



Een uitzonderlijk jaar voor het openbaar vervoer
Ontwikkelingen in het regionaal OV 2020

Provincie Noord-Brabant

Voorwoord

Voor u ziet u de Trendrapportage regionaal OV Noord-Brabant 2020. Een door corona uitzonderlijk jaar wat voor het openbaar vervoer kort valt samen te vatten met lockdowns, thuiswerken, mondkapjesplicht, achterin instappen, lege bussen, verliesgevende concessies en beschikbaarheidsvergoeding. Deze abnormale situatie is er verantwoordelijk voor dat er weinig zinvols is te zeggen over meerjarige trends.

Daar ga ik mij dan ook niet aan wagen. Feit is in ieder geval dat het aantal reizigers en de inkomsten voor de vervoerders vorig jaar fors, zo niet dramatisch, zijn gedaald. Op het dieptepunt zat nog maar zo'n 10 procent van het normale aantal reizigers in de bus. Het kan dan ook niet anders dan dat alle concessies verliesgevend waren. Met financiële ondersteuning van het Rijk, afschalen van de dienstregeling en het doorbetalen van de volledige provinciale bijdrage voor de concessie is het OV overeind gehouden.

Want we kunnen niet zonder, ook dat heeft corona duidelijk gemaakt. Of het nou gaat om de bereikbaarheid van ziekenhuizen, supermarkten of scholen, het ov is voor veel mensen de enige manier om deze locaties te bereiken. Het aantal bussen is weliswaar teruggeschoefd tijdens de lockdowns, in de dienstregeling is er altijd rekening mee gehouden dat essentiële locaties bereikbaar zijn gebleven.

Ik wil op deze plaats een groot compliment maken aan het personeel van de vervoersbedrijven onder wie de chauffeurs. Die kregen naast corona in hun eigen omgeving op hun werk te maken met spatschermen, reizigers die achterin instapten, zwart rijden en de mondkapjesplicht in het OV. Er is weliswaar een kleine stijging van klachten over de houding van het personeel (+1,8%), maar op grond van alle negatieve maatregelen en consequenties als gevolg van corona is dat verwaarloosbaar.

Op het moment van dit schrijven is het aantal reizigers in het ov opgelopen naar zo'n 70 procent. Dat is mooi, maar nog lang niet genoeg. De provincie gaat ervoor om zo snel mogelijk weer op het pre-corona niveau van het aantal reizigers te komen in het regionaal ov. En daarbij kijken we nadrukkelijk ook naar gedeelde mobiliteit. Sowieso op de plekken met weinig passagiers in de bussen waar de dienstregeling is aangepast en we met gemeenten in overleg zijn over een passende oplossing, maar ook op andere plekken wordt deze vorm van mobiliteit steeds belangrijker. Die omslag in denken over mobiliteit en wijze van vervoer is nodig om Brabant bereikbaar te houden. Corona is wat dat betreft ook een kans om het systeem onder de loep te nemen en te herinrichten. De jaren van de pandemie zijn voor het OV uitdagend, maar vooruitkijkend ben ik ervan overtuigd dat het OV hier uiteindelijk sterker uit komt.

Christophe van der Maat, gedeputeerde mobiliteit

Inhoud

Voorwoord	2
1. Een uitzonderlijk jaar voor het openbaar vervoer	4
1.1 De huidige situatie anno 2020	4
1.2 Impact corona op de doorontwikkeling van het openbaar vervoer	5
1.3 Beleidsmaatregelen	6
2. Ontwikkelingen van het openbaar vervoer in Brabant	9
2.1 Reizigersontwikkeling	9
2.2 Benutting	12
3. Aanbod gedeelde mobiliteit	14
3.1 Buurtbus en regiotaxi	14
3.2 Ontwikkeling Flex en Samen in aansluiting op Direct	16
3.2.1 Bravoflex	16
3.2.2 Samen initiatieven	18
4. Kwaliteit van het aanbod	20
4.1 Betrouwbaarheid van de dienstregeling	20
4.2 Sociale veiligheid	22
4.3 Reizigersinformatie	29
4.4 Het Brabants tarievenhuis	32
5. Waardering/beleving van het openbaar vervoer	33
5.1 Marketing	33
5.2 Klantwaardering	34
5.3 Klachten	35

1. Een uitzonderlijk jaar voor het openbaar vervoer

1.1 De huidige situatie anno 2020

De Provincie is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer in Noord-Brabant (exclusief de trein). Periodiek besteedt de provincie dit vervoer aan. Hiertoe is Noord-Brabant verdeeld in drie concessiegebieden.

De concessies West- en Oost-Brabant worden sinds eind 2014 geëxploiteerd door Arriva. De concessie Zuidoost-Brabant is per december 2016 opnieuw gegund aan Hermes. Deze concessie viel tot 1 januari 2015 onder de bevoegdheid van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE). In deze rapportage presenteren wij de trends in het openbaar vervoer op basis van de drie Brabantse concessies:

- West-Brabant (inclusief de Brabantliner tussen Breda, Oosterhout, Gorinchem en Utrecht)
- Oost-Brabant
- Zuidoost-Brabant



Deze drie concessiegebieden zijn qua omvang en reizigersaantallen vergelijkbaar. Daarom worden de meeste gegevens in deze Trendmonitor in absolute zin gepresenteerd en niet gerelateerd aan de omvang van het concessiegebied. Dit zou namelijk nauwelijks een afwijkend beeld laten zien.

In voorgaande edities van deze Trendmonitor is het referentiejaar altijd 2012 geweest. Er werd hierbij aangesloten op de Provinciale OV-Visie die ging over de beleidsperiode 2012-2025. Echter, de uitbraak van de coronapandemie in maart 2020 heeft een grote impact gehad op de reizigersaantallen en de uitvoering van de dienstverlening. Men kan wel spreken van een trendbreuk en vergelijkingen met voorgaande jaren zullen daarom in een aantal gevallen geen hout meer snijden. Daarom is er voor gekozen om deze editie van de Trendmonitor anders in te steken en in veel gevallen het jaar 2019 als nieuw referentiejaar te gebruiken en hieraan de ontwikkelingen in 2020 te relateren. Daar waar het van toepassing is zullen nog wel vergelijkingen gemaakt worden met voorgaande jaren.

1.2 Impact corona op de doorontwikkeling van het openbaar vervoer

Beschikbaarheidsvergoeding 2020

Nadat eind 2018 de nieuwe provinciale visie "Gedeelde mobiliteit is maatwerk" was vastgesteld, werd in 2019 voortvarend gestart met de uitwerking van deze visie voor West-Brabant, het concessiegebied dat per half 2023 weer als eerste zou worden aanbesteed. Covid-19 zorgde echter voor een compleet nieuwe situatie die minimaal tot 2025 zijn sporen zal nalaten.

De reizigersopbrengsten gingen in 2020 fors onderuit (zie paragraaf 2.1), de concessies werden daardoor sterk verlieslatend en vervoerders gaven aan in deze omstandigheden niet in staat te zijn om in te schrijven op nieuwe concessies. Om de grootste verliezen te dekken én tegelijkertijd het openbaar vervoer haar cruciale rol te kunnen laten vervullen, werd door het rijk een beschikbaarheidsvergoeding openbaar vervoer (BVOV) toegezegd, waarbij landelijk over 2020 de volgende afspraken zijn gemaakt:

1. Het voorzieningenniveau blijft ten opzichte van 2019 grotendeels intact.
2. De exploitatiebijdrage van de decentrale overheden blijft op het niveau van 2019.
3. Ook de bijdrage van het Min van OCW voor het studenten OV-product (SOV) wordt volledig uitgekeerd.
4. De BVOV beperkt de tekorten van de vervoerders tot 5 of 7% van de kosten: 5% voor concessies die in 2019 minder dan 2% winst maakten, 7% voor concessies die in 2019 meer dan 2% winst maakten).

Deze afspraken betekenen dat vervoerders over de periode maart t/m december 2020 gedwongen 5 of 7% verlies hebben geleden. De maatschappelijke kostendeckingsgraad nam af doordat de kosten op hetzelfde niveau bleven maar de reizigersopbrengsten fors afnamen. Ook de benutting van onze bussen (het gemiddeld aantal reizigers in de bus) ging flink onderuit (zie paragraaf 2.2).

Uitstel van de aanbesteding West-Brabant

Omdat al snel duidelijk werd dat een aanbesteding per half 2023 niet op inschrijvingen kon rekenen, is ingezet op uitstel. De bijzondere omstandigheden maakten het (juridisch) mogelijk om voor twee jaar te verlengen met een zogenaamde noodconcessie. Dit betekent dat West-Brabant opnieuw wordt aanbesteed per juli 2025. Mogelijk heeft dit ook consequenties voor de planning van de andere twee concessies.

Hiermee schuift het natuurlijke moment waarop grote veranderingen in het vervoersaanbod kunnen worden gerealiseerd op in de tijd. Dit werkt vertragend voor de implementatie van onze visie, zoals uitgewerkt in de Transitiestrategie West-Brabant. Tegelijkertijd zijn in 2020 die elementen uit deze strategie al wel verder uitgewerkt, die geen rechtstreekse relatie hebben met de aanbesteding van de concessie. Denk aan de voorbereiding van de verdere integratie tussen doelgroepenvervoer en Bravoflex, de ontwikkeling van nieuwe vormen van Samen-initiatieven en de uitwerking van mobiliteitshubs. Allemaal elementen die al op korte termijn steeds belangrijker worden, juist ook door de afschaling van het reguliere openbaar vervoer in 2021, die vanwege corona noodzakelijk is gebleken.

Ook is binnen de uitwerking van de noodconcessie gekeken op welke manier toch al in de komende jaren onze duurzaamheidsambitie verder kan worden vormgegeven. De verwerving van een strategische locatie voor de nieuwe remise in Breda, speelt hierbij een belangrijke rol.

1.3 Beleidsmaatregelen

Dienstregelingswijzigingen

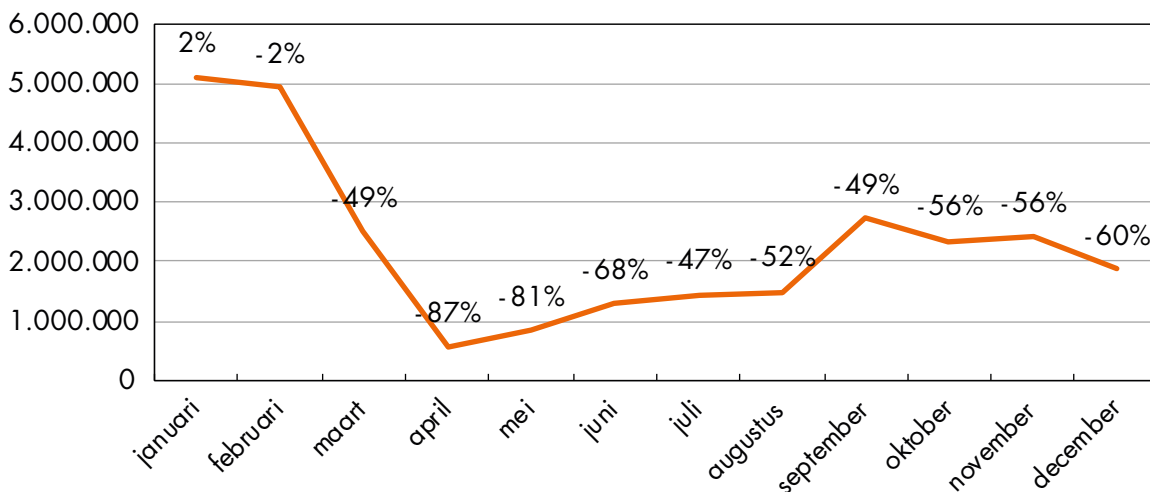
Normaal gesproken wijzigt de dienstregeling voor het openbaar vervoer één keer per jaar, waarbij in vakantieperiodes een afwijkende dienstregeling wordt aangeboden met minder dienstregelingsuren (DRU).

Vanwege COVID-19 en de daarvoor door het Rijk genomen beperkende maatregelen was er in 2020 sprake van een sterk afgenomen reizigersaanbod met als gevolg veel lagere reizigersopbrengsten.

Overzicht duur van de maatregelen in 2020

	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
landelijk advies: gebruik het OV alleen als het echt nodig is												
Sluiting basisscholen												
Sluiting middelbare scholen												
Sluiting hoger onderwijs												
Bij de bus achter instappen												
Stopzetten buurtbussen												
Mondkapiesplicht in het OV												

Aantal reizigers regulier OV in 2020 en aandeel 2020 t.o.v. 2019

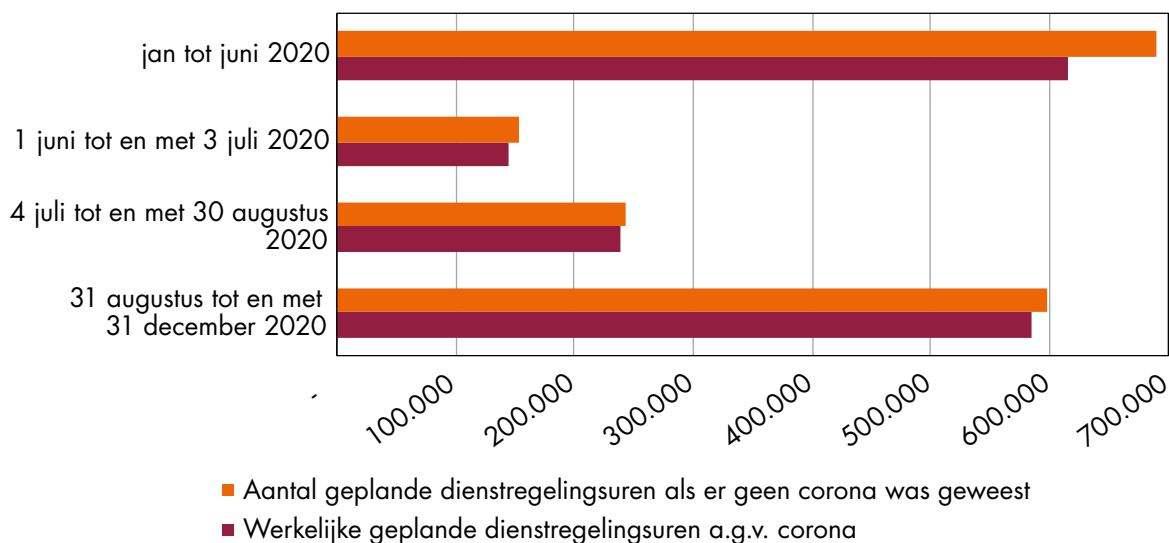


In reactie op deze ontwikkelingen, en omdat er sprake was van veel uitval van chauffeurs vanwege Covid19, hebben de vervoerders een aantal ritten niet volgens de oorspronkelijke dienstregeling gereden. Zo zijn school-liners uit de dienstregeling gehaald op het moment dat scholen gesloten waren en lijnen die Eindhoven Airport bedienen in frequentie verlaagd. Ook op een aantal lijnen naar belangrijke kantoor- en winkellocaties is minder gereden vanwege het wegvallen van de vraag.

De wijzigingen t.o.v. de oorspronkelijke dienstregeling zijn voorgelegd aan de provincie, de betrokken gemeenten en het Reizigersoverleg Brabant (ROB), waarbij het uitgangspunt is gehanteerd dat er een volwaardige dienstregeling in stand werd gehouden voor noodzakelijke reizen van bijvoorbeeld verzorgend personeel.

Dit heeft ertoe geleid dat er lopende het jaar 2020 wijzigingen plaatsvonden in het aantal dienstregelingsuren dat door de vervoerders is aangeboden.

Dru-afschaling door Covid-19 in 2020, Brabant totaal



In de periode tot 1 juni is vanaf 15 maart het aantal reizigers drastisch verminderd met wel 90%. De dienstregeling is daarop in omvang aangepast, zodanig dat er bussen op alle lijnen bleven rijden en alle haltes bediend bleven, zij het in een lagere frequentie. In de eerste vijf maanden van 2020 is het aanbod - uitgedrukt in aantal dienstregelingsuren - daarmee verminderd met een kleine 11% voor de drie Brabantse concessies samen.

Vanaf 1 juni nam het aantal reizigers voorzichtig weer toe, mede door versoepelingen van beperkende maatregelen vanwege Covid-19. Dit leidde ertoe dat in de periode vanaf 1 juni tot en met 31 december uiteindelijk 3% minder dienstregelingsuren werden gereden dan oorspronkelijk gepland. In de echte (hoog)zomermaanden juli en augustus bedroeg dit percentage slechts 1 %, mede omdat normaal in deze periode ook een aangepaste dienstregeling van kracht is.

De afschaling lag in Zuidoost-Brabant op een wat hoger niveau dan in Oost- en West-Brabant, vooral vanwege het wegvallen van vluchten op Eindhoven Airport, waardoor het geen zin had om de normaal hoogfrequente bediening van de Airport in stand te houden.

Spreiding/spitsverdeling en afspraken met scholen

De provincie Noord-Brabant heeft samen met de vervoerders de onderwijsinstellingen benaderd wat heeft geleid tot afspraken over een grotere spreiding van scholieren en studenten over de dag. Dit heeft eraan bijgedragen dat niet alle reizigers in de spitsperioden in de bus zaten, waardoor, ondanks de afschaling, ongewenste drukte is uitgebleven.

Deze aanpak zal samen met het Rijk, andere provincies, gemeenten en onderwijsinstellingen verder worden uitgewerkt en voortgezet in de komende jaren, waarbij ook monitoring en evaluatiesystemen zullen worden opgebouwd.

Inbouwen spatschermen/ventilatie

Sinds maart 2020 zijn de buurtbusverenigingen gestopt met het verzorgen van het buurtbusvervoer. Gezien de gemiddeld hoge leeftijd van de vrijwillige chauffeurs en de beperkte ruimte in de buurtbussen kon dit vervoer niet langer op verantwoorde wijze plaatsvinden. In oktober en november

hebben de vervoerders alle buurtbussen van spatschermen en van speciale HEPA-luchtfilters voorzien. In december brak echter de 2e golf van Covid-19 uit, waardoor het buurtbusvervoer pas in de maanden april/mei 2021 weer volledig kon worden herstart.

Om toch te voorzien in openbaar vervoer daar waar de buurtbus is uitgevallen, heeft de provincie het mogelijk gemaakt dat buurtbusreizigers gebruik konden maken van de regiotaxi tegen het WMO-tarief. Dat is ongeveer gelijk aan het OV-tarief en daarmee een stuk lager dan het normale tarief voor de regiotaxi voor reizigers zonder WMO-indicatie. Deze regeling was geldig van eind maart 2020 tot 1 maart 2021 voor Oost- en West-Brabant en tot 3 mei 2021 voor Zuidoost-Brabant. Zie voor meer informatie paragraaf 3.1.

Ook alle gewone bussen zijn in deze periode voorzien van spatschermen. Tot die tijd is gekozen voor het afsluiten van de vooringang om risicovol contact tussen chauffeur en reizigers zoveel mogelijk te vermijden. Vanaf november/december waren alle grote bussen voorzien van een spatscherm en werd het weer gangbaar voor de reiziger om via de vooringang in te stappen.



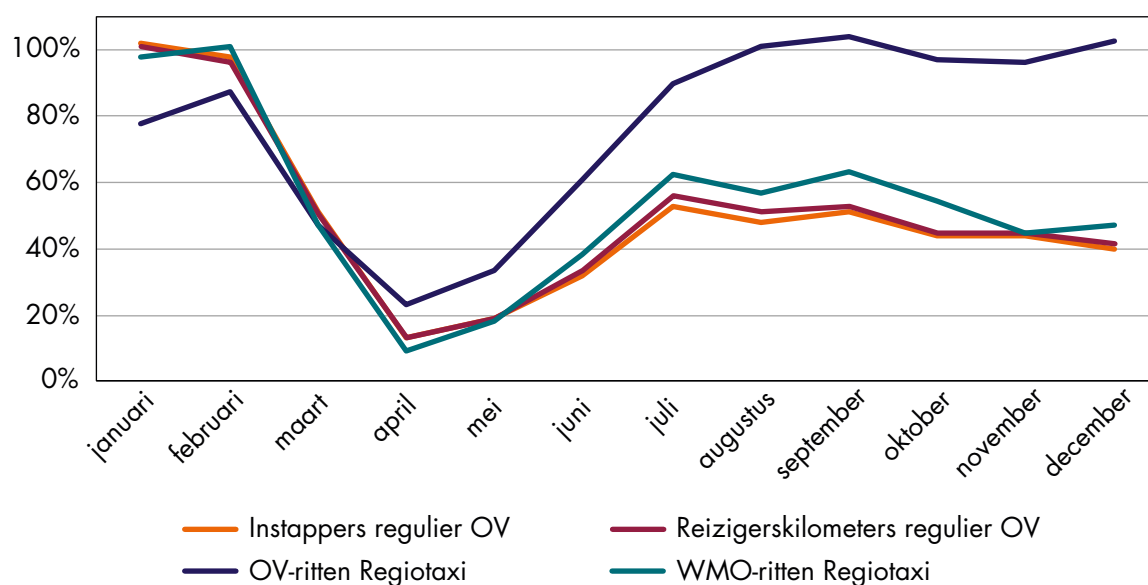
2. Ontwikkelingen van het openbaar vervoer in Brabant

2.1 Reizigersontwikkeling

Het aantal busreizigers is gehalveerd

De gestage groei van het totaal aantal busreizigers sinds 2012 is door de uitbraak van het coronavirus en de bijbehorende maatregelen een halt toegeroepen in 2020. Daar waar 2019 nog een topjaar was voor het openbaar vervoer, met een record aantal busreizigers in Brabant (ruim 54,7 miljoen), is dit aantal in 2020 gedaald tot ongeveer de helft (27,5 miljoen). In Oost- en West-Brabant zijn er over heel 2020 net iets meer reizigers behouden t.o.v. 2019 dan in Zuidoost-Brabant (respectievelijk 52%, 53% en 47%).

Reizigersontwikkeling 2020 t.o.v. referentiejaar 2019 (=100%)



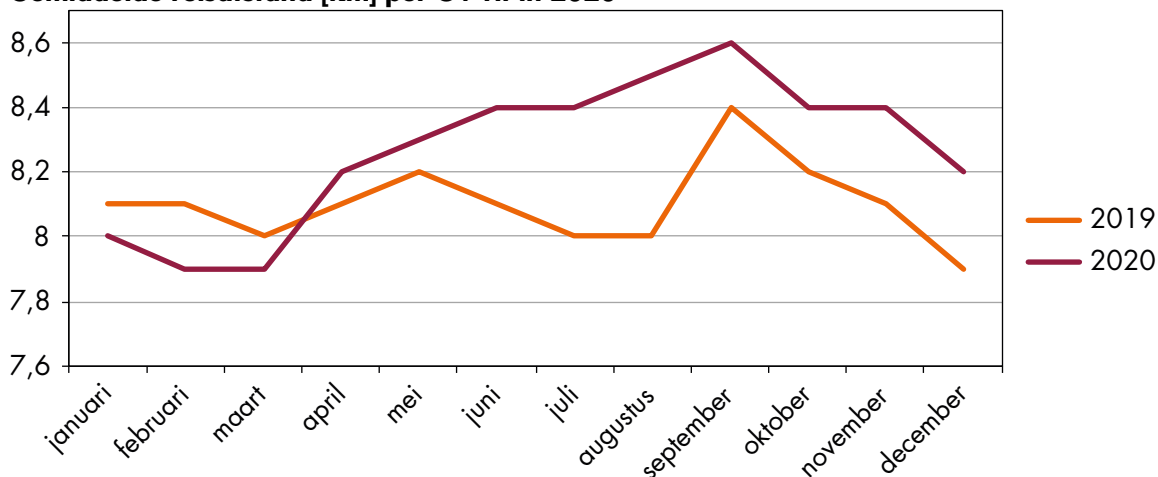
Voor alle drie de concessiegebieden laat de reizigersontwikkeling ongeveer hetzelfde beeld zien: de maanden januari en februari waren nog "business as usual" met een vergelijkbaar niveau van OV-reizigers t.o.v. 2019. De uitbraak van de pandemie rond 13 maart had direct invloed op het aantal busreizigers dat over heel 2020 kelderde naar 50% van het gebruikelijke aantal reizigers. De maand april kende het laagste aantal busreizigers (13% t.o.v. 2019). Tot en met juli is het aantal busreizigers weer langzaam gestegen om vervolgens in de resterende maanden van het jaar op een niveau tussen de 40%-60% van "normale" aantallen terug te komen. De opleving van het virus vanaf september uitte zich in wederom een (minder scherpe) daling van het aantal busreizigers.

Het aantal ritten dat OV-reizigers hebben gemaakt met de regiotaxi is na de uitbraak van de pandemie ook gedaald, maar vanwege de vangnetfunctie van de regiotaxi voor de stopgezette buurtbussen vanaf maart 2020, zoals beschreven in paragraaf 3.1, komt het aandeel reizigers vanaf augustus zelfs boven het niveau van 2019 uit. Het aantal ritten van reizigers met een WMO-indicatie dat gebruik maakt van de regiotaxi volgt de trend van het aantal reizigers met de reguliere bussen.

Ontwikkeling reizigerskilometers in lijn met ontwikkeling reizigersaantallen

De ontwikkeling van het aantal reizigerskilometers in 2020 is nagenoeg gelijk aan de ontwikkeling van het aantal busreizigers, met een iets groter aantal kilometers in de vakantie maanden juli en augustus. De gemiddelde gereisde afstand per OV-rit is in Oost- en West-Brabant in 2020 iets toegenomen t.o.v. 2019 en in Zuidoost-Brabant juist iets gedaald. Het verloop van de gemiddelde gereisde afstand binnen 2020 laat per concessie een heel ander beeld zien. In Oost-Brabant neemt de gemiddelde gereisde afstand per OV-rit vanaf maart flink toe: van 8,3 km naar 9,1 km in augustus om daarna weer te dalen naar het niveau van 2019. In West-Brabant is er vanaf maart ook een flinke stijging te zien: van 9,1 km in maart tot 9,8 km in augustus om daarna weer te dalen naar een niveau dat iets hoger ligt dan in 2019. Een verklaring hiervoor kan zijn dat reizigers op relatief korte ritten meer zijn gaan fietsen. In Zuidoost-Brabant is er andere trend zichtbaar: hier was de daling van de gemiddelde reisafstand al ingezet vanaf januari 2020 en is er van maart op april een nog verdere daling zichtbaar (laagste niveau in april met 6,5 km gemiddeld). In augustus en september is net niet 7,0 km gemiddeld gehaald). De afname van de gemiddelde gereisde afstand per OV-rit komt in Zuidoost-Brabant met name op conto van (relatief lange) stadslijnen, die normaal veel meer reizigers vervoeren naar bedrijventerreinen zoals De Run en de High Tech Campus en naar Eindhoven Airport. Dit als gevolg van meer thuiswerken en veel minder vliegvlagen.

Gemiddelde reisafstand [km] per OV-rit in 2020



Reizigersopbrengsten sterk gedaald

De afname van het aantal reizigers in 2020 door Covid-19 heeft uiteraard ook een enorme weerslag op de reizigersopbrengsten. Deze zijn in Zuidoost-Brabant met circa 55% afgenomen, in West- en Oost-Brabant samen met zo'n 45%. Gelukkig is in het kader van de landelijke afspraken voor de BVOV (BeschikbaarheidsVergoeding OV) besloten dat het ministerie van OCW de volledige vergoeding voor het studenten OV-product (SOV) zou blijven uitkeren, hoewel natuurlijk ook het daadwerkelijke aantal OV-reizen van scholieren en studenten sterk is afgenomen. Dit alles zorgt ervoor dat de zogenaamde maatschappelijke kostendeckingsgraad ten opzichte van 2019 is gedaald van 56% naar 48% over alle drie de concessies samen. Dit betekent dat het reizigersaandeel, incl. de SOV-bijdrage vanuit OCW, ten opzichte van de totale opbrengsten van de vervoerders (exclusief BVOV), fors is gedaald.

Gelukkig heeft het rijk via de BVOV een deel van de verloren reizigersopbrengsten aangevuld. Hierdoor hebben de vervoerders per concessie circa 5 tot 7% verlies geleden over 2020 (afhankelijk van het resultaat uit 2019). Overall zouden de verliezen zonder BVOV nog veel groter zijn geweest.

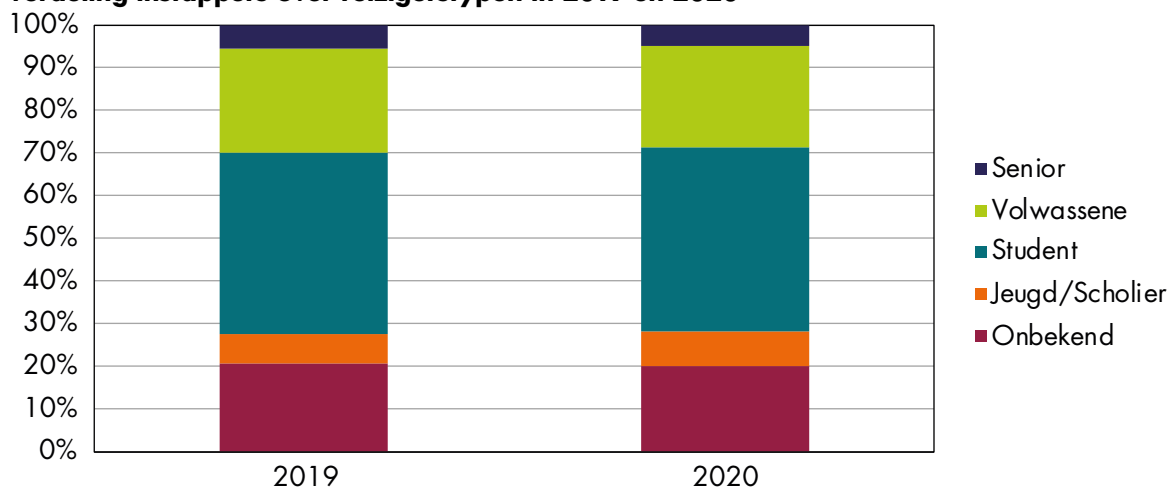
Verdeling over reizigersgroepen ook tijdens corona constant

Op basis van de gebruikte kaartsoorten kan van ongeveer 80% van de reizigers worden vastgesteld tot welke reizigersgroep ze behoren (o.b.v. de kaartsoorten en abonnementen met leeftijds korting of producten die alleen verkrijgbaar zijn voor een specifieke reizigersgroep).

Ongeveer de helft van het aantal reizigers in Brabant bestaat uit de groep jongeren. Dit is al jaren vrij constant. Hetzelfde geldt voor het aandeel volwassenen (ongeveer een kwart) en senioren (5%). Omdat van ongeveer 20% van de reizigers de groep waartoe zij behoren niet kan worden achterhaald, zijn de werkelijke aandelen van de wel bekende reizigersgroepen iets groter. Bij de onbekende groep reizigers gaat het vooral om mensen met een anonieme OV-chipkaart en met dalurendagkaarten, ritkaarten en reizen op rekening.

Ondanks de grote absolute afname van het aantal reizigers, is de verdeling van de verschillende reizigersgroepen in 2020 t.o.v. 2019 niet veel gewijzigd. Er is sprake van een lichte afname van het aandeel senioren over het totaal aantal reizigers en een lichte toename van het aandeel jeugd/scholier. Over het hele jaar genomen is dit niet verwonderlijk vanwege de ernstige gezondheidsklachten die een besmetting met het coronavirus voor met name ouderen teweeg kan brengen. Bovendien gold voor meer jongeren dan ouderen dat zij genoodzaakt waren om te reizen (naar school en/of werk). Dit gold overigens in iets mindere mate voor het hoger onderwijs waar meer onderwijs op afstand is gegeven.

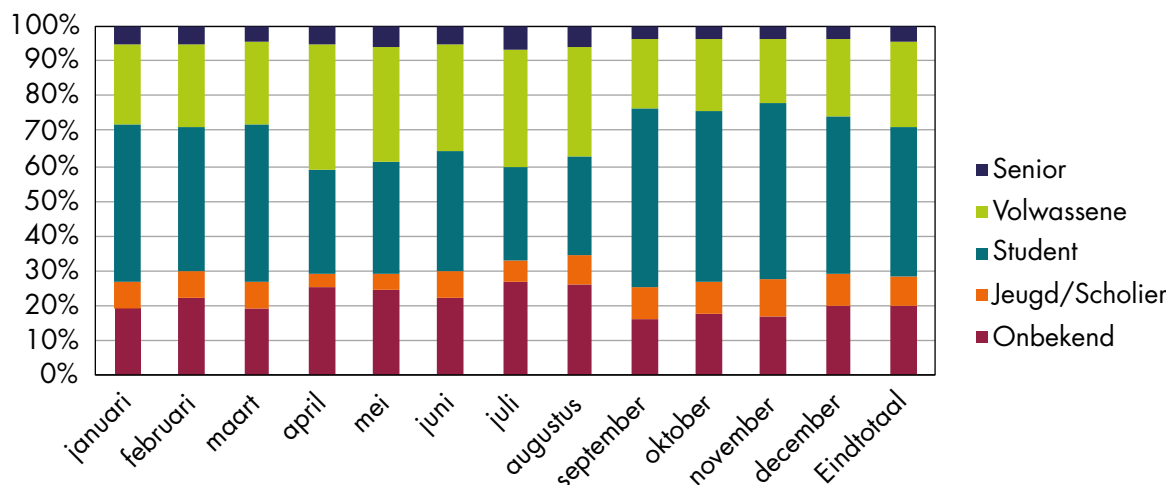
Verdeling instappers over reizigerstypen in 2019 en 2020



Kijkend naar de verdeling over de reizigerstypen per maand in 2020, vallen twee zaken op:

- Het lagere aandeel studenten over een langere periode van april 2020 t/m augustus 2020 tegenover een kortere vakantieperiode van juli en augustus in "normale" jaren. Het sluiten van de scholen en de opkomst van digitaal onderwijs is hier de voornaamste reden voor geweest. In absolute aantallen is er uiteraard wel sprake geweest van een grote afname.
- Het vrij constante aandeel senioren over het hele jaar dat met de bus reist, ook tijdens de eerste maanden van de uitbraak van de pandemie.

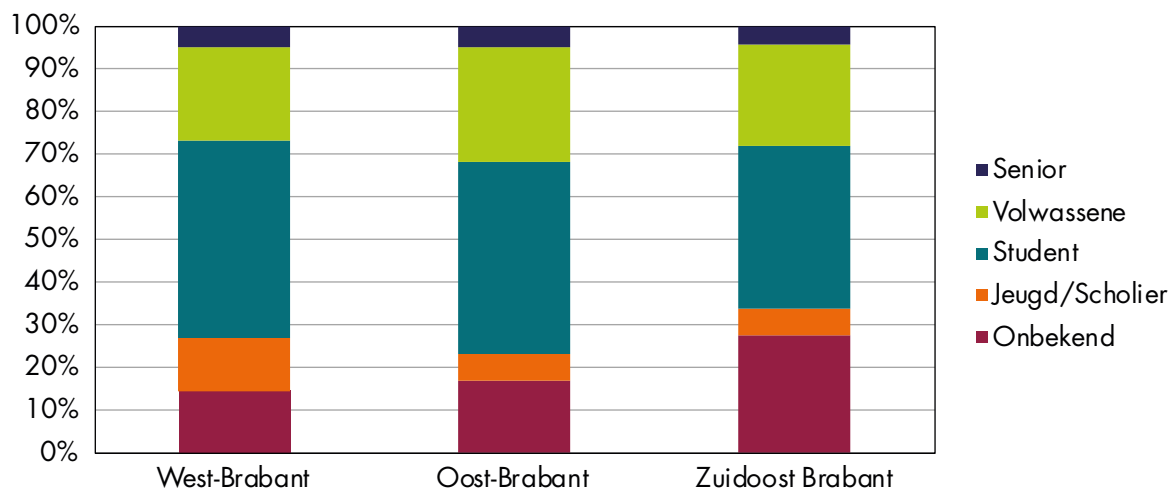
Ontwikkeling aandeel reizigerstypen in 2020



Ook per concessiegebied zit er niet veel verschil in het aandeel van de verschillende reizigerstypen in 2020 t.o.v. 2019. De grootste verschillen zijn per concessiegebied de volgende:

- De relatief grotere groep jeugd/scholier in West-Brabant (12,4%).
- Het grotere aandeel volwassenen in Oost-Brabant (26,5%).
- Veel reizigers in de categorie onbekend met afgekochte abonnementen, anonieme OV-chipkaart, dalurendagkaarten en ritkaarten in Zuidoost-Brabant, mogelijk als gevolg van veel toeristen en expats (27,9%).

Aandeel reizigerstypen per concessie in 2020

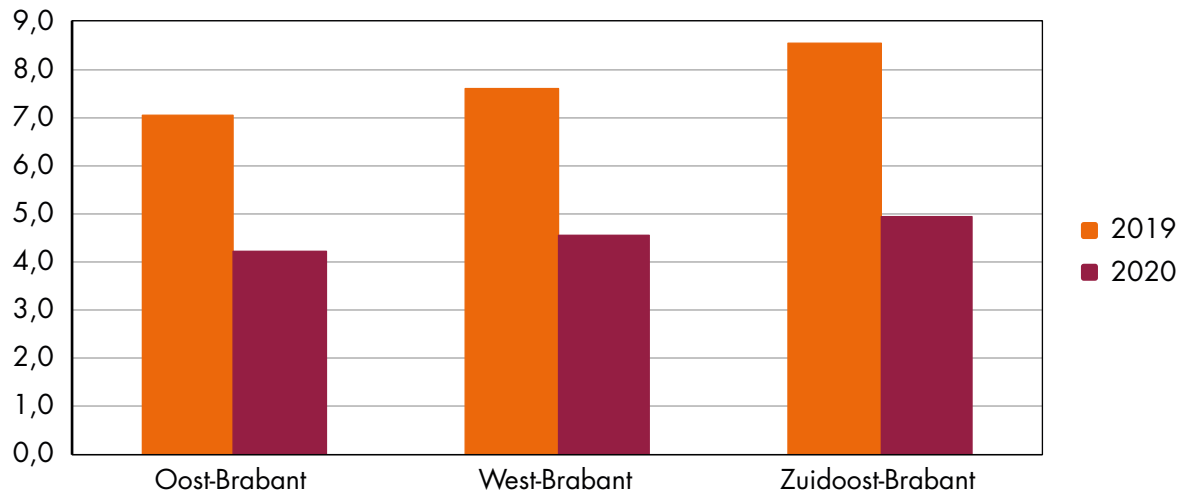


2.2 Benutting

Een maat die iets zegt over de vraaggerichtheid van het busvervoer is het aantal reizigerskilometers, gedeeld door het aantal dienstregelingskilometers. Deze maat geeft de gemiddelde benutting van alle bussen aan over de gehele dag (werkdagen, zaterdag en zondag) en over het volledige traject van alle lijnen.

Over het hele jaar genomen is de gemiddelde benutting in 2020 afgenomen met ruim 40% t.o.v. 2019. Dit is een iets kleinere afname dan die van het aantal reizigers. Dit komt omdat de vervoerders als eerste de ritten hebben laten vervallen waarvan nauwelijks reizigers gebruik maakten. Zo had het geen zin om nog scholierenbussen te laten rijden op plekken waar alle scholen gesloten waren.

Benutting: gemiddeld aantal reizigers in de bus



3. Aanbod gedeelde mobiliteit

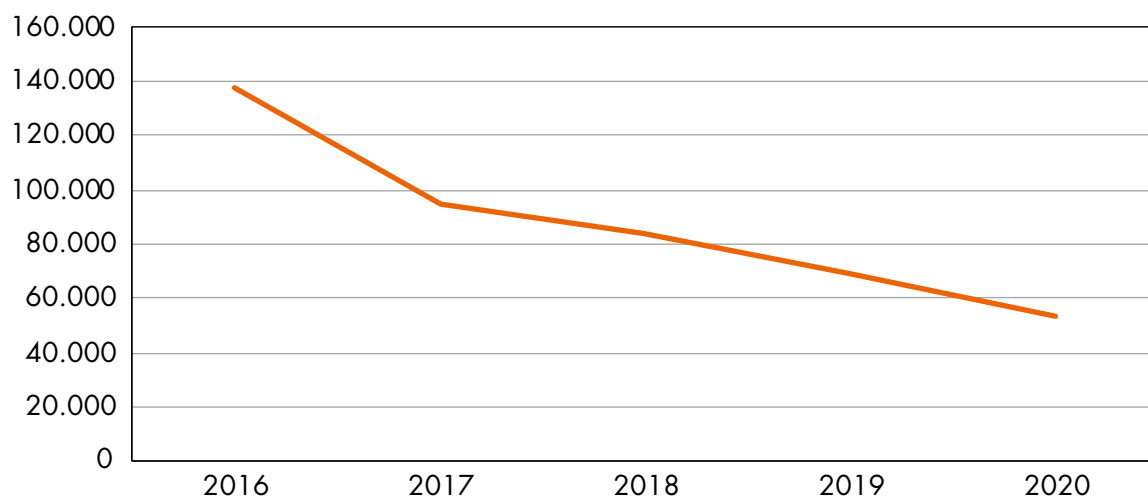
3.1 Buurtbus en regiotaxi

Regiotaxi als vangnet voor stilgezette buurtbussen

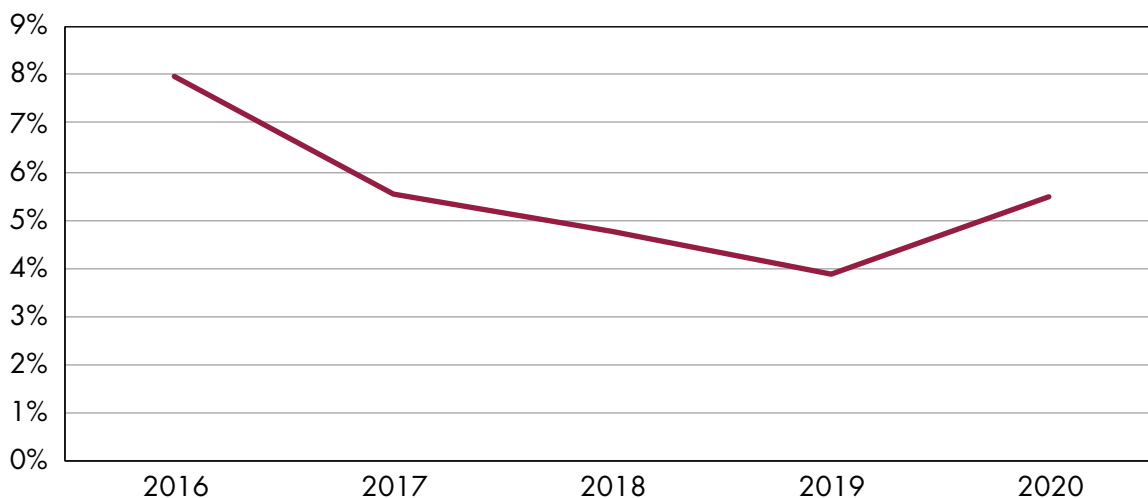
De regiotaxi (deeltaxi) verzorgt deur-tot-deur vervoer voor mensen voor wie het reguliere openbaar vervoer geen optie is vanuit een fysieke of mentale beperking. Dit in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Dit vervoer is primair de verantwoordelijkheid van de gemeenten en wordt ook gefinancierd door de gemeenten. In West- en Oost-Brabant (en een klein deel van Zuidoost-Brabant) is de regiotaxi al jaren tevens toegankelijk voor alle andere burgers (de zogenaamde 'vrije reizigers'). Voor dit deel is de provincie verantwoordelijk. Doel hiervan was een vangnetfunctie te bieden in die gebieden en/of op die tijden dat er weinig of geen regulier lijngebonden openbaar vervoer aanwezig is.

In Oost- en West-Brabant samen werden in 2020 een kleine 1 miljoen reizigers vervoerd met de regiotaxi (vergelijk met ruim 17 miljoen ritten met de OV-bus in dezelfde concessiegebieden). Dit is nog net geen halvering van het aantal reizigers ten opzichte van het jaar daarvoor (54%) en in lijn met de daling van het aantal reizigers in het reguliere lijngebonden vervoer in beide concessiegebieden (52%). Over de jaren heen is het totaal aantal ritten met de regiotaxi (WMO + vrije reizigers) altijd redelijk stabiel gebleven, maar ook de regiotaxi is in 2020 hard geraakt door de pandemie.

Aantal OV-ritten met regiotaxi



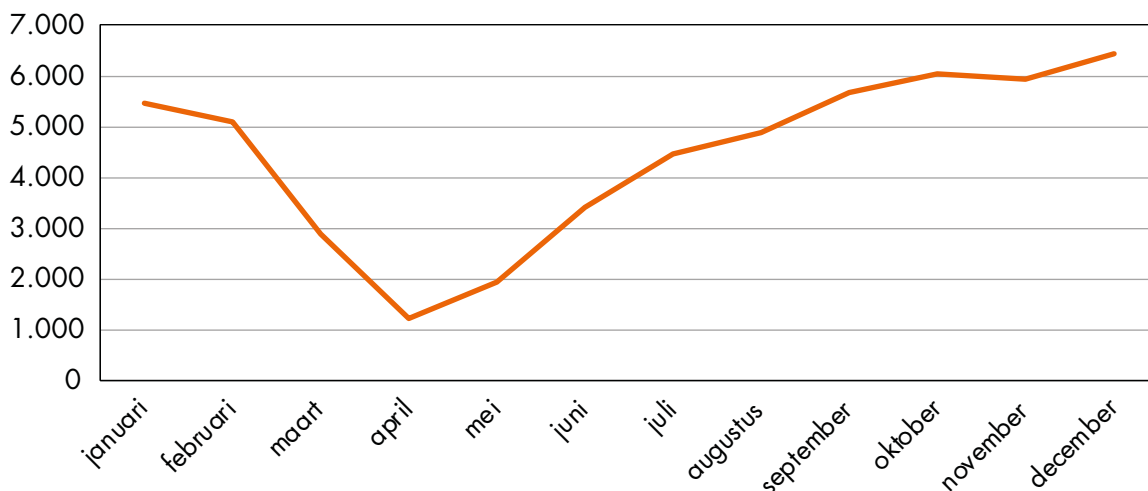
Aandeel OV-ritten met regiotaxi t.o.v. totaal aantal regiotaxi ritten



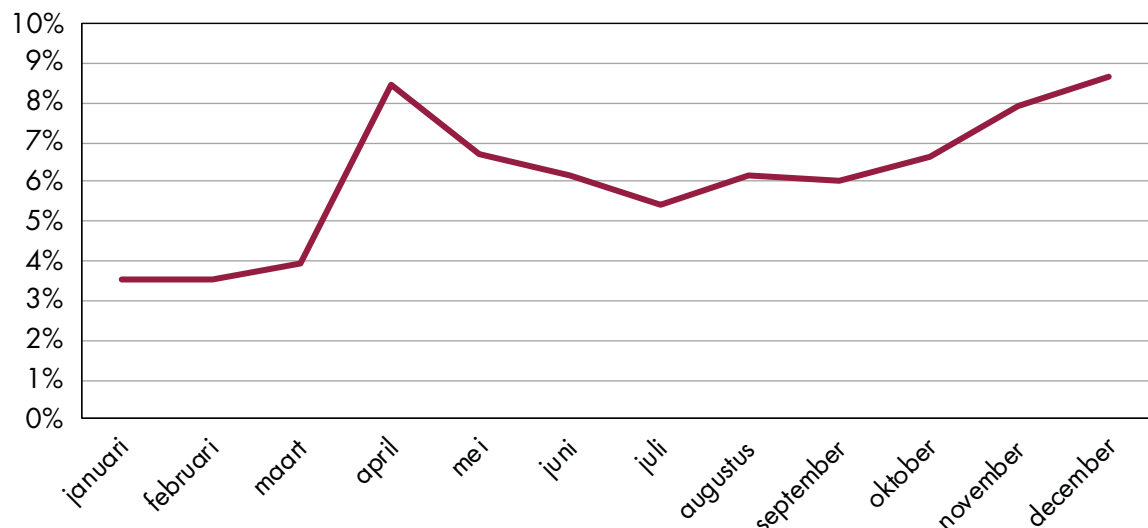
Net zoals voorgaande jaren betreft het merendeel van de regiotaxi ritten WMO-reizigers: zij mogen tegen OV-tarief van de regiotaxi gebruik maken. Daar waar het aandeel ritten dat met de regiotaxi gemaakt werd door reizigers zonder WMO-indicatie ("vrije reizigers") in 2019 nog een kleine 4% bedroeg (bijna 70.000 op een totaal van bijna 1,8 miljoen regiotaxi-reizigers), is dit aandeel in 2020 opgelopen tot 5,5% (ruim 50.000 vrije reizigers op een totaal van een kleine miljoen regiotaxi-reizigers). De toename van het aandeel OV-ritten met de regiotaxi komt enerzijds door het verlagen van het tarief in gebieden waar de buurtbus niet meer reed vanaf maart 2020. Dit betekende dat ook de vrije reizigers tegen ongeveer het OV-tarief met de regiotaxi mochten reizen op trajecten waar voorheen de buurtbus reed. Ook was de afname van het aantal WMO-ritten met de regiotaxi vanaf maart 2020 groter dan de afname van het aantal OV-ritten. Dit komt waarschijnlijk doordat het bij WMO-geïndiceerde reizigers vaker om kwetsbaardere groepen gaat die uit angst voor het virus nog minder zijn gaan reizen dan de OV-reizigers. Daarnaast gaat het bij WMO-ritten veelal om niet noodzakelijke sociaal-recreatieve ritten waarvoor een landelijk advies gold om deze niet met het OV te maken. Vanaf mei 2020 is er wel weer een toename zichtbaar van het aantal WMO-reizigers, maar deze stijging is vanaf juli 2020 weer afgevlakt en laat vanaf september 2020 een daling zien voor de rest van het jaar (als gevolg van de tweede golf).

Daar waar in voorgaande jaren het grootste aandeel vrije reizigers in de maanden juli en augustus zichtbaar was, heeft de piek in 2020 in april plaatsgevonden, ondanks een forse daling in het absoluut aantal vrije reizigers. De nog sterkere afname van het aandeel WMO-ritten heeft er voor gezorgd dat het aandeel vrije reizigers in april op ruim 8% is uitgekomen. Daarna daalde dit aandeel weer licht t/m september, om vervolgens weer te stijgen. Door de tweede lockdown in december 2020 en het vernieuwde landelijke advies om het OV alleen voor noodzakelijke reizen te gebruiken zien we weer een teruggang in het aandeel WMO-reizigers en ligt daarmee het aandeel OV-ritten met de regiotaxi weer op hetzelfde niveau als in april.

Aantal OV-ritten met regiotaxi (2020)



Aandeel OV-ritten met regiotaxi t.o.v. totaal aantal regiotaxi ritten (2020)



3.2 Ontwikkeling Flex en Samen in aansluiting op Direct

In 2020 is de Visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' verder uitgewerkt om te komen tot een optimale aansluiting op Direct met Flex en Samen. Om goed aan te sluiten bij de wensen van verschillende groepen reizigers is maatwerk essentieel. Met gedeelde mobiliteit willen we reizigers een passende mobiliteitsoplossing bieden zoals meer vraaggerichte vormen van vervoer (Bravoflex), vrijwilligersinitiatieven opgezet door de samenleving en deelconcepten geïnitieerd door de markt.

3.2.1 Bravoflex

In 2020 zijn de pilots met Bravoflex in Roosendaal, Moerdijk, Helmond en Eindhoven in eerste instantie ongewijzigd voortgezet. Ook bij deze pilots heeft corona gezorgd voor fors lagere reizigersaantallen. In Roosendaal en Eindhoven waren 45% minder reizigers, in Moerdijk 25% minder en in Helmond 50% ten opzichte van 2019.

Het aantal reizigers en de toegevoegde waarde voor de stadsdienst Roosendaal als geheel bleek voor Bravoflex te laag om deze te continueren, deze is daarom in december 2020 gestopt.

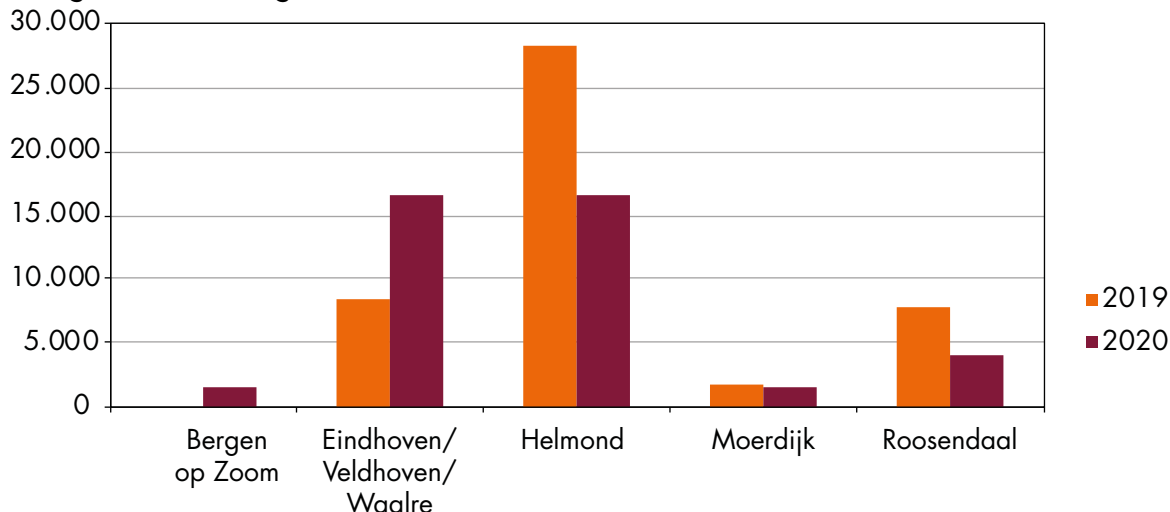
Bravoflex Moerdijk is per december 2020 in aangepaste vorm voortgezet. Het vervoersgebied is uitgebreid met de gemeenten Halderberge, Drimmelen en Altena en het tarief is aangepast van een vast tarief van € 3,50 naar een kilometertarief. Daarnaast zijn de reismogelijkheden nu gekoppeld aan OV-knooppunten, waar verder gereisd kan worden met het openbaar vervoer. Het gebruik vanuit Moerdijk is ondanks corona redelijk overeind gebleven. De nieuwe gemeenten bij deze pilot kenden in 2020 nog nauwelijks reizigers, ook omdat besloten is om in coronatijd nog geen promotie op te starten.

Bravoflex in Bergen op Zoom is in december 2019, vlak voor het uitbreken van corona, gestart. Hierdoor heeft het aantal reizigers zich nog niet kunnen ontwikkelen en heeft de promotie geen tot weinig effect gehad. Het aantal reizigers is daarom nog erg laag, ongeveer vijf per dag. Dit heeft ertoe geleid dat vanaf april het aantal taxibussen hier is gehalveerd (van twee naar één).

Bravoflex Helmond is gestart in januari 2018 en is per 31 december 2020 beëindigd. Vanaf de start van de pilot tot en met februari 2020 is het aantal reizigers gestaag gegroeid. Na de uitbraak van de coronapandemie is het aandeel reizigers ook hier afgenomen tot iets minder dan de helft van de reizigers in 2019. Ondanks de goede waardering van reizigers is na een periode van drie jaar besloten toch te stoppen met deze pilot. Er was geen zicht op een sluitende businesscase met bestaande middelen.

Bravoflex Eindhoven/Veldhoven/Waalre is gestart in januari 2019 en per 13 december 2020 beëindigd. De grootste toename in reizigersaantallen vond plaats in januari en februari van 2020, waardoor het aantal vervoerde reizigers in 2020 nog altijd boven het aantal van 2019 is uitgekomen. De reizigerswaardering was hoog, maar er was met name veel weerstand in de gemeenteraad van Eindhoven. Zonder steun van de gemeente was het niet mogelijk om verder te ontwikkelen, mede gezien de sterke relatie met het doelgroepenvervoer.

Reizigersontwikkeling Bravoflex



3.2.2 Samen initiatieven

Hieronder een korte samenvatting van Samen initiatieven in 2020. Dit kunnen vrijwilligersinitiatieven zijn als ook initiatieven vanuit de markt (zoals deelmobiliteit).

Vrijwilligersinitiatieven

Alle dorpsauto's, dorpsbussen, deelauto's en ander vrijwilligersvervoer op maat, zoals de Hadee Carrycab in Heeswijk Dinther, zijn door corona hard getroffen, mede door het feit dat de chauffeurs over het algemeen zelf senioren zijn. Medio zomer 2020 heeft de Provincie bijgedragen aan spat-schermen om de bussen, van bijvoorbeeld Casteren en Heesch, weer operationeel te maken zodat men in september weer op kon starten met de vervoersdienst. Echter, in oktober/november werd duidelijk dat het aantal besmettingen weer opliep en zijn de aangepaste bussen weer stil komen te staan. Cijfers over gemaakte ritten en aantallen reizigers zijn daardoor niet voorhanden. Gezien de stijgende lijn van reizigersaantallen in 2019 en de eerste twee maanden van 2020 kunnen we concluderen dat dit soort vrijwilligersinitiatieven voorziet in een behoefte. In veel gemeenten is ANWB-automaatje al geïmplementeerd. Inmiddels rijdt deze vorm van vervoer al in 42 gemeenten.

Meerijddiensten

Meerijddiensten zoals Ridesharing in het haven- en industriegebied Moerdijk zijn door corona stil gevallen. Ze hebben ook geen doorstart gemaakt door het vele thuiswerken.

Deelscooters, deelfietsen en steps

Ook deze vorm van gedeelde mobiliteit heeft last gehad van de lockdown. Initiatieven zoals de Citysteps in Waalwijk zouden in 2020 worden gelanceerd maar zijn uitgesteld tot 2021. In de grote steden Breda, Tilburg, 's-Hertogenbosch en Eindhoven zijn verschillende commerciële deelscooterprojecten gestart. Het Eindhovense initiatief startte in het najaar van 2019, in de overige Brabantse steden in de loop van 2020.



Daarnaast is in oktober 2020 in Tilburg, Bergen op Zoom en 's-Hertogenbosch gestart met Bravofiets met 100 fietsen per stad verdeeld over meerdere locaties waartussen gereisd kan worden. Het aantal van 68 gebruikers per maand is, mede vanwege corona, nog erg beperkt. Het gebruik van de OV-fiets op Brabantse NS stations in 2020 was 57% ten opzichte van het gebruik in 2019.

Toolkit gedeelde mobiliteit

Het subsidieproces 'samenwerkingsbijdrage' is veranderd van een subsidieregeling in een projectenbegroting. Hierdoor creëren we voor gemeenten meer flexibiliteit en kunnen we sneller inspelen op nieuwe initiatieven en innovatieve ideeën. In 2020 heeft de Provincie daarom een toolkit ontwikkeld om gemeentes te helpen met het stimuleren van vrijwilligersinitiatieven en deelmobiliteit. Gemeenten vinden hierin een plan van aanpak, voorbeelden van behoefte-onderzoek en inspiratiefolders van mogelijke initiatieven. We hebben online gespreksbijeenkomsten georganiseerd om de visie op gedeelde mobiliteit uit te dragen en gemeenten uit te dagen om projecten aan te dragen.



4. Kwaliteit van het aanbod

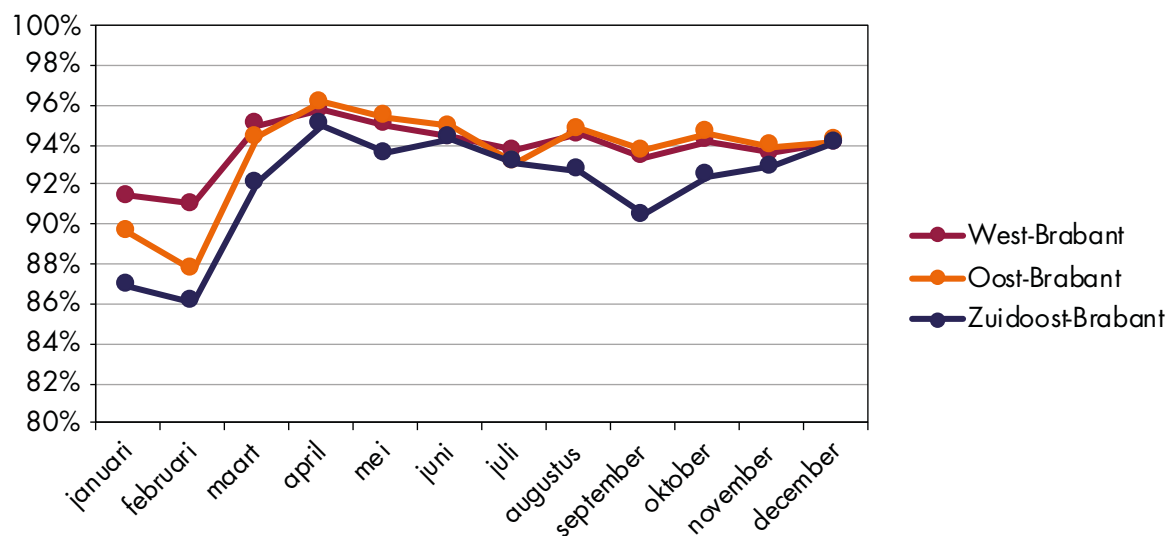
4.1 Betrouwbaarheid van de dienstregeling

Toename aankomstpuntnualiteit door afgenomen verkeersdrukte

Op tijd rijden is een belangrijk kwaliteitsaspect bij het openbaar vervoer. De reiziger verwacht dat hij conform dienstregeling van A naar B wordt gebracht en verstoringen daarin hebben gevolgen voor het vertrouwen in het product. Vandaar dat de Provincie als opdrachtgever aan zowel de aankomst- als de vertrekpuntnualiteit eisen heeft gesteld. Daarbij is enige marge aangehouden omdat bussen nu eenmaal voor het grootste deel meerijden met het gewone verkeer, waarvan de doorstroming zich niet altijd laat voorspellen.

Een eis die aan de vervoerder wordt gesteld is dat de bus op eindhaltes en op knooppunthaltes niet meer dan drie minuten later mag arriveren dan het in de dienstregeling opgenomen tijdstip. In 2019 kwamen de bussen in de concessies Oost-Brabant en West-Brabant in bijna 90% van de gevallen op tijd aan. In Zuidoost-Brabant lag dit percentage een stuk lager op 82%. Daar waar deze percentages in de maanden januari en februari van 2020 nog hetzelfde beeld lieten zien, zien we voor alle drie de concessies vanaf maart een grote toename in het aandeel bussen dat op tijd aankomt. Dit is uiteraard gerelateerd aan de enorme afname van de verkeersdrukte in diezelfde maand. In april 2020 lag het percentage bussen dat op tijd aankomt voor alle drie de concessies zelfs boven de 95%. Na april zien we weer een geleidelijke daling van dit percentage om in december 2020 voor alle drie de concessies uit te komen op 94%.

Op tijd aankomen op knooppunthaltes en eindhaltes (2020)



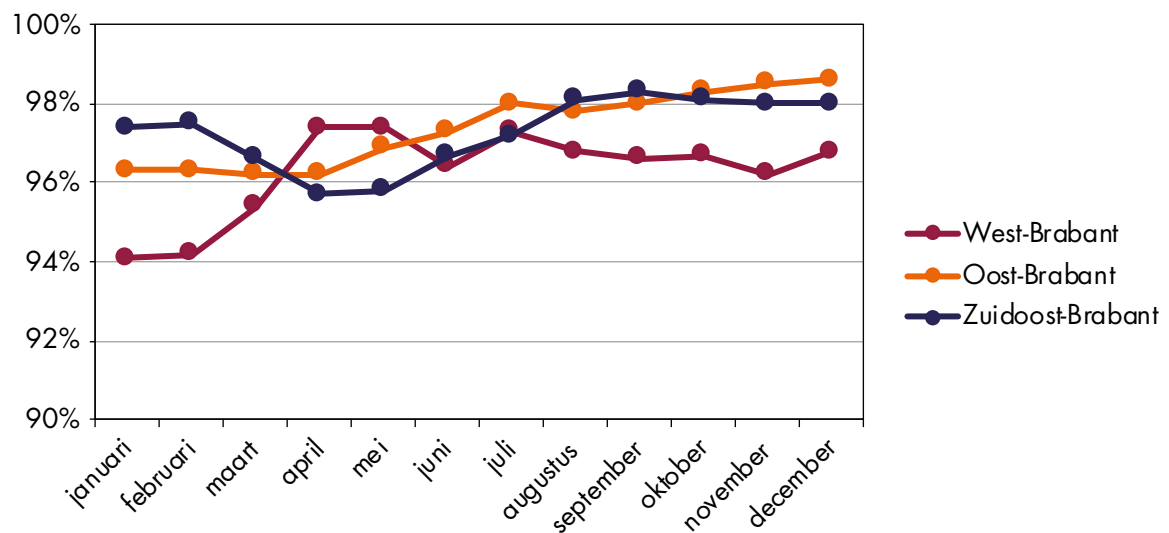
Minder bussen vertrekken te vroeg vanaf beginhaltes en knooppunten

Een andere eis is dat een bus op de vertrekhalte (maar ook op knooppunthaltes op de route) niet eerder mag vertrekken dan het in de dienstregeling aangegeven tijdstip. De reiziger moet er immers vanuit kunnen gaan dat als hij op tijd bij de halte is, de bus nog niet is vertrokken.

Ten opzichte van 2019 geldt voor alle concessies dat er in 2020 minder bussen te vroeg zijn vertrokken vanaf de beginhalte en knooppunten (van ruim 95% in 2019 naar ruim 96% in 2020). In de maanden met het laagste aantal busreizigers (maart t/m april 2020) is het percentage bussen dat

niet te vroeg vertrekt in West-Brabant het hardst gestegen, terwijl er in Zuidoost-Brabant juist meer bussen te vroeg zijn vertrokken. Vanaf mei is er in Zuidoost-Brabant en Oost-Brabant een duidelijke daling zichtbaar in het aantal te vroeg vertrokken bussen wat zich doorzet tot aan het eind van het jaar, om uiteindelijk in december uit te komen op een aandeel van ruim 98% op tijd vertrokken bussen. De vertrekpuntualiteit in West-Brabant is na de grote stijging in maart/april redelijk stabiel gebleven. Wellicht heeft dit te maken met de toegenomen aankomstpunctualiteit, waardoor er geen 'noodzaak' meer was om te vroeg te vertrekken om daardoor alsnog op tijd aan te komen. Een andere mogelijke verklaring hiervoor is dat de buurtbussen sinds maart niet meer reden welke vaak slechter scoren op dit aspect.

Aandeel bussen dat niet te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten (2020)

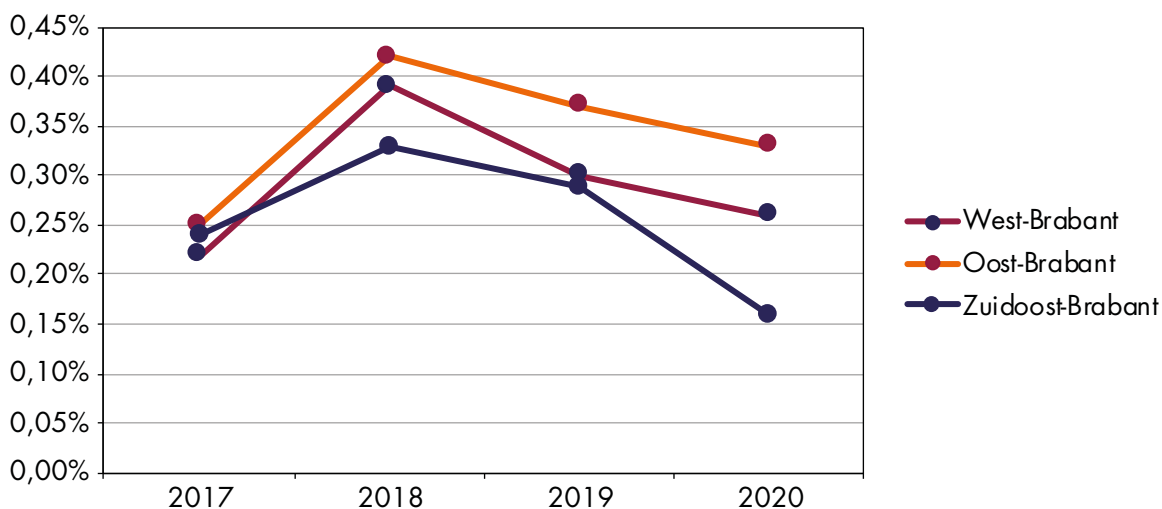


Trendmatige afname rituitval zet door

Rituitval is een belangrijke maat voor de betrouwbaarheid van de dienstregeling. Reizigers zien hun (geplande) rit niet graag uitvallen, want de onzekerheid neemt dan toe. Ondanks alle inspanningen van de vervoerders is rituitval niet geheel te voorkomen.

In 2018 zagen we in alle drie de concessies een relatief sterke toename van het aantal uitgevallen ritten. Dit gold ook na correctie voor de stakingsdagen in 2018.

Aandeel uitgevallen DRU's (excl. stakingsuren in 2018 en 2019) t.o.v. geplande DRU's



De concessies Oost- en West-Brabant laten vervolgens weer een stabiele afname van de rituitval zien vanaf 2018. Deze afname is echter het grootst in Zuidoost-Brabant, met name in 2020, waar de rituitval in 2020 zelfs onder het niveau van 2017 uitkomt. Door de toename van de punctualiteit en de afname van het autoverkeer is de kans op grote vertraging afgenomen en daardoor ook de kans op uitval.

Al met al kan geconcludeerd worden dat het uitzonderlijke jaar 2020 een positief effect heeft gehad op de betrouwbaarheid van de dienstregeling door een zichtbaar verbeterde aankomst- en vertrekpunctualiteit. Enerzijds kan dit verklaard worden door minder verkeer en anderzijds door de spreiding van het wegverkeer.

4.2 Sociale veiligheid

De doelstelling om de sociale veiligheid te verbeteren, is verankerd in het Beleidskader Mobiliteit. Daarnaast wordt in de concessieverlening voor het regionaal openbaar vervoer expliciet aandacht aan sociale veiligheid besteed. We streven ernaar dat mensen zich veilig voelen als ze onderweg zijn. We volgen dit onder andere via het aantal meldingen van incidenten. Vanaf 2017 laten wij de cijfers zien van het (vanaf dan beschikbare) landelijke registratiesysteem van de streekvervoerders en politie: TRIAS (Transparant Registratie Incidenten Analysesysteem). In dit systeem vindt achteraf een correctie plaats om verschillen in registratie tussen vervoerders uit te sluiten. OV autoriteiten en vervoerders hebben afspraken gemaakt om incidenten in de volgende drie categorieën onder te brengen:

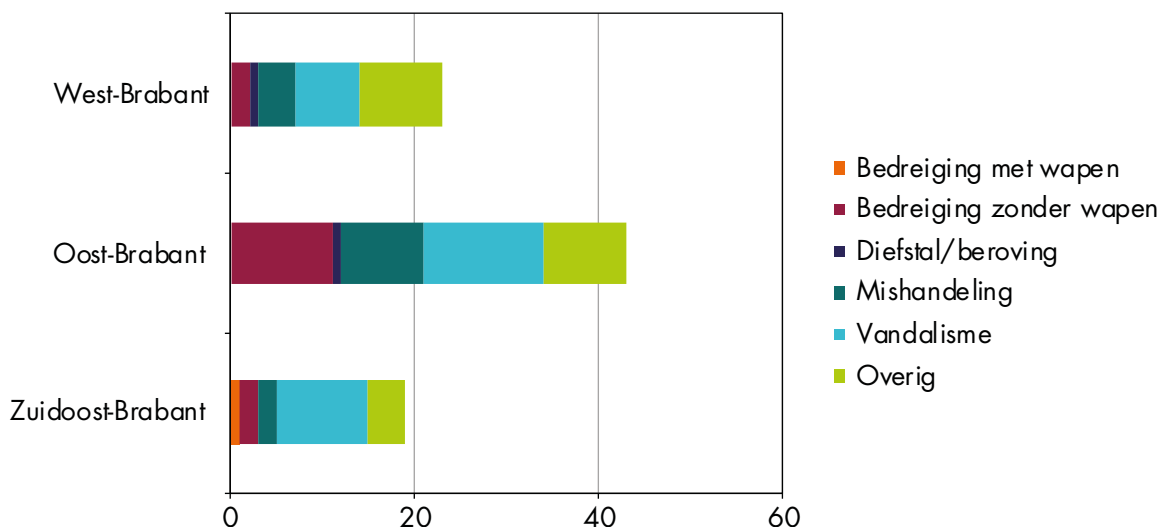
- A-categorie: incidenten die vallen onder wetgeving van strafrecht.
- B-categorie: incidenten die vallen onder wetgeving inzake personenvervoer (ongewenst gedrag, maar niet aangifte-waardig).
- C-categorie: incidenten die vallen onder de huisregels van de vervoerder.

Verdubbeling van relatief aantal ernstige incidenten in het openbaar vervoer

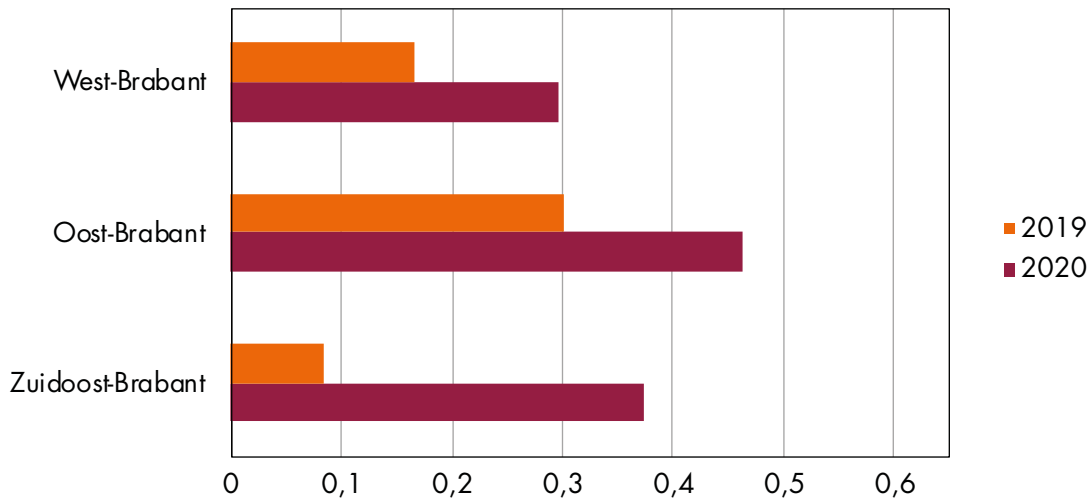
Vanaf 2017 zien we een afname van het aantal ernstige incidenten (categorie A: strafbare feiten zoals mishandeling, bedreiging, diefstal en vandalisme). In 2019 werden er nog 88 ernstige incidenten geregistreerd, in 2020 is dit aantal nog iets verder teruggelopen naar 85. De concessie Oost-Brabant is geheel verantwoordelijk voor deze afname, alhoewel het absoluut aantal incidenten in 2020 nog twee keer zo hoog ligt als in de andere concessies. Het aantal ernstige incidenten in West-Brabant is gelijk gebleven en in Zuidoost-Brabant iets toegenomen. Hierbij moet worden bedacht dat er veel minder reizigers in de bussen zaten en als we kijken naar het aantal incidenten per 100.000 reizigers voor alle concessies samen zien we maar liefst een verdubbeling van het aantal ernstige incidenten per 100.000 reizigers (0,2 ernstige incidenten in 2019 en 0,4 in 2020). Het aantal incidenten dat valt onder overtredingen van de Wet Personenvervoer (categorie B), is verdubbeld ten opzichte van 2019. Per 100.000 reizigers resulteert dit zelfs in een verviervoudiging van deze categorie. Dit verschil is met name zichtbaar in de maanden maart 2020 t/m november 2020.

Het aantal overtredingen op het Besluit Personenvervoer en geldende huisregels (categorie C) laat een daling zien ten opzichte van 2019. Voor de concessies Oost- en West-Brabant is er nog wel een relatieve toename (x 100.000 reizigers) te zien in het aantal incidenten in deze categorie, maar in Zuidoost-Brabant is ook dit relatieve aandeel afgenomen. De afname van geregistreerde incidenten in deze categorie heeft zich ingezet vanaf maart 2020.

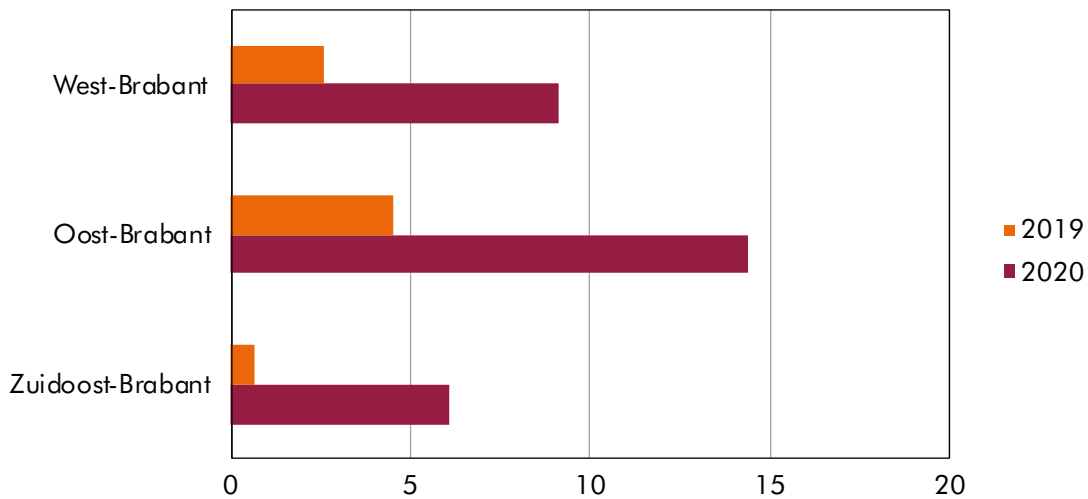
Verdeling aantal A-incidenten in 2020



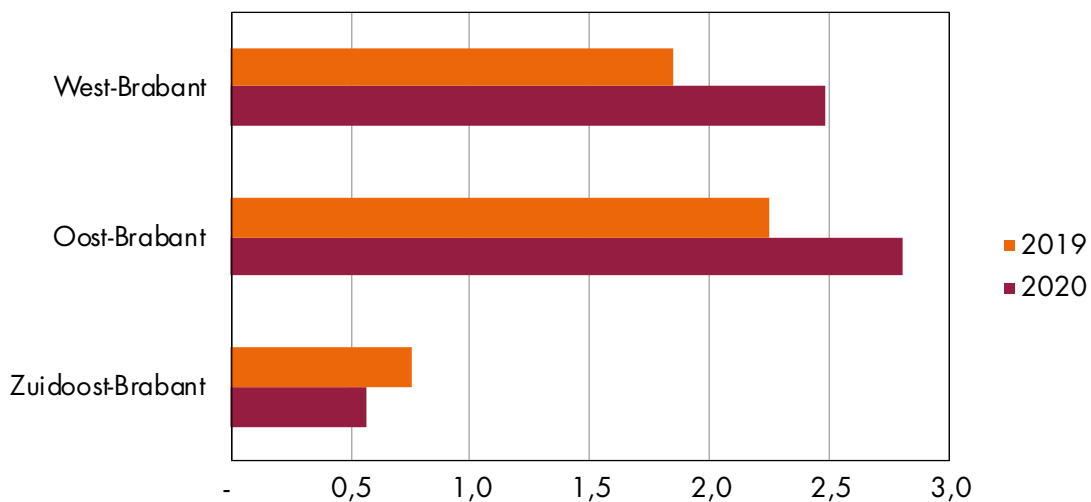
Aantal incidenten per 100.000 reizigers (A-overtredingen Strafrecht en APV)



Aantal incidenten per 100.000 reizigers (B-overtredingen Wet Personenvervoer)



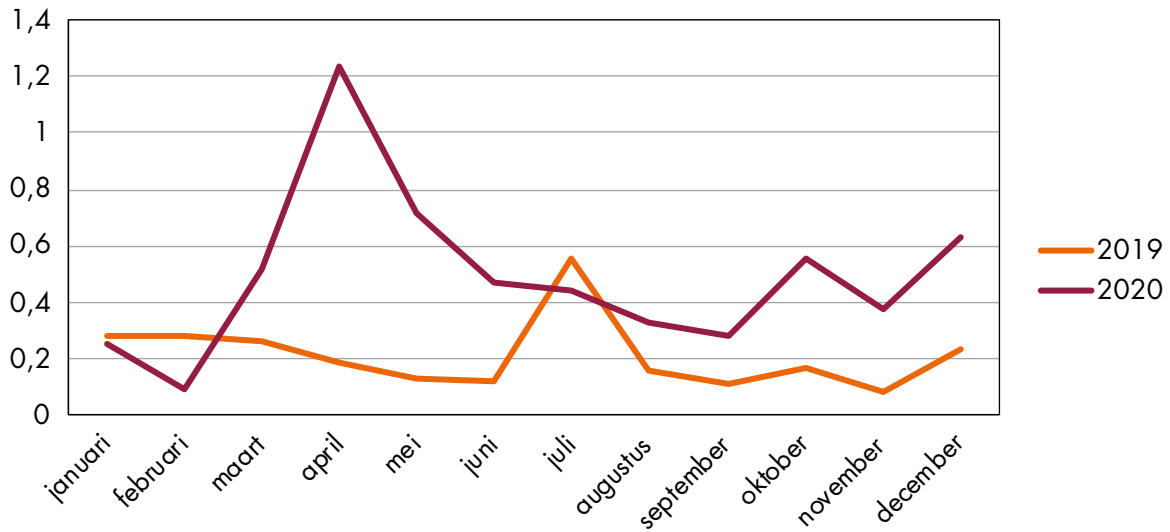
Aantal incidenten per 100.000 reizigers (C-overtredingen Besluit Personenvervoer en huisregels)



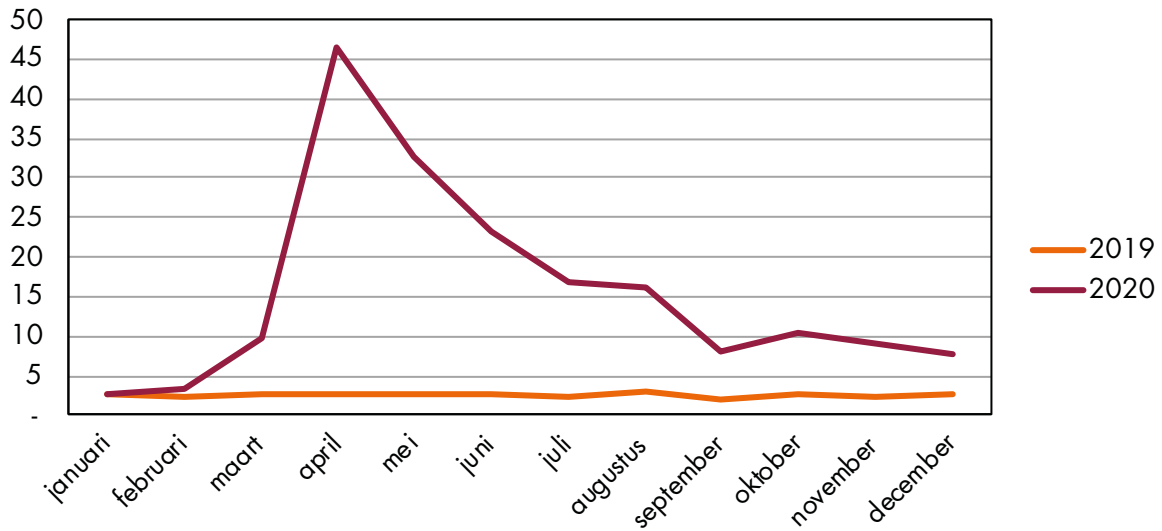
Het optreden bij vandalisme is in 2020 verantwoordelijk voor ruim een derde van het totaal aantal ernstige incidenten. Met name in Zuidoost-Brabant is dit soort incidenten toegenomen (één in 2019 en tien in 2020), waarvan er zeven in maart 2020 geregistreerd zijn, in dezelfde week waarin de eerste coronamaatregelen werden afgekondigd. Daarnaast is er in maart 2020 (net vóór de eerste coronamaatregelen) in Zuidoost-Brabant helaas ook een bedreiging met een wapen geregistreerd. Het aantal bedreigingen zonder een wapen is in Oost-Brabant bijna verdubbeld waarbij de helft van deze incidenten in januari 2020 is geregistreerd, dus vóór corona.



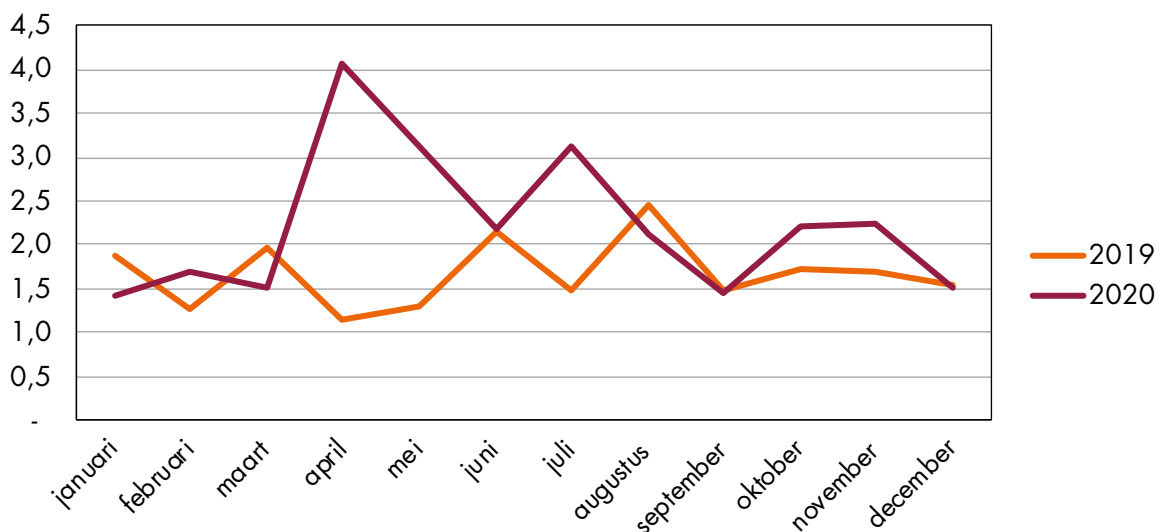
Ontwikkeling aantal A-incidenten per 100.000 reizigers



Ontwikkeling aantal B-incidenten per 100.000 reizigers



Ontwikkeling aantal C-incidenten per 100.000 reizigers



Het optreden bij betalingsproblemen is de categorie die de grootste stijging laat zien voor alle drie de concessies. Een verklaring hiervoor is het feit dat er vanaf maart t/m oktober 2020 achterin de bus ingestapt moest worden en derhalve het aantal zwartrijders is toegenomen, omdat er geen controle door de chauffeur kon plaatsvinden. Na de inbouw van de kuchschermpjes in alle bussen waardoor de reizigers weer voorin konden instappen zien we deze aantallen weer afnemen.



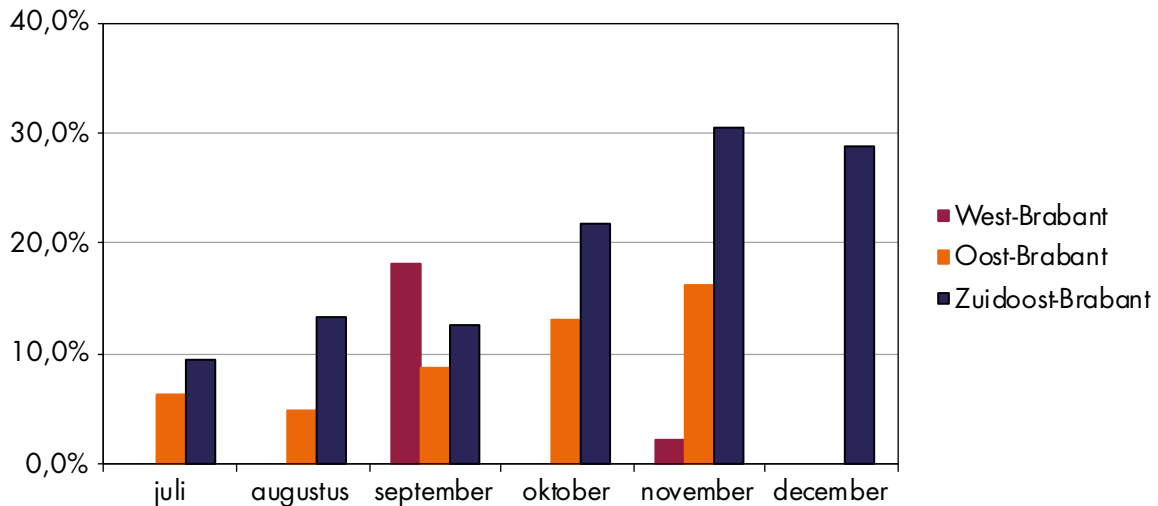
Mondkapjesplicht

Vanaf 1 juni 2020 gold er een landelijke mondkapjesplicht in het openbaar vervoer. Overtredingen van deze regel (net zoals zwartrijden als gevolg van de coronamaatregelen door het achterin instappen) zijn echter nog niet opgenomen in de landelijke incidentenregistratie. Voor chauffeurs was het echter mogelijk om een "stille melding" van dit soort incidenten te maken. Uit deze registratie blijkt dat er in Oost- en West-Brabant in juni 2020 veel overtredingen zijn geregistreerd op de categorie "Constateren overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding". Deze categorie is per 1 augustus 2019 ingevoerd (start landelijk verbod op gezichtsbedekkende kleding) en werd in Oost- en West-Brabant het afgelopen jaar ook gebruikt wanneer iemand geen mondkapje droeg. In 2020 zijn er zo ruim 420 van deze incidenten geregistreerd, tegenover 8 in 2019. Meer dan 250 van deze incidenten zijn alleen al in juni geregistreerd. In Zuidoost-Brabant heeft de registratie van dergelijke incidenten door de vervoerder niet plaatsgevonden.

Daarnaast heeft de Provincie via mystery guest metingen op een aantal busritten gemeten in hoeverre reizigers zich aan de mondkapjesplicht hielden. Als reizigers zich hier niet aan houden kan dit leiden tot agressie van medereizigers of van de bewuste overtreder zelf. Chauffeurs kregen de instructie de-escalierend te handelen in geval van dit soort overtredingen.

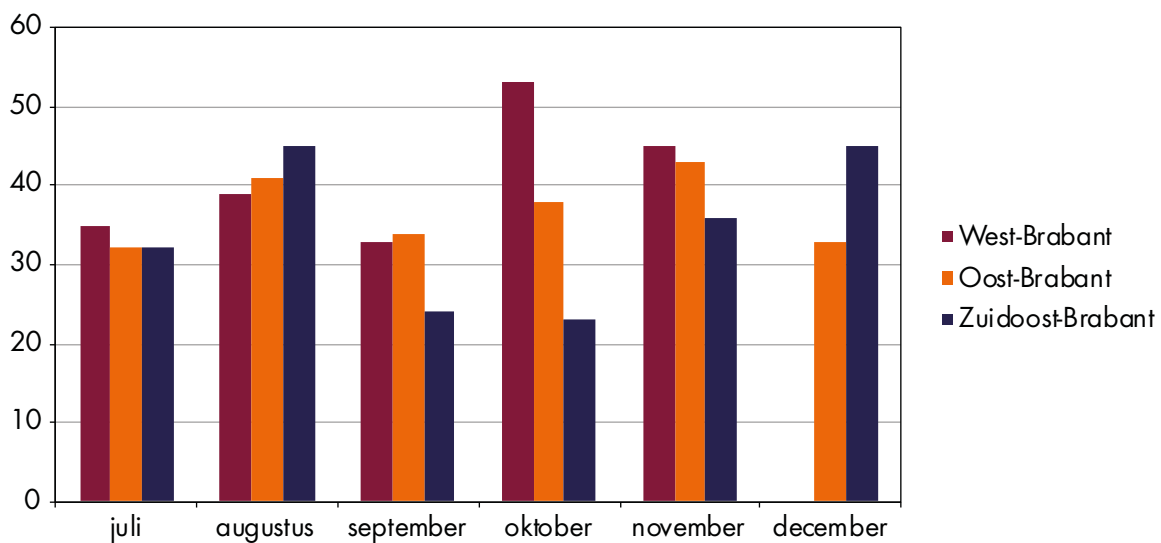
Uit de verrichte metingen blijkt dat sinds juli 2020 steeds vaker de mondkapjesplicht is genegeerd. Hierbij moet wel vermeld worden dat de metingen op maandbasis niet representatief zijn voor alle busritten. Op jaarbasis per concessiegebied mogen we met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheid (foutmarge) van 5% uitspraken doen over alle reguliere ritten binnen de concessie: dan blijkt dat er in de periode juli tot en met december 2020 op 67 van de 631 gemeten ritten de mondkapjesplicht werd overtreden, dat is 10,6%.

Percentage ritten waarbij 1 of meer reizigers geen mondkapje draagt of niet op de juiste wijze (neus en/of mond niet bedekt)



Opvallend is dat het aantal overtredingen relatief gezien het sterkst is toegenomen in Zuidoost-Brabant en dat er in West-Brabant nauwelijks overtredingen geconstateerd zijn, behalve in september, terwijl het aantal gemeten ritten ongeveer gelijk verdeeld waren naar maand en concessie. Alleen in december zijn in West-Brabant geen metingen verricht. In 2021 moet blijken in hoeverre deze toename zich blijft doorzetten.

Aantal mystery guest ritmetingen 2020



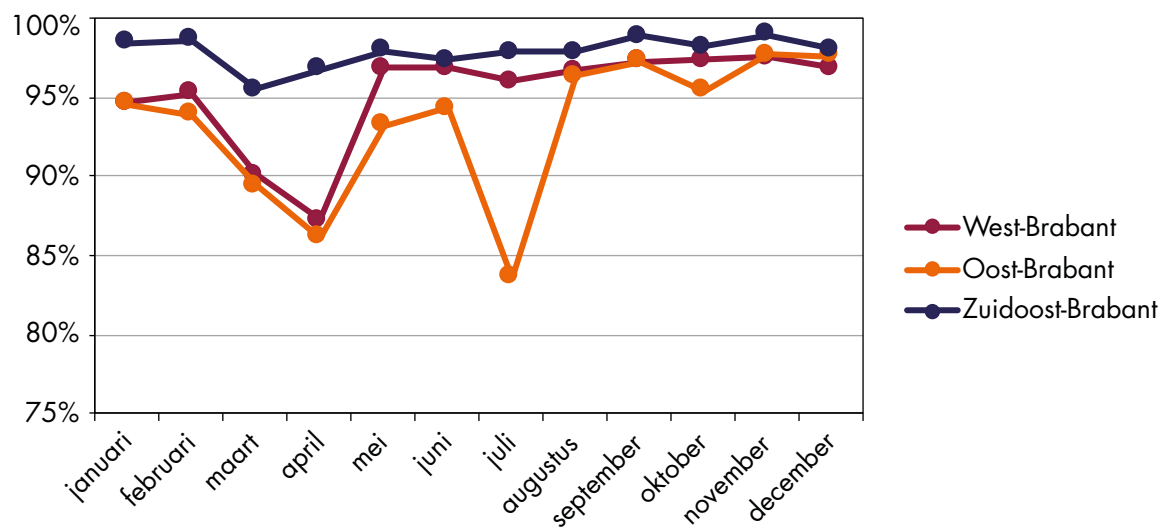
4.3 Reizigersinformatie

Goede reisinformatie onder druk door frequentere wijzigingen in de dienstregeling

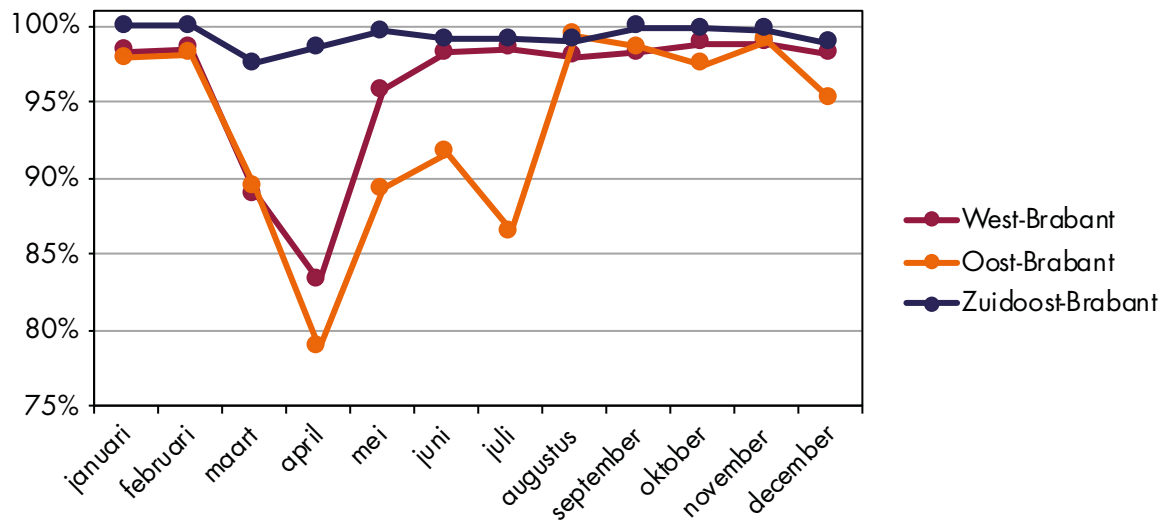
Goede reisinformatie, vóór en tijdens de reis, is afhankelijk van goede real time data. Met DOVA (Samenwerkingsverband decentrale ov-autoriteiten) is de afgelopen jaren veel progressie geboekt in het aanleveren van de relevante brondata door de vervoerders. Niet alleen de dienstregelingen (statisch) worden steeds beter doorgegeven en verwerkt in de vorm van ritregistraties, ook de actuele data over de positie van de bussen, nodig voor het registreren van haltepassages, is steeds vollediger. Dit is essentieel om goede actuele reisinformatie te kunnen aanbieden aan de reiziger, zowel via informatiepanelen bij de haltes (DRIS), als via TFT-schermen in de bus en via apps.

In de afgelopen jaren zijn de ritregistraties en de haltepassages steeds vollediger en accurater geworden, waarbij in 2019 voor beide indicatoren de volledigheid ruim boven de 90% uitkwam. Deze hoge score hebben de vervoerders t/m februari 2020 vast weten te houden. Tijdens de uitbraak van de pandemie vanaf maart 2020 is deze score flink gezakt voor Oost- en West-Brabant, en in veel mindere mate voor Zuidoost-Brabant, om gedurende het jaar weer te verbeteren. Voor Oost-Brabant is er in de maand juli ook een flinke dip in de juistheid van de reisinformatie geconstateerd. Dit kwam omdat de buurtbussen nog in de geplande dienstregeling zaten, terwijl deze niet meer reden. Hetzelfde gold voor een aantal scholierenlijnen. De maand erna was dit probleem opgelost.

Volledigheid haltepassages 2020

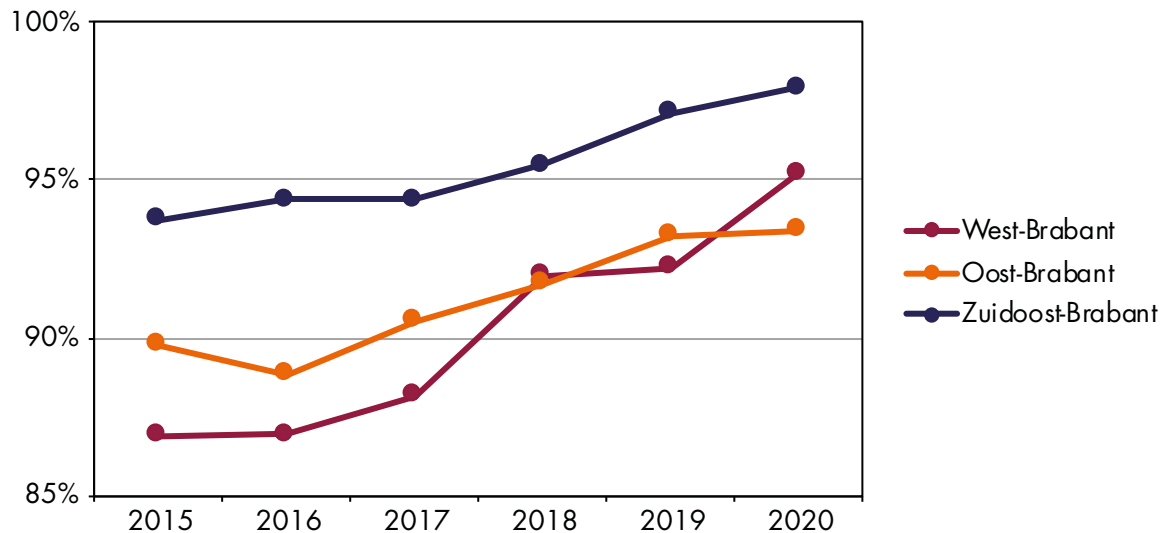


Volledigheid ritregistratie 2020

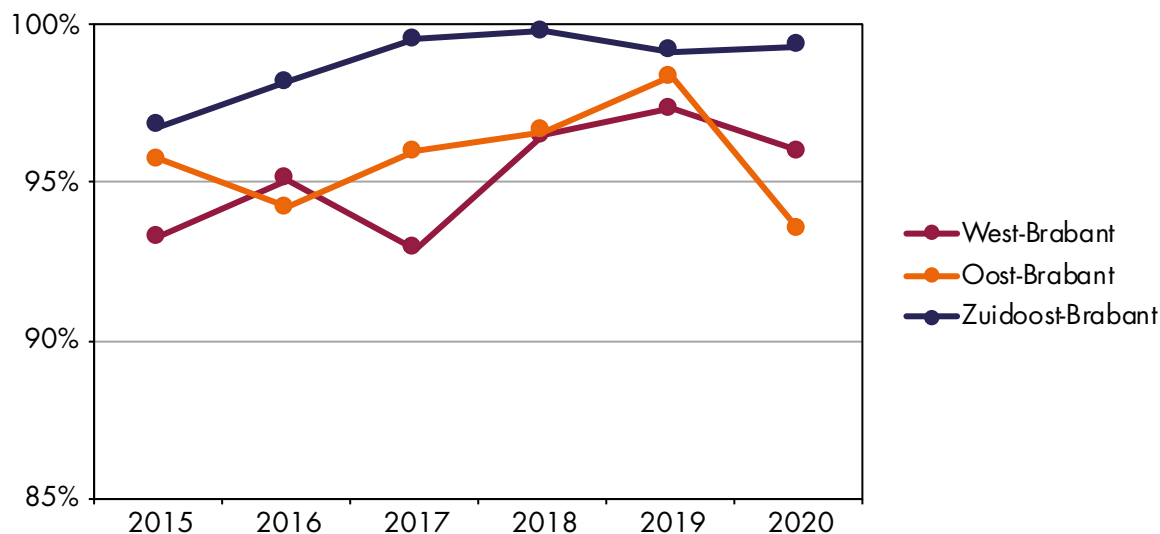


De minder goede scores op het gebied van reisinformatie zijn te verklaren uit het feit dat de vervoerders vanaf maart 2020 te maken hebben gehad met meer dienstregelingswijzigingen dan in een normaal jaar terwijl de systemen van sommige vervoerders hier nog niet helemaal op ingericht waren. De vervoerders hebben er snel werk van gemaakt om hun systemen beter om te kunnen laten gaan met frequentere dienstregelingswijzigingen, wat zich vertaalde in verbeterde scores vanaf mei 2020 (met uitzondering voor Oost-Brabant in juli 2020).

Volledigheid haltepassages per jaar



Volledigheid ritregistratie per jaar



Gemiddeld voor heel 2020 is de registratie van haltepassages voor alle drie de concessies verbeterd t.o.v. 2019. De ritregistratie in Oost- en West-Brabant laat echter een daling zien in de eerste drie maanden van de uitbraak van de pandemie. De registratie van zowel haltepassages als ritten ligt voor alle drie de concessies nog steeds boven de 93%. In Zuidoost-Brabant is de kwaliteit van de reisinformatie onverminderd hoog en is het aandeel voor beide indicatoren gestegen t.o.v. 2019 (98% juiste haltepassages en 99% ritregistraties).

Verbeterpunten vanuit kwaliteitsmetingen

In opdracht van de Provincie worden er sinds 2015 in alle drie de concessies doorlopende kwaliteitsmetingen uitgevoerd door mystery guests die een aantal kwaliteitsindicatoren toetsen, waaronder aspecten die te maken hebben met reisinformatie (aanwezigheid actuele vertrekstaten/ lijnennetkaarten, juiste informatie op DRIS-panelen, correct werkende TFT-schermen, etc.). Ondanks dat er in het tweede kwartaal van 2020 geen metingen verricht konden worden vanwege de beperkende coronamaatregelen, is er toch een representatief aantal metingen op jaarbasis uitgevoerd zodat per kwaliteitsindicator hierover betrouwbare uitspraken kunnen worden gedaan.

Uit deze metingen blijkt dat de meeste aspecten m.b.t. reisinformatie in 2020 boven de 95% scoren en verbeterd zijn ten opzichte van 2019.

In Oost-Brabant scoort alleen het aspect "Correct werkende TFT-schermen" onder de 95%, namelijk 92,4%. Voor West-Brabant scoort het aspect "Juiste informatie op DRIS systeem" het laagst met 95,7%. In Zuidoost-Brabant zijn er meerdere aspecten die onder de 95% scoren, maar bijna allemaal scoren ze beter dan in 2019: "Actuele lijnennetkaart aanwezig", "Juiste informatie op DRIS-systeem", "Correct werkende TFT-schermen" en "Verstaanbare halteafroep".

Dynamische Reisinformatie Systemen

In 2020 is de samenwerking met 20 gemeenten voor het aanbieden van reisinformatie (DRIS) op circa 200 bushaltes in Oost- en West-Brabant met zes jaar verlengd. Omdat de beheer- en onderhoudscontracten voor deze DRIS-systemen per 1-1-2021 aflopen zijn er middels een Europese aanbesteding twee nieuwe partijen aangetrokken om de systemen in de komende jaren aan te sturen, te onderhouden en te reviseren. Voor de TOP-haltes in Tilburg is een heroverweging gemaakt van haltes waar wel en geen displays gewenst zijn.



4.4 Het Brabants tarievenhuis

De provincie Noord-Brabant en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven(SRE) hebben het afschaffen van de strippenkaart per 3 november 2011 gebruikt om samen 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, waarbij breed werd omgeschakeld van een systeem gebaseerd op zones, naar een systeem gebaseerd op afgelegde kilometers.

Het gratis meereizen van maximaal twee kinderen in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar, dat al bestond in de OV-concessies West-Brabant en Oost Brabant, is per 1 januari 2017 ook ingevoerd in de concessie Zuidoost-Brabant.

In 2020 is alleen de hoogte van de tarieven voor de Brabantse reisproducten gewijzigd.

- Brabants Jeugdmaandabonnement (vrij busreizen) à € 100,44 per maand voor 12- t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart;
- 34% leeftijds korting voor 12- t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart;
- Brabants Dalkortingsproduct (40% dalkorting) voor € 13,40 per jaar met een persoonlijke OV-chipkaart;
- Brabant Altijd Vrij (vrij busreizen) à € 133,52 per maand of € 1.335,17 per jaar voor iedereen met een persoonlijke OV-chipkaart;
- Wagenverkoop: Ritkaart voor € 4,46;
- Wagenverkoop: Stadskaartje voor € 4,46;
- Wagenverkoop: Dalurendagkaart voor € 6,97.

Naast deze in heel Brabant geldende regionale tarieven, zijn uiteraard ook de landelijke tarieven van het Landelijke Tarievenkader (LTK) geldig. Daarnaast is er nog een aantal tarieven alleen lokaal geldig (zoals de tarieven voor burgers van een aantal gemeenten die vallen onder de Meedoenregeling en tarieven op specifieke verbindingen zoals de lijnen naar Eindhoven Airport en de Nightliners in de concessies West- en Oost-Brabant).

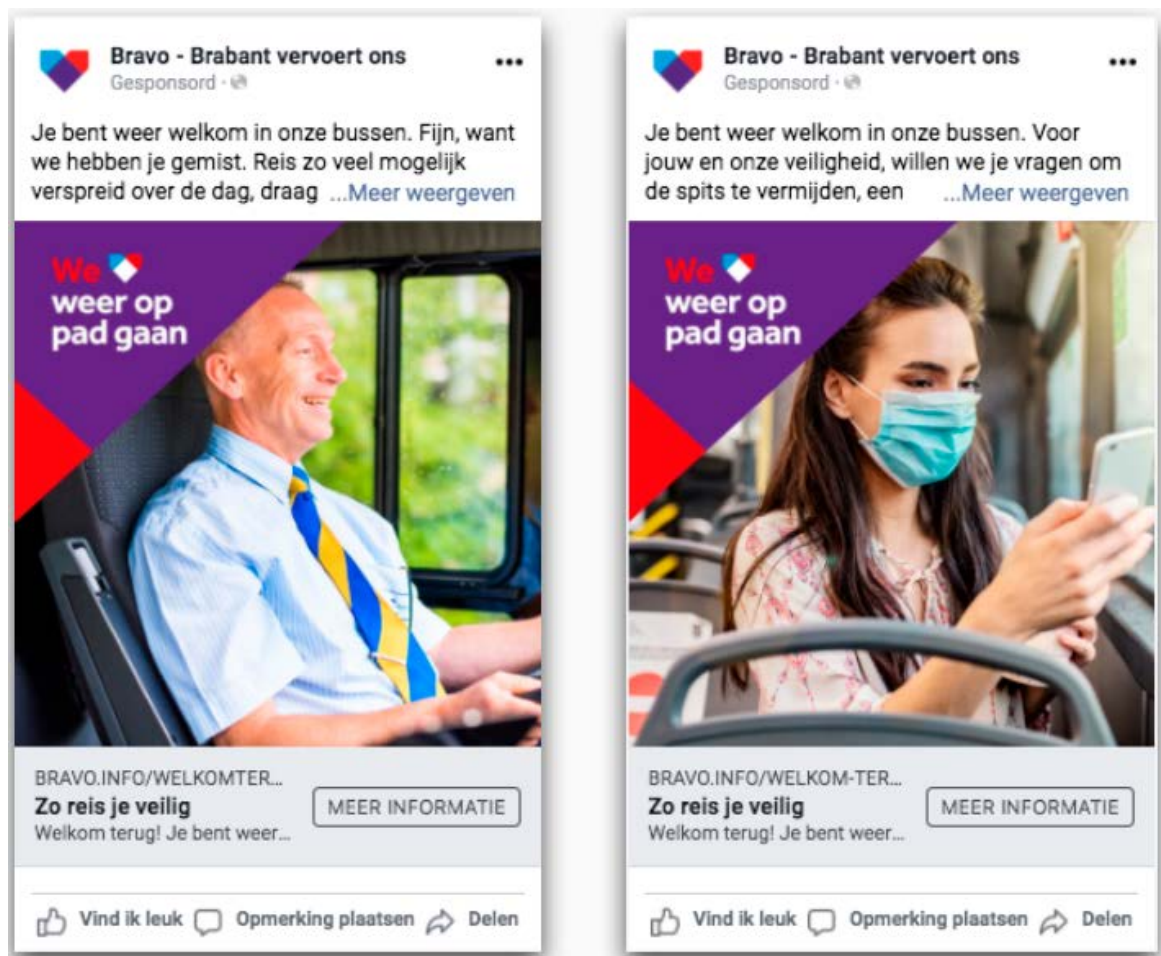
5. Waardering/beleving van het openbaar vervoer

5.1 Marketing

Het openbaar vervoer in Brabant heeft de afgelopen jaren een grote ontwikkeling doorgemaakt. Door intensief samen te werken met de regio en regionale partners hebben we het openbaar vervoer op een steeds hoger niveau gebracht. Echter, door de uitbraak van corona is aan de ingezette trend van reizigersgroei abrupt een einde gekomen en zijn we voornamelijk onder de doelgroepen studenten, forensen en 65-plussers veel reizigers verloren.

De uitvoering van campagneactiviteiten heeft in 2020 een vreemde wending gekregen. Door de corona uitbraak zijn medio maart al onze reizigerscampagnes tijdelijk stilgelegd. We hebben de doelstellingen van onze geplande campagnes, gericht op reizigersgroei, dan ook niet kunnen realiseren. Campagnes die we wel hebben gedraaid zijn vooral informatief geweest en erop gericht onze bestaande reizigers op de hoogte te houden van de maatregelen en richtlijnen in het openbaar vervoer en frequente wijzigingen in de dienstregeling. In tijden van corona bewezen de social media hun onmisbaarheid. Bravo-Facebook was hét medium waarop we onze reizigers de meest actuele informatie konden bieden over corona en de maatregelen voor het OV.

Vanaf de zomer hebben we een voorzichtige herstart gemaakt met de meeste regionale marketing-acties. Deze waren gericht op het laten zien dat reizen met de bus weer veilig en verantwoord kon. Daarmee hebben we de drempels verlaagd om (weer) deel te nemen aan het OV. Helaas ging het



vanaf september weer bergafwaarts en kwam het kabinet met het advies om reisbewegingen zoveel mogelijk te beperken. De maatregelen leidden tot het opnieuw stilleggen van onze campagnes, evenals de toen net opgestarte landelijke campagne "Het OV is OK". Ook daalden vanaf september opnieuw de reizigersaantallen.

Marketingcampagnes

Ondanks de corona uitbraak hebben we in onderlinge afstemming met beide vervoerders Arriva en Hermes onderstaande marketingcampagnes gevoerd:

- Bravo Imagocampagne. Het concept is ten tijde van de eerste golf aangepast om beter aan te sluiten op de nieuwe realiteit.
 - Met de versoepelingen in de zomer hebben we een 'Welkom terug' campagne gevoerd. Over de versoepelde maatregelen hebben we onze reiziger geïnformeerd met behulp van een 'Welkom terug' video. Doel was reizigers weer vertrouwen te geven in het OV en hen te laten terugkeren. Tijdens de zomerperiode hebben we vervolgens een mooie reizigersgroei gezien, waarbij ook de aangepaste boodschap van het kabinet een rol zal hebben gespeeld.
 - Na de zomer nam het aantal besmettingen in Nederland weer gestaag toe. Daarop werden er vanuit de overheid strengere maatregelen afgekondigd. O.a. weer meer thuisblijven en thuiswerken. Hierop hebben wij de 'Welkom terug' video aangepast naar een 'Verantwoord reizen' video. Helaas hebben we deze al snel weer stop moeten zetten, omdat de mondkapjesplicht in ging, waardoor de filmpjes alsnog niet voldeden.
- Inwonersonderzoek, naar de invloed van corona op het reisgedrag van Bravo reizigers en welke verwachtingen reizigers hadden over het reizen met de bus.
- Introductie Zomerfamiliedagkaart om het gebruik van de bus in de zomermaanden te stimuleren. Looptijd was van 22 juli tot en met 30 augustus 2020.
- Betaalgemak, deelcampagne Pinnen in de bus met aangepaste middelen.

Veel beeld- en campagnemateriaal was niet meer bruikbaar en is opnieuw gemaakt om beter aan te sluiten bij de richtlijnen. Denk aan foto's van mensen met een mondkapje, geen volle bussen en reizigers die afstand houden.

5.2 Klantwaardering

Klantwaardering is voorheen altijd inzichtelijk gemaakt met behulp van de resultaten uit het jaarlijkse OV-Klantenbarometeronderzoek vanuit het CROW-KpVV. Dit is een landelijke enquête onder OV-reizigers, die (sinds 2001) de klantwaardering van het OV meet in de verschillende concessiegebieden en over diverse aspecten. Deze metingen zijn echter in maart 2020 stilgelegd vanwege het uitbreken van de coronapandemie en zijn sindsdien niet meer hervat. Het noodzakelijke persoonlijke contact met enquêteurs die reizigers in het voertuig aanspreken en vragenlijsten uitdelen, bracht te veel besmettingsgevaar met zich mee.

CROW-KpVV en de ov-autoriteiten hebben in de zomer van 2020 besloten een digitaal landelijk klanttevredenheidsonderzoek in het openbaar vervoer uit te voeren om toch nog enigszins inzicht te verkrijgen in de klantbeleving, met enige continuïteit in de vraagstelling ten opzichte van het OV-Klantenbarometer onderzoek. Het is evident dat voor deze peiling een andere methode van dataverzameling gezocht moest worden. Voor de dataverzameling is daarom het Nederlands Verplaatsingspanel (NVP) ingezet. Het NVP is een grootschalige database met gedetailleerde en actuele gegevens over de verplaatsingen van een grote groep inwoners van Nederland. In het NVP

worden ritgegevens van panelleden passief verzameld via een app op smartphones van deelnemers, die expliciet hebben ingestemd om hun locatiegegevens voor onderzoekdoeleinden te willen delen.

Vanwege de beperkte omvang van de steekproef is er geen uitspraak te doen op provinciaal- of concessieniveau. De uitkomsten zijn echter wel betrouwbaar voor afzonderlijke modaliteiten op nationaal niveau. Reizigers in de bus beoordeelden hun rit in het openbaar vervoer met een 8,0. Zo'n zeven op de tien respondenten (67%) geven hierbij een rapportcijfer van 8 of hoger. Tien procent van de respondenten beoordeelde de busrit met een onvoldoende en 44% gaf de busrit een 9 of een 10. De hoogste beoordeling werd gegeven aan "reisinformatie rit" en "probleemloos uitstappen" (8,4). De laagste beoordeling werd gegeven aan "drukke voertuig" (6,9), waarbij corona ongetwijfeld een rol heeft gespeeld: mensen wilden liever niet meer naast elkaar zitten, waardoor men het voertuig al snel als (te) druk ervoer.

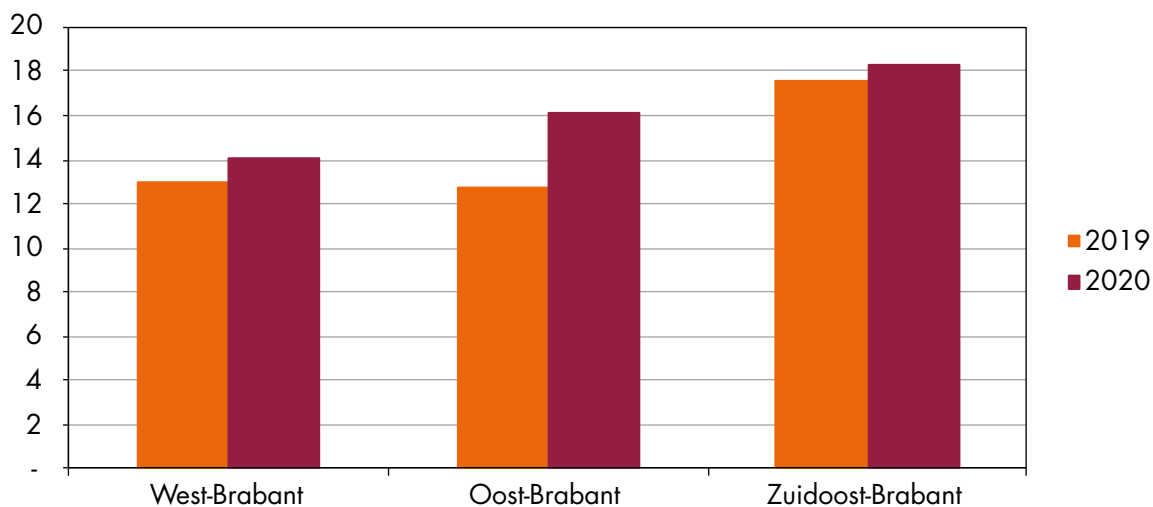
Bron: [Crow.nl](https://www.crow.nl)

5.3 Klachten

Relatieve stijging aantal klachten ondanks halvering absolute aantallen

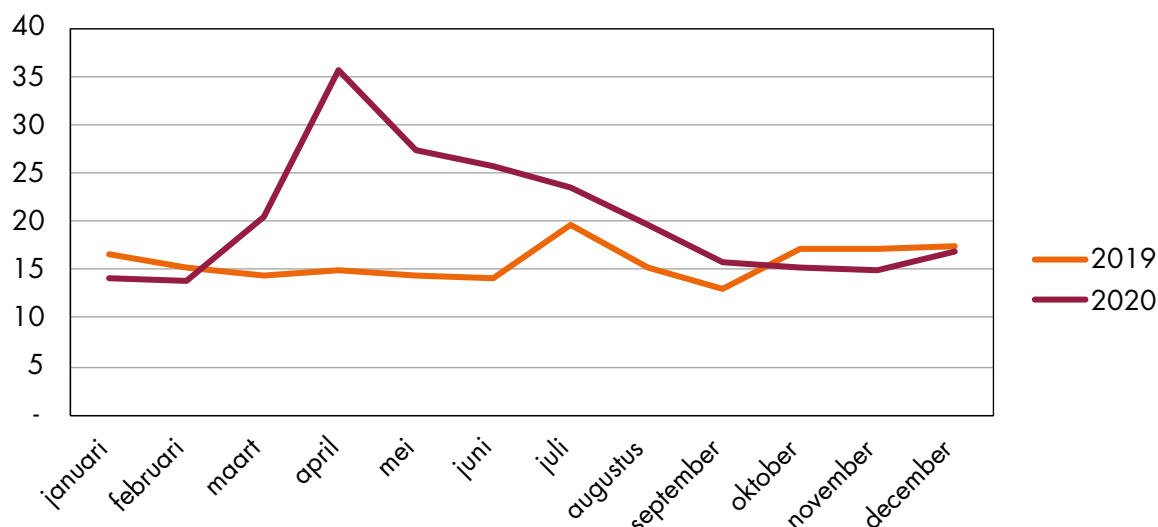
Het aantal klachten is in 2020 bijna gehalveerd t.o.v. 2019 (4.482 in 2020 t.o.v. 8.014 in 2019). Het aantal klachten per 100.000 reizigers is daarentegen iets toegenomen (16,3 in 2020 t.o.v. 14,6 in 2019). De stijging is in Oost-Brabant het grootst (van 12,7 in 2019 t.o.v. 16,1 in 2020).

Aantal klachten per 100.000 reizigers



Vanaf maart (ingang advies om het OV alleen voor noodzakelijke reizen te gebruiken) t/m september 2020 ligt het aantal klachten per 100.000 reizigers hoger dan in 2019, met een piek in april (30,5 in 2020 t.o.v. 14,0 in 2019). De grootste stijging komt voor rekening van klachten m.b.t. houding van het personeel. In 2019 werden binnen deze categorie 2,5 klachten per 100.000 reizigers geregistreerd t.o.v. 3,8 in 2020. Dit kan enerzijds te maken hebben met het verminderde klantcontact door het achterin de bus instappen en anderzijds met het aanspreken door de chauffeur van de reizigers op de mondkapjesplicht. Een andere verklaring kan zijn dat er veel minder reizen gemaakt werden door studenten die over het algemeen geen klachten indienen.

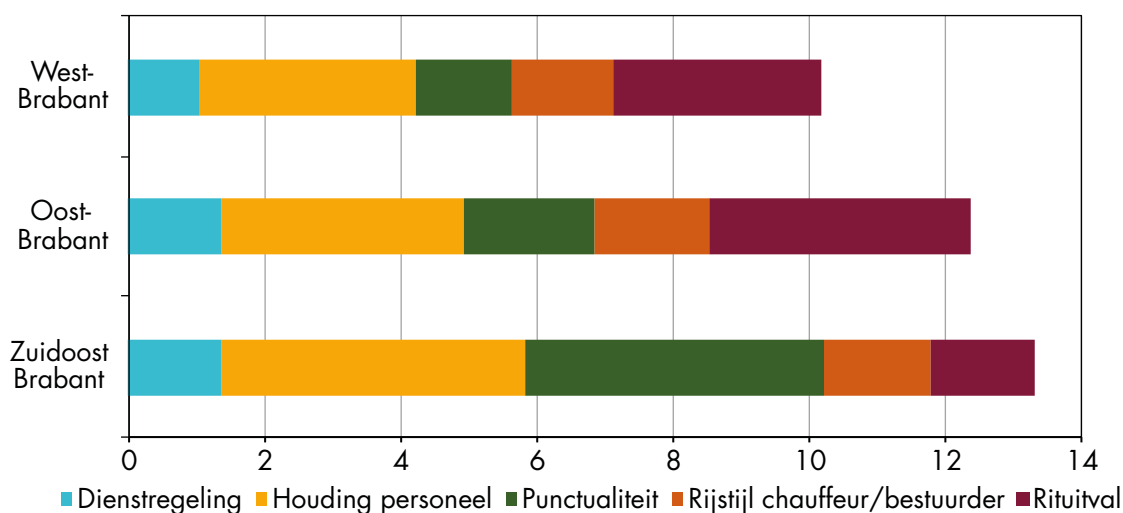
Ontwikkeling aantal klachten per 100.000 reizigers



De klachtencategorieën die in 2020 het meest geregistreerd werden, zijn dezelfde als het jaar daarvoor, echter is er in de top-5 wel een verschuiving zichtbaar in het aantal geregistreerde klachten per 100.000 reizigers, met als opvallende (negatieve) uitschieter klachten over "Houding personeel":

1. Rituitval (-0,2)
2. Punctualiteit (-0,2)
3. Houding personeel (+1,3)
4. Rijstijl chauffeur (+0,1)
5. Dienstregeling (+0,1)

Aantal klachten per 100.000 reizigers naar categorie (top-5)



Daar waar in zowel Oost- als West-Brabant in voorgaande jaren veruit de meeste klachten betrekking hadden op rituitval, hebben klachten met betrekking tot houding personeel in 2020 een bijna even groot aandeel gekregen. Beide categorieën samen zijn goed voor bijna de helft van het aantal geregistreerde klachten in beide concessies in 2020. In Zuidoost-Brabant hadden in voorgaande

jaren de meeste klachten betrekking op punctualiteit. In 2020 heeft houding personeel echter net zo'n groot aandeel in het aantal geregistreerde klachten als punctualiteit. Beide categorieën samen zijn goed voor bijna de helft van het totaal aantal geregistreerde klachten.

Opvallend in Oost-Brabant is dat het aantal klachten over punctualiteit en rituitval relatief is toegenomen, ondanks de verbetering die op deze aspecten is geboekt (zie paragraaf 4.1).

Grootste toename/afname aantal klachten per 100.000 reizigers in 2020 t.o.v. 2019 per concessie:

Oost-Brabant:

- Houding personeel (+1,5)
- Punctualiteit (+0,4)
- Dienstregeling (+0,4)

West-Brabant:

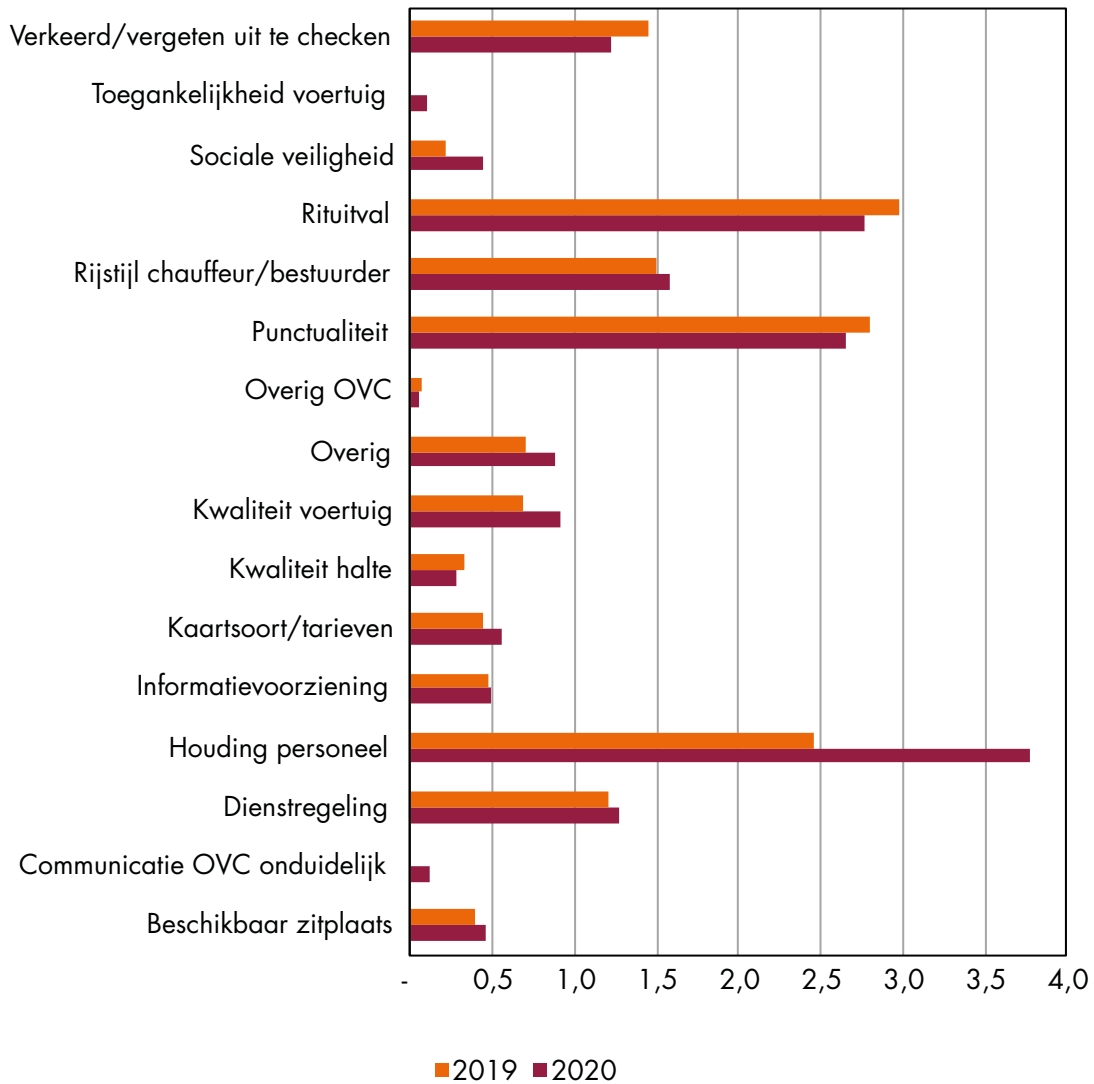
- Houding personeel (+0,9)
- Punctualiteit (-0,4)
- Dienstregeling (-0,4)
- Rituitval (-0,4)

Zuidoost-Brabant:

- Houding personeel (+1,6)
- Rituitval (-0,6)



Aantal klachten per 100.000 reizigers naar categorie (top-5)



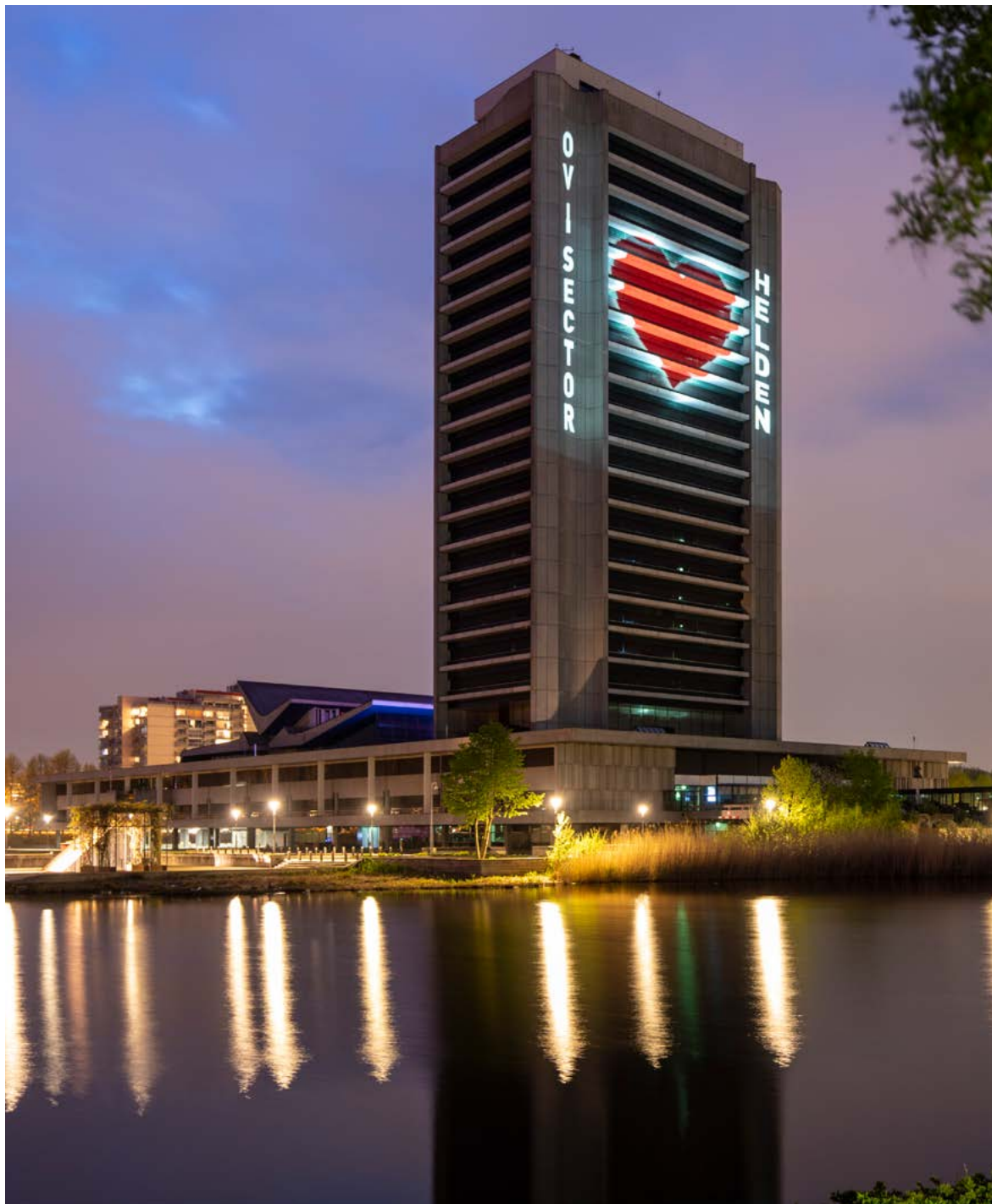
Colofon

Dit is een uitgave van de Provincie Noord-Brabant

www.brabant.nl

info@brabant.nl

November 2021



Bravo op social media

Bravo - Brabant vervoert ons
17 maart 2020

UPDATE: Vanaf aanstaande donderdag 19 maart rijdt er een aangepaste dienstregeling in verband met het Corona-virus. Belangrijke bestemmingen blijven bereikbaar! Alle details vind je op de website > <http://bit.ly/2WKJL5t>



Aangepaste dienstregeling i.v.m. Corona-virus

Bravo - Brabant vervoert ons
15 oktober 2020

Buschauffeur Margo zit sinds vorig jaar achter het stuur van de bus en ze vindt het heerlijk. De maatschappij heeft haar uit sociale aspect '93 bagroot mensen altijd als ze de bus instappen en ik zwaaai gedag als ze de bus weer verlaten.' Door de corona maatregelen is dit niet altijd mogelijk, maar Margo is in ieder geval blij dat de kuitschermen het een stukje gemakkelijker gaan maken!

Lees de ervaringen van Margo over het leven van een buschauffeur in tijden van... Meer weergeven



Reizen ten tijde van corona

Bravo - Brabant vervoert ons
8 september 2020

Heb jij ook zo'n zin om weer op pad te gaan? De den veilig met de bus! Het reizen is wel een beetje veranderd en we hebben jouw hulp nodig in onderstaande video vertellen we je er alles over!



We maken extra schoon en hebben de route in de bus aangepast.


Bravo - Brabant vervoert ons
14 maart 2020

We verzoeken reizigers in de bus om via de achterdeur in te stappen én achterin te checken. Hierdoor verminderen we het aantal contactmomenten tussen reizigers en buschauffeurs. Met deze maatregel proberen we een juiste balans te vinden tussen de gezondheid van onze medewerkers en de dienstverlening aan onze reizigers. De deur aan de voorzijde blijft gesloten. Met posters op de deur verwijzen we je naar de achterkant. Achterin instappen betekent dat je geen los kaartje kunt... Meer weergeven



Bravo - Brabant vervoert ons
31 maart 2020

✓ Reis alleen met de bus en de trein als dat noodzakelijk is!
✗ Blijf thuis bij verkoudheidsklachten.



Bravo - Brabant vervoert ons
10 juni 2020

We krijgen veel vragen over waarom buschauffeurs geen mondkapjes dragen. Hoe zit dat?

Buschauffeurs hoeven geen mondkapje te dragen omdat zij zich op 1,5 meter afstand van de reizigers bevinden. Reizigers moeten namelijk achterin de bus instappen om voldoende afstand te bewaren. Voor de chauffeurs én de reizigers wel zo veilig!



Bravo

Bravo - Brabant vervoert ons
6 november 2020

Goed nieuws! In alle stad- en streekbussen worden de komende tijd kuitschermen geplaatst. Denkzij een kuitscherm kun je vooraan weer via de voordeur instappen. Je kunt dus weer bij de buschauffeur inchecken en betalen. En je kunt natuurlijk weer een praatje maken met de chauffeur!

In Zuidoost-Brabant kun je al sinds afgelopen maandag voorin instappen. Hije reist!



Bravo - Brabant vervoert ons
4 december 2020

Je bent van harte welkom in de bus, maar reis wel veilig! Dat doe je zo:

- 1. Reis niet op drukke momenten
- 2. Gebruik een zitplek in de bus
- 3. Draag een mondkapje in alle bussen en op alle haltes, perons en stations

Le... Meer weergeven



Verantwoord reizen met de bus

Bravo - Brabant vervoert ons
1 april 2020

Houd minimaal 1,5 meter afstand van elkaar, bij de haltes, in de bus, op het station en bij het in- en uitstappen. Stap achterin de bus om contact met de buschauffeur te vermijden.



Bravo - Brabant vervoert ons
30 maart 2020

Op plekken waar tijdelijk geen (buurt)bussen rijden, kunnen reizigers gebruikmaken van de regiotaxi's. In die gevallen kan dit tegen het WMO-tarief, wat ongeveer gelijk is aan het OV-tarief, en dit geldt voor alsnog tot 1 juni. Lees alle informatie > <https://bit.ly/39qdf4V>



Bravo - Brabant vervoert ons
24 november 2020

Reis je met de bus? Dan gelden de volgende maatregelen:

- In het openbaar vervoer is het dragen van een niet-medisch mondkapje verplicht.
- Reis zoveel mogelijk buiten de spits.
- Houd je aan de corona hygiëne regels. Voor jezelf en voor een ander.

[Meer weergeven](#)



Bravo - Brabant vervoert ons
7 juni 2020

Reis je met de bus? Dan verzoeken wij je om via de achterdeur in te stappen, om het aantal contactmomenten met de buschauffeur te beperken. En onthoud: zorg ook voor voldoende afstand van je medereizigers.

Op dit moment is het niet mogelijk om in de bus een kaartje te kopen. Check daarom achterin de bus in met je OV-chipkaart of koop vooraf een e-ticket via de website van Arriva Nederland of Hermes OV.

Bedankt voor je begrip. Alleen samen krijgen we corona onder controle.



Bravo - Brabant vervoert ons
15 december 2020

Reis alleen indien nodig / Travel only if necessary

Nederland gaat vanaf dinsdag 15 december 2020 tot tenminste dinsdag 19 januari 2021 in de strengste lockdown tot nu toe. Het openbaar vervoer is in deze vijf weken weer alleen bedoeld voor noodzakelijke reizen. We doen een dringend beroep op reizigers om eigen verantwoordelijkheid te nemen in de keuze of de reis wel of niet noodzakelijk is.

Meer informatie vind je op de website > <https://bit.ly/3nqH71g>



Bravo - Brabant vervoert ons
28 oktober 2020

Goed nieuws: vanaf maandag 2 november gaan de voordeuren van de bussen in Zuidoost-Brabant open! In dit gedeelte van Brabant zijn de kuitschermen al geïnstalleerd, wat het mogelijk maakt om voorin in te stappen. Je kunt dan ook weer een kaartje kopen bij de buschauffeur en een praatje maken.

In Oost- en West-Brabant wordt ook druk aan de installatie van de kuitschermen gewerkt. Deze zijn eind november gereed. Bij bussen die inmiddels al zijn voorzien van een kuitscherm kan. [Meer weergeven](#)



Bravo - Brabant vervoert ons
23 augustus 2020

Reizen met de bus ten tijde van corona. Wat vinden onze reizigers daarvan? Marieke (21): "Ik vind het niet eng om met de bus te reizen en ben niet bang om daardoor besmet te raken, maar ik draag het mondkapje vooral om geen gevaar te zijn voor anderen."

Benieuwd naar de ervaringen van onze reizigers? Je leest het op de website > <https://bit.ly/3p3H46d>



Colofon

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

november 2021

