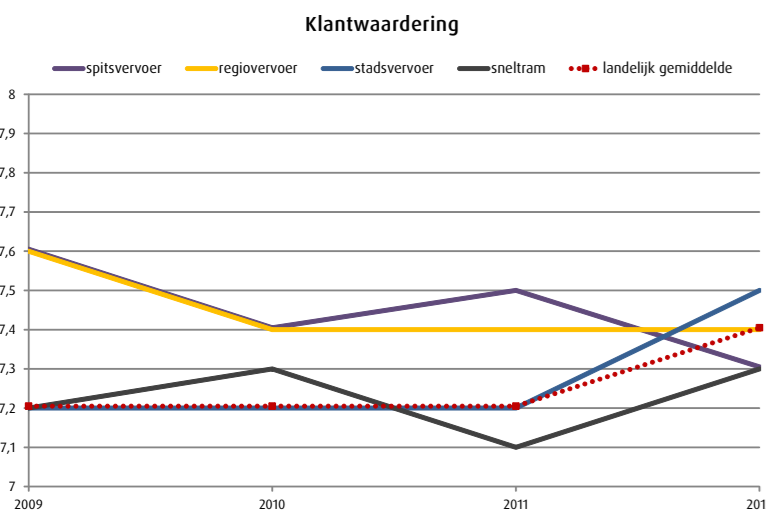


## Klantwaardering

De klanttevredenheid in het openbaar vervoer van de regio Utrecht neemt langzaam weer toe. Dat sluit aan bij de landelijke trend. Opvallend is de grote stijging in 2012.

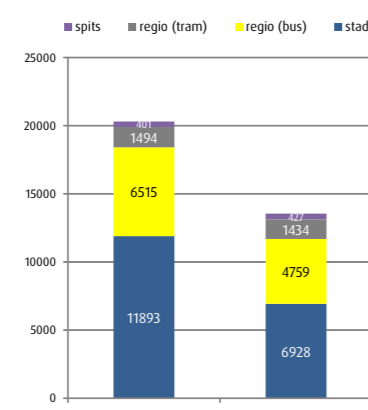


bron: KpVV

Inspanningen op het gebied van toegankelijke trams en bussen, betere (actuele) reisinformatie, schonere bussen en betere opleidingen voor chauffeurs werpen hun vruchten af.

Een deel van de stijging kan ook veroorzaakt worden door een andere vorm van enquêteren: eenvoudiger formulier, minder vragen.

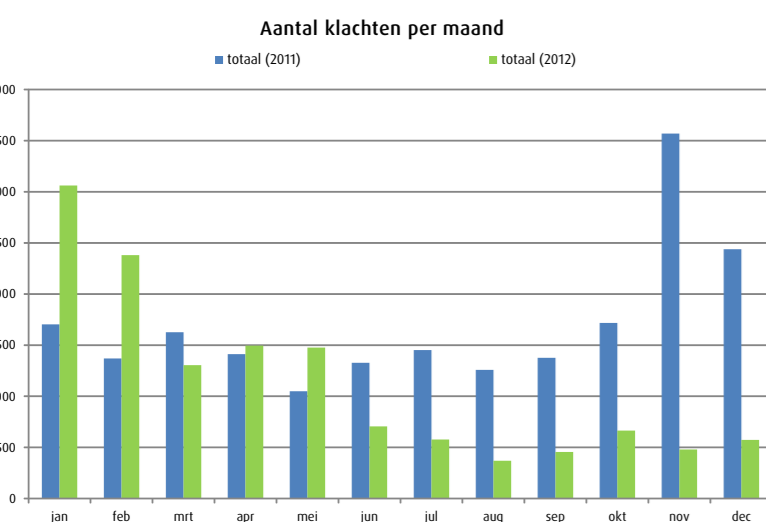
### Ontwikkeling aantal klachten per concessie



bron: GUV en Connexxion

## Klachten

Eind 2011 / begin 2012 is een flinke piek te zien in het aantal klachten. Deze piek is direct toewijsbaar aan de definitieve invoering van de OV-chipkaart.



bron: GUV en Connexxion

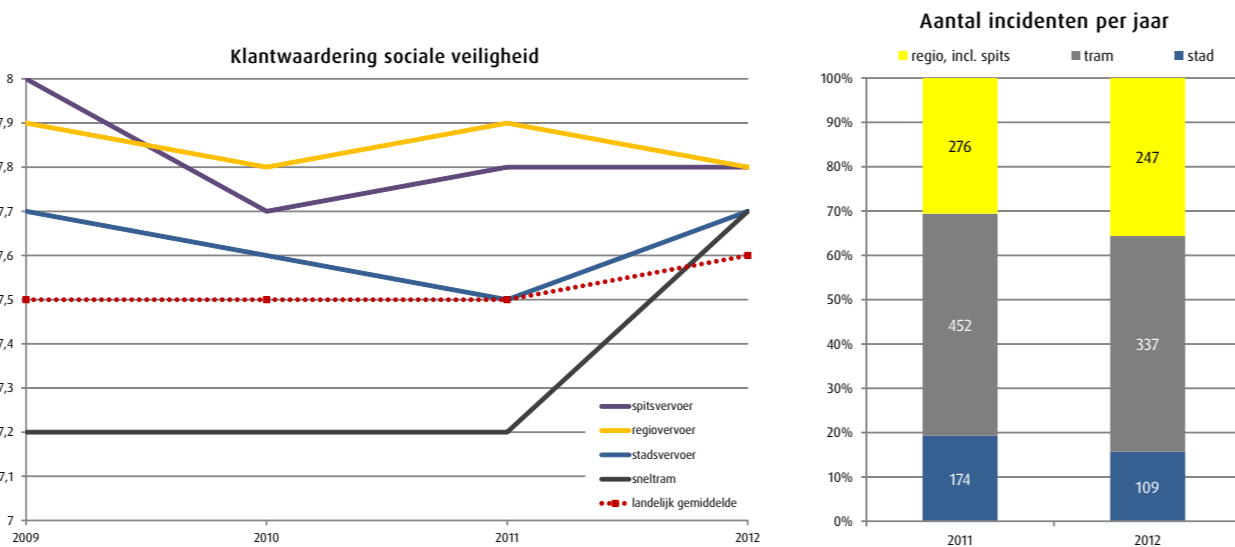
Reizigers moesten wennen aan de nieuwe kaart en mogelijkheden. Bovendien kwamen veel klachten binnen over de restitutiemogelijkheden wegens vergeten uit te checken.

Verbeteringen van en gewinning aan de OV-chipkaart hebben weer voor een daling van het aantal klachten in de loop van 2012 gezorgd.

# Klanttevredenheid & Veiligheid

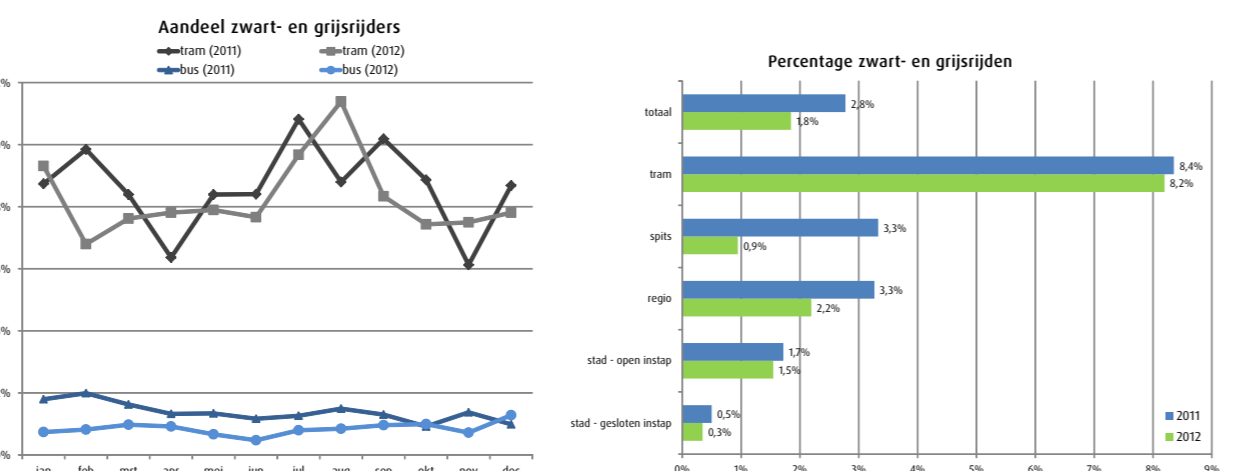
## Klantwaardering sociale veiligheid

Sociale veiligheid in het OV in onze regio scoort hoog in het klanttevredenheidsonderzoek. De komst van de OV-chipkaart, en daarmee vermindering van het aantal zwartrijders (niet betaald) en grijsrijders (niet voldoende betaald), heeft onder andere voor deze hoge score gezorgd. De waardering van sociale veiligheid is in bussen traditiegetrouw hoger dan in trams. De voornaamste reden daarvoor is het directe contact met de bestuurder.



## Zwart- en grijsrijden

Het aantal zwartrijders (niet betaald) en grijsrijders (niet voldoende betaald) ligt in bussen onder de 2%. Het hogere percentage in de tram, 8-9%, wordt veroorzaakt door het open-instapregime. Bij bussen geldt dat regime alleen op de lijnen 11 en 12(s).



bron: GUV en Connexxion

## Verwachtingen voor de nabije toekomst

### Omvang dienstregeling

In 2013 zal de omvang van de dienstregeling in het gehele BRU gebied lager zijn dan in 2012. Dit vanwege de besparingen die stapsgewijs worden ingevoerd.

### Omvang vervoerde reizigers

Vanwege bezuinigingen en voortdurende van de crisis is een daling van het aantal reizigers niet ondenkbaar. Cijfers zullen dit moeten uitwijzen.

### Stiptheid

De huidige vervoerder is een verbetertraject gestart. BRU kijkt met gemeenten naar mogelijkheden voor betere doorstroming.

### Actuele reisinformatie

Er wordt in 2013 extra op toegezien dat door vervoerders juiste data wordt verzonden voor actuele reisinformatie.

### Nieuwe vervoerder

Qbuzz is vanaf 8 december 2013 de nieuwe vervoerder in het BRU gebied. Stad- en streekvervoer wordt geïntegreerd. Reis informatie wordt in een nieuw jasje gestoken. Er komen nieuwe bussen. Veel veranderingen, veel uitdagingen.

### Werkzaamheden

Er zijn grote werkzaamheden in 2014 met een negatief effect op het OV. Twee grote zijn de Leidseveertunnel die tijdelijk dicht gaat en de tramlijn die tijdelijk gedeeltelijk buiten gebruik is.

## Colofon



Bestuur Regio Utrecht  
juni 2013

Meer weten? Kijk op  
[www.regioutrecht.nl/ovcijfers](http://www.regioutrecht.nl/ovcijfers)

Postbus 14107  
3508 SE Utrecht  
[www.regioutrecht.nl](http://www.regioutrecht.nl)  
[info@regioutrecht.nl](mailto:info@regioutrecht.nl)  
[@RegioUtrecht](https://twitter.com/RegioUtrecht)



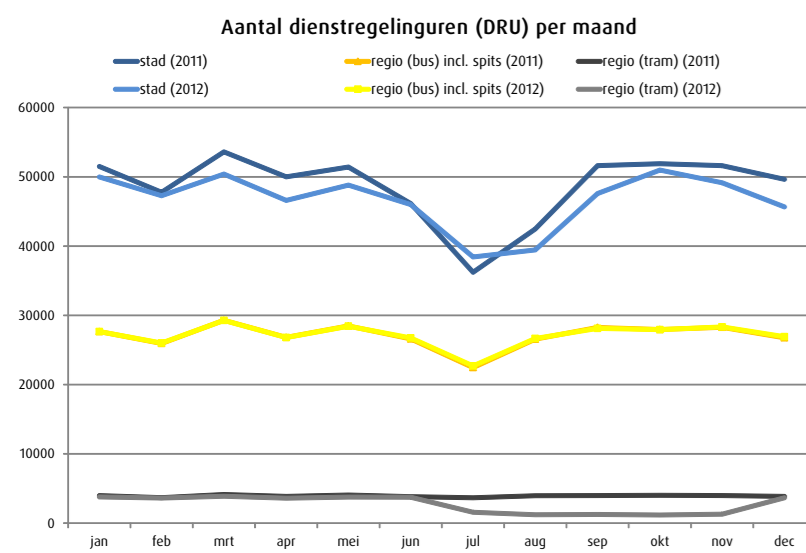
Bestuur Regio Utrecht (BRU) is een samenwerkingsverband van negen gemeenten in de regio Utrecht. Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Vianen en Zeist werken aan de verbetering van de bereikbaarheid, de leefbaarheid en de economische ontwikkeling van het gebied.

# Feiten & Cijfers OV 2011 - 2012



## Omvang dienstregeling

Maandelijks worden in de regio Utrecht circa 140.000 ritten gereden, goed voor ongeveer 80.000 dienstregelingen (dru's<sup>®</sup>). Voor de tram is de omvang redelijk constant, voor het busvervoer wisselt de omvang. Dat wordt veroorzaakt door de vakantiedienstregelingen: er zijn minder reizigers en dus hoeven er minder bussen te rijden. Dat gebeurt met name in de stadsconcessie. In het regiovervoer is het onwenselijk om de frequenties van de reguliere dienstregeling in vakantieperiodes verder te verlagen.

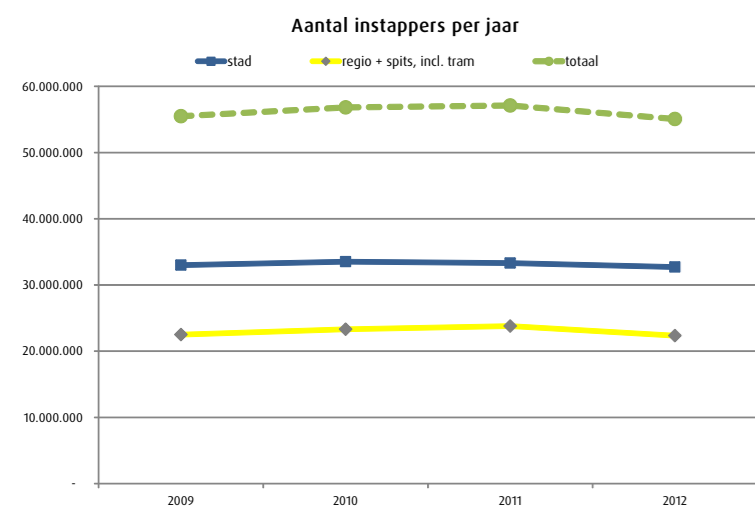


In de periode september tot en met december 2012 werd aan het tramspoor in Nieuwegein gewerkt. De tram kon op een deel van het traject niet rijden. Deze afname bij het tramvervoer wordt gecompenseerd door de toename van de inzet van regioliijnen voor het vervangend busvervoer. In 2012 is het vervoer, met name in de stad, in totaal iets afgenomen vanwege de ingevoerde besparingsmaatregelen.

\*Dienstregelingen (dru's) omvatten de totale rijtijd opgenomen in de dienstregeling.

## Instappers

In de regio Utrecht worden jaarlijks ruim 55 miljoen tram- en busreizigers vervoerd, gemiddeld 185.000 per dag. Het grootste deel reist binnen de stad Utrecht.



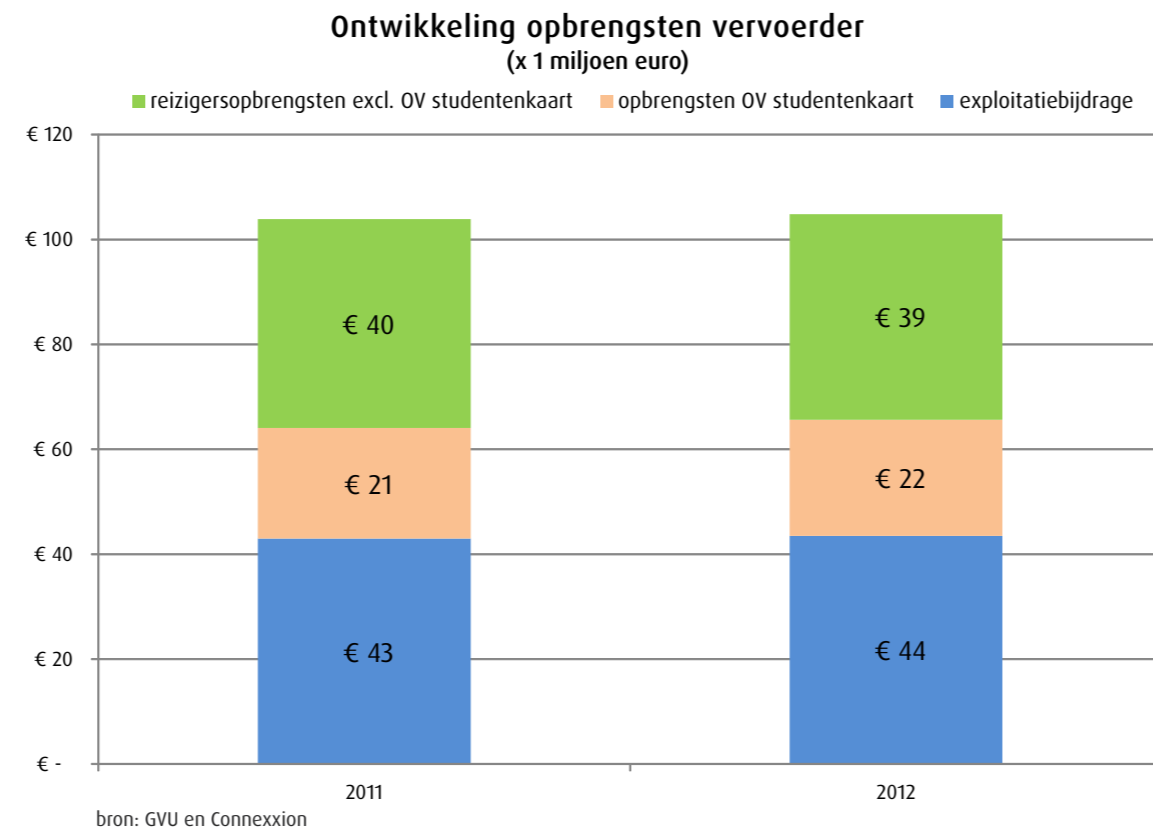
Tot 2011 groeide het aantal instappers, maar in 2012 is een daling te zien. De meest voor de hand liggende oorzaken zijn de economische crisis en de invoering van de OV-chipkaart.

Ook de stremming in het tweede halfjaar van 2012 heeft reizigersverlies opgeleverd.

## Omvang & Opbrengsten

### Ontwikkeling opbrengsten

De kostendekkingsgraad in de BRU-regio is circa 55%. De inkomsten voor de vervoerders bestaan dus voor minder dan de helft uit subsidies (exploitatiebijdrage).



In de OV-visie stelt BRU dat de kostendekkingsgraad toeneemt tot 60% in 2020. Om dat te bereiken is in 2011 en 2012 al ingezet op het dragende netwerk. Deze lijnen worden efficiënter gemaakt door snellere routes te rijden en de doorstroming te verbeteren. Rustige lijnen worden geïntegreerd met drukke lijnen of opgeheven.

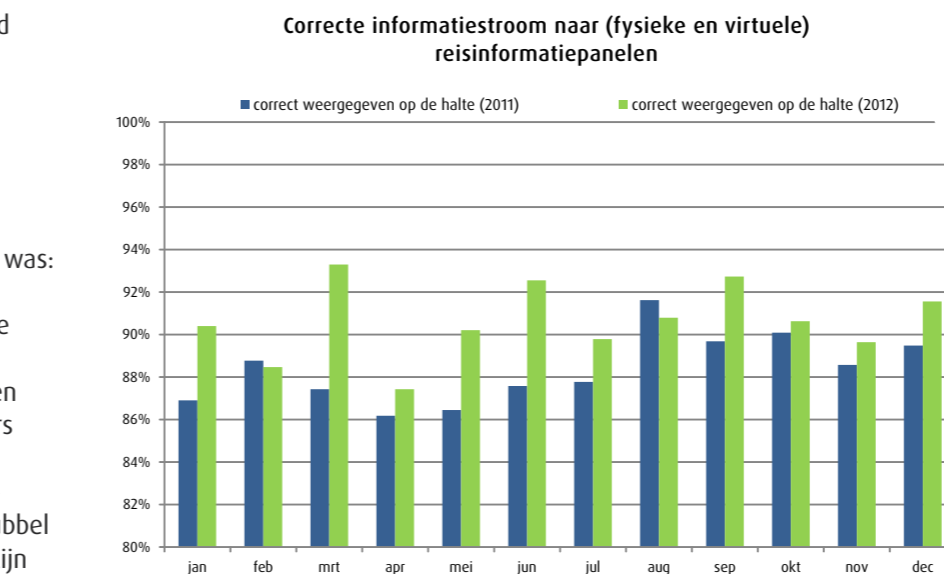
### Reisinformatie

In het BRU-gebied zijn circa 350 haltes met een reisinformatiepaneel. Op dit paneel is actuele reisinformatie te zien die wordt aangeleverd via boardcomputers in trams en bussen. Alle actuele reisinformatie, ook die van haltes zonder paneel, is verkrijgbaar via een smartphone applicatie.

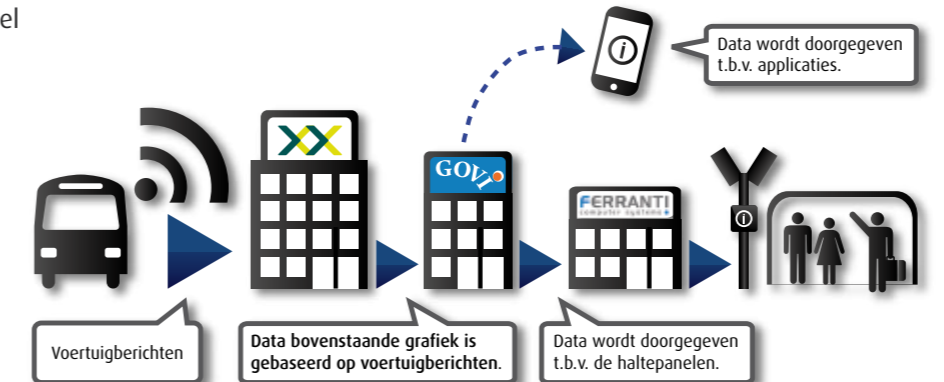
Voorwaarde voor een goed werkend reisinformatie-systeem, is een correct functionerende board-computer in bussen en trams.

Opvallend in 2011 en 2012 was:

- Reisinformatie over de trams scoort goed.
- In de oude GUV-bussen vallen boardcomputers relatief vaak uit.
- Relatief veel uitval op lijnen 11 en 12 met dubbel geleed materieel. Er zijn weinig reservebussen beschikbaar om bij een storing ander materieel in te zetten.
- BRU scoort met 91% niet hoog vergeleken met andere regio's (rond de 99%).

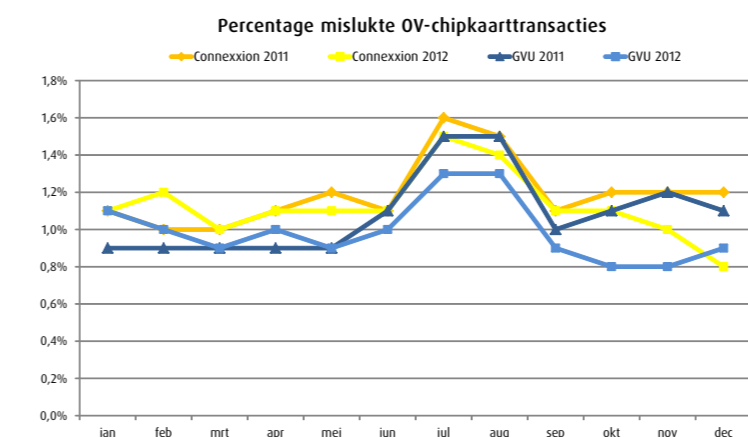


bron: GUV en Connexion



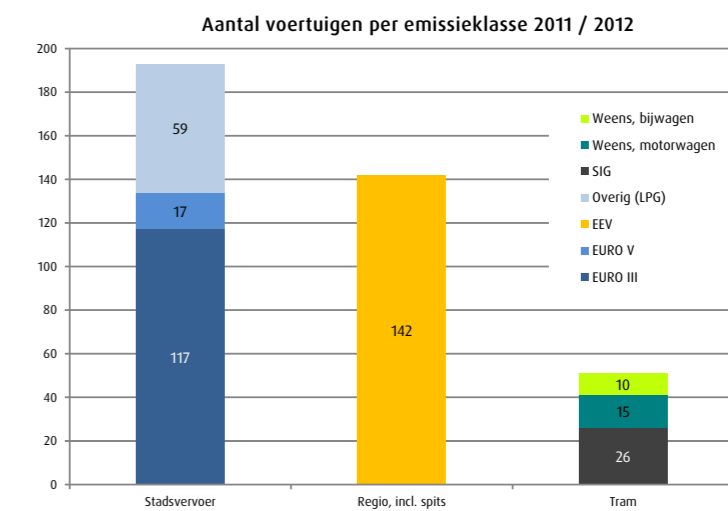
### Incomplete OV-chipkaarttransacties

Het percentage incomplete transacties met de OV-chipkaart ligt onder de norm die door het ministerie van IenM is opgelegd.



bron: GUV en Connexion

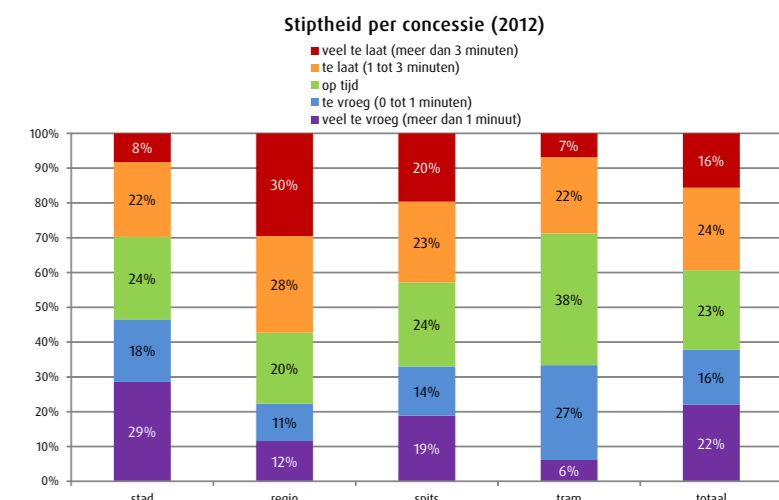
## Kwaliteit & Punctualiteit



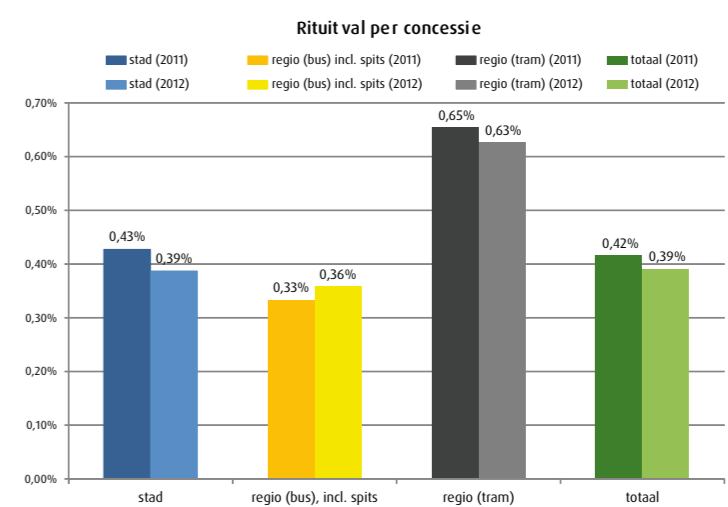
bron: Bestuur Regio Utrecht

### Stiptheid

Sinds begin 2012 wordt stiptheid heel nauwkeurig gemeten met een GPS-systeem. Wanneer een bus te vroeg vertrekt, is dat met name de chauffeur aan te rekenen. Te laat vertrekken wordt vaak veroorzaakt door de verkeers-situatie.



bron: GUV



bron: GUV en Connexion

De norm in de stadsconcessie voor rituitval is 0,5%. Waar het percentage rituitval bij bussen ruim onder de norm blijft, is dat bij het tramvervoer niet het geval. Dat kan veroorzaakt worden door relatief veel uitval van de spitstrams en meer algemeen door de staat van de trambaan (vóór vervanging) en materieel (vóór revisie).

### Rituitval

Rituitval wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door:

- defect materieel;
- ongeval;
- grote vertragingen;
- weersomstandigheden;
- personeel niet beschikbaar.

## Duurzaamheid & Milieu

### Emissieklassen

Het wagenpark van het stadsvervoer is relatief oud, de oudste bussen komen uit 1997. Deze bussen leggen een flinke druk op de luchtkwaliteit in de binnenstad.

De gele regiobussen zijn veel nieuwer (2008) en daarmee ook schoner. Deze bussen voldoen aan de EEV-norm, destijds de hoogste norm die geleverd konden worden.

## Kwaliteit & Punctualiteit