



Bussen in Brabant

Trends in het regionaal OV 2007-2014

Provincie Noord-Brabant

Voorwoord

Bijzonder om als nieuwbakken gedeputeerde Mobiliteit een voorwoord te mogen schrijven voor een trendrapport over het gebruik van het Openbaar Vervoer in de afgelopen 8 jaar. In de afgelopen jaren ben ik namelijk vooral kritisch gebruiker van het OV geweest. Dan kijk je met een andere bril naar deze vorm van vervoer dan wanneer je gedeputeerde bent met OV in de portefeuille. De geschetste trends zetten mijn persoonlijke ervaringen in perspectief, daarom maak ik graag gebruik van dit moment om even terug te kijken.

Hoeveel reizigers maakten in de afgelopen jaren gebruik van het OV en waren ze daar tevreden over? Reden de bussen voldoende op tijd en hoe was het gesteld met de veiligheid van onze reizigers en de chauffeurs? In dit derde trendrapport staan alle gegevens overzichtelijk bij elkaar. Dat is interessant voor een nieuwe gedeputeerde, maar zeker ook voor u als gebruiker van het OV.

Mijn conclusie: het gaat goed met het OV in Noord-Brabant. In 2014 zagen we een verdere groei van het aantal reizigers met het regionaal openbaar vervoer van ruim 3,5%. In 2014 werden ruim 47 miljoen ritten met het OV gemaakt voor in totaal 365 miljoen kilometer! Sinds 2007 is het aanbod

van busritten toegenomen met 19%. Met een hogere frequentie wordt het OV een beter alternatief voor de auto waarmee we de filedruk verminderen.

Maar misschien wel het belangrijkste van allemaal: Brabantse busreizigers blijven het openbaar vervoer hoog waarderen met een rapportcijfer van 7,4. Dat is hetzelfde rapportcijfer als in 2012 en 2013. De komende jaren proberen we dat cijfer verder op te krikken. We blijven daarom inzetten op goede en betrouwbare dienstverlening en een modernisering van het aanbod van reizigersinformatie.

Al met al een mooi rapport over de afgelopen jaren. We wachten in spanning af op de 'ratings' van 2015. Dan zien we of we de trends en goede rapportcijfers ook met een nieuwe concessie hebben kunnen vasthouden. De start van zo'n nieuwe concessie is natuurlijk best wennen voor reizigers en niet alles verliep vlekkeloos. Maar ik heb er alle vertrouwen in dat we eind 2015 wederom vol trots terug kunnen kijken op de staat van het openbaar vervoer in Brabant.

Christophe van der Maat
Gedeputeerde Mobiliteit

Inhoudsopgave

Voorwoord	2	5. Reizigersinformatie	17
Inhoudsopgave	3	6. OV-chipkaart	18
1. Werkgebied	4	7. Brabants tarievenhuis	22
2. De reiziger	6	8. Hoogwaardig Openbaar Vervoer	23
2.1 Aantallen reizigers	6	9. Maatwerkoplossingen	26
2.2 Aandeel keuzereiziger in de bus	8	9.1 Kleinschalige maatwerkoplossingen	26
2.3 Marketing	8	9.2 Regiotaxi	27
3. Dienstregelingsuren en materieel	11	9.3 Buurtbus	28
3.1 Dienstregelingsuren	11	10. Kwaliteit	29
3.2 Schone bussen	12	10.1 Betrouwbaarheid	29
3.3 Toegankelijk OV	13	10.2 Klachten	30
4. Vraag versus aanbod	15	10.3 Klantwaardering	32
4.1 bezettingsgraad	15	10.4 Sociale veiligheid	35
4.2 kostendekkingsgraad	16	Eindnoten	37

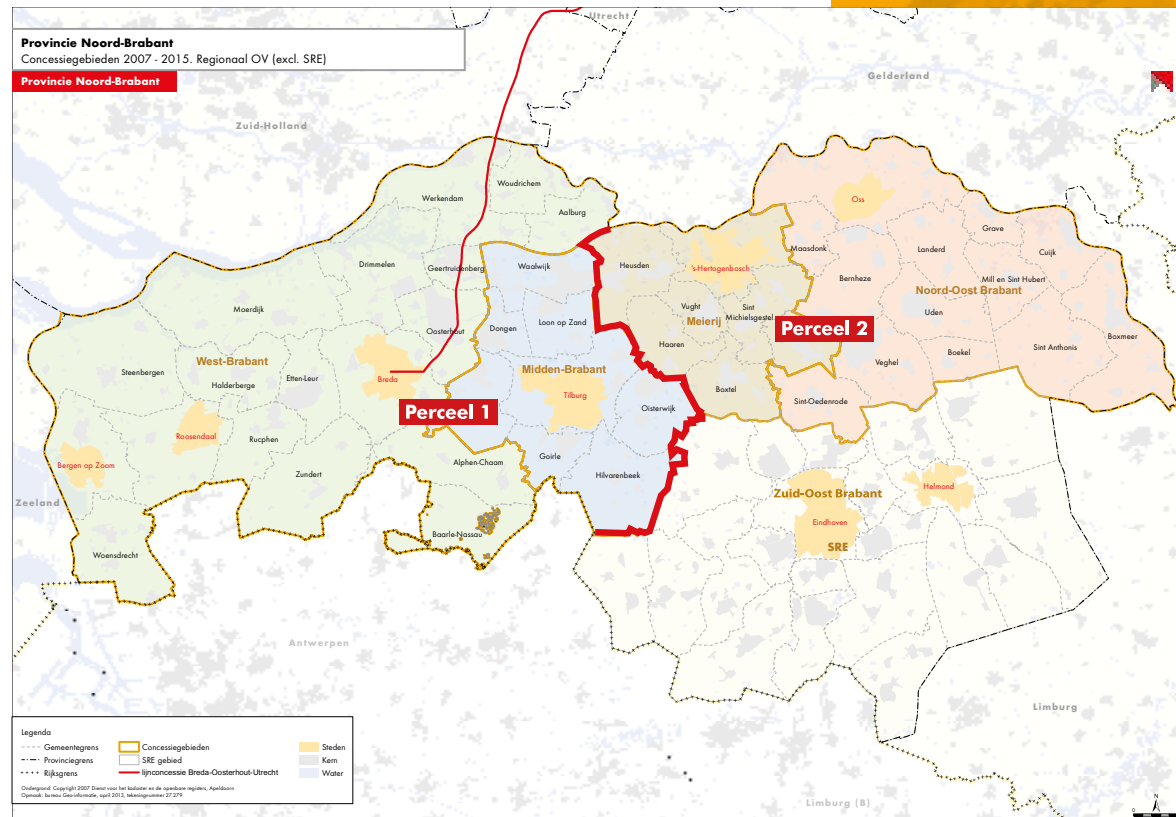
1 Werkgebied

In Noord-Brabant is het regionaal Openbaar Vervoer per bus in 2005 en 2006 openbaar aanbesteed in de vorm van 2 percelen: grofweg verdeeld over westelijk Noord-Brabant: perceel 1 en Oostelijk Noord-Brabant: perceel 2. Deze concessies zijn gestart in december 2006 en liepen af in december 2014.

Perceel 1 was relatief groot en perceel 2 relatief klein qua gebiedsoppervlakte. Dat is bewust gedaan om zo ook kleinere aanbieders een kans te geven mee te dingen naar het busvervoer in Brabant.

De percelen waren onderverdeeld in 4 concessiegebieden. De gehanteerde concessiegrenzen waren voor een groot deel gelijk aan al bestaande administratieve gebiedsindelingen, zoals de COROP regio's* en de Gebiedsgerichte Aanpak gebieden (de GGA-regio's). Dit is gedaan om de inrichting van het OV-systeem zoveel mogelijk aan te sluiten op de bestaande ruimtelijke inrichting van de stedelijke regio's in Brabant.

* De indeling in COROP-gebieden is een regionaal niveau tussen provincies en gemeenten in. De naam COROP is een afkorting van COördinatiecommissie Regionaal OnderzoeksProgramma. Deze commissie ontwierp de indeling in 40 COROP-gebieden in Nederland in 1971.



Het vervoer op de as Breda-Oosterhout-Utrecht was via een aparte lijnconcessie geregeld vanwege het daar beoogde en gerealiseerde Hoogwaardige OV, met speciale bussen en een snelle directe verbinding.

Perceel 1

met de concessies West-Brabant, Midden-Brabant, en de lijnconcessie Breda-Oosterhout-Utrecht, deze concessies worden uitgevoerd door Veolia Transport Nederland.



Perceel 2

met de concessie Oost-Brabant en De Meierij, uitgevoerd door Arriva Nederland.

Vanaf medio december 2014 bestaat een nieuwe concessie-indeling, waarbij het gebiedsoppervlak van de percelen 1 en 2 is veranderd. De nu gestarte OV concessies - Oost- en West-Brabant - zijn ongeveer even groot, zowel qua oppervlak als qua vervoersaanbod en reizigersaantallen. de oude concessie Midden-Brabant is toegevoegd aan Oost. Ze zijn zo ingedeeld, omdat de belangrijkste vervoersstromen binnen deze 2 concessiegebieden plaatsvinden.

Waar in deze monitor wordt gesproken over perceel 1 en 2 worden de gebieden bedoeld volgens de oude concessie-indeling, zoals weergegeven op de hier opgenomen kaart. Hier is voor gekozen omdat deze trendmonitor terugkijkt op 8 jaren regionaal openbaar vervoer in Noord-Brabant, een periode die grotendeels overeenkomst met die van de "oude" OV-concessies, waarbinnen het busvervoer verzorgd werd door 2 verschillende vervoerders. De volgende monitor zal worden ingericht naar de nieuwe concessiegebieden, met het referentiejaar 2012.

Tot voor kort was de WGR + regio: "Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE)" een zelfstandige vervoersautoriteit. Sinds 1 januari 2015 is de WGR+ status voor dit gebied opgeheven en is de provincie Noord-Brabant ook voor de concessie Zuidoost Brabant de Vervoersautoriteit geworden. Daarom zijn - waar mogelijk - ook voor Zuidoost-Brabant OV trends in deze rapportage opgenomen. Hier wordt het busvervoer verzorgd door Hermes. Zo is vergelijken mogelijk voor alle concessiegebieden binnen de provinciegrenzen. Daarmee wil de provincie voorsorteren op de komende jaren.



2 De reiziger

2.1 Aantallen reizigers

Meer reizigers

De kwaliteit van de bereikbaarheid per OV in Noord-Brabant kan worden afgemeten aan de groei van het aantal busreizigers. Het aantal busreizigers is gestegen vanaf 2009. Na een terugval in 2011 en 2012 is het aantal reizigers in 2014 verder gestegen met 3,5% t.o.v. 2013 in de percelen 1 en 2 samen. De toename in Zuidoost Brabant is 13,5% in 2014 vergeleken met het voorgaande jaar. Voor heel Noord-Brabant is deze groei 7%.

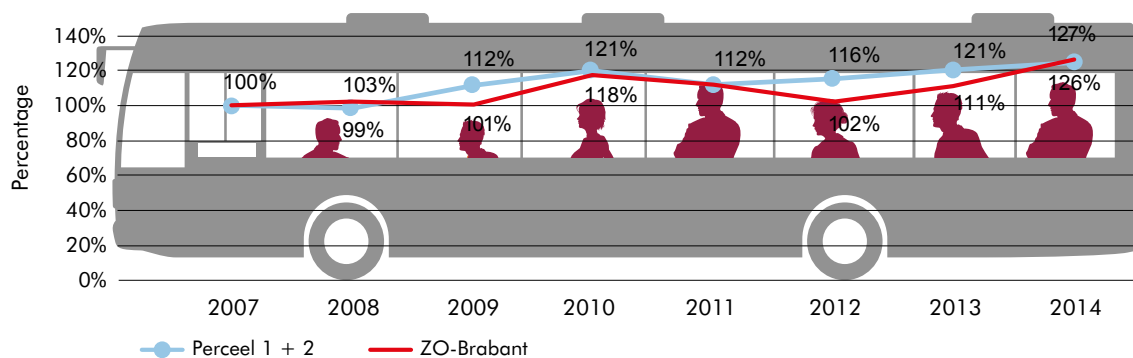
De groei t.o.v. 2007 is dan 26% in heel Noord-Brabant. Het aantal reizigers is dan gestegen tot boven het niveau van 2010, terwijl het aantal gereden dienstregelingsuren (DRU's) In diezelfde periode steeg met 19%.

Reizigers maakten in 2014 ca. 47 miljoen ritten in heel Noord-Brabant met inbegrip van ritten met papieren kaartsoorten. Met de OV-chipkaart legden deze reizigers in totaal een reisafstand af van ca. 365 miljoen kilometer, een stijging van 10% t.o.v. 2013.

De groei vindt vooral plaats in Zuidoost-Brabant. De gemiddeld afgelegde afstand per rit was 7,7 km. in 2014: iets meer dan in 2013.

De grafiek toont de ontwikkeling sinds 2007 van het totaal aantal busreizigers, inclusief reizigers die met een ritkaart of dalurendagkaart reisden. De grafiek op de volgende bladzijde toont het aantal dat in 2012, 2013 en 2014 met de OV-chipkaart reisde.

Aantal busreizigers in Brabant t.o.v. 2007



Bron: Chauffeurstellingen en OV-chipkaartdata Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

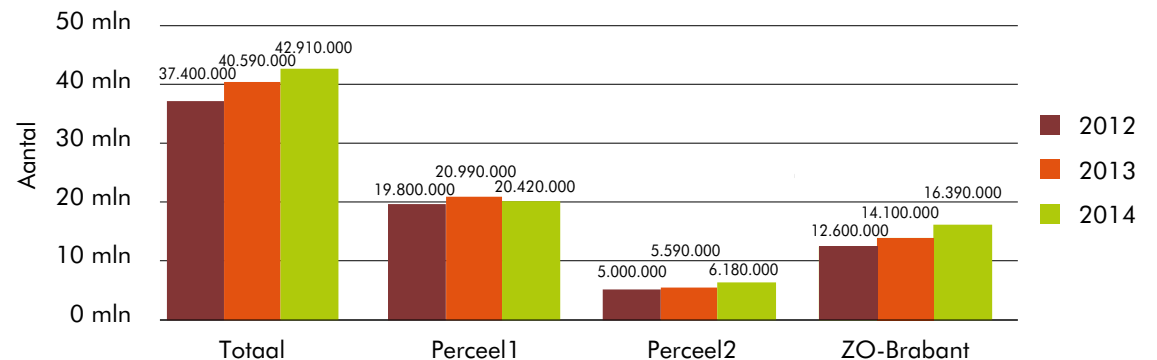
Oorzaken voor de waargenomen reizigersontwikkeling in perceel 1 en 2 kunnen zijn:

- investeringen in verbeteringen in het aanbod (realisatie van doorstroommassen OV en Hoogwaardig OV-lijnen en het Basisvoorzieningenniveau OV);
- 2010 was een jaar met relatief veel vorstdagen, ijsdagen en sneeuwdekdagen (bron: KNMI seizoensoverzichten 2007-2012). Op dat soort dagen wordt meer met de bus gereisd;
- de in 2009 en 2010 uitgevoerde pilot met Goedkoop OV voor 12-65 jarigen zorgde voor een bescheiden groei van het aantal door reizigers gemaakte ritten. De terugval in 2011 is mede te wijten aan het beëindigen van deze pilot medio 2010;
- daarnaast zorgde de volledige overgang op het OV-chipkaartsysteem in november 2011 tijdelijk voor een flinke terugval in reizigersaantal.
- groei in het aantal ritten gemaakt door studenten met een studentenreisproduct en door scholieren met een Brabant Vrij- en Jeugdmaandabonnement.

De groei in de concessie Zuidoost-Brabant wordt vooral veroorzaakt door:

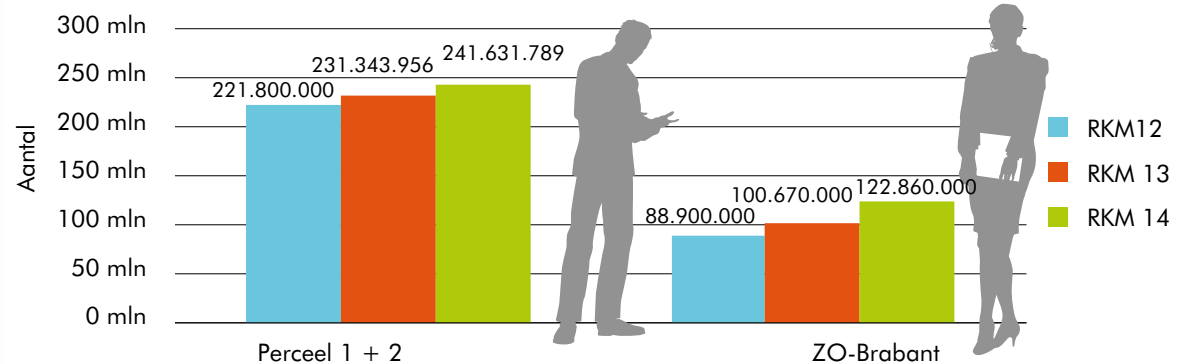
- toegenomen vervoer naar locaties als Airport, ASML, HTCE en Fontys Sporthogeschool;
- "introductie van gratis dal vrij abonnementen voor minima in 2014";
- de introductie van Brabant Vrij lijkt nieuwe reizigers aangetrokken te hebben;

Aantal ritten met OV-chipkaart Brabant



Bron: OV-chipkaartdata Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

OVC reizigerskilometers (excl. zichtkaarten)



Bron: OV-chipkaartdata Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant



Hierbij moet wel worden aangetekend dat niet alle groei door een toegenomen aantal reizen komt: Er is ook sprake van verbeterd checkin - checkout gedrag door de reizigers.

2.2 Aandeel keuzereiziger in de bus

In haar OV-Visie Brabant heeft de provincie vastgelegd dat zij het OV meer vraaggericht en verbindend wil inrichten. Daarmee wil de provincie meer betalende reizigers aantrekken, door de keuzereiziger te verleiden tot gebruik van het openbaar vervoer.

31,5% van de busreizigers in perceel 1 en 2 geeft in de Klantenbarometer OV 2014 aan dat zij die busreis ook met de auto had kunnen maken.

In 2007 was dit 33%; het aandeel keuzereizigers in de bus is daarmee met 3,6% gedaald t.o.v. 2013, en ligt op het oude niveau uit 2007. Het aandeel keuzereizigers in de bus in Zuidoost-Brabant bedroeg 31,8% in 2014.

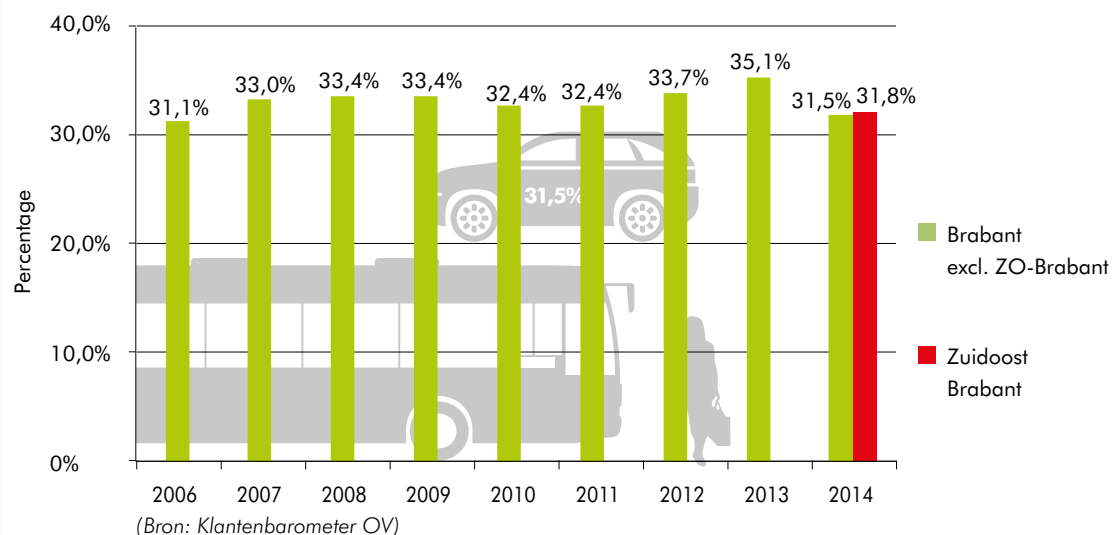
2.3 Marketing

Goed bezig BUS

Goed bezig BUS is de paraplu voor alle reizigers-informatie en de marketing van het busvervoer.

De provincie werkte ook in 2014 daarbij samen met de vervoerders Veolia en Arriva en het Reizigers-overleg Brabant (ROB).

% busreizigers dat aangeeft de reis ook met de auto te kunnen maken





De activiteiten richten zich op service aan de reizigers en het werven van nieuwe reizigers. Dat gaat steeds vaker via digitale middelen. In 2014 is de Brabant OV-app doorontwikkeld. Het reisadvies is nu multi-modaal (dus ook auto en fiets) en er kunnen push-berichten worden verstuurd. De app is inmiddels door 14.018 mensen gedownload. Ook de volgers op social media groeien: op Facebook bijvoorbeeld steeg het aantal volgers in 2014 van 4800 naar 7200. Lees meer op:

<https://www.facebook.com/GoedbezigBUS?fref=ts>

In 2014 werden verschillende campagnes uitgevoerd, zoals Dalkorting, Groene Haltes en het abonnement voor 16-en 17-jarigen. Ook werd als pilot een spaarprogramma op de Brabantliner geïntroduceerd.

Klantenpanel

In 2014 is zes keer een vragenlijst uitgezet bij het OV reizigerspanel Brabant. Op deze manier krijgt Goed bezig BUS feedback op marketingacties en -instrumenten. Onderwerpen waren onder andere het gebruik van de OV App, Groene Haltes, de campagne Dalkorting, de bekendheid van Kinderen Altijd Vrij en de Brabantliner.





Campagnes

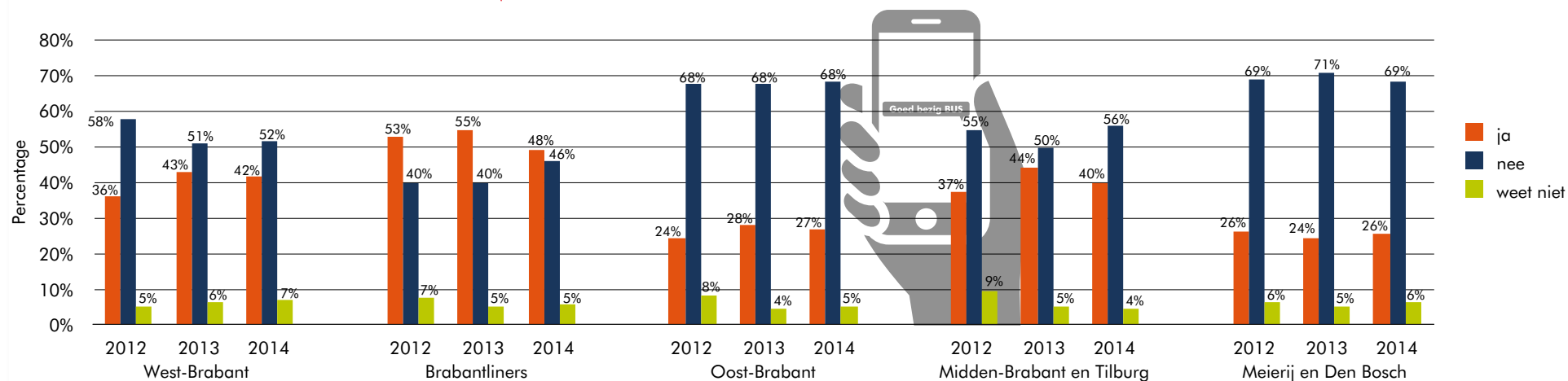
Via de Klantenbarometer OV is aan de busreiziger in de Brabantse concessies (zie pag.4) gevraagd naar de naamsbekendheid van de campagneactiviteiten onder de noemer: "Goed Bezig Bus".

Die bekendheid varieert flink tussen de concessies. In De Meierij kende 26% van de respondenten de slogan in 2014, terwijl op de Brabantliners dit

percentage op 49% lag. De Brabantliners zijn de lijnen 400, 401 en 402 op de route Breda-Oosterhout-Utrecht en v.v. De relatief grote bekendheid op de Brabantliners is te danken aan een hoog aandeel vaste reizigers. Gemiddeld genomen is de bekendheid toegenomen: van 32% in 2012 naar 36% in 2014. Dat is wel 3% minder dan in 2013. Alleen in de Meierij is de bekendheid iets toegenomen.

Bekendheid campagne

Goed bezig BUS



Bron: Klantenbarometer

3 Dienstregelingsuren en materieel

3.1 Dienstregelingsuren

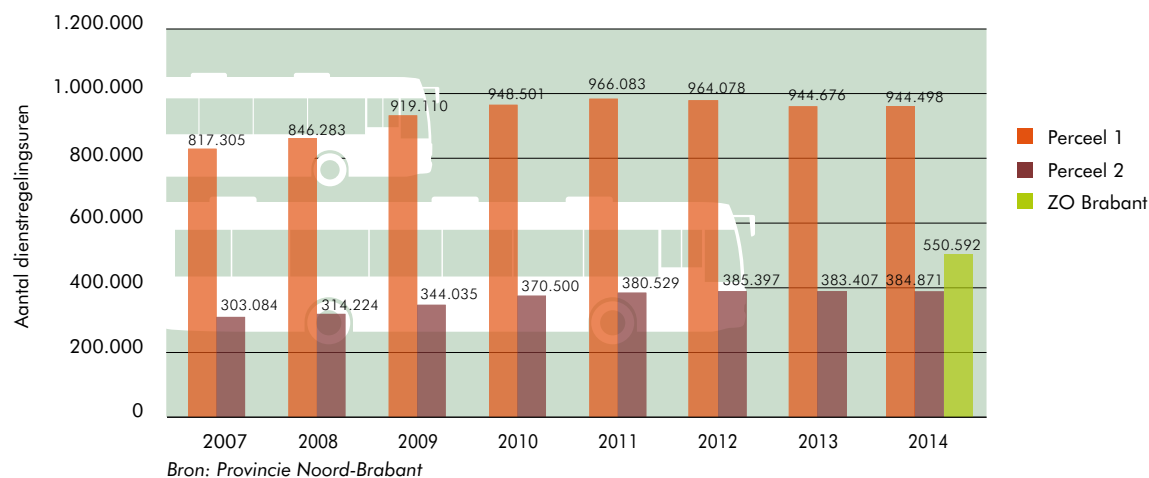
Een Dienstregelingsuur (DRU) is een rekeneenheid op basis waarvan de provincie Noord-Brabant de OV subsidie bepaalt en waarmee de inzet van OV per lijn wordt uitgedrukt. Als een bus 60 minuten wordt ingezet voor OV zoals afgesproken in de Dienstregeling spreken we van 1 DRU.

Meer busvervoer

Het aanbod van busvervoer is in de periode 2007-2011 gestegen. Dat blijkt uit het aantal ingeplande Dienstregelingsuren (DRU's) op jaarbasis. Dit aantal nam in die periode met ca. 20% toe. In 2014 was de stijging ca. 19% t.o.v. 2007. Deze stijging is een direct gevolg van de investeringen in de gewenste kwaliteitssprong, zoals die door Provinciale Staten in 2006 zijn vastgelegd. Daarvoor werd juist bezuinigd op het aanbod. In 2012 bleef het aanbod gelijk aan 2011. In 2013 daalde het aanbod in DRU met 2%. Dat komt door kortere rijtijden voor de Brabantliner en lijn 10 in Oosterhout,

en door andere meevallers qua rijtijden, die het gevolg waren van infrastructurele aanpassingen. In 2014 bleef het DRU aanbod gelijk aan 2013. De kosten per DRU stegen in de periode 2007-2014 met 18%, voornamelijk als gevolg van de jaarlijkse prijsindexering. Deze kosten zijn ook gestegen omdat er veel is geïnvesteerd in Hoogwaardig Openbaar Vervoer en in de Schoolliner, waarvoor een hoger DRU-tarief geldt.

Dienstregelingsuren o.b.v. Dienstregeling





3.2 Schone bussen

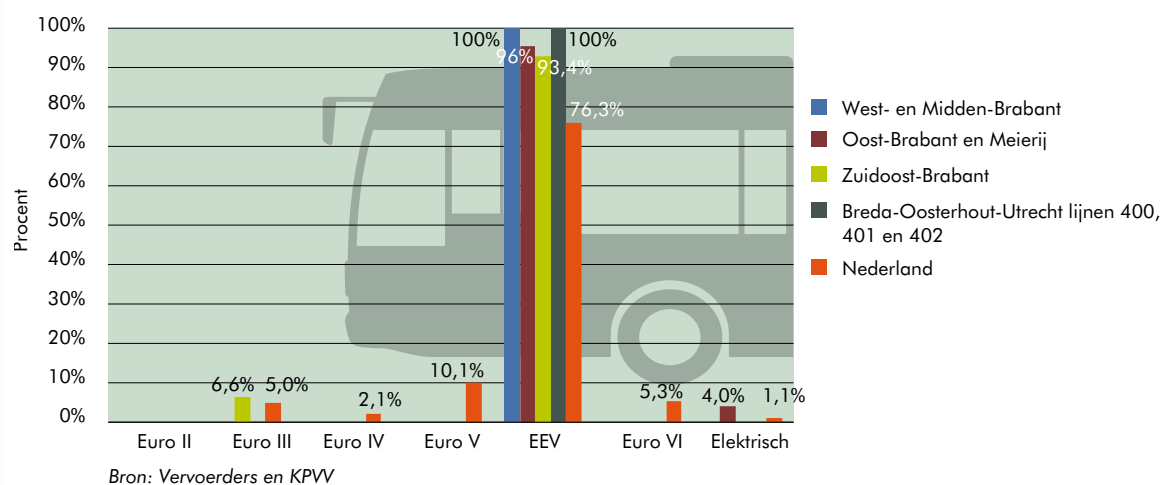
Brabant bust duurzaam!

Het beleid heeft als doel een schoon en verantwoord OV-wagenpark. Volgens de contracteisen bij de inmiddels afgelopen OV-concessies moeten vanaf 1 januari 2009 alle nieuwe bussen in de Brabantse concessies voldoen aan de emissie-eisen volgens de Europese EEV norm. EEV staat voor Enhanced Environmentally friendly Vehicle. Dat is een vrijwillige norm die tegelijk met de Euro III-norm van kracht werd. De EEV-norm is scherper voor de uitstoot van fijnstof dan de vanaf 2009 geldende Euro V-norm, maar minder scherp dan de Euro VI-norm. Vanaf 1 januari 2014 is Euro VI de norm voor nieuw aan te schaffen bussen met brandstofmotor. Tot december 2014 waren alle bussen in Oost- en West-Brabant EEV-proof of zelfs duurzamer.

Sinds december 2014 rijden in de nieuwe concessiegebieden Oost- en West-Brabant 334 nieuwe bussen die aan de Euro VI norm voldoen, dit is 78% van het totale wagenpark. Er rijden dan ook nog 78 bussen die vallen in de EEV klasse en 11 bussen van klasse V (inclusief buurtbussen, exclusief ingehuurd onderaannemers). Het gaat dan om relatief nieuwe bussen die doorrijden onder de nieuwe concessie in Perceel 2 en die vanaf 2019 door nieuw (Euro VI-) materieel worden vervangen.

In Zuidoost-Brabant zijn de meeste voertuigen EEV proof (171). Er rijden nog wel 12 bussen in de Euro III klasse. Deze zullen vanaf december 2016 worden vervangen door minimaal EEV (indien bestaand) of euro VI materieel (indien nieuw). Dan eindigt daar het nu lopende OV contract met de vervoerder.

Milieuvriendelijkheid wagenpark OV concessies, voorjaar 2014
aandeel van het wagenpark naar milieuklasse





Elektrische bussen

Het busvervoer in Brabant kan nog schoner en zuiniger. In 2025 willen we alleen nog bussen hebben die geen schadelijke stoffen uitstoten. Daarom zijn kleine proeven gehouden in 's-Hertogenbosch met elektrisch aangedreven bussen. Die ervaring breiden we in 2015 en volgende jaren uit naar grotere pilots in de reguliere dienstverlening. Hierbij worden de mogelijkheden onderzocht van allianties en medefinanciering met gemeenten, het Brabants bedrijfsleven, leveranciers en vervoerders.

De voorbereidingen lopen. Het gaat daarbij zowel om bussen met batterijen als om bussen met waterstofcellen. Zo doen we kennis en ervaring op met verschillende nieuwe technieken. In het Programma van Eisen voor de concessie Zuidoost-Brabant zijn ook uitgangspunten opgenomen om tot een “zero-emissie” te komen. Voor meer informatie: <http://www.brabant.nl/dossiers/dossiers-op-thema/energie/elektrisch-rijden/zero-emissie-busvervoer.aspx>

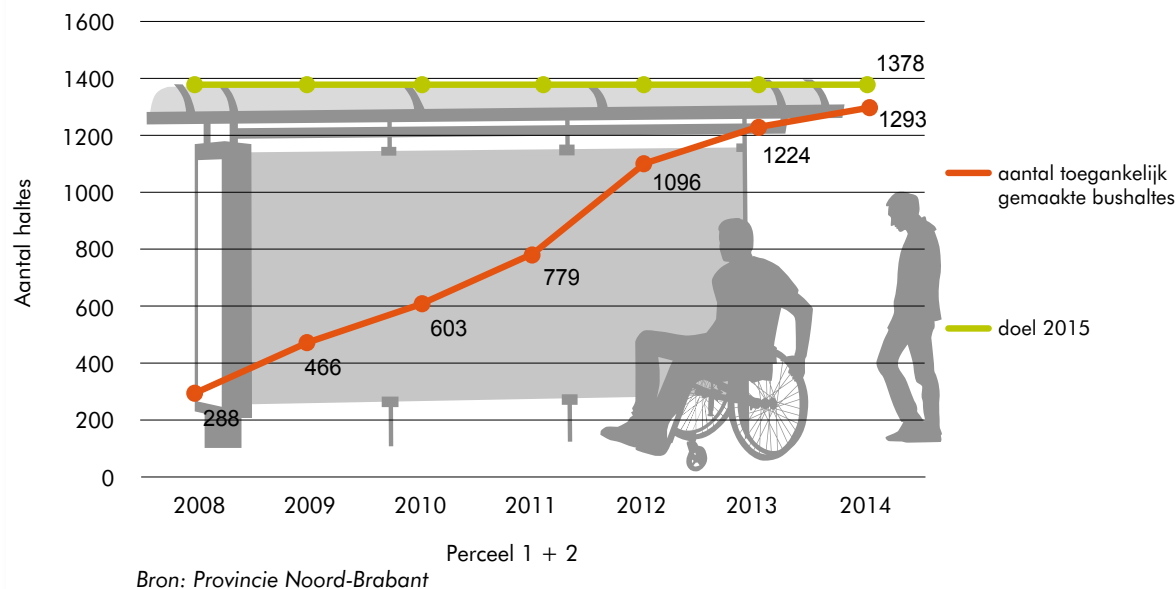
3.3 Toegankelijk OV

Toegankelijke haltes

Toegankelijke haltes zijn haltes die aangepast zijn voor reizigers die moeilijk ter been zijn (rolstoel, rollator), blinden en slechtzienden en reizigers met kinderwagens.

In het Nationaal Mobiliteitsberaad zijn afspraken gemaakt over het toegankelijk maken van haltes. De aangepaste bushaltes hebben een verhoogde opstapplaats. Daardoor kunnen reizigers gelijkvloers instappen. De oprit is breed genoeg voor rolstoelen. Ook zijn er aanpassingen zoals blindegeleidelijnen. Van de belangrijkste, zogenoemde geprioriteerde haltes, moet in 2015 43% toegankelijk zijn. Haltes krijgen prioriteit als ze liggen bij belangrijke voorzieningen als ziekenhuizen, vervoersknooppunten of als er veel reizigers in- en uitstappen. Dat betreft 1.378 haltes. Tegen die tijd is er voor gemiddeld 68% van de reizigers sprake van toegankelijk openbaar vervoer per bus. Feitelijk is dan 47% van alle 3.833 haltes in Oost- en West-Brabant toegankelijk of beperkt toegankelijk. Dat is meer dan beoogd, omdat ook een aantal niet-geprioriteerde haltes toegankelijk zijn gemaakt. In 2014 zijn er 1293 geprioriteerde haltes toegankelijk.

Bushalte **toegankelijkheid** voor geprioriteerde haltes



In de grafiek is (cumulatief) te zien hoeveel geprioriteerde haltes in de jaren 2008 t/m 2014 al zijn aangepast.

Het doel voor 2015 is bijna bereikt.

* Klantenbarometer

4 Vraag versus aanbod

Brabant werkt aan een kosteneffectief OV-netwerk. Daarvoor wil zij dit netwerk vraaggericht inrichten: voor lijnen waar nauwelijks vraag naar is, wordt gekeken of een maatwerkoplossing kan worden gevonden en voor dikke lijnen wordt Hoogwaardig OV geboden. De gemiddelde bezetting per rit, zoals geteld bij de jaarlijks terugkerende NVS tellingen, geeft een indicatie voor het effect van dit beleid. Hoe hoger de bezetting van een rit, hoe efficiënter en daarmee kosteneffectiever het OV-aanbod.

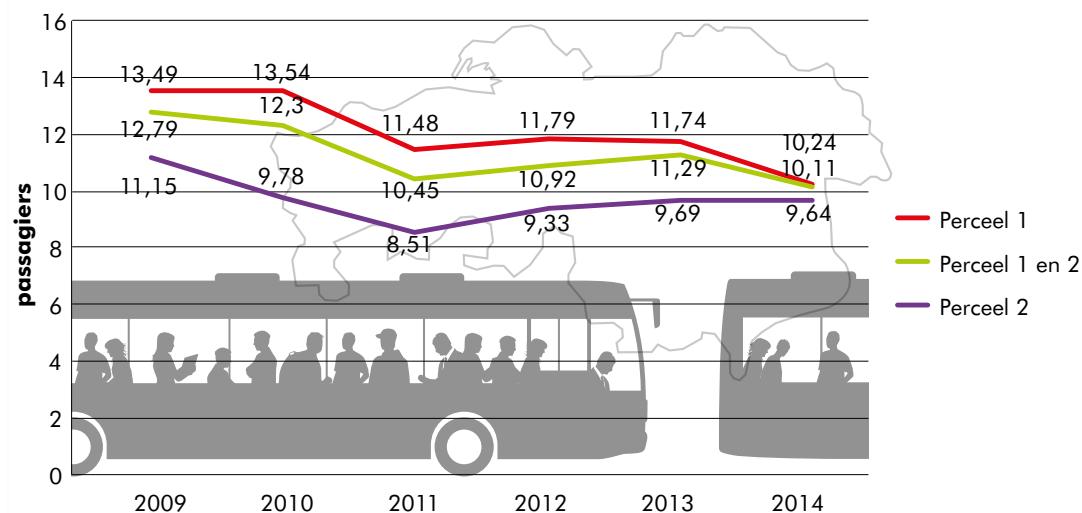
4.1 Bezettingsgraad

De gemiddelde ritbezetting daalde in de jaren 2009 tot 2011 in perceel 2 en van 2010 op 2011 in perceel 1. Dit is te verklaren doordat het voorzieningen-niveau in 2009 en 2010 in beide percelen is uitgebreid naar meer DRU's. De frequentie van busritten is daarmee opgevoerd. Dat vertaalde zich niet direct in evenredige groei van het aantal reizigers; daar is een periode van enkele jaren voor nodig.

Een tweede reden is dat de NVS-tellingen in de maand november worden uitgevoerd, de maand waarin in 2011 ook de OV-chipkaart volledig is ingevoerd. Dat ging gepaard met een (tijdelijke) vraaguitval van soms meer dan 25%. Vanaf 2012 herstelt de vraag zich en neemt de gemiddelde ritbezetting toe.

De daling naar een gemiddelde ritbezetting van 10 voor perceel 1 en 2 samen is te wijten aan een daling van het aantal reiziger in perceel 1 (West-Brabant).

Gemiddelde bezetting per rit volgens tellingen op NVS telpunten





4.2 Kostendeckingsgraad

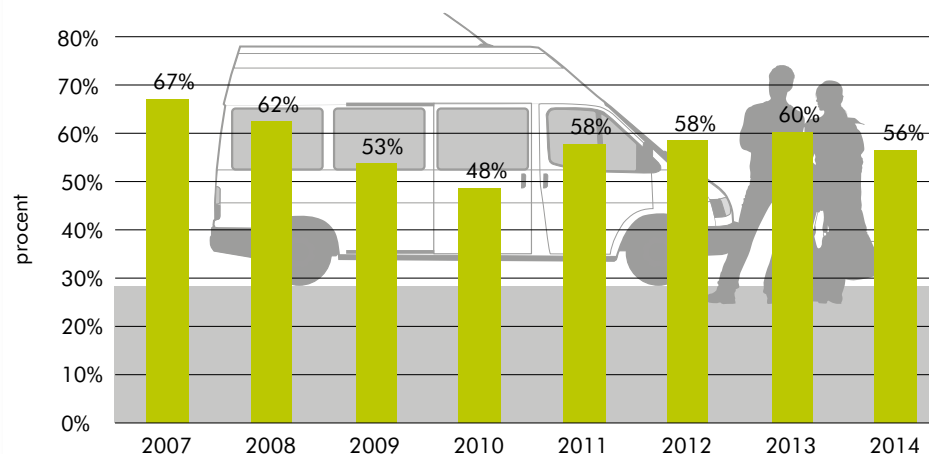
Een belangrijk doel van de OV-Visie in Brabant is om de kostendeckingsgraad van het regionaal OV te verhogen.

Deze is berekend uit de verhouding tussen de geplande exploitatiekosten en de reizigersopbrengsten, inclusief de rijksbijdrage voor gebruik van OV door Studenten, geregeld via het zogenoemde SOV-contract. De invloed van de pilots voor Goedkoop Openbaar Vervoer in 2009 en 2010 is goed zichtbaar. Sindsdien steeg de kostendeckingsgraad weer tot 60% in 2013. In 2014 is de kostendeckingsgraad verminderd t.o.v. 2013 naar 56%. De kosten voor de exploitatie zijn in 2014 licht toegenomen met 1,1%, terwijl de opbrengsten afnamen met ca. 5%. Dat komt vooral door teruglopende inkomsten uit de SOV bijdrage, omdat blijkt dat studenten op nationaal niveau minder met Bus, Tram en Metro hebben gereisd dan in de periode ervoor, en doordat reizigers het goedkopere kaartprodukt: Brabant Vrij 16-17 jarigen aanschaffen i.p.v. het maandjeugdabonnement.

Ter vergelijking: De kostendeckingsgraad in 2012 was zowel in percelen 1+2 als in Zuidoost-Brabant rond de 58%.

De kostendeckingsgraad voor de Vrije Reiziger per regiotaxi was 44% in 2014 en dat is ongeveer gelijk aan 2013 (*bron: beheerorganisaties regiotaxigebieden*).

Kostendeckingsgraad lijngebonden regionaal OV Perceel 1+2:
gerealiseerde opbrengsten t.o.v. begrootte kosten voor de DR



Bron: Arriva en Veolia; provincie Noord-Brabant

5 Reizigersinformatie

We maken in Noord-Brabant een kwaliteitsslag in het Openbaar Vervoer, onder meer door de reiziger goed en real-time te informeren over (wacht)tijden. De verwachting is dat daarmee het gebruik van het OV zal toenemen. Vanaf 2009 is de provincie daarom gestart met de plaatsing van DRIS-panelen bij de belangrijkste bushaltes. DRIS staat voor Dynamisch Reis Informatie Systeem. Dit zijn panelen waarop online real-time informatie wordt gegeven over de aankomsttijden van de stads- en streekbussen in Noord-Brabant.

Plaatsing DRIS-panelen op koers

In december 2014 staan/hangen in Oost- en West-Brabant 237 panelen (dit is inclusief 20 panelen in OV-terminal Breda en 46 in Tilburg). In Zuidoost-Brabant zijn dit er 148. In de nabije toekomst zullen nieuwe Hoogwaardig Openbaar Vervoer halten (Noordoost Brabant) en nieuwe busstations (Eindhoven Airport) worden voorzien van een dynamisch reis-informatie systeem.

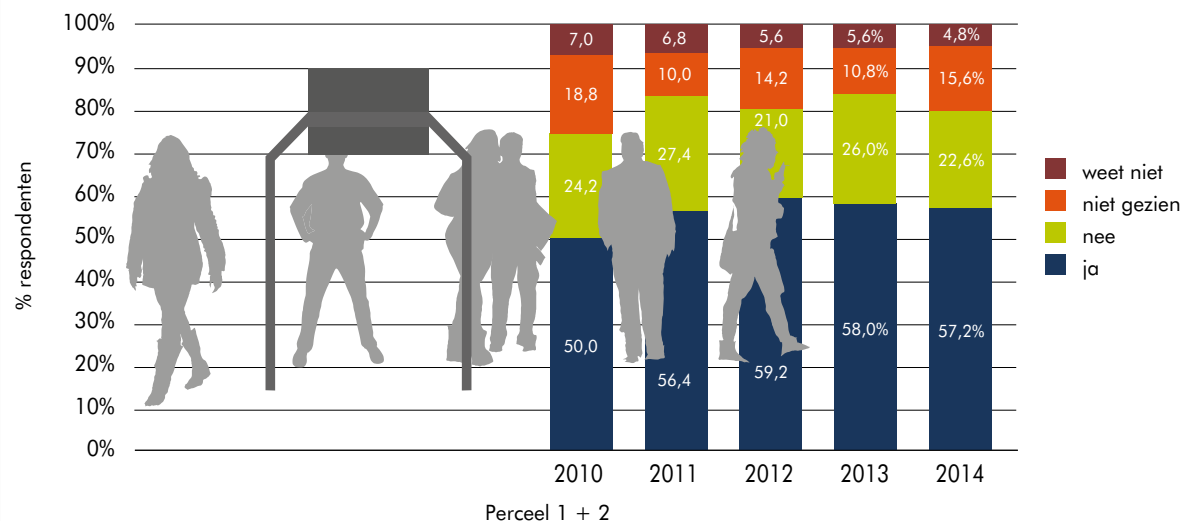
Momenteel zijn de belangrijkste bushaltes en busstations in Brabant voorzien van een dergelijk systeem.

Vertrouwen in DRIS-info gestegen

Sinds 2010 wordt via de landelijke Klantenbarometer OV-enquête jaarlijks een extra vraag in Brabant gesteld: 'Vertrouwt de reiziger op de actuele vertrektijden, die elektronische informatieborden

(DRIS-panelen) tonen'? 50 Procent van de respondenten antwoordde hierop 'ja' in 2010. Dit aandeel is in 2014 gestegen naar 57,2%.

Vertrouwen DRIS informatie



Bron: klantenbarometer 2014

6 OV-chipkaart

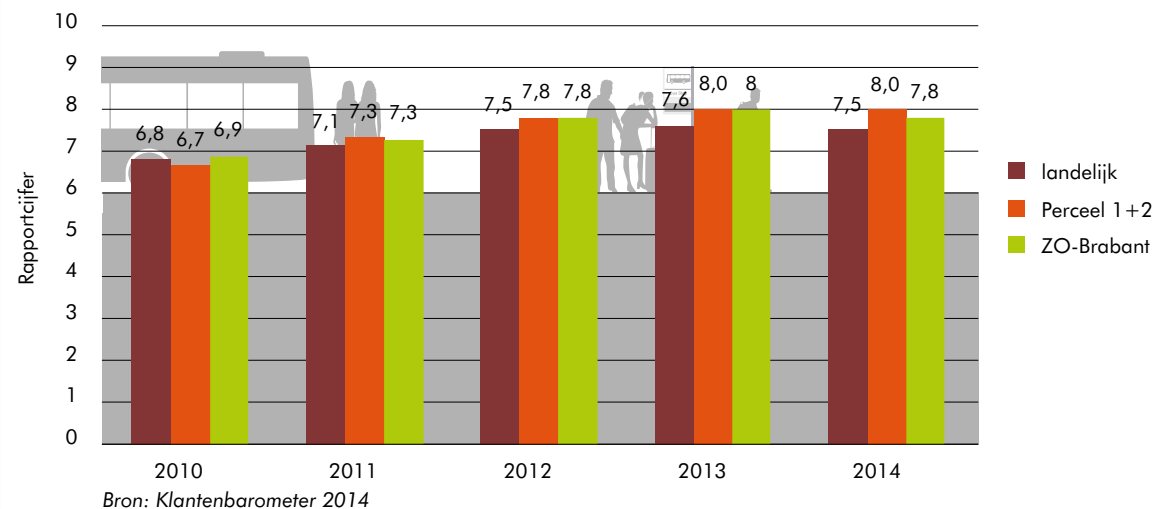
Ontwikkeling gebruik OV-chipkaart

In Perceel 1 + 2 is het gebruik van de OV-chipkaart sinds juli 2010 mogelijk. Met het afschaffen van de strippenkaart en de volledige invoering van de OV-chipkaart op 3 november 2011 is het aandeel ritten met ritkaarten en dalurendagkaarten gedaald naar ca. 9% in 2014. In 2012 was dit nog ongeveer 15%. In Zuidoost-Brabant is dit aandeel in 2014 gedaald van ca. 12% naar 7%. Voor die tijd kocht nog ruim 50% van de busreizigers een kaartje op de bus.

Hoge waardering gebruiksgemak OV-chipkaart

De waardering van het gebruiksgemak van de OV-chipkaart is sinds 2010 flink gestegen naar een 7,5 landelijk en een 8 in Perceel 1 en 2 in 2014. Zuidoost-Brabant kende een vergelijkbare stijging, die in 2014 weer iets daalde naar een 7,8.

Waardering gebruiksgemak OV-chipkaart



Hoge waardering van gemak bij laden reissaldo

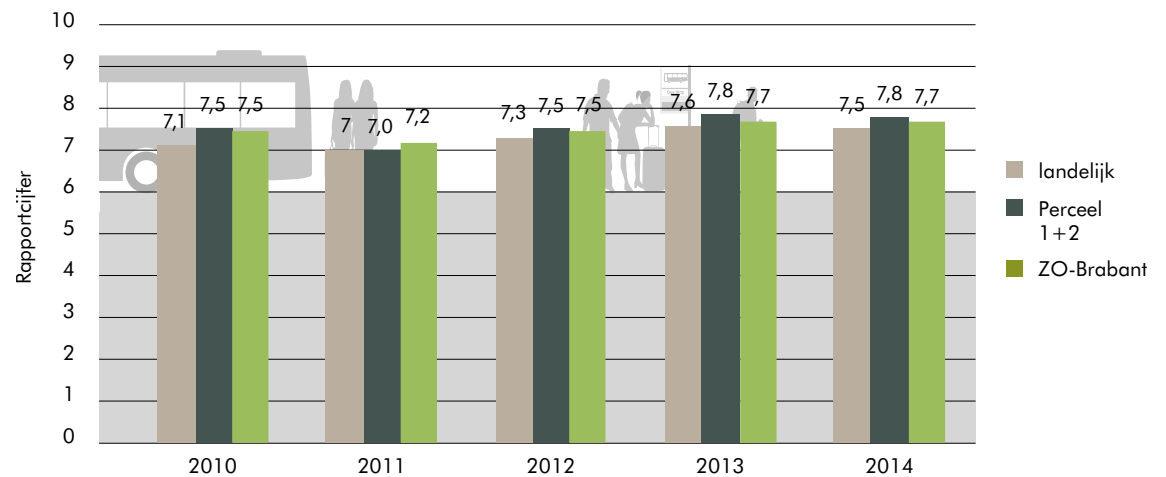
Sinds 2010, het jaar van invoering van de OV-chipkaart, is de waardering voor het gemak bij het opladen van saldo vergeleken met het gemak bij aanschaf van een vervoersbewijs. De waardering van de reiziger is in 2012 terug op het oude hoge niveau van 7,5 en in 2013 en 2014 is die waardering zelfs gestegen naar een 7,8. In 2011 lag de score in Perceel 1 en 2 op 7,0. Deze lagere waardering heeft waarschijnlijk te maken met de onbekendheid met het toen nieuwe OV-chipkaart-systeem. Zuidoost-Brabant, waar het OV-Chip kaartsysteem eveneens in 2011 volledig is ingevoerd, laat een soortgelijke ontwikkeling zien.

Persoonlijke of anonieme OV-chipkaart?

Uit analyse van het OV-chipkaart gebruik blijkt dat 76% van de Brabants OV-chipkaart reiziger in 2012 een Persoonlijke (P-)kaart heeft aangeschaft (inclusief Studenten OV Vrij Reizen) en 24% een Anonieme (A-)kaart. In 2013 en 2014 blijkt dit onveranderd. Met de A-kaart werd in 2014 maar 9% van het aantal ritten gemaakt, terwijl dit percentage in 2012 op 12% uitkwam. Echter: het grootste deel van de P-kaarthouders heeft er geen reisproduct op staan en reist gewoon op saldo. Op P-kaarten zijn - vaak goedkopere - reisproducten te laden.

Waardering van het gemak bij aanschaf

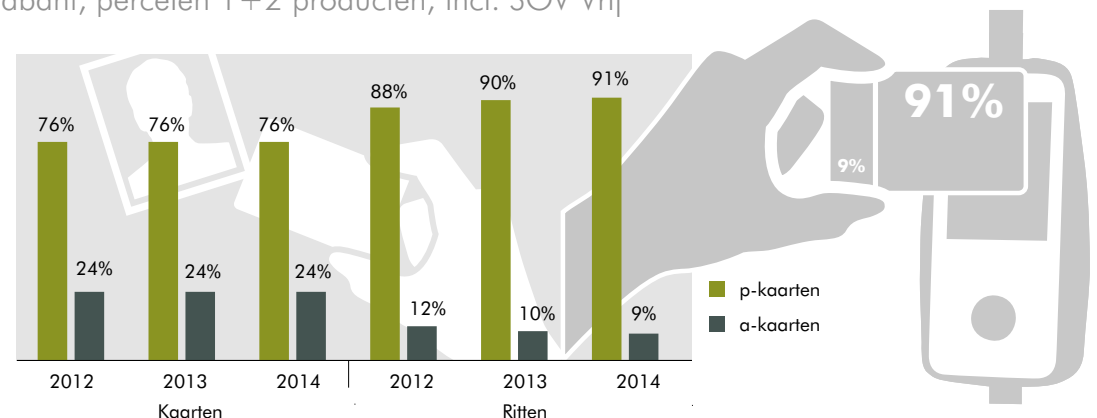
van een vervoersbewijs/laden reissaldo



Bron: Klantenbarometer 2014

Verhouding gebruik van Anonieme en Persoonlijke OV-Chipkaart

in Brabant, percelen 1+2 producten, incl. SOV Vrij



Ontwikkeling gebruik Brabantse reisproducten

Het gebruik van het dalkortingsproduct vertoonde vanaf april 2013 een licht dalende lijn. De populariteit van het jeugdmaandabonnement is in 2014 opnieuw fors gedaald met 41%: Deze daling is voornamelijk te wijten aan de introductie van het (veel goedkopere) product Brabant Vrij 16-17-jarigen in april 2013. In 2014 werden 60% meer Brabant Vrij abonnementen aangeschaft.

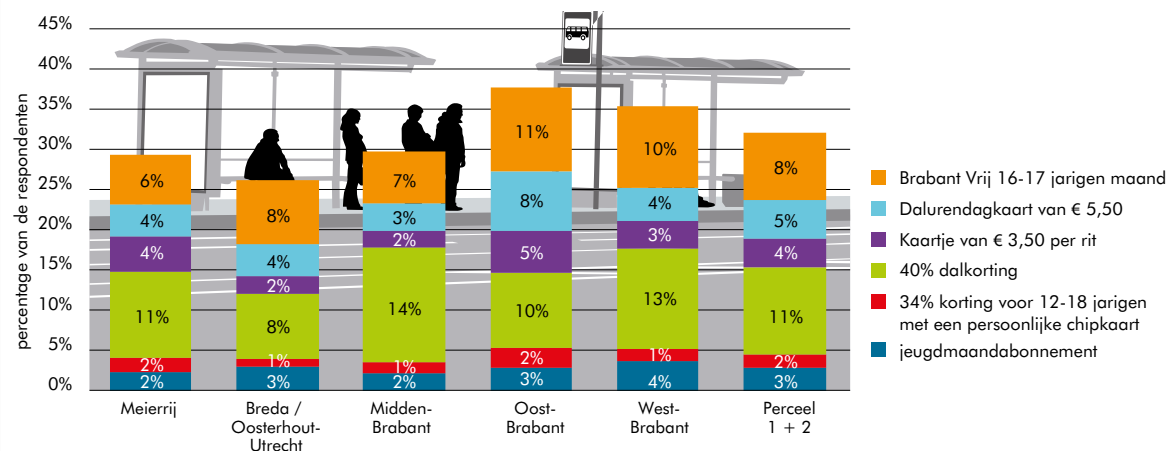
In Zuidoost-Brabant steeg het aantal Brabant Vrij abonnementen nog meer, namelijk met 103%, terwijl het aantal maandjeugdabonnementen daalde met 53%. Het dalkortingsproduct werd hier juist iets meer gebruikt in 2014.

Perceel 1 en 2: aantal aangeschafte reisproducten

Product	2013	2014	2014 t.o.v. 2013
Dalkorting Brabant	36.098	33.475	- 7,3%
Brabant Vrij 16-17-jarigen	6.752	10.806	60,0%
Jeugd Maand-abonnement	5.816	3.437	- 40,9%

Bron: provincie Noord-Brabant

Gebruik Brabantse reisproducten

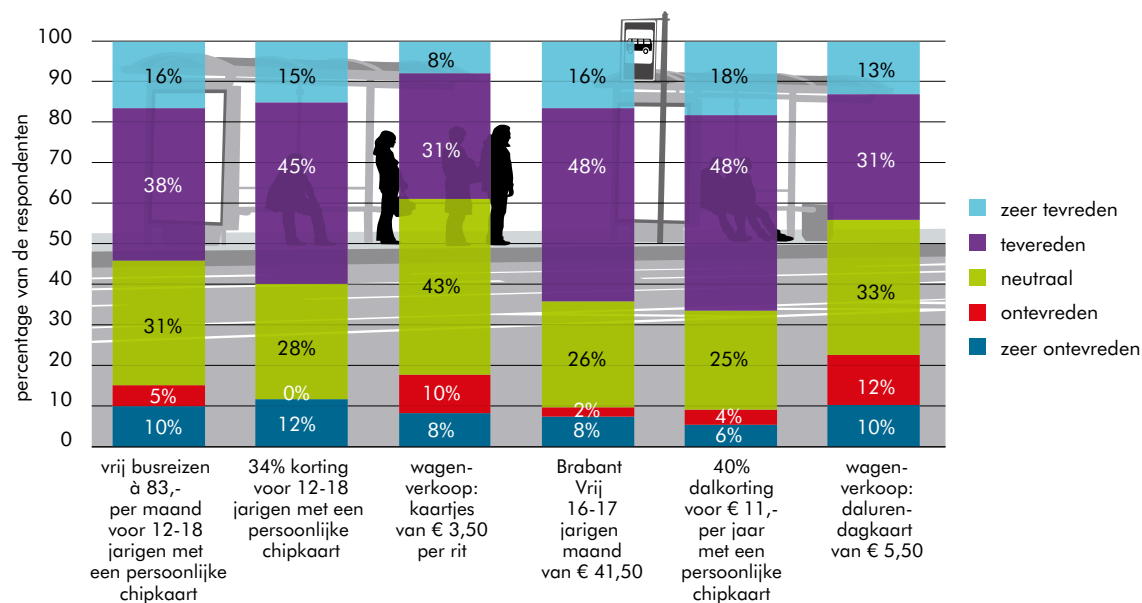


Bron: Klantenbarometer OV 2014

In 2014 is aan de busreiziger in Oost- en West Brabant gevraagd welke van de specifiek Brabantse reisproducten hij/zij gebruikt. Grofweg een derde van het aantal ondervraagden blijkt een Brabants reisproduct te gebruiken. Brabant Vrij 16-17 jarigen en 40% Dalurenkorting zijn daarbij de meest gebruikte producten. Rond de 9% gebruikte een papieren kaart (dalurendagkaart of ritkaart). Dit is over de verschillende deelconcessies gemiddeld. Onderling zijn er behoorlijke verschillen te zien.

Het meest tevreden zijn de gebruikers van Brabant Vrij en het dalkortingsproduct op de OV-chipkaart. Over de papieren kaartjes en het jeugdmaand-abonnement zijn zij minder tevreden.

Als u dit reisproduct gebruikt: hoe tevreden bent u over dit reisproduct?



Bron: Klantenbarometer 2014

7 Het Brabants tarievenhuis

De provincie en het SRE hebben het afschaffen van de strippenkaart per 3 november 2011 gebruikt om een nieuw tariefmodel in te voeren: één gezamenlijk tarievenhuis voor heel Brabant. Dit was het eerste volledig nieuwe tarievenhuis op basis van de OV-chipkaart in Nederland. Elders in Nederland werden de huidige zone- en sterabonnements op de chipkaart gezet en werd niet meteen voor een nieuw tariefmodel gekozen.

Bij de ontwikkeling van de tariefstructuur hebben de provincie en het toenmalige SRE rekening gehouden met de resultaten van de grootschalige pilot met goedkoop openbaar vervoer (GOV). Deze pilot is in de periode van mei 2008 tot juli 2010 gehouden en heeft geleid tot meer reizigers in de dalperiode. Bestaande reizigers (vooral kinderen en 65-plussers) zijn meer gaan reizen.

Voor de OV-chipkaart is een regionaal dalkortingsproduct ontwikkeld. Daarnaast is er een leeftijds-korting voor reizigers van 12 tot en met 18 jaar. Deze groep kan ook gebruik maken van een maand-abonnement voor een vaste prijs, dat aantrekkelijk is bij reizen boven de 20 km. Naar aanleiding van een motie van Provinciale Staten van Noord-Brabant is begin april 2013 het product 'Brabant Vrij 16-17-jarigen maand' toegevoegd aan het Brabants tarievenhuis. Dit product is bedoeld om de bus ook voor 16- en 17-jarige MBO-scholieren betaalbaar te maken, en de Staten hebben besloten dit product te

blijven aanbieden tot september 2016. Het Brabants tarievenhuis ziet er in 2015 als volgt uit:

Het Brabants tarievenhuis (2015)

Reizen op saldo

Vaste voet: € 0,88

Kilometertarief: € 0,142

Maandjeugdabonnement

€ 84,50 per maand voor onbeperkt reizen door Brabant (alleen 12-18 jaar).

Brabant Vrij 16-17-jarigen maand

€ 42,25 per maand voor onbeperkt reizen door Brabant voor 16- en 17-jarigen.

Impulskaatje

€ 3,50 per rit (papieren kaartje, verkoop in de bus).

Dalurendagkaartje

In Brabant na 09:00 uur en in het weekend voor € 5,50 onbeperkt reizen in de daluren.

Korting reizen op saldo

- Leeftijdskorting
Reizigers van 4 t/m 11 jaar en 65+ krijgen landelijk 34% korting.
In Brabant geldt dat ook voor reizigers van 12 tot en met 18 jaar.

Vastrecht

Alle reizigers krijgen voor €11,25 per jaar 40% korting in de daluren. Deze korting mogen zij stapelen met de leeftijdskorting.

8 Hoogwaardig Openbaar Vervoer

Hoogwaardig openbaar vervoer heeft hoogwaardige infrastructuur waarover met hoge betrouwbaarheid en concurrerende reistijd ten opzichte van de auto, grote groepen mensen via een herkenbaar systeem reizen. In Brabant kennen we twee soorten: De Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV-)as en de Doorstroomas.

Een HOV-as onderscheidt zich van een DoorStroomAs (DSA) doordat naast een goede doorstroming en hoge gemiddelde snelheid, extra kwaliteit wordt geboden in de vorm van vrij liggende infrastructuur, hogere betrouwbaarheid en herkenbare, comfortabele voertuigen en haltes. De HOV-assen hebben tijdens de spits bij voorkeur een interval van 10 of 7,5 minuten. Dat leidt tot een frequentie van 6 of 8 bussen per uur.

Snelle en comfortabele verbindingen

De provincie realiseert samen met gemeenten en Zuidoost-Brabant een aantal HOV-lijnen en Doorstroomassen.

Ze sluiten over het algemeen goed aan op de belangrijkste spoorverbindingen en vormen samen met de trein de ruggengraat van het OV-netwerk. Aantrekkelijke HOV-stations met goede overstapvoorzieningen voor fiets, auto en trein horen daarbij. Gerealiseerd zijn:

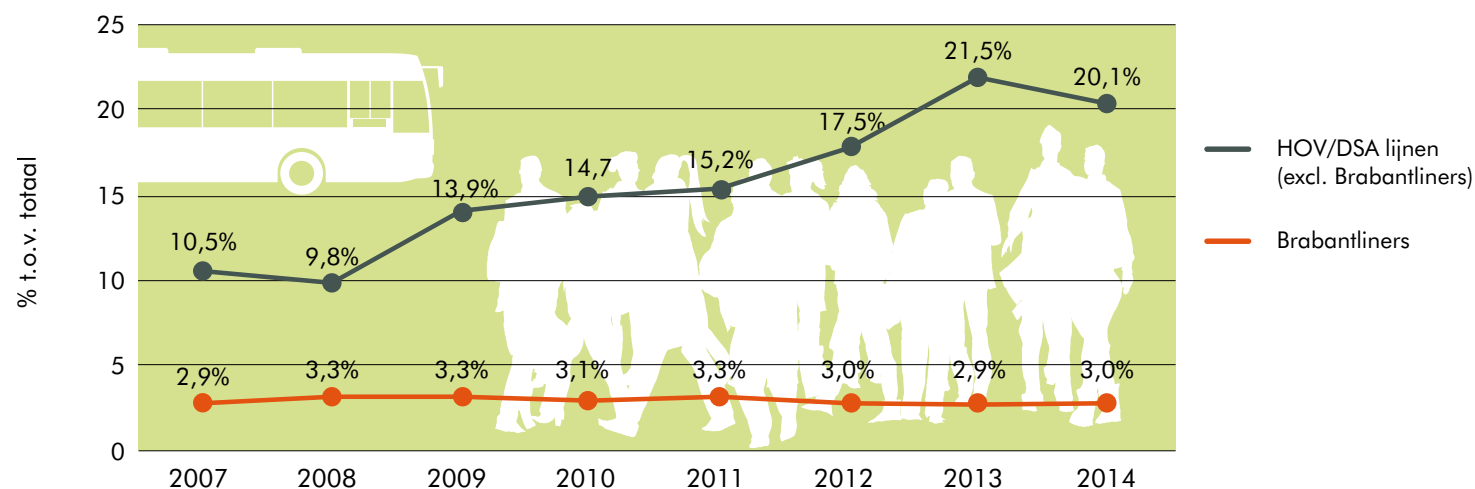
- de Brabantliner tussen Breda/Oosterhout en Utrecht (lijnen 400, 401 en 402),
 - de HOV-verbinding tussen Etten-Leur, Breda en Oosterhout (bestaande uit de Volans-lijnen: 126, 127, 311, 312, 316)
 - de DSA tussen Tilburg, Waalwijk en Den Bosch (bestaande uit de lijnen 300, 301 en 302).
- Het HOV in Noordoost-Brabant is in december 2014 gaan rijden. In Zuidoost-Brabant zijn de HOV-lijnen 401 naar Airport en 402 naar Veldhoven al geruime tijd in gebruik. In aanleg zijn thans de HOV-lijnen:
- Nuenen- Eindhoven Woensel XL (busstation)- Eindhoven Station- HTCE.
 - Achtse Barrier- Eindhoven Station.
- De huidige sneldienstlijnen 20 (Eindhoven- Asten), 121/122 (Eindhoven- Gemert), 149 (Eindhoven- Reusel) en de zware streeklijnen 170, 171 en 172 (Eindhoven- Valkenswaard) zullen in de nieuw aan te besteden concessie als DSA-assen worden gepositieerd.



De grafiek geeft het percentage van alle reizigers in perceel 1 weer, dat gebruik maakt van de HOV- en DSA-lijnen. Er is een duidelijke groei waarneembaar vanaf 2008 en 2009, de periode waarin de Volans en lijn 300 hun intrede deden. De DSA bundel Tilburg-Waalwijk-Den Bosch is sindsdien verder geoptimaliseerd wat heeft geresulteerd in de aanvullende lijnen 301 en 302 op lijn 300. Daarnaast is de Brabantliner-formule vanaf 2013 uitgebreid met een directe ochtendspits- en avondspitsverbinding Breda-Gorinchem (lijn 402).

In 2007, voorafgaand aan de omvorming van een aantal lijnen tot HOV/DSA, reisde nog 10% van alle busreizigers in perceel 1 op die lijnen (exclusief Brabantliner). In 2012 is dat aandeel gegroeid tot 17%. De groei naar 21% in 2013 komt vooral doordat de DSA-lijnen 301 en 302 zijn gaan rijden. Deze lijnen vervangen lijn 137, reden waarom de reizigers op deze lijn zijn meegeteld in het totaal aantal reizigers in HOV/DSA lijnen. In 2014 is het aandeel op deze lijnen weer wat gedaald naar 20%. De Brabantliner heeft een aandeel van ca. 3% op het totaal aantal reizigers en is door de jaren heen stabiel.

Lijnen met Hoogwaardig OV/Doorstroommassen OV in Veolia concessies Brabant:
aandeel in totaal aantal reizigers alle lijnen



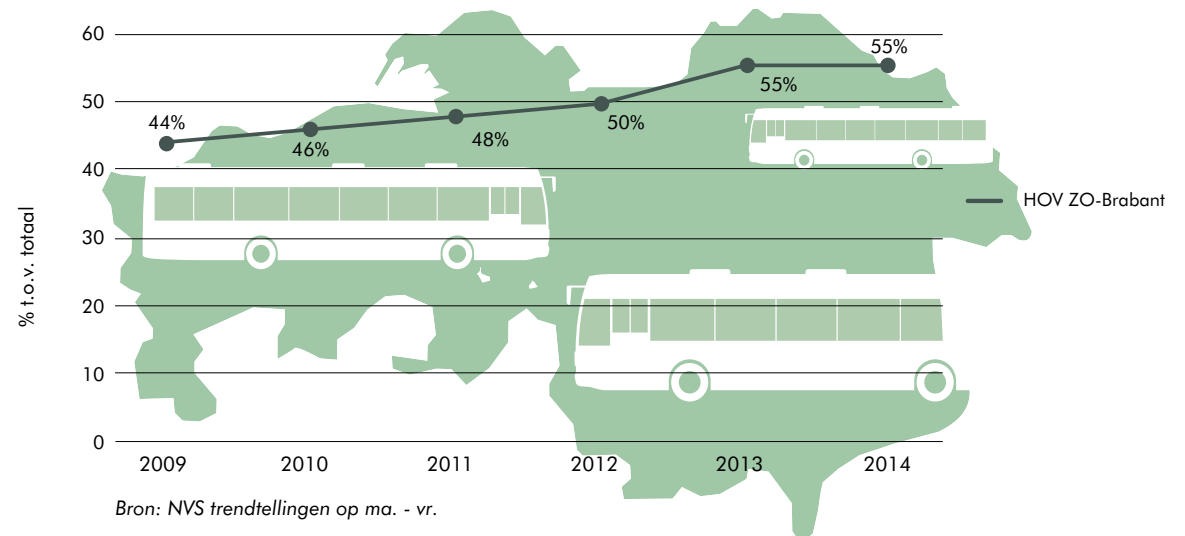
Bron: chauffeurstellingen vervoerder, bewerking provincie Noord-Brabant

In Zuidoost-Brabant reisden op de genoemde (pre-) HOV/ DSA-lijnen in 2009 46% van de reizigers (de cijfers voor 2008 zijn niet volledig). In 2014 was dit percentage gestegen tot 55%.

Er is dus in perceel 1 en in Zuidoost-Brabant sprake van concentratie van de busreiziger op HOV- en DSA-assen. Ook de komende jaren zullen er op deze lijnen verbeteringen plaatsvinden. Zo is in Breda een busbaan langs het spoor in voorbereiding en wordt de doorstroming in de binnenstad geoptimaliseerd. Ook in Etten-Leur is een busbaan aangelegd langs de Parklaan. Oosterhout krijgt een nieuw eigentijds busstation waarin de Volans en de Brabantliner een volwaardige plek krijgen. En in Waalwijk zal nabij de woonwijk 'Landgoed Driessen' binnenkort een DSA-waardige halte worden aangelegd.

Vanaf 2015 zijn ook de HOV/DSA lijnen in Noordoost Brabant operationeel inclusief de daarbij behorende voorzieningen.

Lijnen met Hoogwaardig OV/ Doorstroommassen OV in concessie Zuidoost-Brabant:
Index aandeel reizigers t.o.v. 2007



9 Maatwerkoplossingen

“Waar regulier lijngebonden OV niet loont is in Brabant in de afgelopen jaren in collectief vervoer voorzien door de inzet van buurtbus en regiotaxi. In de komende jaren zullen deze vormen van vervoer een belangrijke vangnetfunctie blijven vervullen voor gebieden met een lage vraag. Daarnaast stimuleert de provincie Kleinschalige Maatwerkoplossingen.”

9.1 Kleinschalige maatwerkoplossingen

Kleinschalige mobiliteitsoplossingen (KMO) bieden maatwerk en voorzien zo in een mobiliteitsbehoefte van een groep reizigers, voor wie geen OV beschikbaar is of waarvoor het OV een minder aantrekkelijke optie is. Ze komen voort uit lokale of bovenlokale initiatieven. Het initiëren van mobiliteitsoplossingen is geen taak van de provincie, maar de provincie wil wel een faciliterende rol vervullen, in de rol van meedenken en mee financieren.

In 2014 zijn 6 projecten gesubsidieerd voor een totaal bedrag van €200.000. De gemeente Oss heeft voor een KMO-project gekozen vanwege het wegvallen van de stadslijnen

Daarnaast zijn gesubsidieerd:

- Reis-app Land van Cuijk;
- Vervoersoplossing Boerdonk;
- Polikliniek van de Toekomst Bernhove, FaceTalk applicatie;
- Plusbus Steenbergen;
- Zorgbus ouderenzorg Tilburg.

9.2 Regiotaxi

De regiotaxi is in Brabant (excl. SRE-gebied) al jaren een begrip. In de jaren 2010, 2011 en 2012 is de klanttevredenheid onderzocht in de vier onderscheiden regiotaxigebieden: Den Bosch, Noordoost-Brabant, Midden-Brabant en West-Brabant.

De regiotaxigebruiker waardeert de regiotaxi in deze gebieden vrij constant met een 7,5 tot een 8,2, met

uitzondering van Midden-Brabant, daar ligt de score tussen de 7 en 7,5.

Omdat het hier een deur-tot-deur service betreft, is het tegelijkertijd een relatief dure oplossing. 0,7% Van alle ritten (in regulier busvervoer, buurtbus en regiotaxi samen) zijn regiotaxi ritten door de Vrije Reiziger: het gaat om ca. 218.000 ritten. Het aantal ritten van de Vrije reizigers is in de afgelopen jaren gestaag gedaald. In 2011 waren dit er nog ca. 350.000.

De kosten (subsidie) bedragen in 2014 ca. 2,8% van de totale kosten van de provincie voor het bus- en regiotaxivervoer.

Regiotaxi

Regiotaxi is een landelijk gekozen benaming voor systemen waarin de taxi per zitplaats wordt verhuurd. De provincie draagt met de regiotaxi zorg voor een openbaar aanbod van deur tot deur als aanvulling op het lijngebonden OV (vangnet oplossing), daar waar de vraag structureel te laag blijft. De regiotaxi is hier, in tegenstelling tot het lijngebonden OV, een vraaggestuurd product.

De groep OV reizigers die op deze wijze gebruik maakt van de regiotaxi, ter vervanging van lijngebonden regulier OV, noemen we de 'Vrije Reizigers'.

De regiotaxi is aanvullend vervoer onderaan in de hiërarchie in het OV-netwerk (trein, bus, buurtbus, regiotaxi). De gemeenten bekostigen het vervoer van personen met een indicatie voor een vervoersvoorziening op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De regiotaxi wordt voor het grootste deel voor dit doel ingezet. Omdat dit voornamelijk een gemeentelijke verantwoordelijkheid betreft, laten we deze groep hier buiten beschouwing.

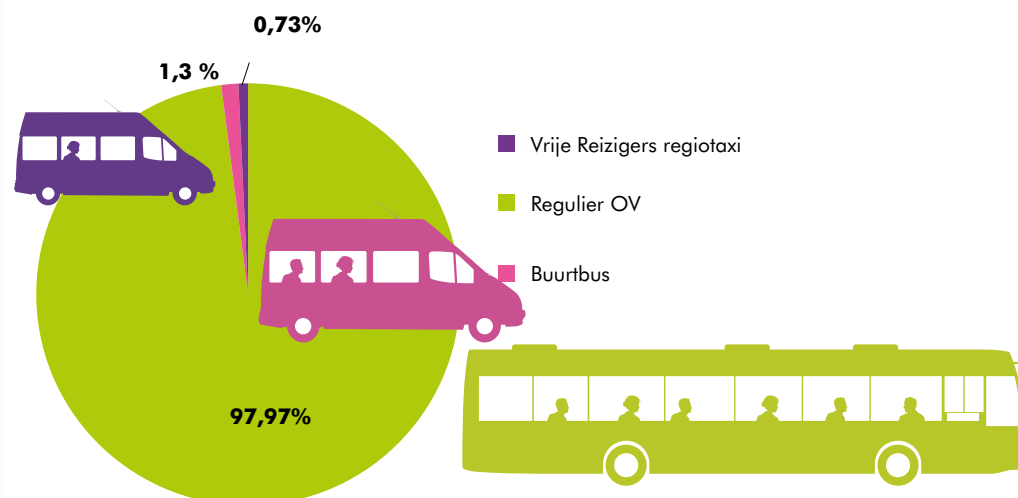
9.3 Buurtbus

De buurtbus in Brabant is al jarenlang een begrip. De eerste buurtbussen gingen in 1977 van start als succesvol experiment, ontstaan vanuit lokale initiatieven, soms vanwege bezuinigingen op de reguliere buslijnen. Door de jaren heen is 'de buurtbus' uitgegroeid tot een groot en goed georganiseerd netwerk van enthousiaste vrijwilligers. De buurtbus zorgt ervoor dat ons platteland nu goed bereikbaar is met openbaar vervoer en heeft vooral een sociale functie. Ook naar de toekomst toe zal de buurtbus een belangrijke rol vervullen als gezocht wordt naar maatwerkoplossingen voor de minder bevolkte gebieden.

Buurtbussen in de Brabantse concessies in de percelen 1 en 2 verreden in 2014 ca. 151.000 DRU's op 41 lijnen, iets meer dan in 2013. Een buurtbus reed gemiddeld in 2013 per lijn 3.765 DRU's, tegen gemiddelde kosten per lijn van ca. € 63.000. 1,3 Procent van alle bus- en (vrije OV-)regio-taxireizigers (in 2014 ca. 388.000 reizigers) in de percelen 1 en 2 maakt gebruik van de buurtbus. De kosten van deze buurtbuslijnen t.o.v. de totale exploitatiekosten zijn in 2014: 2,5%.

Buurtbuslijnen in Zuidoost-Brabant hadden in 2014 een inzet van 47.860 DRU's op 17 lijnen.

Aantal reizigers in Noord-Brabant, perceel 1+2 in reguliere bus, buurtbus en regiotaxi in 2014 (excl. Zuidoost-Brabant, reizigers, zoals afgeleid van OV-chipkaartdata opgehoogd met wagenverkopen).



Bron: Arriva en Veolia: reizigers obv OVC data opgehoogd met wagenverkopen, bewerkingen provincie Noord-brabant Beheersorganisaties regiotaxi

De buurtbussen zijn sinds 6 april 2013 volledig voorzien van OV-chipkaart apparatuur. Het aantal checkins met de OV-chipkaart is dan ook flink gestegen in 2014 vergeleken met 2013. Als we uitgaan van de wel over heel 2013 en 2014 beschikbare chauffeurstellingen, dan is het aantal reizigers met de buurtbus met 2 à 3% gestegen.

10 Kwaliteit

10.1 Betrouwbaarheid

Minder rituitval

Rituitval heeft te maken met de betrouwbaarheid van de dienstregeling. Veel uitval veroorzaakt ongemak voor de reiziger en is slecht voor het imago van het OV. Het doel is de rituitval tot een minimum te beperken. De grafiek toont de rituitval, uitgedrukt als percentage van het totaal aantal geplande DRU's.

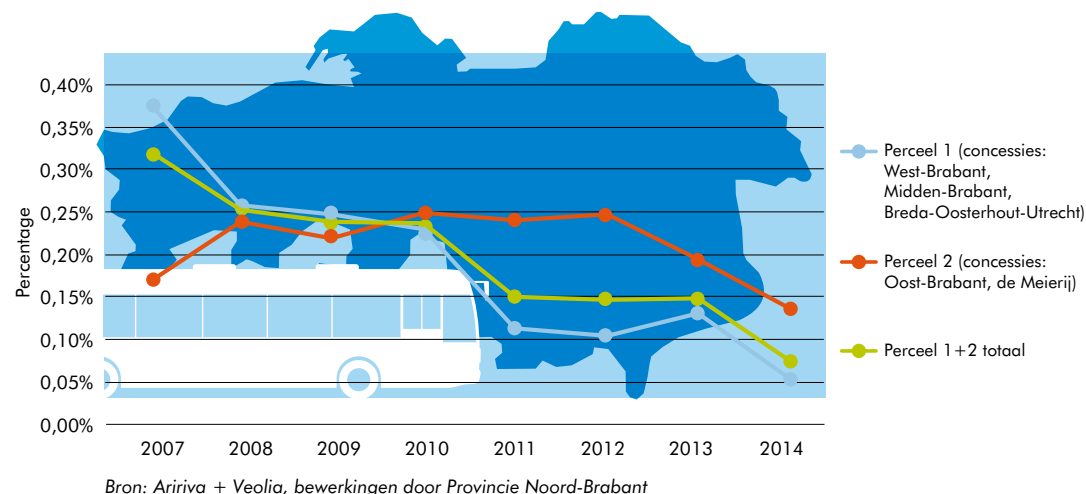
De belangrijkste redenen voor het optreden van rituitval zijn:

- technische storingen aan de bus;
- ongeval of aanrijding;
- geen chauffeur of zieke chauffeur;
- vertraging en slechte weersomstandigheden (sneeuwval, dit speelde in versterkte mate in 2010);

De rituitval in perceel 1 en 2 samen bedroeg in 2014 nog maar 0,08% van de totale Dienstregeling, waar deze in 2007 nog 0,32% was. In perceel 1 is de rituitval sinds 2007 flink gedaald naar 0,06%. De Brabantliners, onderdeel van perceel 1, kenden in 2013 een relatief hoge rituitval van 0,2% van de geplande Dienstregeling. Dit kwam vooral door de complete

afsluiting van de A27 op 8 mei 2013 en fileproblematiek op de A27 het hele jaar door. In 2014 is de rituitval hier gezakt naar 0,08%. In perceel 2 is de rituitval sinds 2008 tot en met 2013 ongeveer gelijk gebleven met waarden van 0,2 tot 0,25%, maar in 2014 is deze gedaald naar 0,14%. In Meierij was de uitval 0,15% en in Oost-Brabant 0,12% in 2014. In perceel 2 had het OV te maken met werkzaamheden en geopende bruggen over de Zuid-Willemsvaart, wat soms leidt tot uitval van ritten.

Rituitval (gemeten in dienstregelingsuren=DRU's) t.o.v. geplande DRU's volgens de Dienstregeling



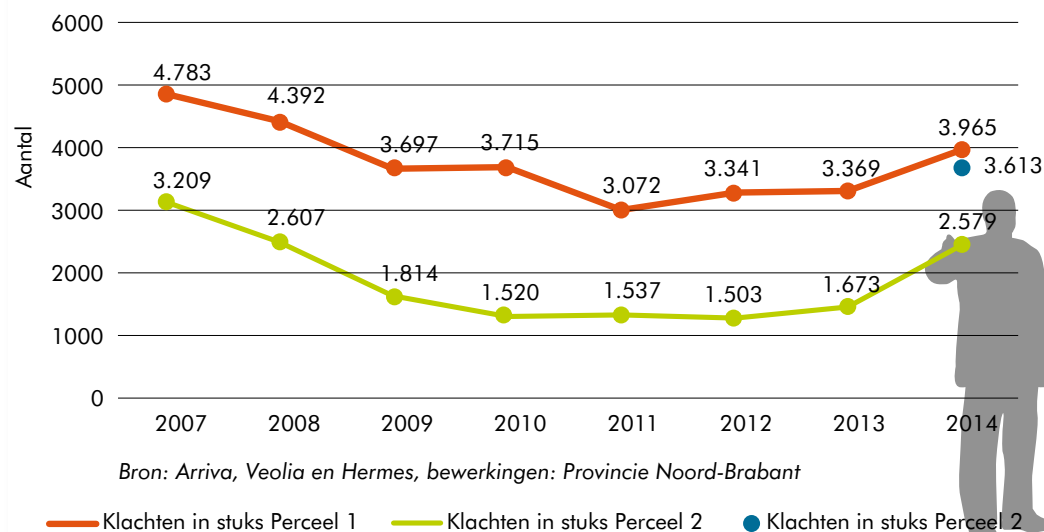
Uitgevallen ritten worden overigens niet door de provincie vergoed aan de vervoerder. In Zuidoost-Brabant wordt de rituitval uitgedrukt in aantal uitgevallen ritten t.o.v. het totaal aantal geplande ritten volgens de Dienstregeling. Deze rituitval was 0,2% in 2014, met als voornaamste oorzaken defect materieel, te grote vertraging en extreem weer in december.

9.2 Klachten

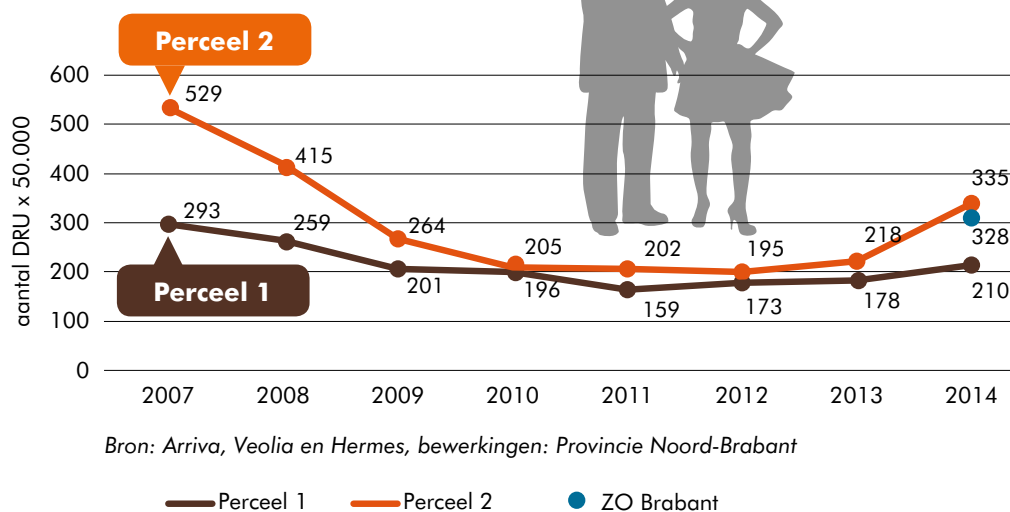
Aantal klachten

Een belangrijke indicator voor de kwaliteit van het OV is het aantal klachten dat reizigers indienen over hun busreis. Er is vanaf 2007 een dalende trend waar te nemen in de absolute klachtenaantallen. Vergeleken met 2007 is het aantal klachten in 2013 met 37% gedaald. Vanaf 2013 echter neemt het aantal klachten weer toe, waardoor de daling t.o.v. 2007 dan nog 18% bedraagt. In 2014 zijn 30% meer klachten binnengekomen dan in 2013. Om de percelen onderling te kunnen vergelijken is het aantal klachten afgezet tegen het aantal gereden DRU's. Ook dan blijkt dat het aantal klachten flink is gedaald tot en met 2013, van 293 in 2007 naar 178 in 2013 voor perceel 1 en van 529 naar 218 in perceel 2.

Klachten in stuks Brabant



Aantal klachten per DRU



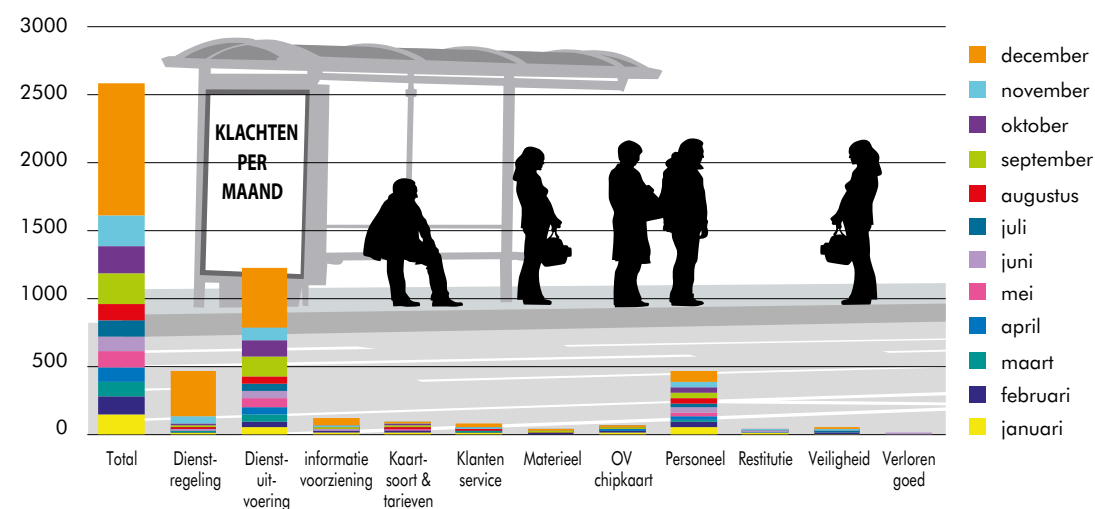
Het aantal klachten is in de beschouwde periode gedaald met 39% in perceel 1 en met 59% in perceel 2. In 2014 is die daling kleiner geworden: 28% in perceel 1 en 37% in perceel 2. Het aantal klachten per DRU lag in 2007 in perceel 2 wel een stuk hoger dan in perceel 1.

Het aantal klachten per DRU in Zuidoost-Brabant lag in 2014 op ongeveer hetzelfde niveau als in Perceel 2.

De daling van het aantal klachten kan waarschijnlijk worden toegeschreven aan een betere prestatie van de vervoerders en een betere dienstregeling. In het eerste jaar van de toen nog nieuwe concessieperiode in 2007 moest veel worden bijgesteld. In 2008 is er een staking geweest, die toen voor veel extra klachten zorgde. Sindsdien is de rituitval flink gedaald en het aanbod van busvervoer uitgebreid. Ook is het materieel sterk verbeterd, vergeleken met de beginjaren van de lopende concessies. Ten slotte is er de afgelopen jaren veel extra aandacht geweest voor de klantvriendelijkheid van de chauffeur.

Elke overgang naar een nieuwe concessie veroorzaakt onrust en onzekerheid bij de reiziger. Dit is duidelijk terug te zien in het toegenomen aantal klachten: de grafiek laat zien dat het overgrote deel van de klachten in perceel 2 in december is gedaan en gaat over de Dienstregeling en de uitvoering

Klachten perceel 2 naar maand per klachtencategorie



Bron: Klantenbarometer 2014

van de Dienstregeling. In 2015 daalde het aantal klachten elke maand en normaliseert de situatie tot een niveau, vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Aard van de klachten

De diagrammen tonen de top tien van klachtencategorieën waarover het meest geklaagd werd in 2014: het betreft rond de 90% van het totaal aantal klachten dat vervoerders ontvingen.

De meeste klachten die binnenkwamen gingen over de dienstuitvoering (de categorieën: uitvallen

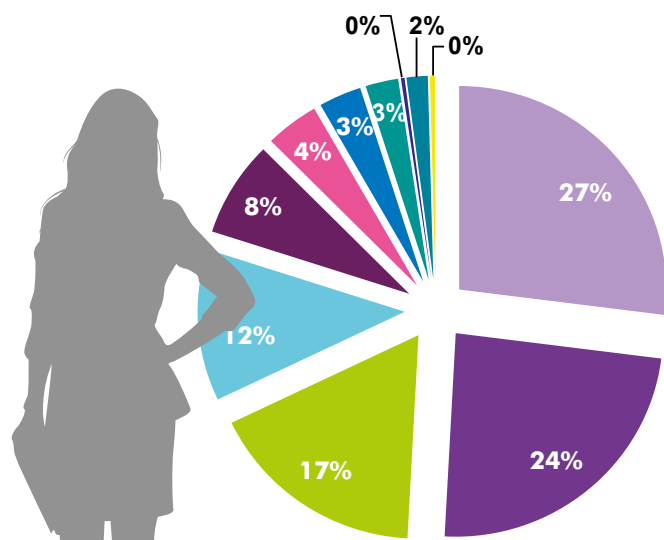
van de rit, voorbijrijden van de halte, punctualiteit (te vroeg of te laat vertrekken) en overbezetting), de dienstregeling (aansluiting, frequentie, route, wijziging Dienstregeling) en het personeel (optreden chauffeur). De categorie "overig" in perceel 1 betreft voornamelijk klachten over de dienstuitvoering en het Personeel. Dit was in voorgaande jaren ook zo.

10.3 Klantwaardering

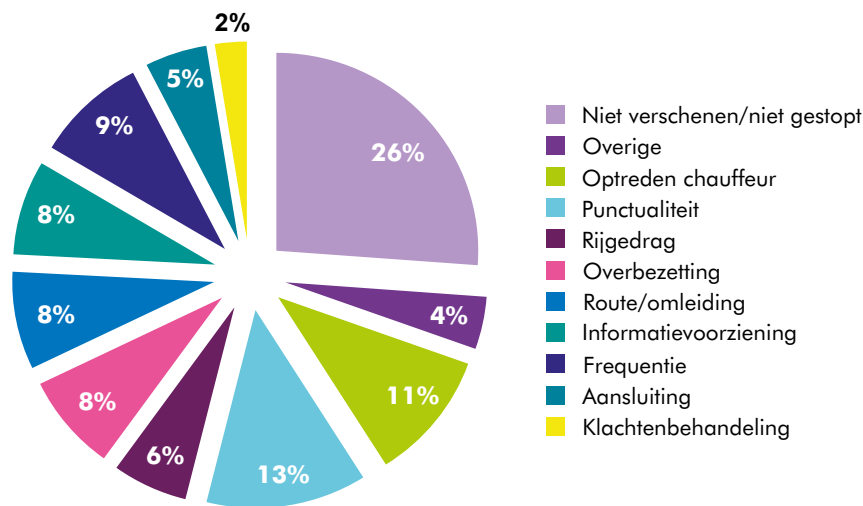
Algemeen oordeel verbeterd

In 2014 bleef het algemeen klantenoordeel met een 7,4 voor Perceel 1 en 2 gemiddeld gelijk aan het oordeel in 2013, terwijl Zuidoost-Brabant en heel Nederland in waardering stegen naar een 7,5. De Meierij, Midden Brabant en Zuidoost-Brabant scoorden in 2014 het beste In Noord-Brabant met een 7,5.

Perceel 1 klachten naar categorie top 10
in 2014



Perceel 2 klachten naar categorie top 10
in 2014



Bron: Arriva en Veolia, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

Wisselende waardering op onderdelen

De waardering van gebruikers van OV is niet over hele linie constant. Informatie bij vertragingen scoort traditiegetrouw laag. Brabant scoort daarop nog iets slechter dan Nederland gemiddeld, maar de waardering is wel toegenomen in de afgelopen jaren, zoals ook geldt voor Zuidoost-Brabant vanaf 2013. In Brabant is dat waarschijnlijk mede te danken aan de invoering van het Dynamische Route Informatie Systeem (DRIS) en de bijbehorende panelen bij de bushaltes. Ook de (landelijke) ontwikkeling van App's met informatie over online-vertrektijden (zoals OV Beta en de Brabant OV-App) is hierbij van belang.

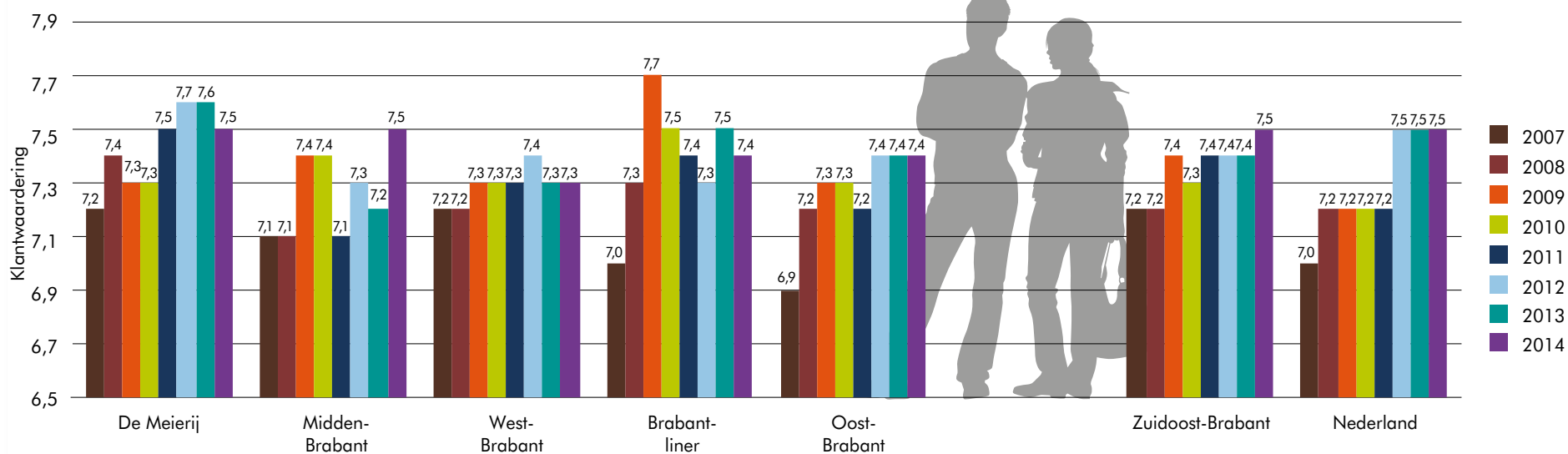
Klantenbarometer

De klantenbarometer is een landelijke ingezette, jaarlijkse enquête, die de klantwaardering van het OV meet in de verschillende concessiegebieden. In november 2014 zijn 91.868 bruikbare enquêtes afgenomen op 6.477 ritten in 73 onderzoeksgebieden (veelal concessiegebieden). In Brabant gaat het om de concessiegebieden:

- West-Brabant, Midden-Brabant en de Brabantliners met vervoerder Veolia
- de Meierij en Brabant-Oost met vervoerder Arriva.
- Zuidoost-Brabant met vervoerder Hermes

Hoewel het om een momentopname gaat, is de Klantenbarometer OV sinds jaar en dag een algemeen geaccepteerd instrument om de klantwaardering te meten.

Algemeen klantenoordeel

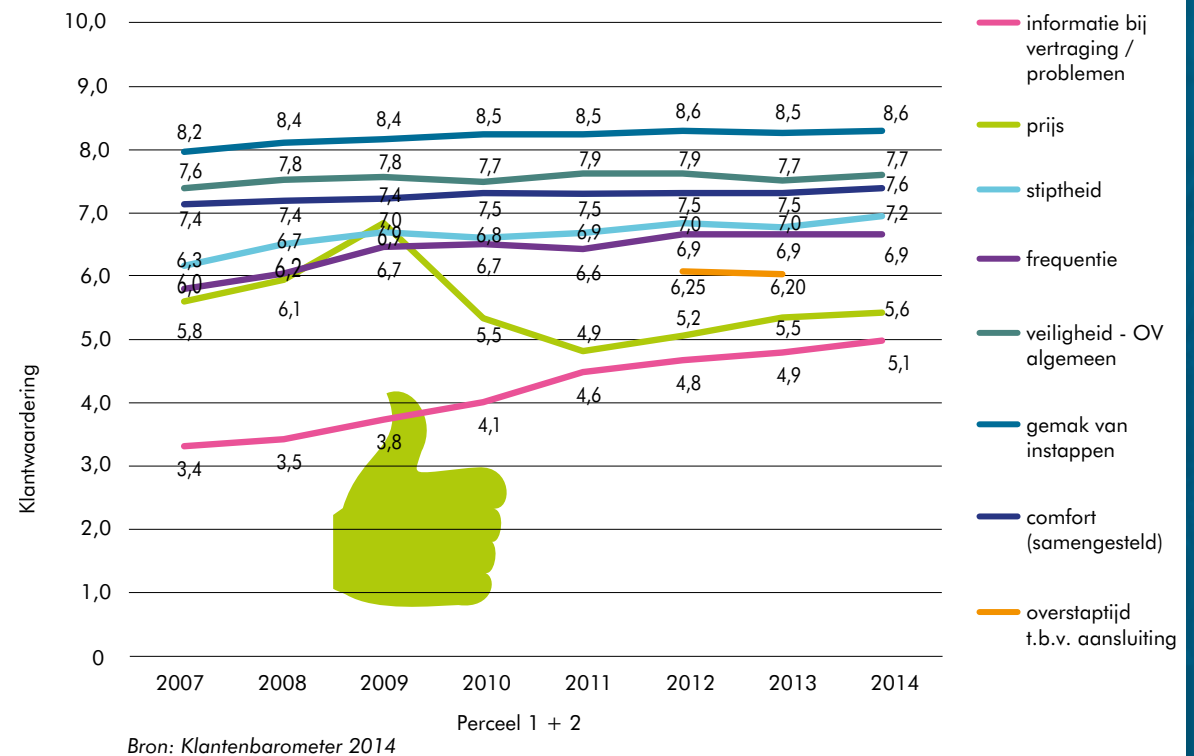


Bron: Klantenbarometer 2014

Voor heel Nederland daalt de score voor informatie bij vertragingen juist van 2013 op 2014.

De waardering van de prijs in Noord-Brabant (inclusief Zuidoost-Brabant) is in 2009 sterk verbeterd, om daarna weer te dalen in 2010 en 2011. De in 2009 en 2010 uitgevoerde pilot Goedkoop Openbaar Vervoer heeft in eerste instantie flink bijgedragen aan de hoge waardering. In 2011 is de waardering voor het tarief verder gezakt ten opzichte van 2010: met 0,3 tot 0,4 punt. Opvallend is dat de waardering in 2012 in alle Brabantse concessies stijgt met 0,2 tot 0,3 punt, mogelijk door een grotere bekendheid met de Brabantse kaart- en reisproducten voor de OV-chipkaart ('Het Brabantse Tarievenhuis'). Ook van 2012 op 2013 en van 2013 op 2014 is die waardering gestegen naar een 5,6. In Zuidoost-Brabant is ook sprake van een stijging, hier naar een 7,4 in 2014.

Klantwaardering op deelaspecten Noord-Brabant

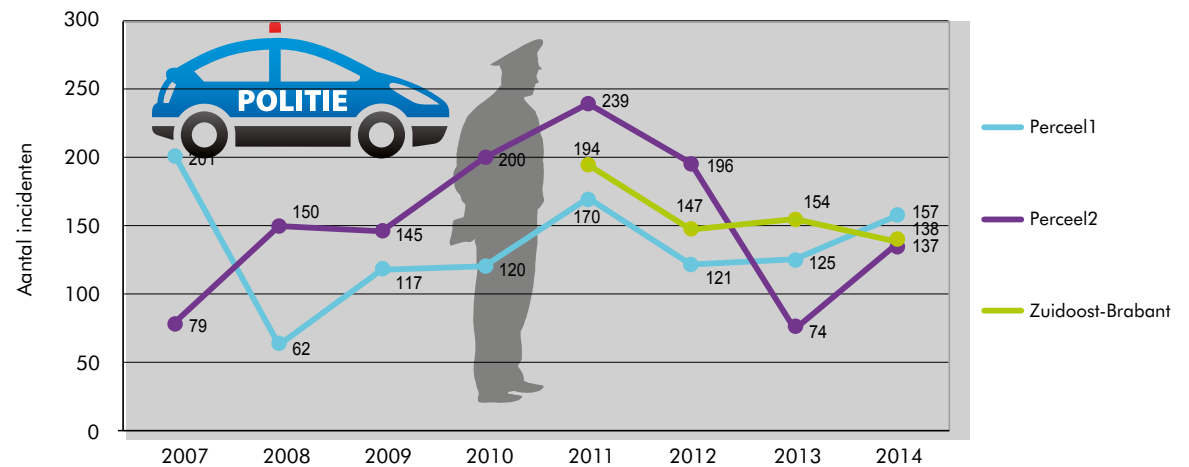


10.4 Sociale veiligheid

Het OV-beleid van de provincie is erop gericht dat het OV sociaal veilig is en blijft. Sinds 2008 is het aantal ernstige incidenten i.v.m. de sociale veiligheid (codes A en B) toegenomen.

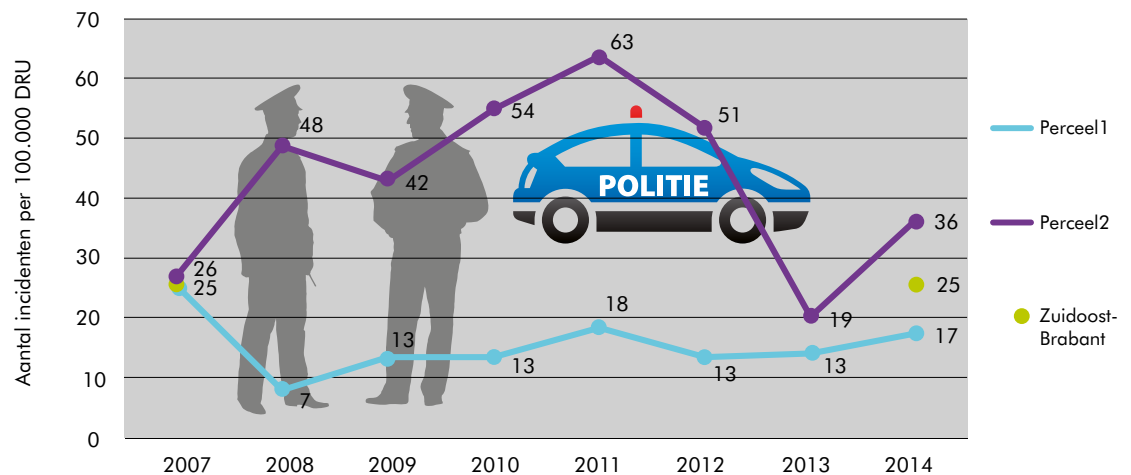
Het aanbod van OV en het aantal reizigers groeiden echter ook in de periode 2007-2013. Het aantal AB-incidenten, uitgedrukt per DRU, laat zien dat in perceel 2 een flinke stijging optrad tot 2011, waarna hier het aantal A en B incidenten weer scherp daalde tot 2013. In Perceel 1 ligt het aantal A en B incidenten over de gehele periode een stuk lager dan in Perceel 2. In 2014 is in beide percelen het aantal A en B incidenten toegenomen t.o.v. 2013, in perceel 1 met 26% en in perceel 2 met 85%. De toename betreft vooral de incidenten met code B in perceel 2. Dit komt door een verbeterde meldingsprocedure, wat heeft geleid tot betere registratie van dit soort incidenten. De verschillen tussen perceel 1 en 2 wijt Arriva aan het gegeven dat het om 2 verschillende vervoerders gaat, wat tot verschillen in registratie kan leiden. Met de inwerkingtreding van een nieuwe concessieperiode zullen deze registratieverschillen tussen concessies tot het verleden gaan behoren. Veel incidenten worden veroorzaakt door overlast van uitgaanspubliek op de nachtbusen op de lijnen naar Eindhoven. Een andere oorzaak is het invoeren van Happy Hour in Breda en incidenten in Tilburg in 2008 en 2009.

Absoluut aantal incidenten ivm veiligheid (AB codes)



Bron: Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

Incidenten ivm veiligheid (AB codes) per 100.000 DRU's



Bron: Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

Incidenten in de A-categorie betreffen mishandeling, geweldpleging en vandalisme. Code B betreft schelden, lastigvallen, zwartrijden en misbruik van voorzieningen, zoals de noodrem. In september 2011 is, mede vanwege de groei van het aantal ernstige incidenten, de pilot 'Verbeterd Toezicht' van start gegaan in drie gebieden: Randstad-Noord, Noord-Brabant (inclusief SRE) en Zuid-Holland, als uitvloeisel van de landelijke Aanpak Sociale Veiligheid. Deze pilot voorziet in de inzet van extra toezichthouders in zogenaamde 'vliegende teams', concessiegrens-overstijgend toezicht en een uniform en gebruiksvriendelijk meldsysteem. Het doel is om het aantal incidenten met codes A en B met minimaal 20% terug te dringen. De landelijke pilot werd op 1 februari 2013 afgerond. Gelet op de bereikte resultaten heeft de provincie Noord-Brabant besloten deze pilot in Noord-Brabant gedurende 3 maanden voort te zetten: van 1 februari tot 1 mei 2013. De vermindering heeft er bovendien toe geleid dat de provincie ook in 2014 de inzet van twee extra concessiegrens-overstijgende toezichthouders mogelijk heeft gemaakt. De provincie heeft op 29 januari 2014 een subsidie verstrekt aan Veolia en Arriva van 100.000,-, voor de activiteiten van twee extra toezichthouders in 2014.

In de Brabantse concessies is het aantal incidenten met codes A en B van 2011 op 2014 met 28% verminderd. In perceel 2 was de reductie 43% en in perceel 1 was dit 8% (bron: provincie Noord-Brabant). Zuidoost-Brabant kende een reductie van 29%.



Verantwoording gebruikte databronnen aantal reizigers, kaartopbrengsten en kostendekkingsgraad

- 1 De vervoerders tellen maandelijks het aantal passagiers in de bussen, op alle lijnen op vaste telpunten. Voor de periode 2007 tot en met 2011 zijn deze telcijfers gebruikt. Het OV-Chipkaartsysteem is pas operationeel sinds nov. 2011, maar kan veel betrouwbaarder cijfers leveren over het OV gebruik. Daarom gebruiken we vanaf 2012 reizigersaantallen (en reizigerskilometers) o.b.v. deze nieuwe bron. Om toch een trend sinds 2007 te kunnen tonen heeft de provincie de chauffeurstellingen omgerekend. De jaren 2012, 2013 en 2014 zijn gebaseerd op OV-chipkaartdata, aangevuld met het aantal ritten waarbij een papieren kaartje is gekocht (berekend uit de inkomsten uit wagenverkoop). De verhouding t.o.v. de chauffeurstellingen in 2013 is toegepast op de chauffeurstellingen in de jaren voor 2012.
- 2 In de kostendekkingsgraad zitten opbrengsten zoals we die gerapporteerd krijgen van de vervoerders (inclusief SOV, WROOV en opbrengsten uit de stores en webshop van de vervoerders), en inclusief inkomsten via Connexion uit CCV en webshop van TLS. Omdat inkomsten vanuit SOV en Connexion pas in de loop van 2015 worden verrekend, zijn hiervoor schattingen gedaan.

Er kunnen inkomsten uit wagenverkoop in 2014 binnenkomen in 2015, deze zijn hier niet meegenomen. De kosten betreffen alleen de kosten van de geplande exploitatie van het regulier OV, exclusief andere exploitatiegerelateerde kosten, zoals sociale veiligheid, distributiekosten vervoersbewijzen en kosten van concessiebeheer. De in de Visie OV opgenomen streefwaarde voor de K/D graad van 65% is gebaseerd op deze definitie van de K/D graad.



Colofon

dit is een uitgave van
de Provincie Noord-Brabant
www.brabant.nl
info@brabant.nl

juli 2015

