

Provincie Noord-Brabant

Tendrapportage OV

2024-2025



Voorwoord

Beste Brabanders,

Ons openbaar vervoer heeft in 2025 een duidelijke en bemoedigende ontwikkeling doorgemaakt. Na een periode waarin het accent vooral lag op herstel, kunnen we constateren dat er inmiddels sprake is van brede en structurele groei. De uitkomsten van deze Trendrapportage laten zien dat de groei zich op meerdere fronten tegelijk voordoet: in het aanbod, in de bereikbaarheid én in de waardering door reizigers.

Met een uitbreiding van ruim 160.000 dienstregelingsuren is het aanbod van busvervoer aanzienlijk vergroot. Met name in West-Brabant heeft de start van de nieuwe concessie geleid tot een versterkt en samenhangend netwerk van Bravodirect, stads- en streekvervoer, Brabantliners en buurtbussen. Ook in Oost- en Zuidoost-Brabant zijn belangrijke stappen gezet, waarmee de bereikbaarheid van steden, dorpen en buitengebieden verder is verbeterd.



Een belangrijke pijler onder deze ontwikkeling is de uitrol van Bravoflex. Door de toevoeging van honderden haltes en overstappunten is het openbaar vervoer voor duizenden inwoners dichterbij gekomen. Daarmee wordt niet alleen de mobiliteit vergroot, maar ook de sociale en economische verbondenheid binnen de provincie versterkt.

Tegelijkertijd zien we dat het reisgedrag verandert. Het aantal reizigers stabiliseert, waarbij doordeweekse patronen structureel beïnvloed worden door thuiswerken en digitaal onderwijs. In de weekenden is juist sprake van groei, wat onderstreept dat het openbaar vervoer ook voor recreatieve doeleinden steeds beter wordt gevonden. Dat resulteerde in 47,5 miljoen busreizen in 2025, een verdere stijging ten opzichte van het jaar ervoor.

De waardering door reizigers is gestegen naar een 8, het hoogste niveau in jaren. Ook de betrouwbaarheid is verbeterd, met minder rituitval en een betere punctualiteit in meerdere regio's. Toch liggen juist op dat terrein nog kansen voor verbetering, omdat de punctualiteit en rituitval nog altijd niet op het gewenste niveau ligt.

Tot slot zijn er grote stappen gezet op het gebied van duurzaamheid. De verdere elektrificatie van het busvervoer, deels ondersteund door nieuwe remises, draagt bij aan een toekomstbestendig en schoon mobiliteitssysteem. Mede door netcongestie blijft dit thema voor de komende jaren een belangrijk aandachtspunt.

Al met al vormen deze resultaten een solide basis om de komende jaren verder te bouwen aan toegankelijk, betrouwbaar en duurzaam openbaar vervoer voor alle Brabanders.

Stijn Smeulders

gedeputeerde
Stedelijke Ontwikkeling en Mobiliteit

Inhoud

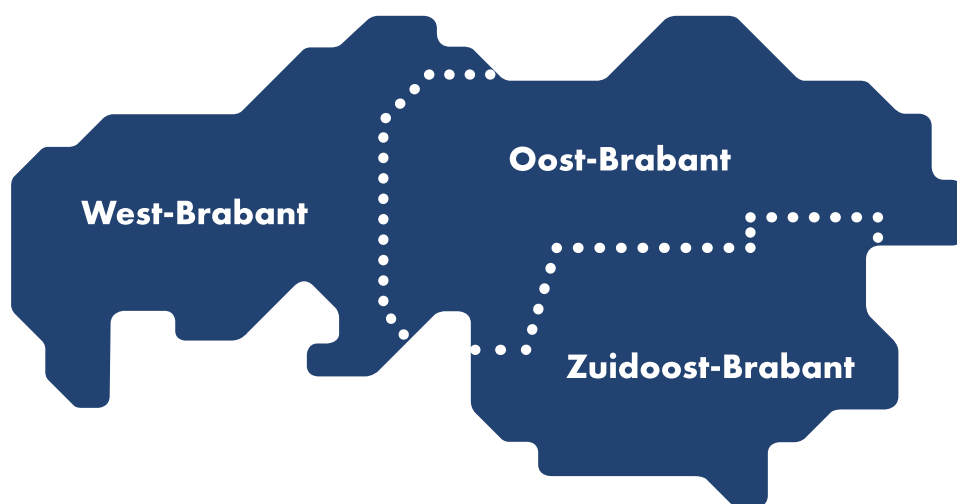
1.	Bravo, de keuze is reuze	5
1.1	Ontwikkelingen in de Brabantse OV-concessies in 2025	5
1.2	Financiële situatie	6
1.3	Aanbod openbaar vervoer	8
2.	Gebruik van gedeelde mobiliteit	11
2.1	Reizigersontwikkeling	11
2.2	Buurtbus	19
2.3	Flexibelvervoer	19
2.4	Vrijwilligersinitiatieven	21
2.5	Deelmobiliteit en meerijddiensten	22
3.	Kwaliteit van het aanbod	24
3.1	Betrouwbaarheid	24
3.2	Reisinformatie	28
3.3	Het Brabants tarievenhuis	30
3.4	Duurzaamheid	30
3.5	Toegankelijkheid	31
4.	Reizigerswaardering en -beleving	33
4.1	Kwaliteitsmetingen	33
4.2	Reizigerswaardering	35
4.3	Sociale veiligheid	36
4.4	Klachten	40

1. Bravo, de keuze is reuze



1. Bravo, de keuze is reuze

2025 is het jaar waarin de nieuwe concessie West-Brabant is gestart met een aanzienlijk toegenomen aanbod van openbaar vervoer en met de oplevering en ingebruikname van de nieuwe busremise in Breda. Daarnaast zijn er meer keuzemogelijkheden voor de Brabantse OV-reizigers bijgekomen door de introductie van Bravoflex in de hele concessie West-Brabant en zien we weer een verdere gestage stijging in het aantal busritten dat er in onze provincie gemaakt is. Met de gunning van de nieuwe concessie Oost-Brabant aan Arriva, welke zal starten in december 2026, zal ook daar het aanbod van het openbaar flink toenemen en vertrouwen we erop dat de busreizigers in onze provincie steeds beter bediend worden.



1.1 Ontwikkelingen in de Brabantse OV-concessies in 2025

De provincie is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer in Noord-Brabant (exclusief de trein). In aanvulling op het openbaar vervoer is de provincie nu nog verantwoordelijk voor het zogenaamde “vrije reizigers” deel van de Regiotaxi. Hiervoor werkt de provincie samen met gemeenten in vijf Regiotaxiregio’s.

Periodiek besteedt de provincie het openbaar vervoer aan. Hiertoe is Noord-Brabant verdeeld in drie concessiegebieden. De concessie West-Brabant is in 2023 gegund aan Arriva, de vervoerder die sinds 2014 deze concessie heeft geëxploiteerd, en is in juli 2025 van start gegaan. De concessie Oost-Brabant wordt sinds eind 2014 geëxploiteerd door Arriva en is in 2025 wederom gegund aan Arriva. Deze nieuwe concessie zal in december 2026 van start gaan. De concessie Zuidoost-Brabant is per december 2016 gegund aan Hermes en is in 2024 verlengd tot medio 2029. De voorbereidingen voor de aanbesteding van deze concessie zijn in 2025 gestart.

Vanaf de start van 2025 is in het concessiegebied West-Brabant, in lijn met onze visie Gedeelde Mobiliteit is Maatwerk, het product Bravoflex geïntroduceerd ter vervanging van de huidige Regiotaxi-voorziening. Ook dit is een samenwerking met de gemeenten en de Regiotaxiregio waarbij Bravoflex in combinatie met onze buslijnen straks elke halte in Brabant tot laat in de avond en in het weekend bereikbaar maakt voor reizigers tegen een eenheidstarief, vergelijkbaar met het OV-tarief.

Anders reizen in het openbaar vervoer

2019 is niet voor niets lange tijd als referentiejaar genomen: het was het laatste volledige jaar vóór het uitbreken van de coronapandemie, waarin het openbaar vervoer nog zonder beperkingen functioneerde en de reizigersaantallen niet werden beïnvloed door een grote toename van het thuiswerken of beperkende maatregelen (als gevolg van Corona) vanuit de Rijksoverheid. Bovendien werd in dat jaar in Brabant een recordaantal reizigersritten gemaakt (ruim 54 miljoen), waardoor 2019 een logisch ijkpunt vormde voor latere vergelijkingen.

Tegelijkertijd wordt steeds duidelijker dat de maatschappelijke en economische context sinds die periode wezenlijk is veranderd. Meer hybride werken en het blijvende aanbod van digitaal onderwijs heeft geleid tot structureel andere reispatronen; een stabiel gebruik van OV op werkdagen, met name in het woon-werkverkeer en het studentenvervoer en een toename in het OV-gebruik in weekenden. Hierdoor is het minder vanzelfsprekend geworden om ontwikkelingen in het openbaar vervoer te blijven spiegelen aan een situatie die in de huidige realiteit niet meer volledig representatief is.

Om die reden wordt in deze rapportage steeds vaker gekozen voor een vergelijking met recente jaren, zoals 2024, die beter aansluiten bij de ontwikkelingen in het aanbod van en de vraag naar openbaar vervoer. Dit biedt een realistischer beeld van trends en ontwikkelingen in een context waarin het reisgedrag is genormaliseerd rond nieuwe patronen, en hiermee wezenlijk verschilt van de situatie vóór 2020.

1.2 Financiële situatie

Rijksbedragen Openbaar Vervoer

Sinds 2024 hebben we vanuit het Rijk geen financiële steunmaatregelen meer gekregen om de grootste verliezen te dekken die waren ontstaan door de gedaalde reizigersopbrengsten als gevolg van de coronapandemie.

Vanaf 2024 ontvangt de provincie via het provinciefonds wel een zogenaamde decentralisatie-uitkering in het kader van de uitvoering van de motie Bikker. Deze uitkering is bestemd voor het structureel compenseren van de vervoerders voor het niet verhogen van de tarieven met de Landelijke Tarieven Index (LTI) van 11,72% om de beschikbaarheid van het OV structureel te verbeteren. De provincie Noord-Brabant ontving in 2025, als compensatie voor het in 2024 niet verhogen van de tarieven, € 8 miljoen en voor het structureel verbeteren van de beschikbaarheid van het OV € 9 miljoen. In de huidige OV-concessies boden wij de extra mogelijkheid tot verhoging van de regionale tarieven met 1%. Met het bestuursakkoord 2023-2027 is deze maatregel afgeschaft. Sinds 2024 ontvangen de vervoerders een compensatie voor de daarmee gepaard gaande opbrengstenderving. Deze compensatie wordt alleen voor de lopende concessies West-Brabant (tot 6 juli 2025) en Oost-Brabant en verleend. De compensatie voor de lopende concessie Zuidoost-Brabant is verwerkt in de afspraken die de provincie met Hermes heeft gemaakt over de verlenging van de concessie tot juli 2029. Voor de nieuwe concessie West-Brabant (vanaf 6 juli 2025) is geen sprake van compensatie omdat bij de aanbesteding al besloten was de mogelijkheid om de regionale tarieven jaarlijks met 1% extra te verhogen, af te schaffen.

Studentenreisproduct (SOV-kaart)

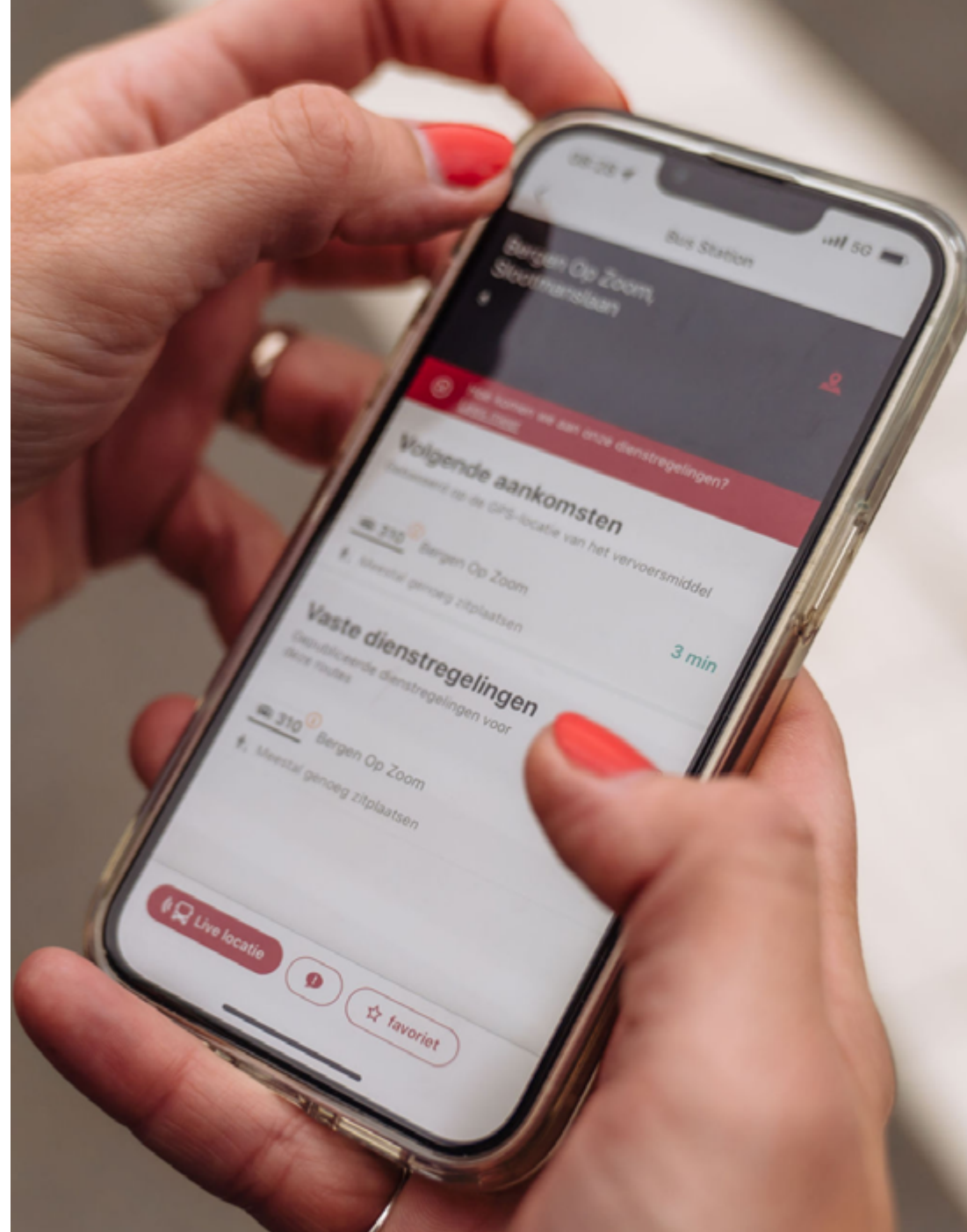
In 2024 is eenmalig door het Rijk een bijdrage beschikbaar gesteld om het negatieve effect van het afgenomen gebruik van het studentenreisproduct (SOV-kaart) te beperken (motie Krul c.s.). Door deze compensatie hoefde de dienstregeling niet te worden afgeschaald.

De sterk afgenomen reizigersinkomsten na de uitbraak van de coronapandemie en daarmee de minder gunstige omstandigheden voor OV-bedrijven om in te schrijven in nieuwe aanbestedingstrajecten hebben ertoe geleid dat de lopende concessiecontracten zijn verlengd. In de verlengingsafspraken is bepaald dat er vanaf 2025 een compensatie wordt gegeven voor de verminderde opbrengsten uit de SOV-kaart als gevolg van de uitkomsten van een herijkingsonderzoek (BOS). In 2025 hebben wij de concessies Oost-, Zuidoost- en de oude concessie West-Brabant gecompenseerd zonder Rijksmiddelen.

SPUK ZE-bus

Bij het Rijk heeft de provincie, op basis van de Regeling Specifieke uitkering Zero-Emissie Bussen (SPUK ZE-bus) 2022 – 2024, subsidie aangevraagd en toegekend gekregen. Voor de concessies West- Oost- en Zuidoost-Brabant heeft het Rijk subsidie voor respectievelijk 166, 64 en 32 ZE-bussen toegekend. Deze regeling stimuleert de vervanging van dieselbussen door nieuwe Zero-Emissie bussen. Wij kunnen op basis daarvan subsidie toekennen aan vervoerders om de hogere aanschafkosten van Zero-Emissiebussen (elektrische of waterstofbussen) ten opzichte van dieselbussen te compenseren om daarmee het aantal diesel- en aardgaskilometers te verminderen in het Openbaar Vervoer, met als uiteindelijk doel om emissieloos stad- en streekvervoer in 2030 aan te kunnen bieden. De subsidie bedraagt voor een niet gelede ZE-bus (tot 13,5-meter) € 25.000 per bus en voor een gelede ZE-bus (vanaf 13,5-meter) € 75.000 per bus.

In 2025 hebben wij voor de aangevraagde subsidie en ingestroomde ZE-bussen in de concessie West-Brabant aan Arriva subsidie verleend voor 26 niet-gelede ZE-bussen en 4 gelede ZE-bussen (de rest volgt in 2026). Voor de concessie Zuidoost-Brabant hebben wij aan Hermes subsidie verleend voor 32 niet-gelede ZE-bussen. Voor Oost-Brabant heeft Arriva niet in 2025, maar in 2026 subsidie aangevraagd. De nieuwe bussen zijn wel in 2025 ingestroomd.



1.3 Aanbod openbaar vervoer

Een belangrijke maat die wat zegt over de omvang van het aanbod van het openbaar vervoer is een dienstregelingsuur (DRU). Een DRU is een rekeneenheid op basis waarvan de provincie Noord-Brabant als concessieverlener de OV-subsidie bepaalt en waarmee de inzet van het openbaar vervoer per lijn wordt uitgedrukt. Als een bus 60 minuten wordt ingezet voor openbaar vervoer zoals vastgelegd in de dienstregeling, spreken we van 1 DRU.

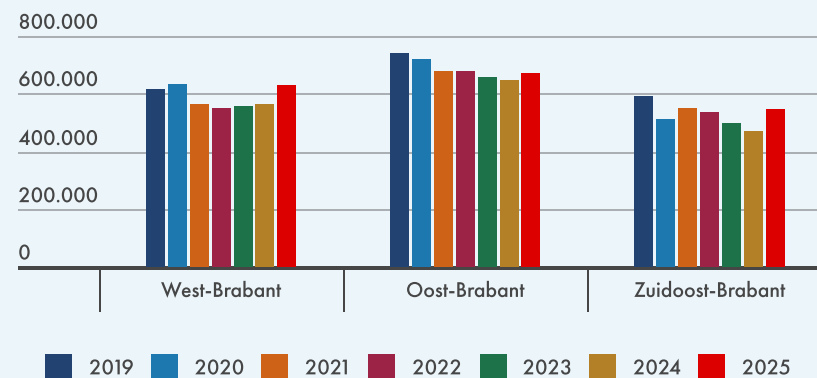
Na de uitbraak van de coronapandemie in 2020 is er in de openbaar vervoer-sector afgesproken het aanbod af te schalen, omdat het aantal reizigers en daarmee de inkomsten enorm waren gedaald. Sindsdien nam het aantal reizigers weer geleidelijk toe, maar konden de vervoerders vanaf 2022, met name vanwege het personeelstekort, voor langere tijd de dienstregeling niet opschalen. Dit was met name zichtbaar in 2023, maar zeker ook nog in 2024. Er was wel sprake van gerichte opschalingen daar waar dat mogelijk was. In 2025 hebben de vervoerders echt grotere opschalingen in de dienstregeling kunnen doorvoeren toen er eindelijk voldoende buschauffeurs waren geworven en in dienst waren getreden.

In Zuidoost-Brabant zijn er met de dienstregelingswijzigingen in januari en oktober van 2025 flinke opschalingen doorgevoerd, respectievelijk 10.000 en 30.000 DRU's. Concreet betekende dit dat reizigers van hogere frequenties op drukke trajecten konden profiteren, waarmee het aanbod aanzienlijk werd verbeterd. Met name reizigers op de 300- en 400-lijnen profiteren hiervan. Daarnaast is een nieuwe buslijn (120) geïntroduceerd: een snelle, directe verbinding tussen Best en het ASML-terrein in Veldhoven. Ook werd de nieuwe HOV3-baan tussen Eindhoven Centraal Station en Eindhoven Airport officieel in gebruik genomen. Deze hoogwaardige openbaarvervoersbaan biedt een snelle, betrouwbare en comfortabele route richting de luchthaven. Dankzij de vrije ligging van de HOV-baan krijgen de bussen voorrang en kunnen de reizigers rekenen op kortere reistijden en een meer punctuele dienstregeling. Al met al heeft dit geleid tot een inzet van ruim 40.000 meer DRU's ten opzichte van 2024.

In Oost-Brabant zijn de opschalingen met name aan het begin van het jaar doorgevoerd met een verhoging van de frequentie van een aantal lijnen die ten tijde van corona waren afgeschaald. Dit betrof met name de stadsdiensten in 's-Hertogenbosch en Tilburg. Dit heeft geleid tot een inzet van bijna 25.000 meer DRU's ten opzichte van 2024.

In West-Brabant is aan het begin van het jaar de frequentie van een aantal lijnen van de stadsdienst Breda opgeschaald en van een aantal overige lijnen waaronder streeklijn 130 van Breda naar Gilze en buurtbuslijn 227 van Hank naar Waalwijk.

Aantal geplande dienstregelingsuren 2019 - 2025



Bron: Arriva, Hermes



Meer aanbod aan openbaar vervoer in de nieuwe concessie West-Brabant

Op 6 juli 2025 is de nieuwe concessie van start gegaan met een compleet vernieuwd lijnennet en nieuwe lijnummers. Ten opzichte van de eerste helft van 2025 (oude concessie) is er sprake van een inzet van ruim 40.000 meer DRU's. De nieuwe dienstregeling kent een forse uitbreiding en bestaat uit een sterk netwerk van Bravodirect, Bravo stads- en streeklijnen, Brabantliners en buurtbuslijnen. De dienstregeling heeft aantrekkelijke frequenties, vaak van vroeg tot laat, betere overstapmogelijkheden en kortere reistijden. Over heel 2025 bekeken is er sprake van geweest van een inzet van ruim 60.000 meer DRU's ten opzichte van 2024.

In de nieuwe dienstregeling van de nieuwe concessie worden diverse buslijnen die voorheen eindigden in Breda (Centraal Station of Bijster) gekoppeld, waardoor reizigers profiteren van meer directe Bravodirect-verbindingen. Zo verbinden lijnen 370, 371 en 380 Etten-Leur rechtstreeks met Oosterhout en krijgt Zundert via lijn 374 een directe route naar Made. Al deze lijnen rijden via Breda Centraal Station en/of het centrum en maken diverse reisrelaties overstapvrij bereikbaar. De Oosterhoutse wijk Vrachelen krijgt met lijn 372 een directe route naar Breda, terwijl ook Baarle-Nassau en Zevenbergen met de lijnen 373 en 375 voortaan deel uitmaken van het Bravodirect-netwerk. Lijn 380 wordt de langste buslijn in West-Brabant tussen Oud Gastel, Oudenbosch, Hoeven, Etten-Leur, Breda Zuidoost, Oosterhout, Raamsdonksveer en Geertruidenberg. Hierdoor zijn belangrijke bestemmingen, zoals diverse onderwijs- en werklocaties en het Amphia Ziekenhuis in Breda, voortaan voor veel reizigers zonder overstap bereikbaar. De Brabantliners (snel en comfortabel busvervoer voor de lange afstand) behouden hun vertrouwde routes en rijden extra ritten in de spitsuren. De Brabantliner naar en van Gorinchem rijdt ook in de vooravond. In Breda stoppen de Brabantliners voortaan ook bij de halte Vlaszak. De buurtbuslijnen blijven in heel West-Brabant het OV-netwerk aanvullen, met slechts enkele route- en dienstregelings-aanpassingen. Het scholierenet rond Curio Prinsentuin in Andel is versoberd. Er rijden nu drie scholierenlijnen.

2. Gebruik van gedeelde mobiliteit



2. Gebruik van gedeelde mobiliteit

2.1 Reizigersontwikkeling

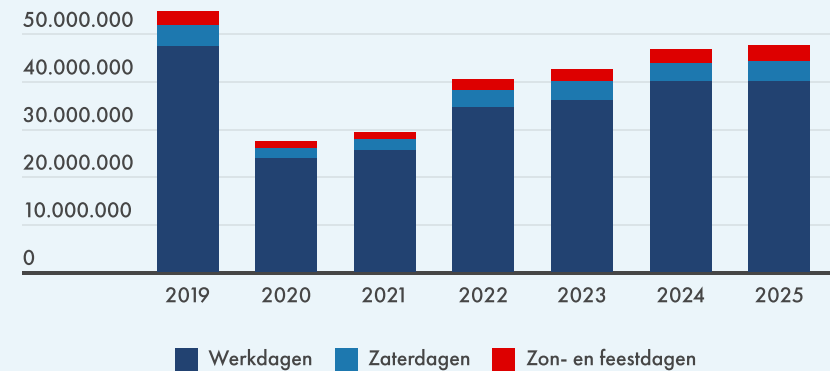
Reizigersontwikkeling in een veranderde reisrealiteit

In 2025 zijn er ruim 47 miljoen reizigersritten in onze provincie gemaakt. Op een gemiddelde werkdag zijn dat ruim 150.000 reizigersritten.

De ontwikkeling van het aantal reizigersritten laat zien dat het gebruik van het openbaar vervoer zich steeds meer stabiliseert binnen een nieuwe reisrealiteit. In tegenstelling tot eerdere jaren, waarin het herstel ten opzichte van 2019 centraal stond, wordt het beeld in 2024 en 2025 vooral gekenmerkt door structureel andere reispatronen.

Met name op werkdagen ligt het aantal reizigersritten structureel lager dan in de periode vóór 2020. Dit hangt samen met het inmiddels ingeburgerde hybride werken en het blijvende aanbod van digitaal onderwijs, waardoor zowel forenzen als studenten minder frequent reizen. Tegelijkertijd ligt het aantal reizigers dat in de weekenden reist in 2025 boven het niveau van 2019, wat erop wijst dat vrijetijds- en sociale verplaatsingen in het OV grotendeels zijn genormaliseerd. Deze verschillen tussen werkdagen en weekenddagen zijn inmiddels zichtbaar in alle Brabantse concessies en wijzen op een duurzaam veranderd gebruik van het openbaar vervoer, waarbij de vraag niet langer uitsluitend kan worden beoordeeld vanuit het perspectief van 2019.

Aantal gemaakte reizigersritten 2019-2025

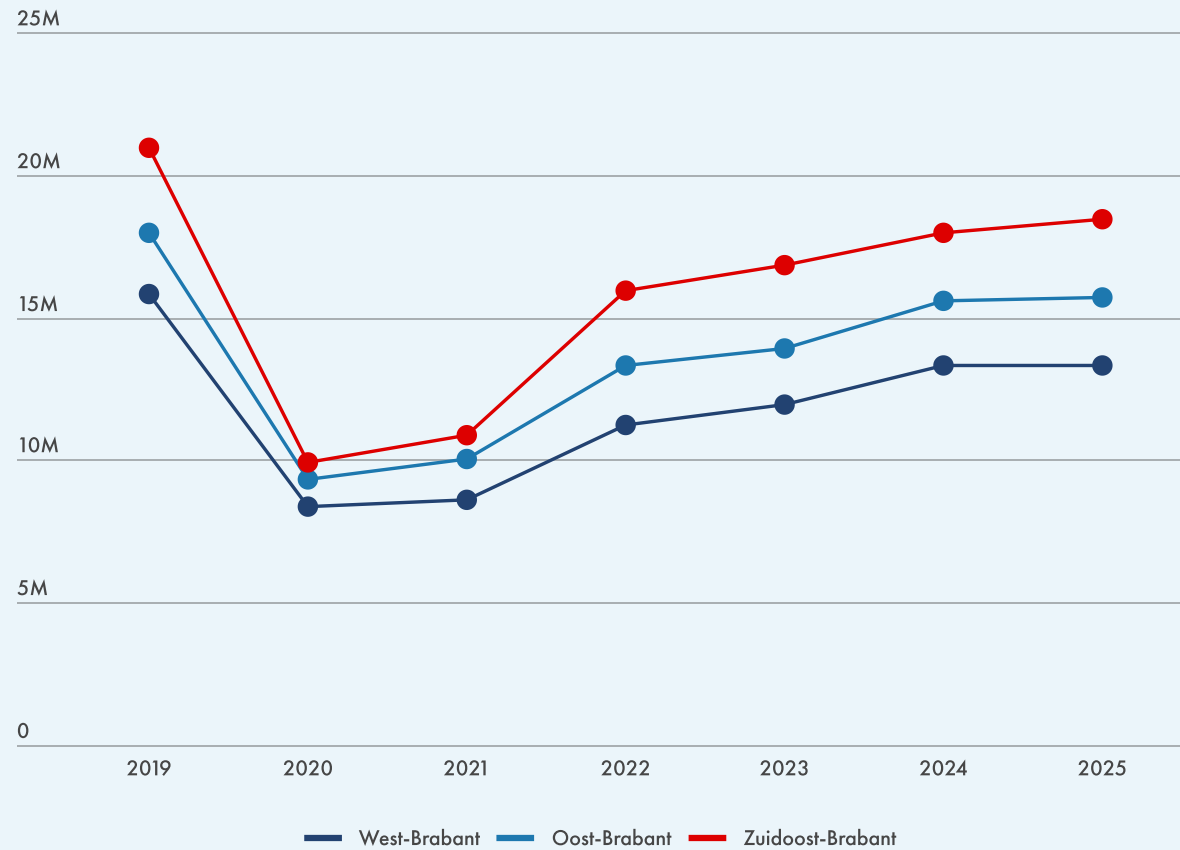


Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant



Als we kijken naar de afzonderlijke concessies is over de jaren heen een vergelijkbare reizigersontwikkeling zichtbaar. Zuidoost-Brabant kent daarbij het hoogste aantal reizigersritten, gevolgd door Oost-Brabant en vervolgens West-Brabant. Na de sterke daling in 2020 is in alle concessies een geleidelijk herstel zichtbaar, gevolgd door een stabiliserende fase in de meest recente jaren. In West-Brabant zijn er in 2025 ruim 13 miljoen reizigersritten gemaakt. In Oost-Brabant ruim 15,5 miljoen en in Zuidoost-Brabant 18,5 miljoen.

Aantal reizigers per concessie 2019-2025



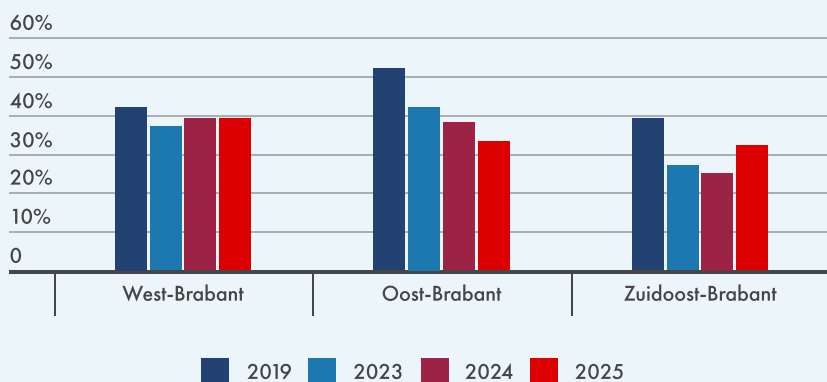
Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

In het OV-klientenbarometeronderzoek wordt inzicht verkregen in het reismotief van reizigers. In vergelijking met 2024 laten de reismotieven in 2025 een gedifferentieerd beeld per concessie zien. Het aandeel reizigersritten met het reismotief 'onderwijs' is in West-Brabant stabiel gebleven, terwijl in Oost-Brabant een afname van het aandeel zichtbaar is. In Zuidoost-Brabant is daarentegen sprake van een duidelijke toename: het aandeel onderwijsgerelateerde reizigersritten steeg van 25% in 2024 naar 32%. Het aandeel werkgerelateerde reizen daalde hier juist van 31% naar 27%.

In West-Brabant nam het aandeel werkgerelateerde reizigersritten licht toe, terwijl in Oost-Brabant sprake is van een vrijwel gelijk aandeel.

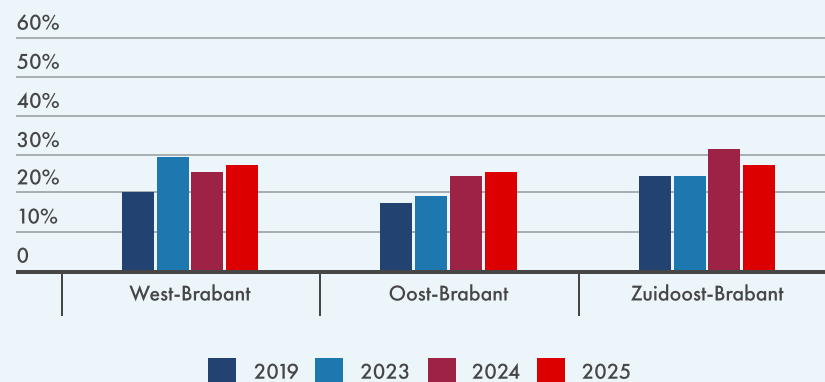
Een verschuiving in het aandeel van verschillende reismotieven wil niet zeggen dat dit in absolute zin ook het geval is. Deze cijfers laten zien dat verschuivingen in reismotieven in 2025 vooral regionaal van aard zijn. Op provinciaal niveau blijven de reismotieven in grote lijnen vergelijkbaar met 2024.

Aandeel reismotief "onderwijs" 2019-2025



Bron: OV-Klantenbarometer (CROW)

Aandeel reismotief "werk" 2019-2025



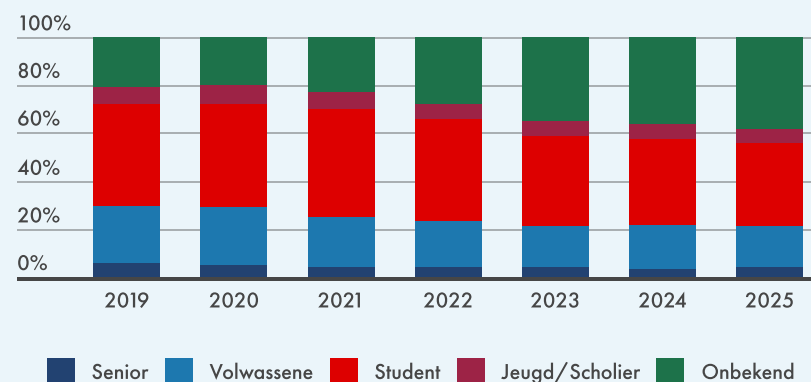
Bron: OV-Klantenbarometer (CROW)

Lichte verschuiving in het type reizigers in het openbaar vervoer

Op basis van de gebruikte kaartsoorten kan in 2025 van ongeveer 60% van de reizigers worden vastgesteld tot welke reizigersgroep ze behoren (o.b.v. de kaartsoorten en abonnementen met leeftijdskorting of producten die alleen verkrijgbaar zijn voor een specifieke reizigersgroep zoals scholieren/studenten). Van de overige reizigers weten we dat ze met uiteenlopende kaartsoorten reizen zoals met een anonieme OV-Chipkaart, de betaalpas, een dalurendagkaart of een ritkaart.

De relatieve omvang van de groep jeugd/scholieren is in Brabant in 2025 gedaald ten opzichte van 2024. Deze groep blijft wel verantwoordelijk voor ongeveer 5% tot 6% van het totaal aantal gemaakte reizigersritten in Brabant. Het aandeel reizigersritten dat door senioren wordt gemaakt is gestegen. Deze groep blijft verantwoordelijk voor ongeveer 4% van de reizigersritten in de provincie. Het aandeel reizigersritten van volwassenen is lichtelijk gedaald ten opzichte van 2024. Deze groep is verantwoordelijk voor ongeveer 17% van de reizigersritten in de provincie. Het aandeel reizigersritten van studenten is afgenomen ten opzichte van 2024. Deze groep is verantwoordelijk voor ongeveer 35% van alle reizigersritten in de provincie.

Verdeling reizigerstypen 2019-2025

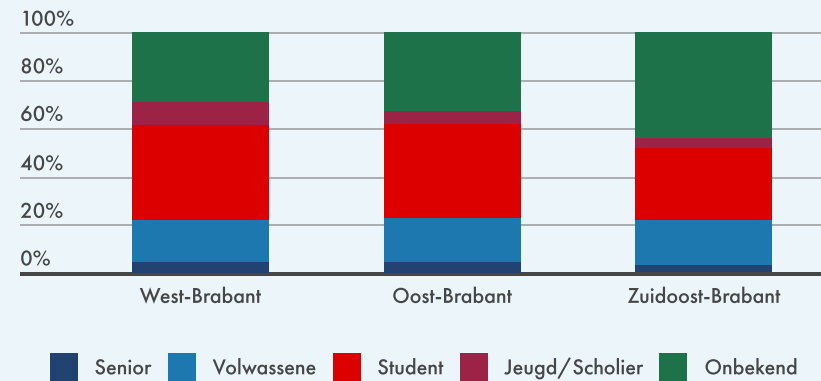


Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

Binnen de Brabantse concessies zijn er wel duidelijkere verschillen in de verdeling van reizigerstypen. Zo is de groep studenten in West- en Oost-Brabant altijd groter geweest dan in Zuidoost-Brabant en is deze reizigersgroep in 2025 goed voor ongeveer 40% van alle gemaakte reizigersritten. In Zuidoost-Brabant is dat aandeel ongeveer 30%. Daarnaast zien we in West-Brabant een relatief groot aandeel Jeugd/Scholier (9%) waardoor deze concessie “kwetsbaarder” is voor ontwikkelingen die jeugd/scholieren treffen. Tot slot ligt het aandeel “Onbekend” in Zuidoost-Brabant hoger ten opzichte van West- en Oost-Brabant, omdat hier relatief nog meer “op rekening” en “op saldo” wordt gereisd (incl. reizen met de betaalpas) en het reisproduct “Dal Vrij Eindhoven” goed wordt gebruikt.

Over het geheel genomen wijst deze verdeling op een stabiel en herkenbaar patroon in de samenstelling van reizigerstypen, waarbij de onderlinge verschillen tussen concessies al meerdere jaren vrij constant zijn.

Verdeling reizigerstypen 2025



Bron: Arivva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

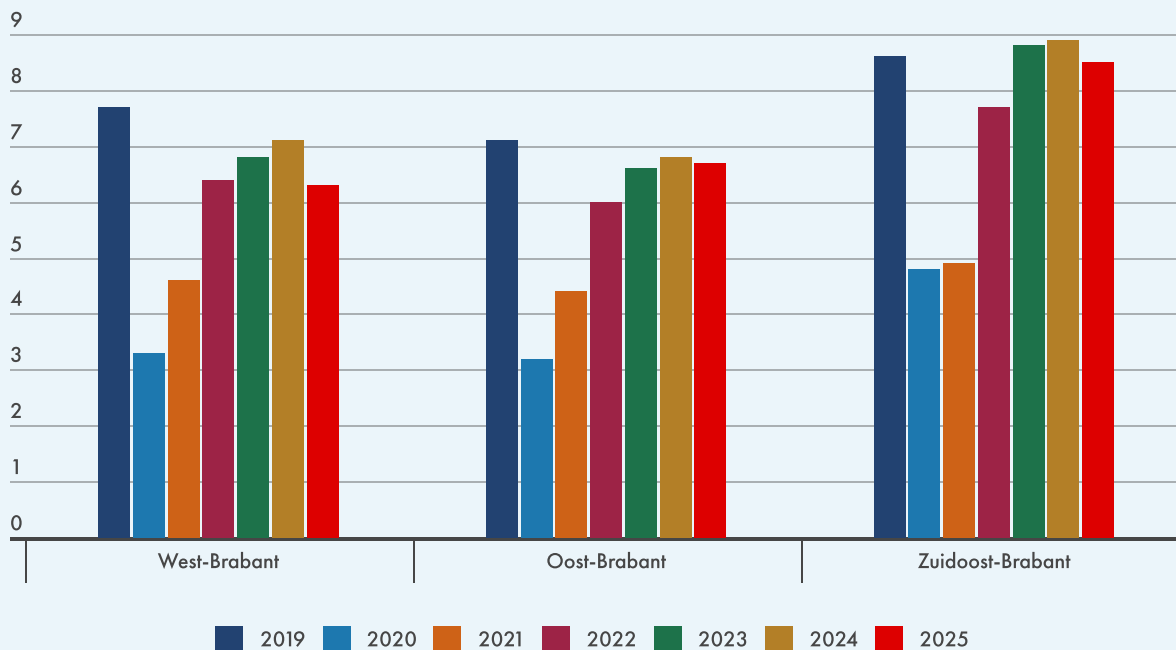


Gemiddeld aantal reizigers in de bus neemt af

Een maat die inzicht geeft in de benutting van het busvervoer is het aantal reizigerskilometers gedeeld door het aantal dienstregelingskilometers. Deze maat geeft het gemiddeld aantal reizigers in een bus aan over de gehele dag (werkdagen, zaterdagen en zondagen) en over het volledige traject van alle lijnen. In Brabant hebben reizigers in totaal ongeveer 380 miljoen kilometers afgelegd en zijn er ruim 54 miljoen dienstregelingskilometers uitgevoerd met onze bussen.

Na de uitbraak van de coronapandemie in 2020 en de daarmee gepaarde halvering van het aantal reizigers in de bus is er tot en met 2024 sprake geweest van een stijging in de benutting van onze bussen. Over het algemeen kan gesteld worden dat er in deze jaren een grotere stijging in de vraag naar openbaar vervoer is geweest dan in het aanbod, oftewel dat er een grotere groei heeft plaatsgevonden van het aantal busreizigers dan van het aantal aangeboden busritten. Dit had voornamelijk te maken met de personeelstekorten waar de vervoerders in deze jaren mee kampen en het simpelweg niet mogelijk was om de dienstregeling op te schalen. In 2025 zien we echter een daling in de gemiddelde benutting, waarbij de grootste daling in West-Brabant heeft plaatsgevonden. Dit is geheel in lijn met het toegenomen aanbod (opschalingen) van het openbaar vervoer en het aantal reizigers dat minder

Benutting: gemiddeld aantal reizigers in de bus 2019-2025



Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

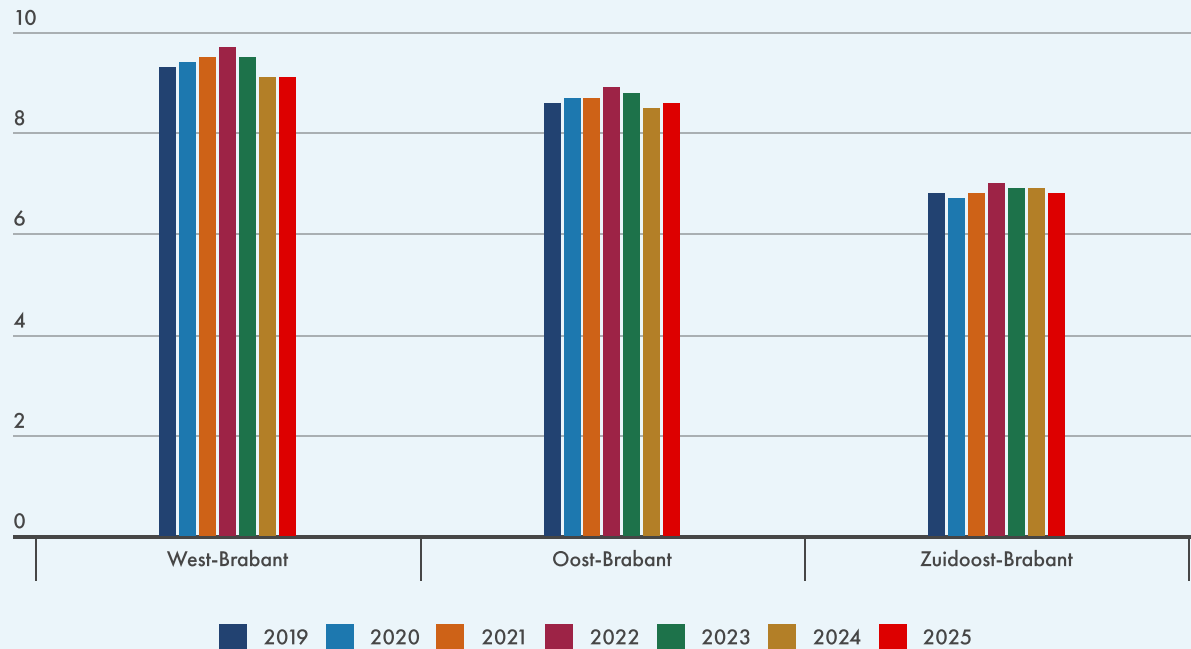
hard meegroeit. De verwachting is dat een toename in het aanbod uiteindelijk ook weer zal leiden tot een toename van het aantal reizigers. Gemiddeld genomen zaten er in 2025 iets meer dan 7 reizigers in een bus.

Gemiddelde reisafstand per OV-rit blijft stabiel

De gemiddelde afstand per OV-rit is al jaren vrij constant in de Brabantse concessiegebieden. In West-Brabant is deze afstand het grootst, namelijk ruim 9 km. In Oost-Brabant is dit iets minder (8,6 km) en in Zuidoost-Brabant is de gemiddelde ritafstand het kleinst, namelijk 6,8 km. De kleinere reisafstand per OV-rit in Zuidoost-Brabant komt doordat hier meer sprake is van een stadsconcessie met een grote focus op Eindhoven. Dit resulteert in relatief veel reizigers op kortere lijnen zoals naar de bedrijventerreinen De Run, de High Tech Campus en naar Eindhoven Airport. In Oost-Brabant zijn er twee omvangrijke stadsdiensten (Tilburg en 's-Hertogenbosch) waardoor de gemiddelde ritafstand wat lager ligt dan in West-Brabant.

In West-Brabant zijn de afstanden gemiddeld het langst vanwege de langere trajecten van de Brabantliners, de lijndienst naar Rotterdam en het feit dat het aandeel van de stadsdiensten in deze concessie relatief klein is. Omdat er met de nieuwe dienstregeling vanaf juli 2025 een aantal Bravodirectlijnen doorgelinkd is, waardoor reizigers vaker zonder overstappen op hun (verdergelegen) bestemming kunnen komen, was de verwachting dat de gemiddelde ritafstand in deze concessie iets zou toenemen. De verschillen tussen de eerste helft van 2025 en de tweede helft zijn echter minimaal met respectievelijk een gemiddelde ritafstand van 9,1 en 9,2.

Gemiddelde reisafstand (km) per OV-rit



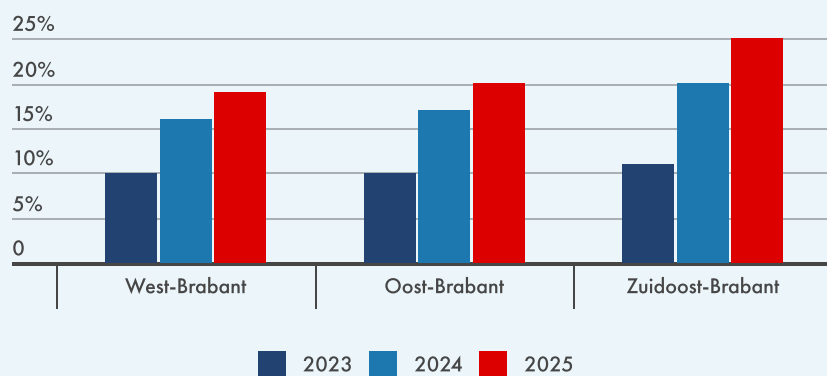
Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

Verklaringen hiervoor kunnen zijn dat het aandeel van de opgeschaalde stadsdienst in Breda in het totale aanbod van openbaar vervoer in de concessie iets is toegenomen en dat de reizigers mogelijk nog moeten wennen aan het nieuwe lijnennet met de doorgelinkde Bravodirectlijnen.

Eenvoudig in- en uitchecken in het openbaar vervoer met OVpay

Het idee achter de invoering van OVpay is een verdere verbetering van de toegankelijkheid van het OV door het betaalgemak te vergroten. Eind september 2022 is de eerste fase van OVpay ingevoerd in de Brabantse OV-concessies. Door de invoering van OVpay kunnen reizigers in- en uitchecken met een betaalpas of creditcard, ook via een mobiele telefoon. Sinds medio 2024 is het ook mogelijk om met leeftijdskorting te reizen: iedereen tussen de 12 en 18 jaar en 65 jaar of ouder heeft recht op 34% leeftijdskorting in alle Bravo-(buurt)bussen wanneer zij inchecken met de eigen betaalpas.

Aandeel OVpay (reizen met betaalpas) 2023-2025



Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

Het reizen met een betaalpas heeft zich sinds de invoering geleidelijk ontwikkeld tot een veelgebruikte betaalform. Al enkele maanden na de introductie werd circa 5% van alle ritten in Brabant met OVpay gemaakt, waarna het gebruik vrijwel maandelijks verder is toegenomen. In 2023 vonden in Brabant ruim 4 miljoen reizigersritten plaats met OVpay, wat overeenkomt met ongeveer 11% van het totale aantal gemaakte reizigersritten. In 2024 nam dit toe tot bijna 8 miljoen reizigersritten (17%). In 2025 zette deze groei door tot ruim 10 miljoen reizigersritten, goed voor circa 21% van het totaal.

Met name in de zomermaanden zien we een relatief groter aandeel reizigers dat gebruik maakt van OVpay. Er is in deze periode van het jaar echter geen sprake van een absolute stijging van het gebruik van OVpay. Het hogere aandeel kan volledig verklaard worden door studenten die in de zomermaanden minder gebruik maken van het openbaar vervoer. Daardoor neemt hun aandeel in het totaal af en stijgt het relatieve aandeel van andere reizigersgroepen. Deze groepen reizen vaker incidenteel en maken daardoor vaker gebruik van OVpay.

De concessie Zuidoost-Brabant laat het hoogste gebruik van OVpay zien, zowel in absolute aantallen als in het aandeel ten opzichte van het totale aantal reizigersritten binnen de concessie. Dit hangt samen met het relatief kleinere aandeel studenten in deze concessie, die hier geen gebruik van maken en het gebruik van OVpay op de lijnen 400 en 401 richting Eindhoven Airport. Op deze lijnen reizen relatief veel internationale- en minder frequente reizigers, die doorgaans wel over een bankpas beschikken maar niet over een persoonlijke OV-chipkaart.



2.2 Buurtbus

De buurtbus is al decennia een begrip in Brabant en deze bussen zijn bedoeld als een aanvulling op het regionale streekvervoer. Ze rijden op werkdagen in alle drie de concessiegebieden en enkele lijnen ook op zaterdag. De buurtbussen rijden meestal van dorpen waar geen of nauwelijks busverbindingen zijn naar plaatsen die met andere buslijnen goed verbonden zijn met grotere steden of kernen. Hiermee houden de buurtbusverenigingen veel kleine kernen in Brabant bereikbaar.

Buurtbussen worden gereden door vrijwilligers en de voertuigen zelf (max. acht reizigers) worden beschikbaar gesteld door de vervoerder die ook het reguliere busvervoer in de concessie exploiteert. In alle buurtbussen kan ingecheckt worden met de OV-Chipkaart en met OVpay. Bij de chauffeur kun je ook een kaartje kopen met pinpas of creditcard, bijvoorbeeld een dalurendagkaart.

In 2025 reden er 62 buurtbuslijnen in onze provincie, goed voor ruim 800.000 reizigersritten. Dit komt neer op 1,7% van het totaal aantal gemaakte reizigersritten. Dit is hetzelfde aandeel reizigers dat in 2024 gebruik heeft gemaakt van de buurtbus. In Zuidoost-Brabant reden er 17 buurtbuslijnen waarmee ruim 150.000 reizigersritten zijn gemaakt (0,8% van het totaal in deze concessie). In Oost-Brabant reden er 20 buurtbuslijnen waarmee ruim 320.000 reizigersritten zijn gemaakt (2,1% van het totaal in deze concessie) en in West-Brabant reden er 25 buurtbuslijnen waarmee ook ruim 320.000 reizigersritten zijn gemaakt (2,4% van het totaal in deze concessie).

2.3 Flexibelvervoer

2.3.1 Regiovervoer

In 2025 werd het OV regiovervoer in vier van de vijf regio's in Brabant nog verzorgd via de OV-regiotaxi. Alleen in West-Brabant is de OV-regiotaxi per 1 januari 2025 vervangen door Bravoflex.

In vrijwel alle regio's liet het gebruik van de OV-regiotaxi over het hele jaar een lichte daling van het aantal ritten zien. Voor deze ontwikkeling is niet één sluitende verklaring aan te wijzen. Een mogelijke verklaring is de toename en het groeiende gebruik van vrijwillige vervoersdiensten (zoals ANWB AutoMaatje), die inmiddels in alle regio's beschikbaar zijn en een alternatief vormen voor de OV-regiotaxi.

In Zuidoost-Brabant waren in 2025 OV-regiotaxiriten uitsluitend mogelijk in Helmond. De toename in het gebruik in deze gemeente is het gevolg van een tariefactie en een communicatiecampagne, geïnitieerd en gefinancierd door de gemeente Helmond.

2.3.2 Bravoflex

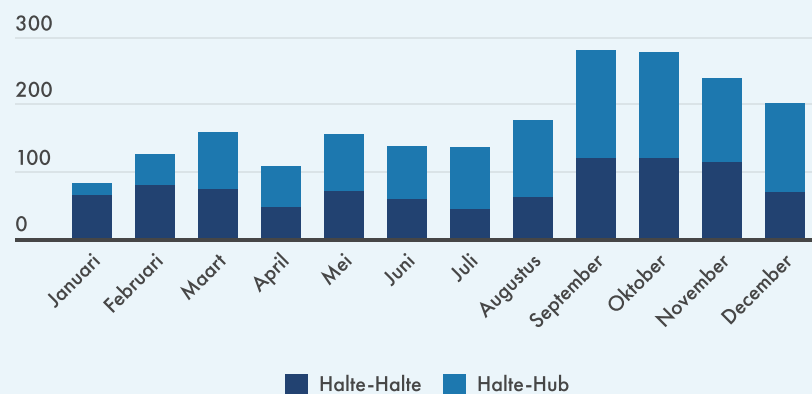
Bravoflex is per 1 januari 2025 definitief ingevoerd in het concessiegebied West-Brabant, waarmee de bestaande pilots in Bergen op Zoom en Moerdijk zijn beëindigd. In West-Brabant zijn in 2025 in totaal 2.071 Bravoflexritten gemaakt. Dit komt overeen met circa 10% van het aantal OV-Deeltaxiritten in 2024. De meeste reizigers die voorheen van deur tot deur met Deeltaxi reisden, hebben een ander alternatief gevonden en maken gebruik van regulier openbaar vervoer of door werkgevers georganiseerd vervoer. Hierbij moet worden opgemerkt dat de introductie van Bravoflex gepaard ging met opstartproblemen, met name bij het gebruik van de app. Hierdoor was het boeken van ritten in de eerste maanden lastig. In de loop van 2025 verschuift het gebruik binnen Bravoflex West-Brabant duidelijk van halte-halteritten naar halte-hubritten, met een sterke groei in de tweede helft van het jaar. Het overgrote deel van deze ritten (67%) werd telefonisch geboekt.

Na de zomervakantie waren de problemen met de app opgelost en is een gerichte communicatiecampagne gestart. Vanaf dat moment was met name bij de goedkopere halte-hub variant een duidelijke stijging in het gebruik zichtbaar. Aan het einde van 2025 had tweederde van de Bravoflexritten een vertrek- of aankomstpunt bij een OV-overstappunt (hub). Het merendeel van deze ritten (91%) werd online geboekt.

Naast West-Brabant waren er in 2025 nog twee Bravoflex pilots actief: Helmond en Midden-Brabant. Het gebruik in Midden-Brabant bleef zeer beperkt (9 ritten), wat mede te verklaren is door minimale communicatie en het gelijktijdig blijven rijden van de reguliere OV-regiotaxi. In Helmond is het gebruik van Bravoflex enigszins afgenomen. Dit is mogelijk het gevolg van de eerder genoemde tariefactie en communicatiecampagne voor de OV-regiotaxi. Waar in 2024 385 Bravoflexritten werden gemaakt in zeven maanden, lag dit in 2025 op 368 ritten over twaalf maanden.

Daarmee vormt 2025 het laatste volledige jaar waarin Bravoflex nog niet in alle Brabantse regio's van toepassing was. Per maart 2026 is Bravoflex in alle regio's in Brabant geïntroduceerd.

Aantal ritten Bravoflex West-Brabant 2025



Bron: Regiotaxi-centrale, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant



2.4 Vrijwilligersinitiatieven

In 2025 zijn er weer verschillende vrijwilligersinitiatieven van de grond gekomen waar we als provincie een bijdrage aan hebben geleverd. Zo was er de opstart van ANWB AutoMaatjes in Halderberge, Veldhoven en Waalre. ANWB AutoMaatje is een vervoersservice waarbij vrijwillige chauffeurs met hun eigen auto minder mobiele plaatsgenoten vervoeren. De eerder genoemde initiatieven krijgen van de provincie de standaard opstartbijdrage van € 6.500. Daarnaast heeft de provincie een bijdrage geleverd aan 't Opstapje in gemeente Oirschot en de Dorpsauto Boerdonk voor de aanschaf van een nieuw voertuig. Tot slot bestaat de website vervoervoormij.nl nu twee jaar. Afgelopen maart is het gebruik en nut hiervan met de regio's geëvalueerd en is besloten dat de regio's verder willen met de website. Dat betekent dat onze rol als provincie als initiatiefnemer is afgerond.

Sinds 2024 wordt er regelmatig een bijeenkomst georganiseerd op het provinciehuis voor de verschillende vrijwilligersinitiatieven waar we als provincie een financiële bijdrage aan leveren. Gezamenlijk bepalen de aanwezige partijen de agenda van het overleg. Onderwerpen als vrijwilligersbeleid, regelgeving en zaken waar men in de dagelijkse praktijk tegenaan loopt zijn onderdeel van het gesprek. Ook nieuwe initiatieven haken aan bij dit overleg waardoor er regelmatig zo'n 10 Brabantse vrijwilligersorganisatie aansluiten bij deze bijeenkomsten. De organisaties hebben bijvoorbeeld gezamenlijk besloten nieuwe planningssoftware aan te schaffen waarmee hun organisatie beter uit de voeten kan. Een aantal initiatieven heeft hiervoor ook een bijdrage van de provincie ontvangen. Via de website <https://vervoervoormij.nl> kan iedereen zien welke mobiliteitsdiensten per gemeente worden aangeboden.



2.5 Deelmobiliteit en meerrijddiensten

Meerrijddiensten

De evaluatie van de pilot met Nabogo in West-Brabant toonde aan dat carpoolen een mooie aanvulling is op het totale mobiliteitsaanbod, maar maakte ook duidelijk dat de link met het openbaar vervoer zeer beperkt is en het merendeel van de ritten voor woon-werkverkeer wordt gebruikt waarbij collega's samen reizen. Het stimuleren van carpoolen kan daarmee vooral voor werkgevers een interessante optie zijn. De provincie start daarom voorlopig niet zelf nieuwe initiatieven op dit gebied. Wel loopt in Zuidoost-Brabant op dit moment een pilot van Brainport Bereikbaar in samenwerking met het bedrijf Karos waarmee samenrijden verder wordt gefaciliteerd. De provincie is betrokken bij het onderzoek naar de effecten van deze pilot en de link met andere onderdelen van het mobiliteitssysteem.

Tweewielers

De markt voor deeltweewielers blijft onrustig. Zo trok Felyx, de eerste deelscooteraanbieder van Nederland, zich eind 2025 terug uit een reeks steden. Hierdoor zijn in bijvoorbeeld 's-Hertogenbosch geen deelfietsen en -scooters meer beschikbaar. Zonder aanvullende (publieke) middelen lijkt het vinden van de juiste businesscase voor deeltweewielers lastig en beperkt tot (hoog-)stedelijke omgevingen. De OV-fiets van NS blijft het wel goed doen onder de deeltweewielers. In Brabant zijn OV-fietsen te vinden op alle treinstations en een aantal busstations. Overleg met NS om het aantal locaties van de OV-fiets bij busstations uit te breiden heeft helaas niet tot resultaat geleid vanwege operationele uitdagingen bij de NS. Voor niet OV-deelfietsen wordt er gekeken naar een meer regionale aanpak. Zo is de gemeente Eindhoven in 2025 het traject gestart voor een concessie deeltweewielers, met als doel deze op termijn verder uit te breiden naar de Metropoolregio Eindhoven. Ook in de Stedelijke Regio Breda-Tilburg werken gemeenten, regio en provincie samen om te gaan experimenteren met deeltweewielers en te verkennen of op termijn een regionaal systeem haalbaar is.

Deelauto's

Het aanbod van deelauto's blijft redelijk stabiel en zijn grote aanbieders als Greenwheels en MyWheels nog steeds vooral in de grote steden te vinden. In landelijk gebied kunnen concepten als OnzeAuto meer kansrijk zijn, waarbij auto's worden gedeeld met buurt- of dorpsgenoten. Daar zou de deelauto een alternatief kunnen zijn voor bijvoorbeeld de tweede of derde auto in een huishouden. Daarnaast is met O2Share een nieuwe aanbieder gestart met projecten in de gemeente Boekel en de kern Zijtaart. Zij werken met zowel open als besloten deelauto's. Bij open deelauto's kan iedereen met een account een auto gebruiken, terwijl gesloten deelauto's alleen beschikbaar zijn voor een vaste, vooraf bepaalde groep gebruikers (zoals bewoners of medewerkers).

Inclusieve deelmobiliteit

Naast het faciliteren en stimuleren van (de opstart van) deelmobiliteit kijken we als provincie ook naar het vergroten van de inclusiviteit van deelmobiliteit: hoe maken we deelmobiliteit toegankelijk voor iedereen? Zo werkte de provincie al samen met de gemeenten Eindhoven en Gemert-Bakel aan het aanbieden van deelauto's tegen aangepaste tarieven. Daarnaast zijn er nieuwe projecten bijgekomen op thema's als voertuigdelen met familie, vrienden en bekenden én delen binnen specifieke gesloten gemeenschappen, zoals bijvoorbeeld sociale woningbouwcorporaties. De gemeenten Breda, Oosterhout en Tilburg ontvangen voor deze projecten een bijdrage van zowel de provincie als het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat via de SPUK-regeling inclusieve deelmobiliteit.

3. Kwaliteit van het aanbod



3. Kwaliteit van het aanbod

3.1 Betrouwbaarheid

Voor het behoud van zowel frequente als incidentele OV-reizigers als het verleiden van automobilisten, is de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer essentieel. De twee belangrijkste aspecten die iets over de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer zeggen zijn punctualiteit en rituitval.

3.1.1 Punctualiteit

Op tijd rijden is een belangrijk kwaliteitsaspect bij het openbaar vervoer. De reiziger verwacht dat hij volgens 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 vertrekpunctualiteit 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 vervoerders 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. Knooppunthaltes zijn haltes die de provincie heeft aangemerkt als haltes waar reizigers bijv. een overstapmogelijkheid hebben met een andere lijn of in de nabijheid van een treinstation liggen. In 2025 zijn er in West-Brabant een flink aantal Bravoflex overstappunten bijgekomen waar de bus nooit te vroeg mag vertrekken om de overstap op Bravoflex niet te frustreren.

Regionaal uiteenlopende ontwikkeling van aankomstpunctualiteit

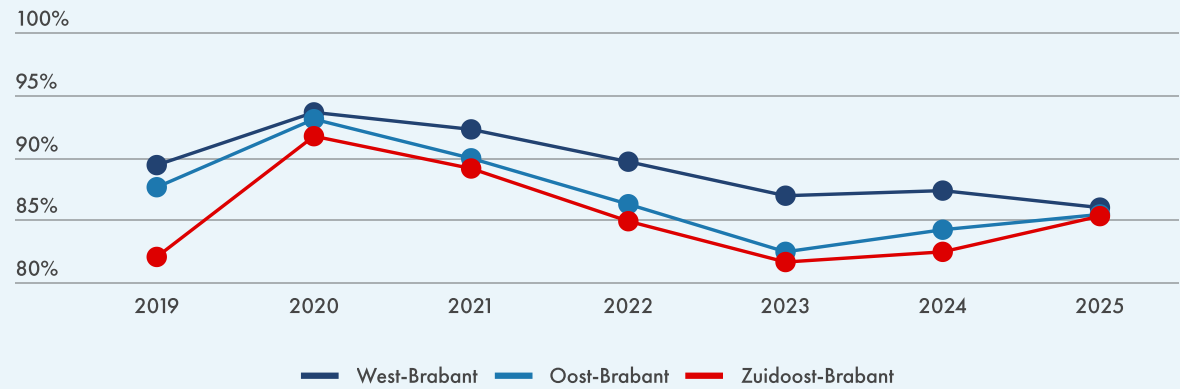
Na de uitbraak van de coronapandemie en de daarmee gepaarde afname van de verkeersdrukke hebben we gezien dat dit de punctualiteit van de bussen positief heeft beïnvloed. Naarmate de verkeersdrukke weer toenam, en daarmee de doorstroming verminderde, zagen we dit ook terug in de punctualiteitscores. Daarnaast zijn lokale omstandigheden ook van grote invloed op de doorstroming, zoals wegafsluitingen door wegwerkzaamheden, het invoeren van 30km-zones en het doorvoeren van verkeersbepalende maatregelen zoals verkeersdrempels.

In West-Brabant is sprake van een lichte afname van de aankomstpunctualiteit met 1,3% ten opzichte van 2024. Onder andere in Roosendaal, Wouw en op de A27 vonden infrastructurele werkzaamheden plaats, welke worden gebruikt voor de Brabantliners, die hebben bijgedragen aan de verslechterde aankomstpunctualiteit. Doordat het ook vaak voorkomt dat wegafsluitingen pas laat bekend gemaakt worden kan de vervoerder hierop niet gericht anticiperen en krijgen de bussen te maken met tijdelijke halteafsluitingen en omleidingen. In Oost-Brabant is daarentegen een verbetering van de aankomstpunctualiteit met 1,2% zichtbaar, ondanks blijvende externe factoren zoals de alsmaar toenemende en sterker variërende verkeersdrukke en omleidingen door wegwerkzaamheden.

De sterkste verbetering is zichtbaar in Zuidoost-Brabant, waar de aankomstpunctualiteit in 2025 met 1,9% is toegenomen. Hiermee laat deze concessie een duidelijke positieve ontwikkeling zien ten opzichte van 2024 ondanks de aanhoudende wegwerkzaamheden in onder andere Eindhoven en Gemert.

Gerichte infrastructurele maatregelen hebben effect op de punctualiteit van de bussen, maar ook beleidsmaatregelen zoals een verruiming van de rijtijden in de dienstregeling. Als het om aankomstpunctualiteit gaat, moeten bussen allereerst op tijd vertrekken en vervolgens bepaalt vooral de ruimte binnen de dienstregeling of die gehaald wordt. Verruimen van de dienstregeling is daarmee het meest effectieve instrument, maar de rijtijd voor de reiziger neemt daardoor wel toe. Hiermee is het een continue afweging om te kijken welke maatregelen genomen moeten worden om betrouwbaarheid van het openbaar vervoer en het reiscomfort van de reiziger (in relatie tot de reisduur) te optimaliseren.

Op tijd aankomen op knooppunthaltes en eindhaltes 2019-2025



Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant



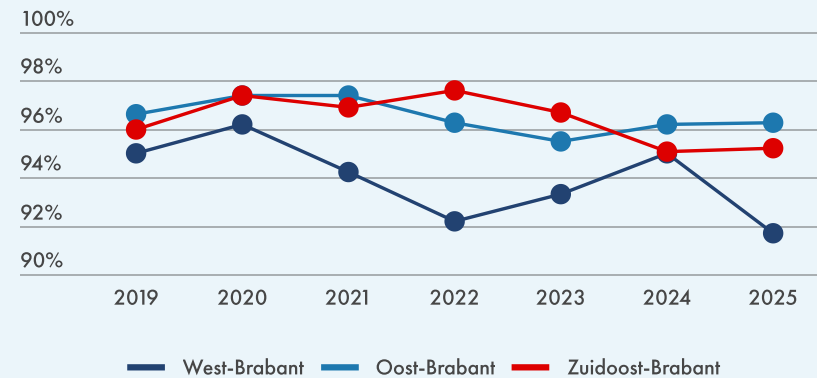
Regionaal verschillend beeld in vertrekpunctualiteit

Een andere eis is dat een bus op vertrekhaltes en 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. Het te vroeg vertrekken is voor zowel vervoerders als voor de provincie een speerpunt, omdat dit een punctualiteitsaspect is waar de vervoerder meer controle over heeft, omdat bij het vertrek van de beginhalte de vertrektijd afgewacht kan en moet worden.

De belangrijkste oorzaken van het te vroeg vertrekken zijn enerzijds bussen die vol zitten en alvast gaan rijden vóór de geplande vertrektijd, omdat er toch niemand meer bij kan (veelal zijn dit scholierenlijnen en zogenaamde spitsbussen die in een korte periode heel veel reizigers moeten vervoeren). Anderzijds zijn het bussen die te vroeg aankomen op een halte waar geen haltehaven is, maar niet kunnen blijven wachten op de openbare weg, omdat dan het overige verkeer hier hinder van ondervindt of dat er zelfs onveilige situaties kunnen ontstaan.

Samen met beide vervoerders wordt er structureel gekeken naar de mogelijkheden om verbeteringen in bijvoorbeeld de infrastructuur door te (laten) voeren door de betrokken wegbeheerder (in veel gevallen is dit de gemeente), zoals het realiseren van doorstromingsmaatregelen zoals busbanen. Zowel in de contractbeheeroverleggen tussen provincie en vervoerder als ook in de zogenaamde tactische ontwikkelteams (een regulier overleg tussen provincie, vervoerder en gemeentes) worden de locaties die als knelpunt worden gezien besproken om naar oplossingen te zoeken. Soms kan een knelpunt alleen via een infrastructurele maatregel worden opgelost, voor andere situaties zou een aanpassing in de dienstregeling een oplossing kunnen bieden.

Niet te vroeg vertrekken op beginhaltes en knooppunten



Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

In 2025 is het de vervoerder in Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant gelukt om het te vroeg vertrekken stabiel te houden en vertrekken de bussen over het hele jaar genomen in minder dan 5% van de ritten te vroeg. In West-Brabant zien we echter een groter aandeel bussen dat te vroeg vanaf beginhaltes en knooppunten vertrekt. Dit kan grotendeels verklaard worden door de invoering van nieuwe Bravoflex overstappunten vanaf de start van de nieuwe concessie, waar de bussen vaak toch te vroeg vertrekken omdat het op die halte niet mogelijk is om de tijd af te wachten en de werkzaamheden van onder andere de halte Vlaszak in Breda waar heel veel lijnen door geraakt werden. In 2026 wordt de situatie op deze haltes geëvalueerd.



3.1.2 Rituitval

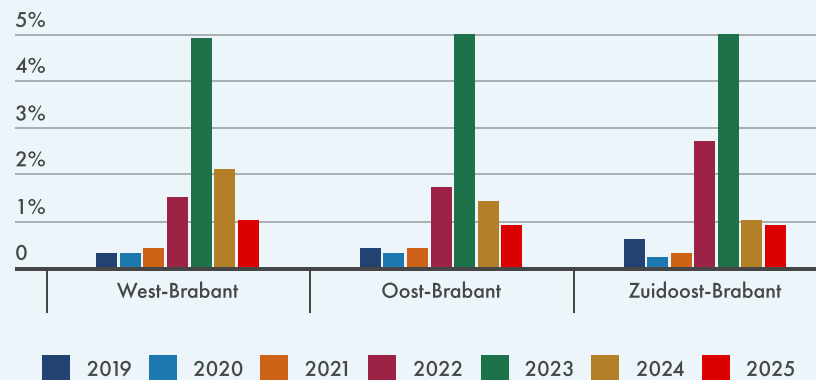
Een andere maat die iets zegt over de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer is de geregistreerde rituitval. Ondanks alle inspanningen van de vervoerders is rituitval niet altijd te voorkomen. Zo kan een rit vervallen door extreme weersomstandigheden of door een ongeval of incident dat heeft plaatsgevonden: oorzaken die worden aangemerkt als niet-verwijtbaar. In het contract met de vervoerders is opgenomen dat maximaal 0,2% van alle geplande ritten mag uitvallen als dit verwijtbare rituitval betreft. De cijfers die we hier presenteren gaan echter over alle (gedeeltelijk) uitgevallen ritten, omdat het voor de reiziger niet uitmaakt of een rit die (gedeeltelijk) is uitgevallen om een verwijtbare of niet-verwijtbare reden is uitgevallen.

Rituitval daalt, maar ligt nog boven het gewenste niveau

In 2023 was er, naast het oplopende personeelstekort dat speelde vanaf 2022, sprake van 16 landelijke stakingsdagen in het eerste kwartaal van het jaar waardoor de rituitval ongekend hoog was en over het gehele jaar genomen uitkwam op 5%. In de daaropvolgende periode is de rituitval fors afgenomen, tot een niveau van 0,9% à 1,0% in 2025, met name omdat het de vervoerders is gelukt om de personeelstekorten in 2025 drastisch terug te dringen.

De drie belangrijkste oorzaken voor rituitval zijn (en blijven) "Geen voertuigen beschikbaar of defect", "Te grote vertraging" en "Personeelstekort". Deze drie oorzaken zijn ongeveer in even grote mate de oorzaak voor rituitval, waarbij we zien dat problemen met het materieel in Oost- en Zuidoost-Brabant de grootste oorzaken zijn voor rituitval en in West-Brabant is dit "Te grote vertraging". Problemen met het materieel zijn met name het gevolg van de vertraagde instroom van nieuwe ZE-voertuigen waardoor er noodgedwongen doorgereden moet worden met oudere voertuigen die vaker gebreken vertonen. Daarnaast is er ook sprake van kinderziektes in de nieuw aangeleverde voertuigen waardoor deze voertuigen tijdelijk uit de operatie gehaald moeten worden.

Aandeel gedeeltelijke of volledige uitgevallen ritten



Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant



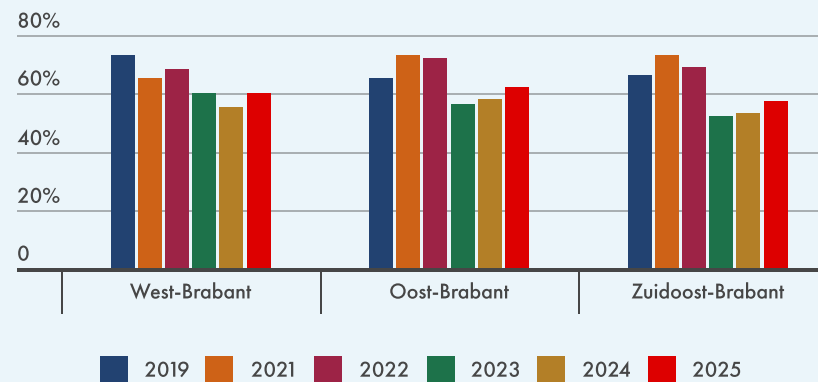
3.2 Reisinformatie

Goede reisinformatie, vóór en tijdens de reis, is afhankelijk van goede realtime data. Samen met DOVA (Samenwerkingsverband decentrale OV-autoriteiten) is er de afgelopen jaren veel progressie geboekt in het aanleveren van de relevante brondata door de vervoerders. Daarnaast exporteren de vervoerders deze informatie ook naar het 9292-loket en het OpenGeo-loket waar diverse partijen deze data afnemen om reisplanners of andere producten mee te ontwikkelen en te voeden.

In 2025 is een openbare aanbestedingsprocedure doorlopen voor de revisie van bestaande haltesystemen (de digitale reisinformatieborden bij sommige haltes en bij de perrons op busstations) en de levering van nieuwe haltesystemen in de provincie Noord-Brabant. De nieuwe leverancier borgt de reisinformatievoorziening via deze haltesystemen voor een periode van 10 jaar en sluit deze aan op de centrale distributieomgeving van DOVA. Daarnaast heeft de gemeente Eindhoven in 2025 de voorbereidingen getroffen voor een aanbesteding in 2026 om de aansturing van het Dynamisch Busstation Systeem Neckerspoel Eindhoven te vervangen. Hiermee wordt de continuïteit en de kwaliteit van de reisinformatievoorziening voor de komende 10 jaar gewaarborgd.

In het OV Klantenbarometeronderzoek laten we ook al vele jaren de vraag stellen of reizigers de getoonde actuele vertrektijden op de DRIS-panelen vertrouwen. Tussen 2019 en 2022 geeft ruim tweederde van de respondenten aan hierin vertrouwen te hebben. Vanaf 2023 is dit aandeel afgenomen en ligt dit in alle drie de concessiegebieden tussen de 50% en 60%. In 2025 is in alle concessies echter weer een stijging van 4 à 5 % zichtbaar.

Vertrouwen in Digitale Reisinformatie Systemen

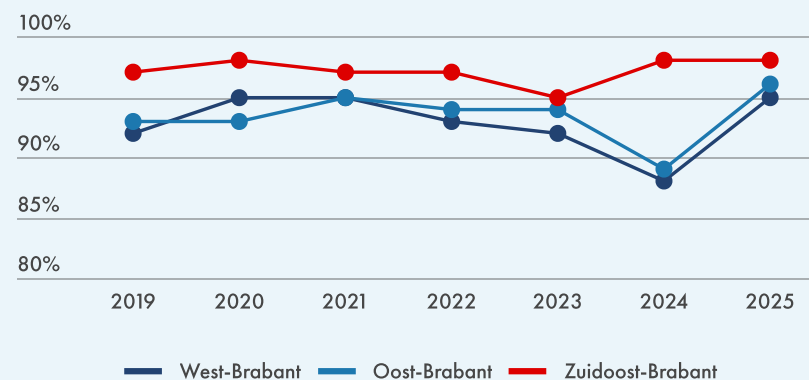


Bron: OV Klantenbarometer (CROW)

Bijna alle bussen hebben apparatuur aan boord waarmee de actuele positie van het voertuig wordt doorgegeven. Deze informatie is noodzakelijk om reizigers van actuele dynamische reisinformatie te voorzien. Zo kan men zien hoelang het nog duurt voordat een bus bij een bepaalde halte aankomt of hoeveel vertraging deze heeft opgelopen. De juiste werking van dit proces monitoren we aan de hand van de volledigheid van de haltepassages die centraal worden geregistreerd en verwerkt.

De volledigheid van de actuele reisinformatie is in 2025 in Zuidoost-Brabant stabiel gebleven, hoewel deze daar al op een zeer hoog niveau (98%) lag, waardoor de absolute verbetering beperkt is. In Oost- en West-Brabant is er sprake van een verbetering van 7% ten opzichte van 2024. Dit heeft als oorzaak dat het versturen van actuele reisinformatie van bijna alle buurtbusvoertuigen in 2024 voor meerdere maanden niet juist heeft gefunctioneerd. Gedurende 2024 is dit technische probleem structureel opgelost.

Volledigheid haltepassages 2019-2025



Bron: DOVA

3.3 Het Brabants tarievenhuis

Naast de landelijke tarieven van het Landelijk Tarieven Kader (LTK), waaronder het basistarief van € 1,12 (prijspeil 2025) gelden in Brabant ook regionale tarieven: het Brabants tarievenhuis. Dit is een set van regionale maximumtarieven en regionale tarief-producten die in alle Brabantse concessies gelijk is. Naast deze in heel Brabant geldende regionale tarieven is er nog een aantal tarieven alleen lokaal geldig. De Brabantse tarieven zijn op 1 januari 2025 verhoogd met de LTI (Landelijke tarieven Index). Het Brabants tarievenhuis bestond in 2025 onder andere uit de volgende producten:

- Gratis meereizen van maximaal twee kinderen in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar.
- 34% leeftijdskorting voor 12 t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Een kilometertarief van € 0,194.
- Dalkorting Brabant: 40% korting in de daluren voor € 15,46 per jaar met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Brabants Jeugdmaandabonnement voor € 115,85 per maand voor 12 t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Brabant Altijd Vrij voor € 154,- per maand of € 1.540,05 per jaar voor iedereen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Wagenverkoop:
 - Ritkaart voor € 4,96
 - Dalurendagkaart voor € 7,80

3.4 Duurzaamheid

In de visie “Gedeelde Mobiliteit is Maatwerk” hebben we duurzaamheid als doel opgenomen. Gedeelde mobiliteit is immers duurzamer dan individuele mobiliteit. Ook in het Beleidskader Mobiliteit hebben we de ambitie uitgesproken om voor schone, stille en gezonde mobiliteit te gaan. Vanuit dit doel en deze ambitie kiest de provincie ervoor steeds meer zero-emissie bussen (ZE-bussen) te laten rijden.

In 2024 heeft de provincie afspraken gemaakt met Hermes over de verdere verduurzaming van de bussen in de concessie Zuidoost-Brabant. Door vertragingen in de levering van bestelde ZE-bussen is de elektrificatie van de busvloot minder snel gerealiseerd dan eerder voorzien. In 2025 zijn echter alle 64 ZE-bussen ingestroomd in de concessie en in gebruik genomen. Daarnaast is voor 45 bussen overgeschakeld van normale diesel naar HVO100 oftewel biodiesel, waarmee net als bij-ZE bussen geen extra CO₂-uitstoot is gemoeid. Daarmee is in 2025 de busvloot in de concessie Zuidoost voor 87% Zero Emissie geworden.

In Oost-Brabant reden er de afgelopen jaren 19 ZE-voertuigen rond en zijn in 2025 64 nieuwe ZE-voertuigen ingestroomd. Hiermee reden er aan het einde van 2025 83 nieuwe elektrische bussen rond. Dat is ongeveer 30% van de totale vloot in deze concessie.

In West-Brabant zouden er bij de start van de concessie halverwege het jaar alleen nog maar ZE-voertuigen (exclusief de buurtbussen) moeten rondrijden, maar vanwege de vertraagde levering van deze voertuigen is dit beperkt gebleven tot ongeveer 60 nieuwe ZE-voertuigen. Hiermee is ongeveer 20% van het wagenpark in West-Brabant uitstootvrij.

Busremises

Naast dat we bij nieuwe concessies voorschrijven dat alle bussen zero-emissie zijn, investeren we ook in remises voor het stallen en laden van deze batterij-elektrische bussen. Goede remises, goed gelegen in het netwerk en voorzien van voldoende stroom zijn een belangrijk onderdeel van het gehele ZE-ecosysteem. Naast afspraken met particuliere eigenaren over de beschikbaarheid van remises hebben we ook zelf remises in beheer.

In Breda is in juli 2025 de nieuwe concessie gestart vanuit de nieuw opgeleverde en zelf ontwikkelde busremise voor 180 bussen en in Roosendaal vanuit een nieuw gerealiseerde kleinere remise voor 50 bussen. De beschikbaarheid van stroom is en blijft voorlopig een zorgpunt voor iedereen en is dat ook voor zero-emissie busvervoer. In Breda waren we echter op tijd en is voldoende stroom beschikbaar voor de hele vloot en ook in Roosendaal is na een eerste afwijzing door de netbeheerder uiteindelijk toch voldoende stroom beschikbaar gekomen om de gehele vloot naar zero-emissie om te vormen. Dit was bij de start van de nieuwe concessie echter nog niet mogelijk waardoor we gedwongen waren langer met diesel door te rijden.

3.5 Toegankelijkheid

In 2025 hebben we verdere uitvoering gegeven aan het “Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid 2024-2028” dat is opgesteld naar aanleiding van het landelijke Bestuursakkoord Toegankelijkheid 2022-2032. Zo hebben we de landelijke database, het Centraal Halte Bestand (CHB) geactualiseerd waardoor de data weer zoveel mogelijk klopt met hoe de bushaltes in onze provincie er daadwerkelijk bij liggen. Dit heeft erin geresulteerd dat het percentage haltetoegankelijkheid is gestegen naar 51% volledig toegankelijke haltes. Dit is een stijging van 9% ten opzichte van 2024. Hiermee is de doelstelling om in 2028 50% volledig toegankelijke bushaltes te hebben al behaald.

Deze actualisatieslag heeft ons ook geholpen in het beter inzichtelijk krijgen waar actie op het gebied van haltetoegankelijkheid nodig is. In 2026 zullen we samen met gemeenten een aanbesteding opstarten om de toegankelijkheid verder te verbeteren. Daarnaast ontvangen gemeenten van ons een financiële bijdrage wanneer ze nieuwe bushaltes volledig toegankelijk aanleggen. Deze stimulans zal ervoor zorgen dat er nauwelijks nog ontoegankelijke bushaltes worden aangelegd.



4. Reizigerswaardering en -beleving

4. Reizigerswaardering en -beleving

4.1 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. Hieronder vallen aspecten die a.) betrekking hebben op de instaphalte, b.) de reis beïnvloeden, c.) te maken hebben met reisinformatie en d.) de reisbeleving beïnvloeden. De monitoring is bedoeld als instrument om trends te signaleren en dient ook als vroegtijdige signaalfunctie richting de vervoerders.

Door onafhankelijke steekproefmetingen wordt er, binnen de praktische mogelijkheden, naar een zo goed mogelijke spreiding over de dagdelen, dagsoorten en lijnclusters gestreefd. De resultaten geven, met een betrouwbaarheid van 95%, een goed beeld van de algehele kwaliteit van de dienstuitvoering binnen de verschillende concessiegebieden. De monitoring biedt met name waardevolle inzichten in subjectieve kwaliteitsaspecten, zoals reinheid en klantvriendelijkheid. Daarnaast geeft zij ook inzicht in operationele elementen die alleen tijdens de uitvoering van de rit goed beoordeeld kunnen worden, zoals de werking van informatieschermen wanneer voertuigen daadwerkelijk in dienst zijn.

Uitvoeringskwaliteit geconstateerd door mystery guests blijft overwegend positief

Alle drie de concessiegebieden laten een gelijksoortige trend zien: een relatief stabiele uitvoeringskwaliteit ten opzichte van 2024. Hieronder een overzicht per concessie met de meest opvallende uitkomsten uit 2025, waarbij we ons beperken tot de meer subjectieve aspecten en operationele elementen die alleen tijdens een OV-rit beoordeeld kunnen worden.

West-Brabant

- Het aspect "reinheid buitenkant voertuig" is met bijna 5% verbeterd ten opzichte van 2024. Deze verbetering is met name zichtbaar vanaf het derde kwartaal van het jaar, dus met de ingang van de nieuwe concessie, wat een logisch gevolg zou kunnen zijn van de nieuwe elektrische voertuigen die zijn ingestroomd.
- De aanwezigheid van actuele vertrekstaten en lijnnetkaarten op haltes en de bestemmingsaanduiding op de voorkant en zijkanten van de bussen zijn aspecten die met meer dan 1% verslechterd zijn ten opzichte van 2024. De grootste terugval bij deze kwaliteitsaspecten was zichtbaar in het derde kwartaal van het jaar, dus met de ingang van de nieuwe concessie. Door de volledig vernieuwde dienstregeling en het lijnnet is het de vervoerder niet gelukt om alle aanpassingen "op straat" en op de voertuigen tijdig door te voeren. In het vierde kwartaal waren nagenoeg alle problemen met betrekking tot deze aspecten opgelost.
- Correct werkende reisinformatieschermen in de bussen met daarop de juiste reisinformatie is een aspect dat gelijk is gebleven ten opzichte van 2024 en het enige aspect dat onder de 90% scoort. De start van de nieuwe concessie heeft geen invloed gehad op dit kwaliteitsaspect.

Oost-Brabant

- De aspecten "werkende OV-chipkaartlezers", "juiste informatie op DRIS-systeem" en "reinheid buitenkant voertuig" zijn met meer dan 1% verbeterd ten opzichte van 2024.
- De aspecten "actuele vertrekstaat aanwezig", "bestemming voorkant en zijkant", "reinheid binnenkant voertuig", "lijnummer voorkant, zijkant en achterkant" zijn met meer dan 1% verslechterd ten opzichte van 2024.
- De aspecten "verstaanbare halteafroep" en "actuele lijnnetkaart aanwezig" zijn aspecten die meer dan 2% zijn verslechterd ten opzichte van 2024.
- Correct werkende reisinformatieschermen in de bussen met daarop de juiste reisinformatie is een aspect dat meer dan 4% verslechterd is ten opzichte van 2024 en vanaf 2025 het enige aspect is dat onder de 90% scoort.

Zuidoost-Brabant

- De aspecten "reinheid buitenkant voertuig", "verstaanbare halteafroep", "werkende OV-chipkaartlezers" en "klantvriendelijkheid" zijn de aspecten die met meer dan 1% zijn verbeterd ten opzichte van 2024.
- Correct werkende reisinformatieschermen in de bussen met daarop de juiste reisinformatie is een aspect dat 1% is verbeterd ten opzichte van 2024, maar ook hier als enige aspect onder de 90% scoort.
- De aspecten "bestemming voorkant en zijkant", "lijnummer voorkant, zijkant en achterkant", "reinheid binnenkant voertuig", "actuele vertrekstaat aanwezig" en "actuele lijnnetkaart aanwezig" zijn allen aspecten die meer dan 1% verslechterd zijn ten opzichte van 2024.

De meerwaarde van dit instrument om enerzijds trends te signaleren en anderzijds om vroegtijdig afwijkingen richting de vervoerder te kunnen communiceren zodat zij hier snel op kunnen acteren is in 2025 wederom bevestigd. De trends worden elk kwartaal met de vervoerder besproken en daar waar nodig, bijvoorbeeld in het geval van een structurele neerwaartse trend, worden extra acties uitgezet om de betreffende aspecten waar mogelijk te verbeteren. De maandelijkse terugkoppeling met afwijkingen richting de vervoerders wordt door hen direct aangegrepen om, daar waar mogelijk, problemen met de apparatuur en/of voertuigen direct op te lossen.

Ondanks een goede uitvoeringskwaliteit en het feit dat reisinformatie in 2025 zowel door de provincie als de vervoerders als speerpunt is benoemd, willen we onder andere dat alle aspecten die betrekking hebben op reisinformatie in 2026 verder verbeteren. Reizigers moeten namelijk op elk moment, voorafgaand aan en tijdens hun reis, over betrouwbare, eenduidige, begrijpelijke, toegankelijke en actuele informatie kunnen beschikken. Zekerheid hierover verlaagt de drempel om met het openbaar vervoer te (blijven) reizen.

4.2 Reizigerswaardering

Klantwaardering wordt sinds 2001 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 de klantwaardering van het OV meet in de verschillende concessiegebieden en over diverse aspecten. In de OV-Klantenbarometer beoordelen de reizigers de rit die ze op dat moment maken, maar worden er ook enkele vragen gesteld over het openbaar vervoer in zijn algemeenheid.

Brabantse reizigerswaardering boven landelijk niveau

Landelijk is de waardering voor het regionale busvervoer (op basis van het totaaloordeel dat de reizigers voor hun rit gaven) met een 7,9 als rapportcijfer beoordeeld. De waardering van de Brabantse busreiziger is over het algemeen in lijn met deze landelijke resultaten, alhoewel er wel regionale verschillen zijn. Voor heel Brabant komt het totaaloordeel van de reiziger in 2025 uit op een 8,0. Dit is het beste resultaat van de afgelopen jaren.

Consistent hogere reizigerswaardering 2025

In Oost- en Zuidoost-Brabant komt het totaaloordeel van de reiziger in 2025 uit op een 8,0. In West-Brabant ligt het totaaloordeel met een 7,9 net iets lager, maar ook hier is sprake van een verbetering ten opzichte van 2024.

West-Brabant

In West-Brabant zijn in 2025 meerdere significante verbeteringen zichtbaar in de reizigerswaardering ten opzichte van 2024. Het totaaloordeel is gestegen naar 7,9. De grootste stijgers zijn de aspecten 'Frequentie' en 'Drukke', die beide met 0,6 punt zijn toegenomen. Daarnaast zijn ook de waarderingen voor zitplaats, stiptheid, inrichting van het voertuig, informatie op de instaphalte, gemak van het kopen van een vervoersbewijs en het ontspannen gevoel tijdens de reis significant verbeterd. Binnen deze concessie zijn enkele lichte dalingen zichtbaar, maar geen daarvan is significant.

Uit de vergelijkingen met de resultaten uit de eerste helft van 2025 (oude concessie) en de tweede helft van 2025 (nieuwe concessie) kunnen statistisch gezien geen conclusies worden getrokken, maar zien we wel een aantal (on)verwachte uitkomsten op basis van de ongewogen resultaten: de aspecten rietfrequentie, netheid van het voertuig, ervaren drukte en overstaptijd krijgen een hogere waardering. Iets wat we met de ingang van de nieuwe concessie ook verwacht hadden. Daarentegen daalt de waardering voor zitplaatskans, wat opvallend is aangezien de ervaren drukte wel beter werd beoordeeld in de eerste helft van het jaar en de gemiddelde busbezetting aantoonbaar lager is in de nieuwe concessie.

Oost-Brabant

Ook in Oost-Brabant is sprake van meerdere significante verbeteringen ten opzichte van 2024, wat resulteert in een stijging van het totaaloordeel naar 8,0. De verbeteringen concentreren zich met name op aspecten die samenhangen met comfort en reisbeleving, zoals drukte en zitplaats. Afgezien van een lichte daling bij vragen over het vervoersbewijs (-0,1) laten de overige thema's een brede verbetering zien.

Zuidoost-Brabant

In Zuidoost-Brabant is het totaaloordeel in 2025 eveneens gestegen naar een 8,0. Vrijwel alle aspecten laten een verbetering zien ten opzichte van 2024, wat wijst op een breed gedragen positieve ontwikkeling in de reizigerswaardering. De sterkste stijging is zichtbaar bij het aspect 'Zitplaats', dat is toegenomen van 8,3 naar 8,8, en daarmee een duidelijke verbetering laat zien in de ervaren capaciteit en het comfort in het voertuig. Uitzondering hierop vormt het aspect 'Frequentie', dat licht is gedaald van 7,0 naar 6,9. Deze beperkte afname doet echter geen afbreuk aan het overwegend positieve beeld, waarin de reizigerswaardering in Zuidoost-Brabant in 2025 duidelijk is verbeterd.



In alle Brabantse concessies is sprake van een verbetering van de reizigerswaardering, waarbij met name aspecten die gerelateerd zijn aan comfort en beleving, zoals zitplaats en ervaren drukte, positief bijdragen aan het totaaloordeel. Hoewel de accenten per concessie verschillen, is de algemene tendens dat reizigers het Brabantse busvervoer in 2025 positiever beoordelen dan in 2024, wat wijst op een breed gedragen verbetering in de uitvoering en het ervaren kwaliteitsniveau van het aanbod.

4.3 Sociale veiligheid

Arriva en Hermes zijn als concessiehouders verantwoordelijk voor het in stand houden en het verbeteren van de sociale veiligheid in het OV. Niet alleen om reizigers een prettige en veilige reiservaring te bieden, maar ook ten behoeve van het welzijn en de tevredenheid van het personeel. De provincie, Hermes en Arriva doen financiële investeringen voor maatregelen en menskracht in het sociale veiligheidsdomein. De Programma's van Eisen van de concessie zijn hierbij de leidraad voor de gezamenlijke inspanningen om de sociale veiligheid in het concessiegebied te verbeteren en te waarborgen. In deze Programma's van Eisen zijn verschillende eisen opgenomen, zoals cameratoezicht in bussen, een noodknop voor chauffeurs, voldoende toezichthouders enz. Dit vormt het fundament voor de sociale veiligheid in de Brabantse bussen. Daarnaast stellen de vervoerders in afstemming met de provincie ook jaarlijks een gezamenlijk Plan Sociale Veiligheid OV Noord-Brabant op. Zo wordt geanticipeerd op de trends en ontwikkelingen op basis van de monitoring van incidenten en vandalisme en de veiligheidsbeleving van personeel en reizigers.

Deze ontwikkelingen volgen we onder andere via het aantal meldingen van incidenten en via de OV-klantenbarometer. In deze rapportage laten we de cijfers zien van het landelijk incidenten registratiesysteem van de streekvervoerders. OV-autoriteiten en vervoerders hebben landelijke 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, optreden bij betalingsproblemen (zwartrijden), etc. maar niet aangifte-waardig).
- C-categorie: incidenten die vallen onder de huisregels van de vervoerder.

Voor een inzicht in de ontwikkeling van incidenten met betrekking tot sociale veiligheid is het van belang dat alle incidenten, groot én klein, op een eenduidige manier gemeld worden. Hoewel deze aantallen waardevolle inzichten opleveren, zal het nooit een volledig beeld van de ontwikkeling geven, omdat dit onder andere samenhangt met de registratiebereidheid.

Hoge veiligheidsbeleving ondanks lichte stijging geregistreeerde incidenten

Uit de resultaten van het OV-Klantenbarometeronderzoek blijkt dat in Brabant de algemene veiligheidsbeleving in het openbaar vervoer in 2025 gelijk is gebleven ten opzichte van 2024 en wordt gewaardeerd met een 8,0. De veiligheidsbeleving op haltes en in het voertuig is in Brabant gestegen ten opzichte van 2024 en wordt gewaardeerd met respectievelijk een 8,0 en een 8,4. Tegelijkertijd is zowel absoluut als relatief een lichte stijging zichtbaar in het aantal geregistreeerde incidenten. In 2025 werden er in Brabant 1.953 incidenten met betrekking tot sociale veiligheid geregistreeerd. Afgezet tegen het aantal reizigersritten resulteert dit in 4,1 incidenten per 100.000 reizigersritten. Sinds de coronaperiode is sprake

van een dalende trend in zowel het absolute als het relatieve aantal incidenten. Dit jaar is er echter sprake van een lichte stijging ten opzichte van 2024, toen 3,9 incidenten per 100.000 reizigersritten waren geregistreeerd. Gecombineerd laten de cijfers zien dat sociale veiligheid in het Brabantse OV in 2025 redelijk stabiel is gebleven. Hoewel het aantal geregistreeerde incidenten licht is toegenomen, blijft het ervaren veiligheidsgevoel hoog, met name in de voertuigen.

Wanneer gekeken wordt naar het aantal geregistreeerde incidenten, zijn er duidelijke regionale verschillen zichtbaar. De concessie Oost-Brabant is al jaren het gebied waar de meeste incidenten worden geregistreeerd, gevolgd door West-Brabant en daarna Zuidoost-Brabant. Uit de resultaten van het OV-Klantenbarometeronderzoek komt naar voren dat het veiligheidsgevoel, zowel in het openbaar vervoer als op de halte als in het voertuig, in de concessie West-Brabant lichtelijk is verslechterd, terwijl dit in Oost- en Zuidoost-Brabant lichtelijk is verbeterd.

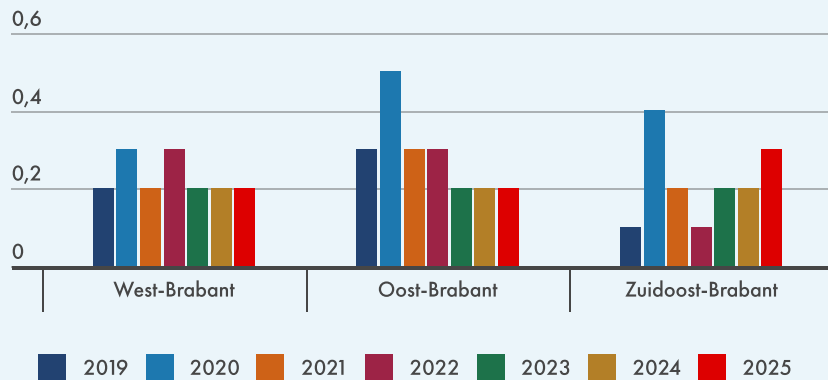
De ontwikkeling van het veiligheidsgevoel laat zich niet één-op-één verklaren vanuit het aantal geregistreeerde incidenten. Een mogelijke verklaring hiervoor is de toegenomen registratie- en meldbereidheid, mede als gevolg van gerichte aandacht voor sociale veiligheid. Dit kan ertoe leiden dat incidenten vaker worden geregistreeerd, terwijl tegelijkertijd het ervaren veiligheidsgevoel gelijk blijft of zelfs verbetert. Met name uit het OV-Klantenbarometeronderzoek blijkt dat het veiligheidsgevoel in het voertuig hoog wordt gewaardeerd. In Oost- en Zuidoost-Brabant geeft de reiziger dit aspect een 8,5. In West-Brabant krijgt dit aspect een 8,3 als rapportcijfer.



Toename aantal ernstige incidenten in Zuidoost-Brabant

Zowel het absolute als relatieve aantal ernstige incidenten (A-categorie) is in Zuidoost-Brabant gestegen. In totaal zijn er 49 A-incidenten geregistreerd in deze concessie, een stijging van 16 ten opzichte van 2024. Dit komt neer op 0,3 incidenten per 100.000 reizigersritten. In Oost-Brabant is er sprake van een lichte afname van het absolute aantal A-incidenten en in West-Brabant is er 1 incident meer geregistreerd dan in 2024. Hoewel in de concessie Zuidoost-Brabant in absolute zin de minste incidenten zijn geregistreerd (bijna de helft ten opzichte van Oost- en West-Brabant) springen de ernstige incidenten er in negatieve zin uit.

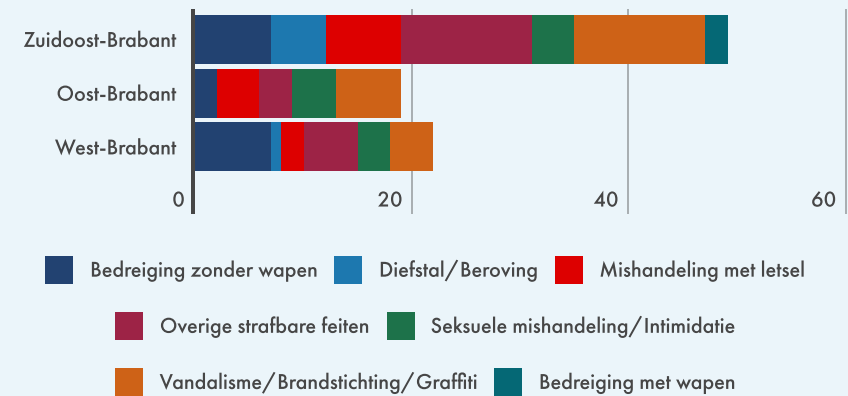
Aantal A-incidenten per 100.000 reizigersritten (Strafrecht en APV) 2019-2025



Bron: SVOVda, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

De aard van de A-incidenten laat een divers beeld zien en vanwege de relatief beperkte aantallen kan geen duidelijke trend worden vastgesteld. Wel is het zo dat de categorie 'Vandalisme, brandstichting, graffiti', net als in 2024, de grootste groep vormt. De piek in 2020 hangt samen met het lagere aantal reizigersritten in dat jaar, waardoor de relatieve incidentcijfers hoger uitkomen.

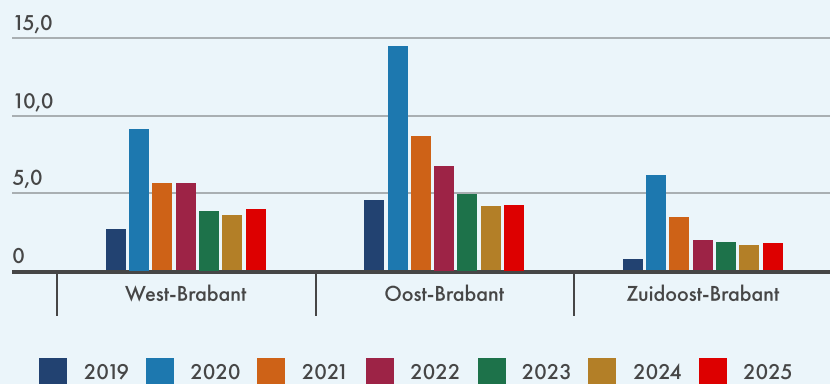
Verdeling aantal ernstige incidenten 2025 (A-categorie)



Bron: SVOVda, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

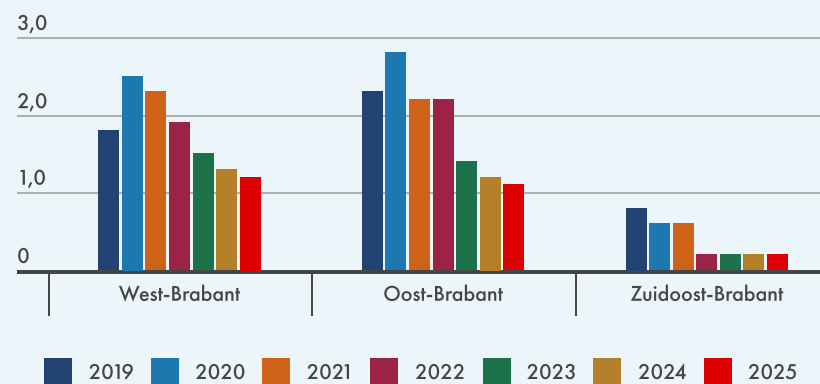
B-incidenten hebben vaak te maken met zwartrijden en oneigenlijke omgang met reizigers en/of personeel. C-incidenten hebben met name betrekking op het overtreden van huisregels, het constateren van gezicht bedekkende kleding en (niet-aangiftewaardige) verontreiniging of vernieling van voertuigen en/of haltes. Het absolute en relatieve aantal B-incidenten laat in alle concessies een lichte stijging zien, terwijl er bij de C-incidenten een lichte daling zichtbaar is. Zoals ook al in voorgaande jaren duidelijk naar voren kwam is het aantal B-incidenten in Zuidoost-Brabant lager dan in Oost- en West-Brabant (ongeveer de helft) en de C-incidenten in deze concessie zelfs een fractie zijn van wat er in Oost- en West-Brabant wordt geregistreerd (ongeveer een achtste). Een sluitende verklaring kan hiervoor niet gegeven worden.

Aantal B-incidenten per 100.000 reizigersritten (Wet Personenvervoer)



Bron: SVOVda, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

Aantal C-incidenten per 100.000 reizigersritten (besluit Personenvervoer en huisregels) 2019-2025

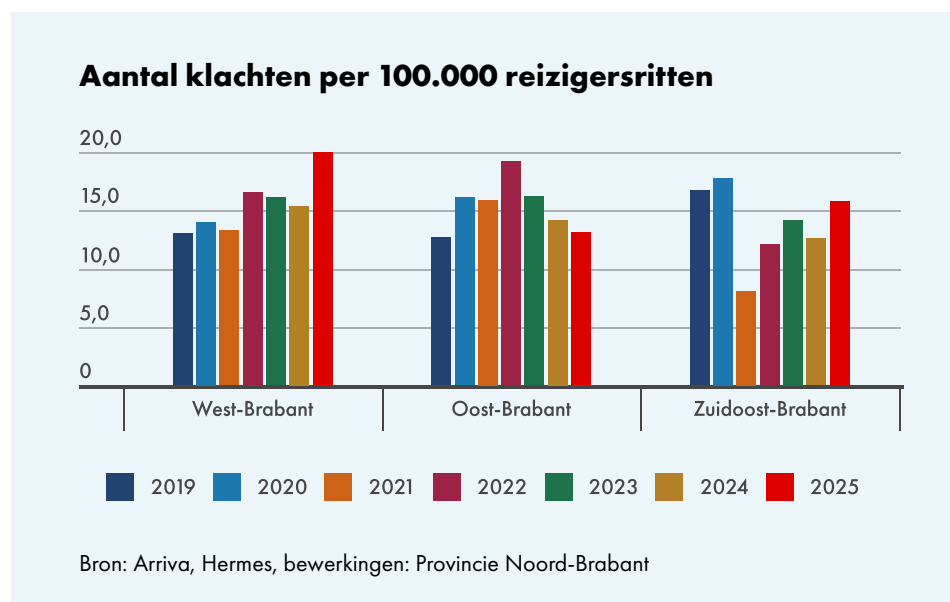


Bron: SVOVda, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

4.4 Klachten

Reizigers kunnen via verschillende kanalen en media een klacht indienen bij de vervoerder waarmee men heeft gereisd. Als men het niet eens is met, of ontevreden is over, de afhandeling van de klacht door de vervoerder, kan men terecht bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer.

Het aantal geregistreerde klachten is een belangrijke indicator, maar geeft nooit een volledig beeld van de ontwikkeling van de kwaliteit van het OV en bij het vergelijken van absolute aantallen moet men zich ervan bewust zijn dat de manier van registreren en de volledigheid hiervan cruciaal zijn voor het maken van vergelijkingen en het in kaart brengen van trends.



Grotendeels stabiel klachtenbeeld, ondanks toename klachten

Zowel het absolute aantal klachten als het aantal klachten per 100.000 reizigersritten is, vergeleken met 2024, toegenomen. In 2025 zijn er 7.736 klachten geregistreerd door de vervoerders, wat neerkomt op 16,3 klachten per 100.000 gemaakte reizigersritten. In 2024 waren dit 6.484 klachten, oftewel 13,9 klachten per 100.000 gemaakte reizigersritten. In Oost-Brabant neemt het relatief aantal klachten, net als in de voorgaande jaren, af.

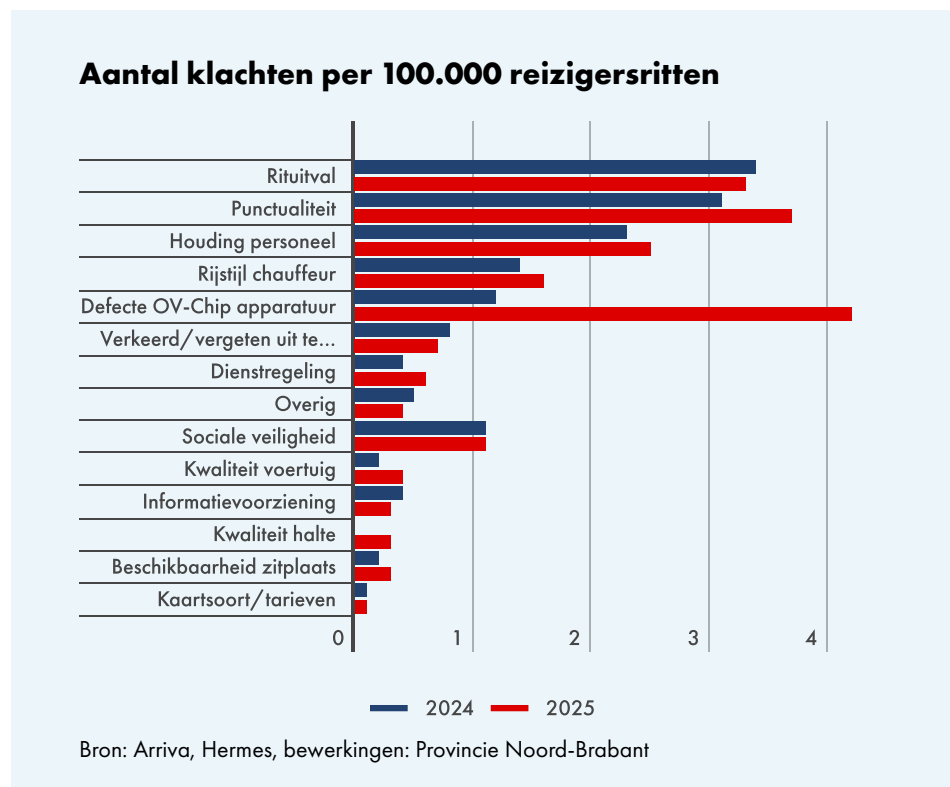
In Zuidoost-Brabant is sprake van een stijging van het relatief aantal klachten ten opzichte van 2024. Het absolute aantal klachten is toegenomen met 651. Wanneer wordt gekeken naar de verdeling naar categorieën valt op dat in Zuidoost-Brabant de categorie 'Defecte OV-chipkaartapparatuur' een sterke stijging laat zien. Een belangrijk deel van deze klachten had betrekking op niet goed functionerende betaalvalidators in de voertuigen. Sommige validators konden betaalpassen niet snel genoeg verwerken. Dit leidde tot problemen bij het in- en uitchecken en in enkele gevallen tot onjuiste tariefrekeningen. Inmiddels zijn de betreffende validators vervangen door nieuwe exemplaren. De klachten die momenteel nog onder deze categorie worden geregistreerd, hebben echter niet primair betrekking op defecte apparatuur maar hangen samen met een recente verkoopactie. Tijdens deze actie hebben veel reizigers hun oude OV-chipkaart omgeruild voor een actiekaart. Deze massale omzetting heeft tijdelijk geleid tot verstoringen in de verwerking van producten, wat in de klachtenregistratie zichtbaar is geworden.

In West-Brabant zijn er in de tweede helft van het jaar meer dan twee keer zo veel klachten geregistreerd als in de eerste helft van het jaar. Deze toename zien we met name terug in de ingediende klachten over dienstregeling, rituitval en punctualiteit. Dit kan grotendeels verklaard worden als een gevolg van het compleet vernieuwde lijnennet vanaf de start van de concessie in juli, waarbij een volledig nieuwe dienstregeling is ingevoerd, bijna alle buslijnen nieuwe nummers hebben gekregen en de frequenties zijn aangepast. Dergelijke veranderingen vragen gewinning van reizigers en leiden in de eerste periode doorgaans tot meer klachten.



Structurele aard van klachten zichtbaar in top-3 categorieën

De top 3 categorieën geeft inzicht in de klachten die structureel het grootste aandeel vormen binnen het totale aantal geregistreerde klachten. De aard van de geregistreerde klachten is al meerdere jaren relatief stabiel en ook in 2025 blijft de top-3 klachtcategorieën grotendeels onveranderd. Voor zowel Oost- als West-Brabant behoren klachten over rituitval, punctualiteit en houding van personeel tot de categorieën waarover de meeste klachten worden ingediend, waarbij we in de nieuwe concessie West-Brabant wel een flinke toename zien in klachten over de dienstregeling.



Voor Zuidoost-Brabant wijkt de samenstelling van de top 3 enigszins af in vergelijking met voorgaande jaren. In deze concessie bestaat de top 3 uit klachten in 2025 uit defecte OV-chipkaartapparatuur, rituitval en houding van personeel. Ten opzichte van 2024 zijn er verder geen grote verschuivingen zichtbaar in de verdeling van klachtcategorieën, met uitzondering van de categorie defecte OV-chipkaartapparatuur, waarin een duidelijke toename is waargenomen.

Naast de aard en verdeling van klachten is ook de wijze waarop klachten worden afgehandeld van belang. De afhandeltijd speelt hierbij een belangrijke rol, aangezien deze bijdraagt aan de ervaren zorgvuldigheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening.

De provincie eist van de vervoerders dat een klacht via verschillende kanalen en media kan worden ingediend en dat klachten adequaat en tijdig worden afgehandeld. De vervoerders streven ernaar om ingediende klachten zo zorgvuldig en zo snel mogelijk af te handelen.

In Oost-Brabant is de gemiddelde afhandeltijd teruggebracht van 4 naar 2 werkdagen. In Zuidoost-Brabant is eveneens een afname zichtbaar en is de gemiddelde afhandeltijd afgenomen van 2 naar 1 werkdag(en). In West-Brabant is de gemiddelde afhandeltijd van klachten lichtelijk toegenomen van 1,7 naar 2,1 werkdagen. Zowel Arriva en Hermes slagen er ruimschoots in om de klachten binnen de door de provincie opgelegde afhandeltermijn correct en adequaat af te handelen.