, maar in 2021 was hier geen sprake meer van. In 2022 zullen beide delen samengevoegd worden en zal de gehele lijn doorgaand met lagevloertrams worden gereden.

VOERTUIGEN

VOERTUIGEN (BUSSEN) - AANTAL BUSSEN, MINIBUSSEN PER EMISSIEKLASSE

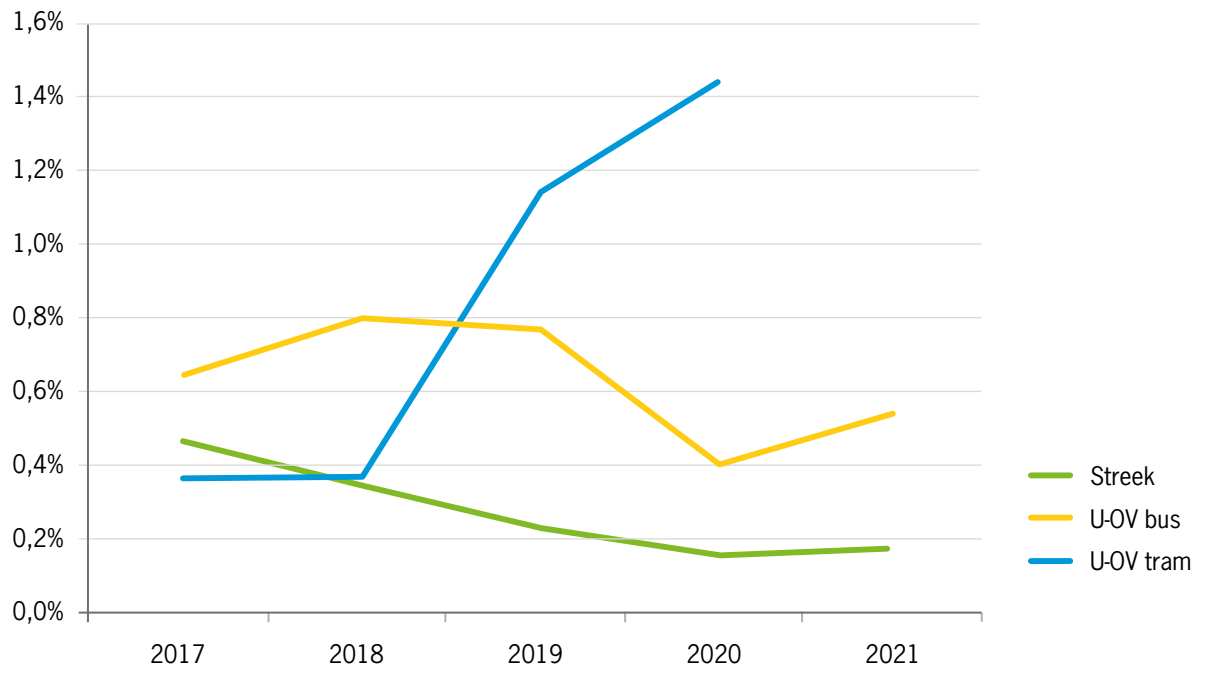


Bron: Keolis, Qbuzz

De vernieuwing van het wagenpark van U-OV gaat gestaag door. Inmiddels bestaat de vloot van U-OV voor 21% uit elektrische bussen. Deze instroom is met name ten koste gegaan van de bussen met de uitstootklasse Euro V. Dat betekent dat de bussen met de minst gunstige uitstoot vervangen zijn door elektrische bussen zonder uitstoot. Dat is goed nieuws voor de luchtkwaliteit in onze provincie. Naast deze 361 bussen heeft U-OV ook nog 50 elektrische trams.

RITUITVAL

RITUITVAL - PERCENTAGE RITTEN DAT NIET OP HET EINDPUNT ARRIVEERT



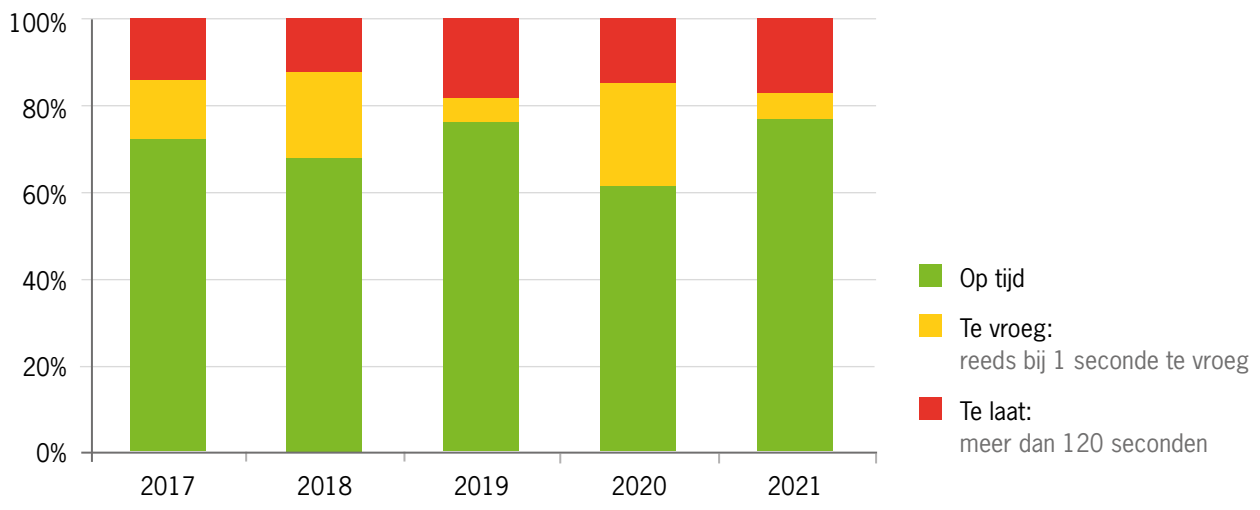
Bron: Keolis en Qbuzz

In deze grafiek worden zowel aan de vervoerder verwijtbare als niet-verwijtbare rituitval opgeteld en weergegeven als percentage van het totaal aan aangeboden ritten. De rituitval bij de bus is t.o.v. 2020 licht gestegen. Een belangrijke oorzaak voor rituitval was het hoge ziekteverzuim onder het personeel als gevolg van corona. Door de reeds genoemde lichte afschaling van de dienstregeling heeft U-OV de uitval binnen de perken kunnen houden doordat in totaal minder personeel nodig was om de dienstregeling uit te voeren. Wegens problemen met de ritregistratie is bij de tram over 2021 helaas geen data beschikbaar.

STIPTHEID

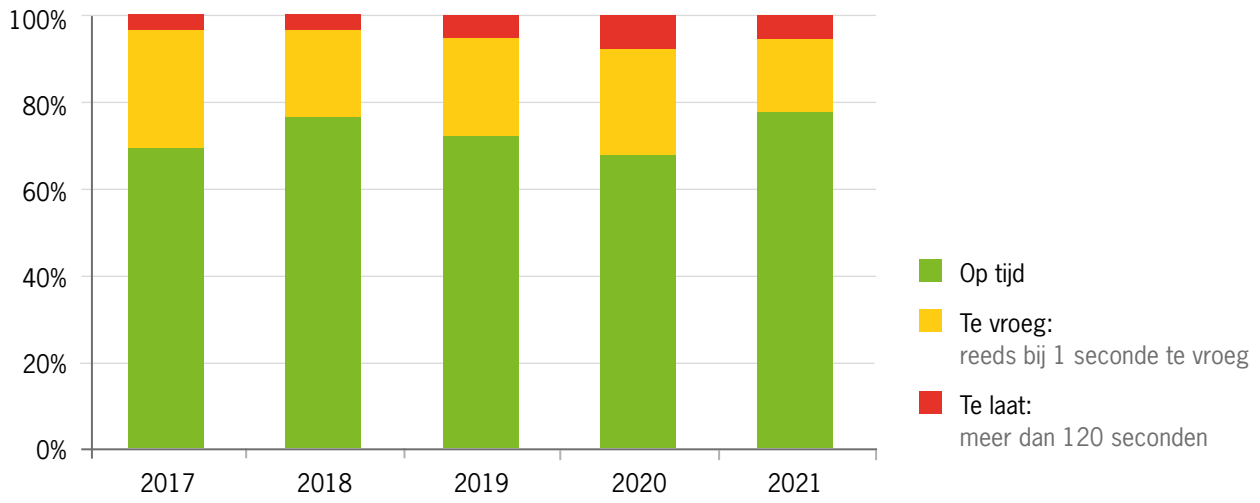
Het punctueel rijden van de bussen wordt door de reizigers belangrijk gevonden. Stiptheid is dan ook een belangrijke indicator van de kwaliteit (betrouwbaarheid) van het OV. Beide concessies kennen verschillende eisen en definities wat betreft stiptheid en kunnen dus niet één op één vergeleken worden.

STIPTHEID BUS U-OV



Bron: Qbuzz, NDOV

STIPTHEID TRAM U-OV



Bron: Qbuzz, NDOV

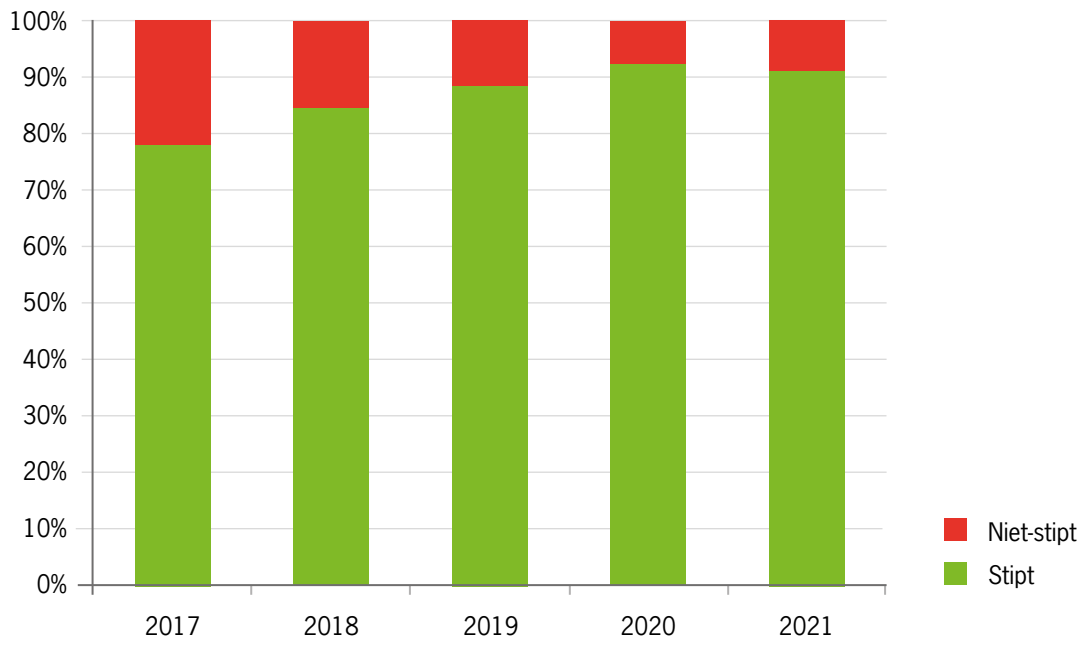
U-OV

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. De stiptheid van de bussen is in 2021 verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor. Vooral het te vroeg rijden was toen een probleem, een probleem dat inmiddels verholpen is doordat het weer drukker geworden is op de weg. De toegenomen drukte zorgt er echter ook weer voor dat ook iets meer bussen te laat op de halte arriveert.

SYNTUS

Een bus van Syntus is stipt als deze tussen de 60 seconden te vroeg en 180 seconden te laat vertrekt ten opzichte van de geplande vertrektijd. In 2021 is de stiptheid ongeveer op het niveau van 2020 gebleven. Ruim 91% van de bussen rijdt op tijd.

STIPTHEID STREEKCONCESSIE



Bron: Keolis

GEBRUIK

AANTAL INSTAPPERS

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

INSTAPPERS - AANTAL CHECK-INS OV-CHIPKAART

AANTAL INSTAPPERS*	2017	2018	2019	2020	2021
Syntus/Keolis	14.617.757	14.925.564	15.949.698	8.232.201	8.360.389
U-OV bus	39.098.102	38.996.736	41.156.789	19.401.632	19.979.762
U-OV tram	5.693.849	5.577.889	5.577.270	3.401.187	4.708.038
TOTAAL	**59.409.708**	**59.500.189**	**62.683.757**	**31.035.020**	**33.048.189**

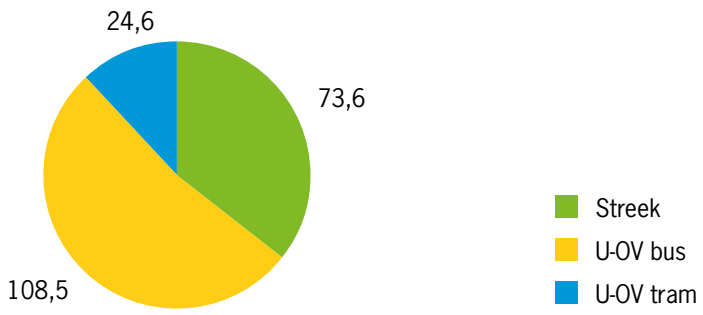
* *Alleen instappers met een OV-Chipkaart*

Bron: Keolis en Qbuzz

Het aantal instappers bij U-OV is in 2021 licht gestegen t.o.v. het jaar daarvoor. Het blijft echter ver achter bij de aantallen die in de jaren daarvoor gehaald werden. De tram kende wel een sterke stijging, maar dat kwam met name doordat de grootschalige verbouwingen die in 2020 hebben plaatsgevonden in 2021 afgerond waren.

REIZIGERSKILOMETERS TOTAAL 2021

REIZIGERSKILOMETERS - REIZIGERSKILOMETERS IN MILJOENEN (ALLEEN OV-CHIPKAART)



Bron: Keolis, Qbuzz

Het aantal door de reizigers afgelegde kilometers kent een soortgelijke ontwikkeling als het aantal instappers. Ten opzichte van 2020 is er een lichte stijging (van 193 miljoen naar 207 miljoen reizigerskilometers), maar ten opzichte van 2019 (387 miljoen) blijft dit nog ver achter.

KOSTENDEKKINGSGRAAD

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Connexxion / Syntus	47,5%	47,4%	48,6%	38,8%*	39,2%*
U-OV**	71,0%	70,6%	72,3%	44,7%*	45,5%*

* *Voorlopig geraamde cijfers*
** *Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel*

Bron: 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.

De kostendekkingsgraad van U-OV is in 2021 nagenoeg op het niveau van 2020 gebleven. Dit natuurlijk als gevolg van de lagere reizigersaantallen als gevolg van corona. De cijfers kunnen nog tot ongeveer twee jaar na dato wijzigen door nacalculaties. De kostendekkingsgraad in de Syntusconcessie bedroeg 39,2% (+0,4 procentpunt ten opzichte van 2020).

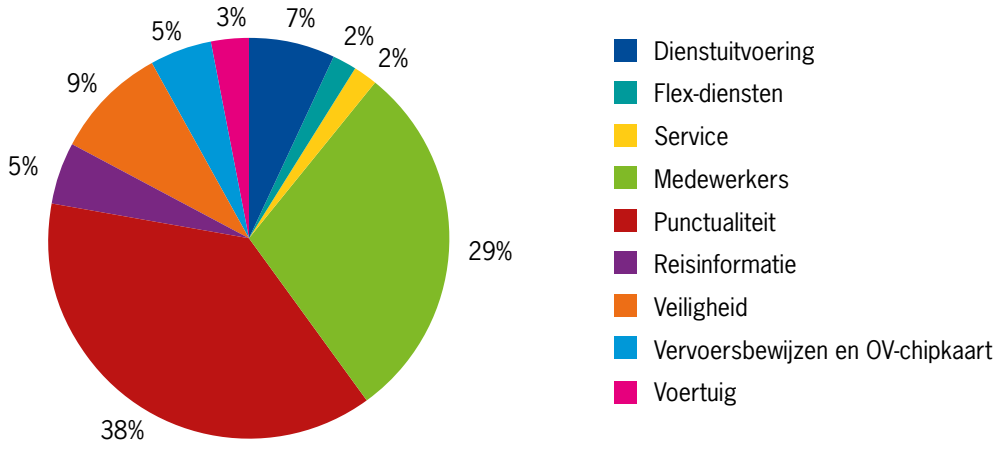
REIZIGERSWAARDERING

Het hoofdstuk klantwaardering blijft ook over 2021 helaas leeg. Weliswaar is er in tegenstelling tot 2020 een onderzoek doorgevoerd, maar zijn de aantallen ondervraagde reizigers onvoldoende hoog om een betrouwbaar beeld te kunnen geven van de waardering. De aantallen ondervraagde reizigers waren (te) laag door het beperkte aantal reizigers en het feit dat het onderzoek afgebroken moest worden naar aanleiding van de aangescherpte corona-maatregelen in het openbaar vervoer in het najaar van 2021. Meer informatie vindt u op www.ovklantenbarometer.nl.

KLANTREACTIES

De klantreacties bestaan uit klachten, opmerkingen en complimenten via alle gebruikelijke kanalen. Beide vervoerders hanteren iets andere categorieën. Na een forse daling van het aantal reacties in 2020 (als gevolg van het lagere aantal reizigers), is het aantal in 2021 verder gedaald, ondanks de lichte stijging van het aantal reizigers. Dit kan te maken hebben met dat het het OV in 2021 meer voorspelbaar was dan in 2020. Dienstuitvoering, punctualiteit en personeel blijven zoals elk jaar de belangrijkste categorieën waarover reacties binnenkomen.

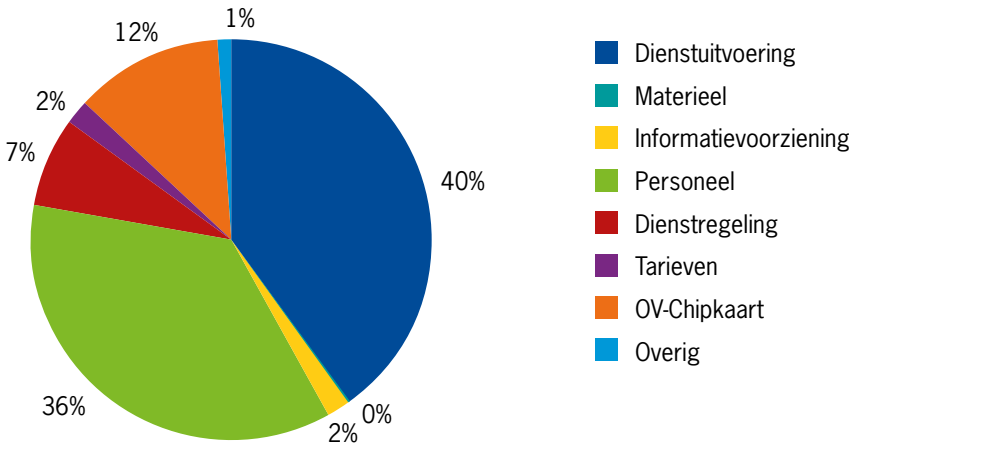
KLANTREACTIES U-OV - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2021



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES U-OV: **2.461**

Bron: Qbuzz

KLANTREACTIES SYNTUS - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2021



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES SYNTUS: **2.018**

Bron: Keolis

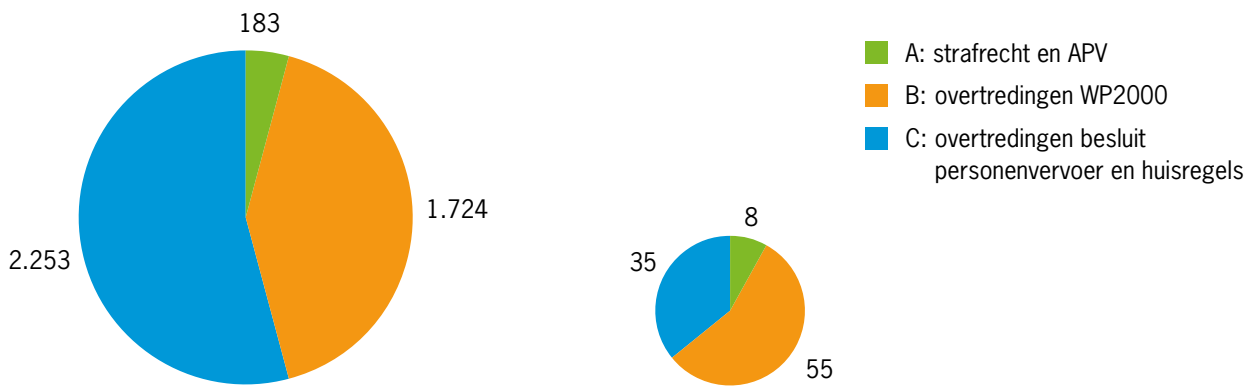
VEILIGHEID IN HET OV

AANTAL INCIDENTEN

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 de onvoldoende respons op het landelijke onderzoek naar reizigerswaardering (zie hierboven onder 'reizigerswaardering') zijn er ook in 2021 alleen cijfers over objectieve veiligheid (aantallen incidenten) beschikbaar.

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.

AANTAL INCIDENTEN - NAAR LANDELIJK FORMAT INCIDENTINDELING



TOTAAL AANTAL INCIDENTEN U-OV: **4.160***

TOTAAL AANTAL INCIDENTEN SYNTUS: **98**

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

Bron: Keolis en Qbuzz

U-OV EN SYNTUS

Het aantal incidenten is gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor, waarbij de verhouding tussen de types incidenten hetzelfde is gebleven. Dit wil zeggen dat de stijging op alle type incidenten ongeveer even groot is. Het sterk hogere aantal incidenten t.o.v. Syntus is deels te verklaren doordat ook incidenten gezien via cameratoezicht op de tramhaltes meegeteld worden. Ook in 2021 waren de corona-maatregelen aanleiding voor veel incidenten.

ONTWIKKELINGEN

UITBREIDING U-FLEX

In december 2021 is U-Flex gestart in de regio Bilthoven. Dit is een flexibele manier van het aanbieden van openbaar vervoer. In plaats van vaste buslijnen die langs een vaste volgorde van bushaltes rijden, wordt er in Bilthoven nu gereden met kleinere busjes zonder vaste route. Reizigers boeken hun reis een half uur van tevoren in een app of via de telefoon en worden dan naar de gewenste halte gebracht. Groot voordeel van dit systeem is dat de bedieningstijden ten opzichte van de oude situatie uitgebreid zijn terwijl de kosten op een acceptabel niveau blijven. Er is nu gedurende een groter deel van de dag OV beschikbaar dan voor de invoering van U-flex.

UITGANGSPUNTEN NIEUWE CONCESSIE

In 2021 is door provincie Utrecht gewerkt aan de Nota van uitgangspunten voor de nieuwe concessies. Deze is vastgesteld in mei 2022. Deze nota beschrijft, samen met het OV-netwerkperspectief, de ambities voor het OV in de provincie en vormt de basis voor de aanbesteding van de nieuwe concessies. De Nota van Uitgangspunten is met name gericht op de uitgangspunten voor de twee concessies, het OV-netwerkperspectief beschrijft de ontwikkelrichting van het OV-netwerk dat we tijdens de concessieperiode met de nieuwe vervoerders willen realiseren. Samen geven de documenten een beeld van de beoogde ontwikkeling van het OV in de concessieperiode (2025-2035). De beoogde startdatum voor de nieuwe concessies is 14 december 2025. Beide documenten zijn te vinden op de website van provincie Utrecht: www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/openbaar-vervoer

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.