

Provincie Noord-Brabant

Trendrapportage OV

2019-2024



Voorwoord

Als deze trendrapportage één ding laat zien, dan is het veerkracht. Of het nou gaat om het terugdringen van het personeelstekort, het verbeteren van de betrouwbaarheid of het herstel van de reizigersaantallen. Op bijna alle belangrijke punten laat 2024 een flinke plus zien ten opzichte van 2023. Dat is een heel groot compliment aan iedereen die ons Brabantse busvervoer helpt mogelijk te maken.



Fotograaf Marc Bolsius

Misschien is het ook wel goed om hier nog eens te onderstrepen waar we het allemaal voor doen. In 2024 vervoerden onze bussen meer dan 46,5 miljoen reizigers. Een duizelingwekkend aantal. Die reizigers beoordeelden hun reis gemiddeld met het rapportcijfer 7,8. In Oost-Brabant was dat zelfs een 7,9. Cijfers waarmee je kunt thuiskomen.

Al helemaal als je bedenkt dat we van ver moesten komen. De gevolgen van corona zijn nog altijd voelbaar in het busvervoer. Misschien nog wel het meest bij de personeelstekorten bij onze vervoerders. Die tekorten zorgden ook begin 2024 nog voor grote uitdagingen, maar zijn inmiddels ver teruggedrongen. In zoverre zelfs dat in oktober 2024 de dienstregeling in Zuidoost-Brabant werd opgeschaald met 30.000 dienstregelingsuren. In Oost- en West-Brabant zou een vergelijkbare opschaling begin 2025 volgen.

Daarmee is ook de betrouwbaarheid van het busvervoer flink verbeterd. Onder meer door een aantal stakingsdagen was de rituitval in 2023 met 5 procent erg hoog. In 2024 is dat percentage, mede door het aantrekken van extra chauffeurs, teruggedrongen tot 1,5 procent. Ook de punctualiteit is verbeterd. Het leidt er toe dat steeds meer reizigers de bus (her)ontdekken, voornamelijk de recreatieve reiziger in het weekend. Bovendien werden er nog nooit zo weinig incidenten geregistreerd in ons busvervoer als in 2024. Met gemiddeld 3,9 meldingen per 100.000 ritten.

Er is dus veel om trots op te zijn, maar we zijn er natuurlijk nog niet. In West-Brabant is net een nieuwe concessie gestart. In Oost-Brabant hebben we net een winnaar bekendgemaakt. En in Zuidoost-Brabant worden de eerste voorbereidingen voor de nieuwe aanbesteding gestart. We investeren intussen in nieuwe en bestaande remises. Waar we vaker dan ons lief is geduld moeten hebben met de instroom van elektrische bussen. Ook kunnen we nog wel wat hulp gebruiken vanuit Den Haag, waar we hopen dat het kabinet alsnog over de brug komt met een compensatie voor de misgelopen inkomsten uit het studenten-ov. Er is dus werk aan de winkel, maar we zijn op de goede weg!

Stijn Smeulders

gedeputeerde Stedelijke Ontwikkeling en Mobiliteit

Inhoud

1.	Bravo, steeds beter	5
1.1	Ontwikkelingen in de Brabantse OV-concessies in 2024	5
1.2	Financiële situatie	6
1.3	Dienstregelingsaanbod	7
2.	Gebruik van gedeelde mobiliteit	9
2.1	Reizigersontwikkeling	9
2.2	Buurtbus	16
2.3	Regiotaxi	17
2.4	Bravoflex	18
2.5	Vrijwilligersinitiatieven	18
2.6	Deelmobiliteit en meerijddiensten	19
3.	Kwaliteit van het aanbod	21
3.1	Betrouwbaarheid	21
3.2	Reisinformatie	24
3.3	Het Brabants tarievenhuis	26
3.4	Duurzaamheid	26
3.5	Toegankelijkheid	27
4.	Reizigerswaardering en -beleving	29
4.1	Kwaliteitsmetingen	29
4.2	Reizigerswaardering	30
4.3	Sociale veiligheid	31
4.4	Klachten	35

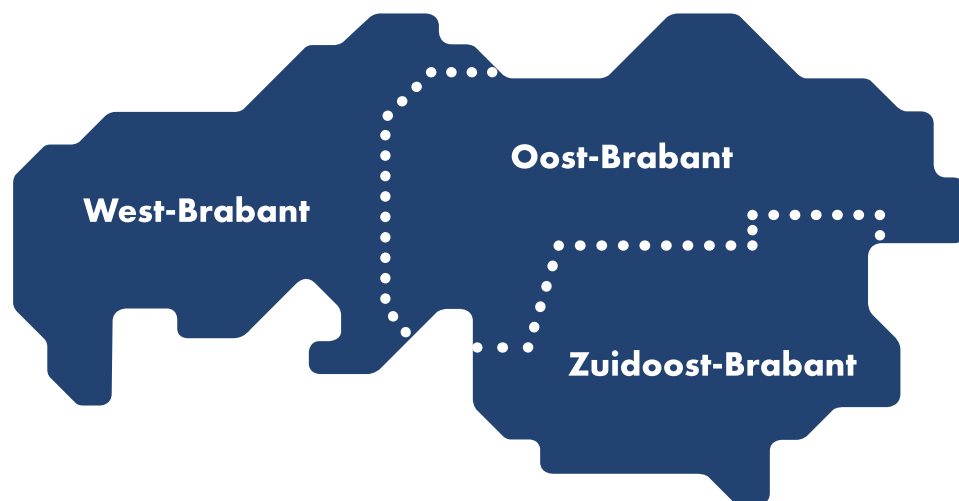
1. Bravo, steeds beter



1. Bravo, steeds beter

1.1 Ontwikkelingen in de Brabantse OV-concessies in 2024

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. Vanaf 2025 (regio West-Brabant) en 2026 (overige regio's) wordt in het kader van gedeelde mobiliteit het concept Bravoflex geïntroduceerd ter vervanging van de huidige voorziening. Ook dit is een samenwerking met de gemeenten en de vijf Regiotaxiregio's 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. In 2024 is hard gewerkt aan de voorbereiding van de Brabantbrede uitrol van Bravoflex.



Periodiek besteedt de provincie het openbaar 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 gegund aan Hermes. In 2023 is de concessie West-Brabant (2025-2035) aanbesteed en wederom gegund aan Arriva. Deze aanbesteding heeft een mooi resultaat opgeleverd, wat vanaf de start van de concessie in juli 2025 resulteert in substantieel meer vervoer met een sterke uitbreiding van het netwerk aan BravoDirectlijnen. Ook de afstemming met Bravoflex is binnen deze aanbesteding vastgelegd waarbij Arriva als 'mobiliteitsmakelaar' reizigers en inwoners moet informeren over zowel het busvervoer binnen de concessie als Bravoflex (ingekocht via de Regiotaxicontracten) en andere kleinschalige vormen van (gedeelde) mobiliteit.

Ook de aanbestedingsprocedure van de concessie Oost-Brabant (2027-2039) is in 2024 gestart. De provincie zal de concessie medio 2025 gunnen. De concessie Zuidoost-Brabant is in 2024 verlengd tot medio 2029.

In deze rapportage presenteren wij de trends in het openbaar vervoer op basis van de drie Brabantse concessies. Deze drie concessiegebieden zijn qua omvang en reizigersaantallen vergelijkbaar. Daarom worden de meeste gegevens in deze Trendrapportage in absolute zin gepresenteerd en niet gerelateerd aan de omvang van het concessiegebied. Dit zou namelijk nauwelijks een afwijkend beeld laten zien.

Stabilisatie en herstel van de reizigersontwikkeling

De uitbraak van de Coronapandemie in maart 2020 heeft een grote impact gehad op de reizigersaantallen en daarmee de reizigersopbrengsten waardoor het voor de vervoerders een uitdaging was en nog steeds is, om het aanbod en de kwaliteit van de dienstverlening op hetzelfde niveau te houden als vóór de Coronapandemie. Het jaar 2019 zal ook in deze rapportage als basisjaar worden genomen waarbij het streven nog steeds is om minimaal hetzelfde aantal reizigers te vervoeren met minimaal hetzelfde aanbod en kwaliteit van de dienstverlening.

Gedurende 2022 en met name in de tweede helft van het jaar werden bijna alle sectoren in het land getroffen door structurele personeelstekorten, zo ook het openbaar vervoer. Vervoerders werden geconfronteerd met een tekort aan buschauffeurs waardoor, ondanks de beperkte reizigersontwikkeling als gevolg van de Coronapandemie, het een uitdaging bleek om het aanbod en de uitvoering van de dienstverlening op peil te houden. Daarnaast kregen de vervoerders in het eerste kwartaal van 2023 te maken met maar liefst 16 stakingsdagen en daarmee nog minder reizigersopbrengsten.

In de voorgaande trendrapportage hebben we aangegeven dat, ondanks deze uitdagingen, er wel sprake was van een gestage groei en stabilisatie op allerlei aspecten in het openbaar vervoer. Dit heeft zich doorgezet in 2024 en heeft geleid tot een lichte groei van reizigersaantallen en -opbrengsten. Ook in 2024 hebben we nog steeds te maken met personeelstekorten, waarbij de vervoerders wel succesvol werken aan het terugdringen hiervan. De reizigersaantallen zijn voor de meeste reizigersgroepen weer nagenoeg op het niveau van 2019, maar met name de aantallen scholieren en studenten blijven echter (nog) achter. Omdat veel OV-reizigers scholier of student zijn ligt het totaal aantal reizigers nog ruim onder het niveau van 2019. Deze ontwikkelingen worden in de verschillende hoofdstukken verder geduid.

1.2 Financiële situatie

Steunmaatregelen Corona

Om de grootste verliezen door de gedaalde reizigersopbrengsten te dekken als gevolg van de Coronapandemie én tegelijkertijd het openbaar vervoer haar cruciale rol te kunnen laten vervullen, heeft het Rijk in de jaren 2020 tot en met 2023 het OV financieel gesteund. Deze steun moest bijdragen aan een noodzakelijke transitie binnen de OV-sector naar het “nieuwe normaal” in 2024, waarin de vraag naar OV en de manier van reizen structureel zijn veranderd ten opzichte van de periode vóór de Coronapandemie.

Rijksbijdrage Openbaar Vervoer

Het OV heeft in 2024 drie bijzondere rijksbijdragen ontvangen, de zogeheten decentralisatie-uitkeringen. Twee daarvan in het kader van de uitvoering van de motie Bikker c.s. en de motie Grinwis c.s. en één in verband met de compensatie van de herijking studenten OV-reisproduct (motie-Krul c.s.).

De middelen “motie Bikker – Grinwis c.s.” zijn bestemd voor het structureel compenseren van de vervoerders voor het niet verhogen van de tarieven met de Landelijke Tarieven Index (LTI) van 11,72% in 2024 en om de beschikbaarheid van het OV structureel te verbeteren. De provincie Noord-Brabant ontvangt 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. Beide bedragen zijn exclusief BTW.

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. Ook hiervoor ontvangen de vervoerders een compensatie voor de daarmee gepaard gaande opbrengstenderving. Deze compensatie wordt alleen voor de lopende concessie verleend en is dus tijdelijk.

Compensatie herijking studenten OV-reisproduct (motie-Krul)

In 2024 is eenmalig een bedrag van in totaal € 84,7 miljoen (inclusief BTW) beschikbaar gesteld om het negatieve effect van de herijking van de vergoeding voor het gebruik van het studenten OV-reisproduct in 2024 tegen te gaan, naar aanleiding van de aangenomen motie Krul c.s. De verdeling van de middelen is in overleg tussen Rijk en de sector vastgesteld. De provincie Noord-Brabant heeft voor de 3 concessies € 13,8 miljoen (inclusief BTW) ontvangen. Zonder deze compensatie zou er uitval van het OV zijn ontstaan. De middelen zijn beschikbaar gesteld voor 2024. Vanaf 2025 ontstaat er alsnog een tekort¹.

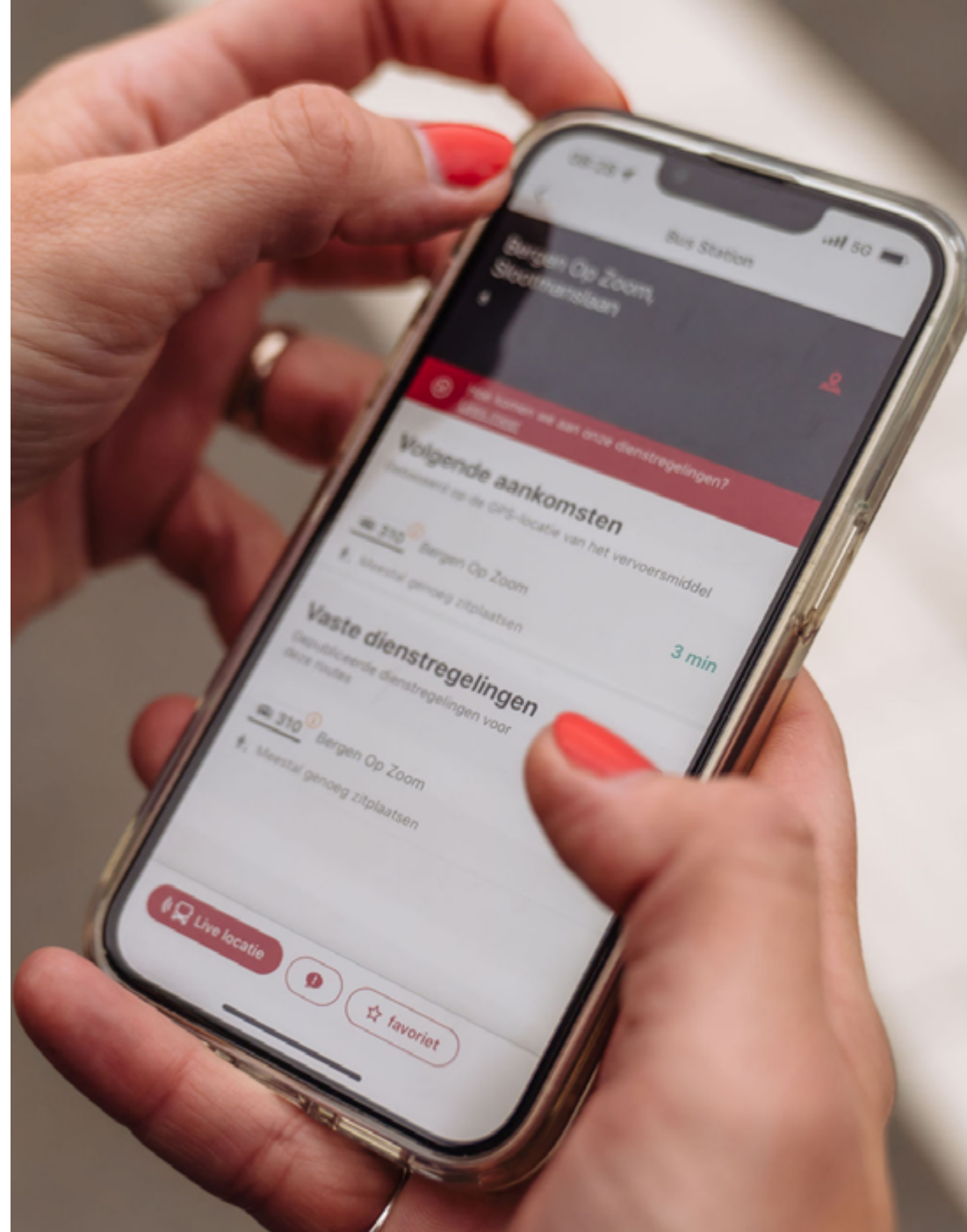
1.3 Dienstregelingsaanbod

In 2023 was het aanhoudende personeelstekort nog de reden dat de vervoerders, in overleg met de provincie, genoodzaakt waren om de dienstregeling, met name voor de stadsdiensten, af te schalen en zorgde de 16 landelijke stakingsdagen in het eerste kwartaal van het jaar voor een ongekend hoge rituitval. Desondanks zagen we toch nog een beperkte toename van het aantal busreizigers.

Meer openbaar vervoer ondanks blijvende uitdagingen

In 2024 is door de vervoerders volgens afspraak op veel manieren gewerkt aan het werven van personeel. Dit heeft gedurende 2024 geleid tot een toename van het aantal buschauffeurs. In de concessies Oost- en West-Brabant heeft dit echter nog niet geleid tot het opschalen van de dienstregeling. De geplande opschaling van de stadsdienst in Breda is doorgeschoven naar januari 2025. In Zuidoost-Brabant was er in oktober wel een opschaling van circa 30.000 dienstregelingsuren. Ondanks deze positieve ontwikkeling zorgde het personeelstekort er ook in 2024 nog voor dat we nog steeds niet de dienstverlening konden bieden die we beoogd hadden, maar de verwachting is dat de dienstregeling in de loop van 2025 weer verder opgeschaald kan worden.

De vele infrastructurele aanpassingen in de binnensteden van een aantal kernen, waaronder Breda, Tilburg, 's-Hertogenbosch en Eindhoven zorgden ook in 2024 weer voor aanzienlijke omleidingen en daarmee extra uitdagingen waardoor veel tijdelijke aanpassingen aan de dienstregeling noodzakelijk waren.



2. Gebruik van gedeelde mobiliteit



2. Gebruik van gedeelde mobiliteit

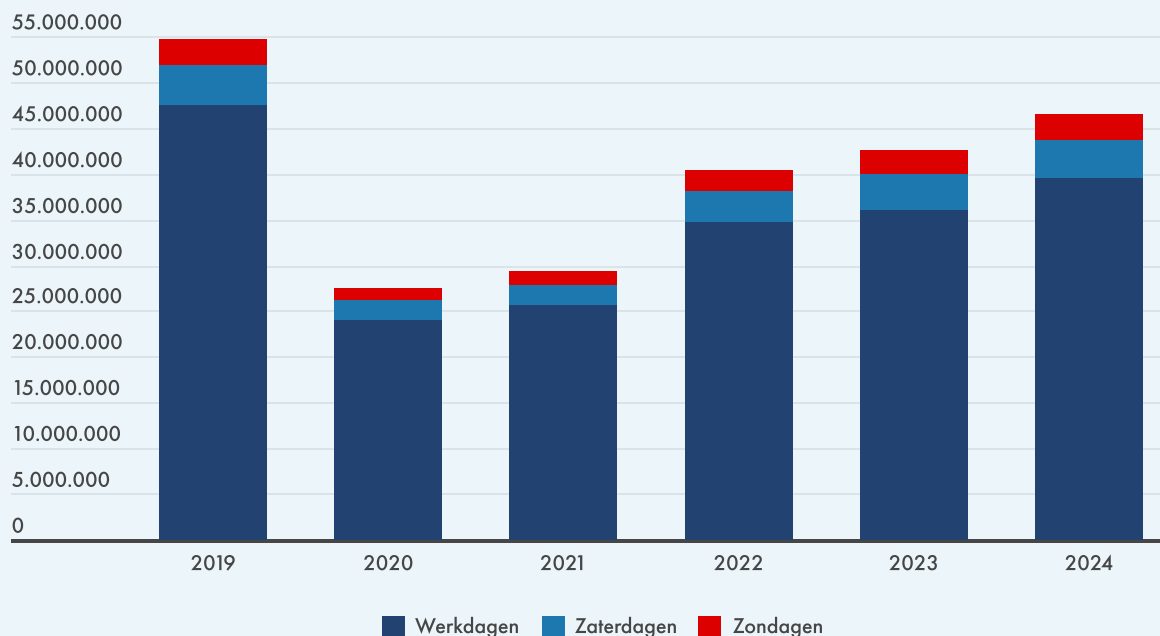
2.1 Reizigersontwikkeling

Stabiel reizigersherstel

2019 is niet voor niets als referentiejaar genomen: het was het laatste volledige jaar voordat de Coronapandemie uitbrak en de reizigersaantallen enorm daalden. Bovendien werd in 2019 een recordaantal reizigersritten gemaakt in Brabant (ruim 54,7 miljoen). Op een gemiddelde werkdag waren dat ruim 60.000 reizigersritten. Het aantal reizigersritten in 2024 (ruim 46,5 miljoen) t.o.v. 2019 in heel Brabant komt uit op 85%. Op een gemiddelde werkdag zijn dat ruim 50.000 reizigersritten.

Daar waar de reizigersaantallen op werkdagen een beperkter herstel van laten zien van rond de 83%, zien we dat de reizigersaantallen op weekenddagen alweer bijna op het niveau van 2019 zitten, namelijk 96%. Dit hangt nauw samen met een aantal ontwikkelingen dat we zien binnen de reizigerspopulatie zoals het inmiddels ingeburgerde frequentere thuiswerken en het blijvend aanbod van digitaal onderwijs waardoor zowel forensen als studenten (op werkdagen) minder vaak gebruik maken van de bus. Alle Brabantse concessies laten hierin ongeveer hetzelfde beeld zien.

Aantal reizigersritten OV 2019-2024

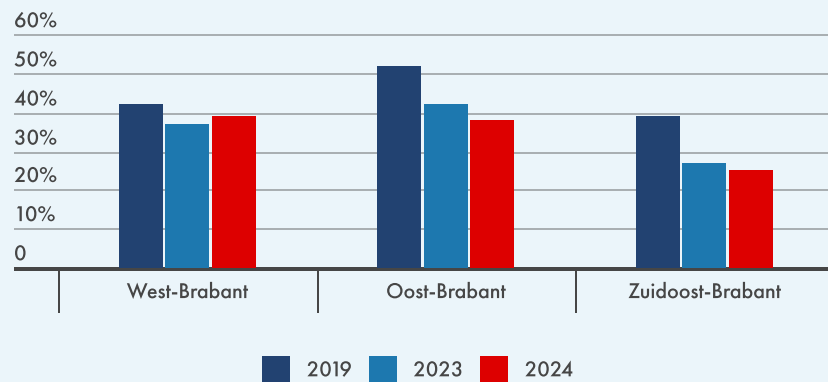


Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: provincie Noord-Brabant



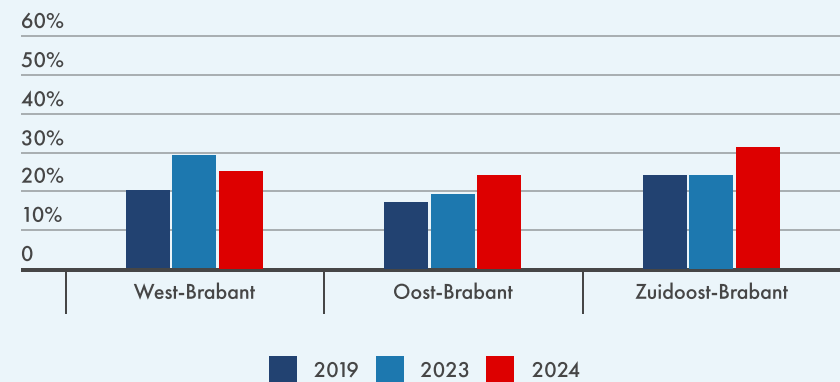
Het aantal studenten en scholieren dat met de bus reist is nog aanzienlijk minder dan in 2019. Dit heeft zoals gezegd met name als oorzaak dat er nog veel aanbod is van digitaal onderwijs. Dit wordt ondersteund door de resultaten van het OV Klantenbarometeronderzoek waaruit blijkt dat het reismotief "onderwijs" achterblijft t.o.v. 2019. Het reismotief "werk" wordt in 2024 wel vaker genoemd dan in 2019, maar dit is mede een gevolg van het afgenomen aandeel van het reismotief "onderwijs".

Reismotief "onderwijs" 2019-2024



Bron: OV-Klantenbarometer (CROW)

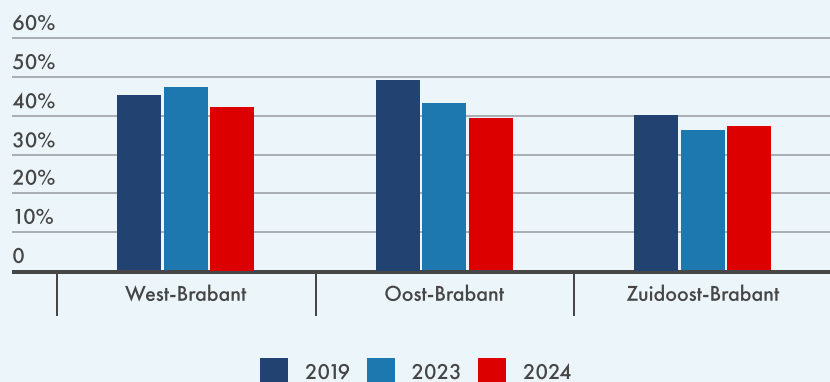
Reismotief "werk" 2019-2024



Bron: OV-Klantenbarometer (CROW)

De resultaten van het OV Klantenbarometeronderzoek laten ook zien dat er in 2024 relatief minder hoogfrequente reizigers zijn (minimaal vier keer per week met de bus reizen) dan in 2019. Daar waar in 2019 45% van de busreizigers in Brabant vier dagen per week of meer reist, is dat in 2024 39%. Daarbij zien we in alle drie de concessies dat het aandeel reizigers dat één tot drie keer per week met de bus reist is gegroeid, echter dat we in absolute aantallen minder laagfrequente studenten- en jeugdreizigers in 2024 zien dan in 2019. Het lijkt erop dat dit ook een effect is van het frequenter thuiswerken en het aanbod van digitaal onderwijs.

Aandeel hoogfrequente reizigers 2019-2024 (reist vier dagen per week of meer met de bus)



Bron: OV-Klantenbarometer (CROW)

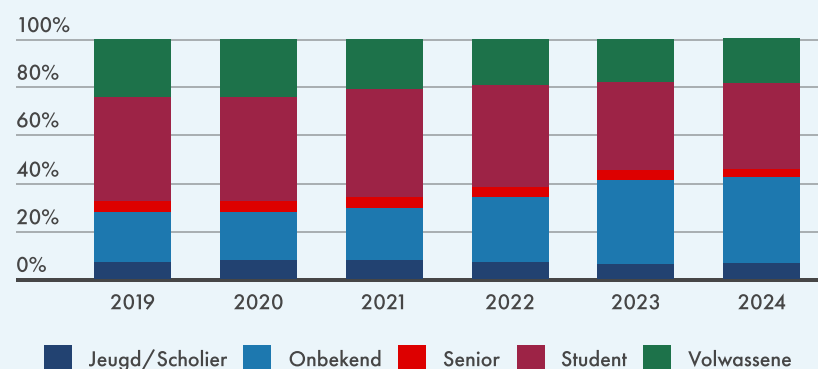
Toename reizen op rekening en reizen op saldo

Op basis van de gebruikte kaartsoorten kan in 2024 van ongeveer 65% van de reizigers worden vastgesteld tot welke reizigersgroep ze behoren (o.b.v. de kaart-soorten en abonnementen met leeftijds-korting of producten die alleen verkrijgbaar zijn voor een specifieke reizigersgroep). Van de overige reizigers weten we dat ze met uiteenlopende kaartsoorten reizen zoals met een anonieme OV-Chipkaart, de betaalpas, een dalurendagkaart, een ritkaart, of op rekening of saldo reizen. In 2019 kon nog van ongeveer 80% van de reizigers worden vastgesteld tot welke reizigersgroep ze behoorden. De verklaring voor het grotere aandeel "onbekend" in 2024 is dat er meer reizigers "op rekening" en "op saldo" reizen. Het toegenomen aandeel saldoreizen is ook gedeeltelijk te verklaren door een afname van het aantal wagenverkopen ten gunste van OVpay (betalen met de bankpas of creditcard).

Door thuiswerken en digitaal onderwijs wordt er minder gereisd

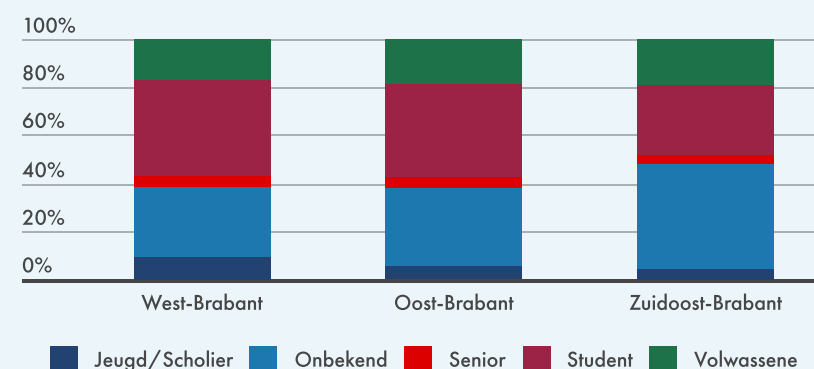
De relatieve omvang van de groep Jeugd/Scholier is in 2024 nagenoeg gelijk aan die van 2019: zij zijn verantwoordelijk voor 6% tot 7% van het totaal aantal gemaakte busritten in Brabant. Het aandeel busritten dat gemaakt is door senioren is van 6% in 2019 teruggegaan naar 4% in 2024. Het aandeel busritten dat gemaakt is door volwassenen en studenten laat de grootste achteruitgang zien t.o.v. 2019: het aandeel volwassenen is teruggegaan van 24% naar 18% en het aandeel studenten is teruggegaan van 43% naar 36%. De drie belangrijkste oorzaken hiervoor zijn het frequentere thuiswerken, het aanhoudende aanbod van digitaal onderwijs de toename van de groep "Onbekend".

Verdeling reizigerstypen



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

Verdeling reizigerstypen 2024



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

De ontwikkeling van de reizigerstypen over de concessies heen laat ongeveer hetzelfde beeld zien, maar binnen de Brabantse concessies zijn er duidelijke verschillen. Zo is de groep studenten in de concessies West- en Oost-Brabant altijd groter geweest dan in Zuidoost-Brabant en is deze reizigersgroep in 2024 goed voor ongeveer 40% van alle gemaakte reizigersritten. In Zuidoost-Brabant is dat aandeel 30%. Daarnaast zien we in West-Brabant een relatief groot aandeel Jeugd/Scholier (bijna 10%) 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.

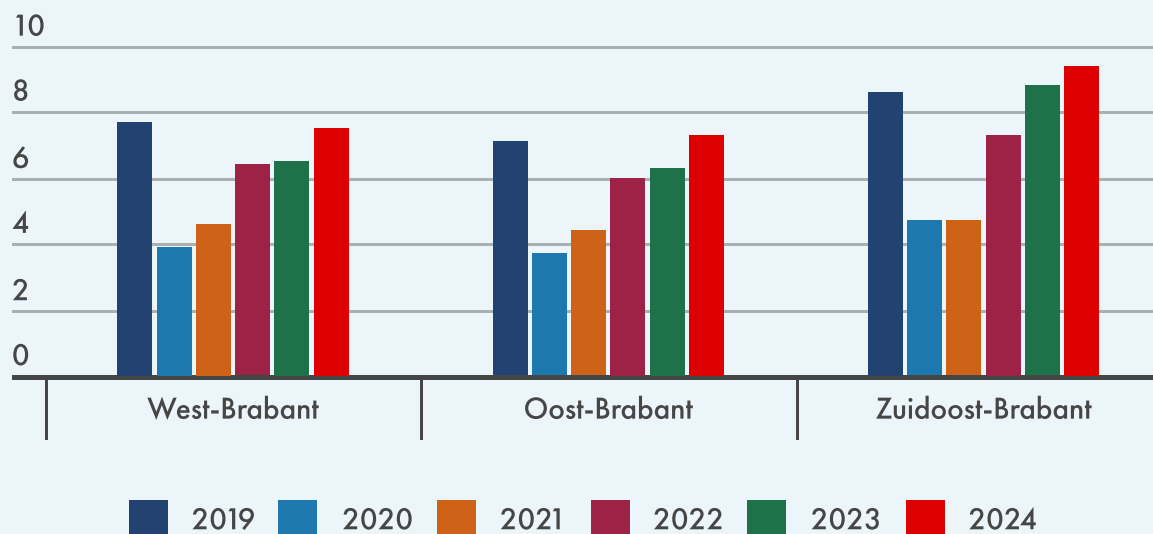


Gemiddeld aantal reizigers in de bus neemt toe

Een maat die iets zegt over de vraaggerichtheid 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 2019 zaten er gemiddeld 7,6 reizigers in een bus. Na de uitbraak van de Coronapandemie in 2020 was dit gemiddelde gehalveerd tot 4,1. In 2024 is het gemiddeld aantal reizigers in een bus gestegen tot 8,1. Opvallend hierbij is dat de concessie Zuidoost-Brabant een veel hogere benuttingsgraad laat zien dan Oost- en West-Brabant en er in 2024 gemiddeld genomen veel meer reizigers in een bus zitten dan in 2019. De belangrijkste verklaring hiervoor is het beperktere aanbod van openbaar vervoer in Zuidoost-Brabant ten opzichte van 2019. Over het algemeen kan gesteld worden dat door een verminderd aanbod van het aantal ritten er gemiddeld genomen meer reizigers gebruik hebben gemaakt van hetzelfde voertuig om op hun bestemming te komen en dus dat reizigers niet zo gevoelig zijn voor afschalingen. Dat zou kunnen betekenen dat een groot deel van de reizigers aangewezen is op het OV en hiermee de beperktere reismogelijkheden en het verminderde comfort op de koop toe nemen.

Benutting: gemiddeld aantal reizigers in de bus

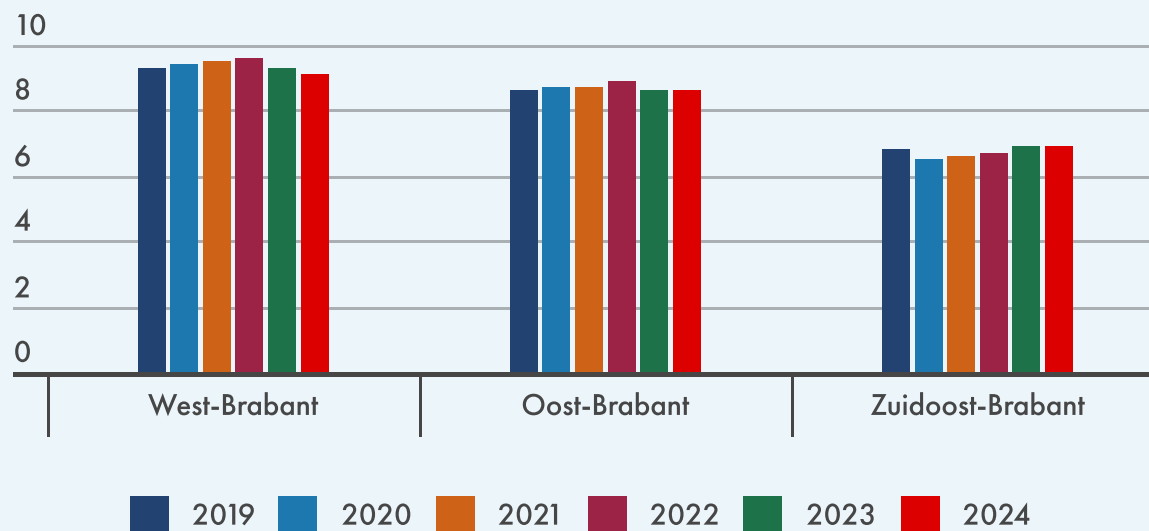


Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

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 hoogst, namelijk ruim 9 km. In Oost-Brabant is dit iets minder (ruim 8 km) en in Zuidoost-Brabant is de gemiddelde ritafstand het kleinst, ruim 6 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 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. In Oost-Brabant zijn er twee omvangrijke stadsdiensten (Tilburg en 's-Hertogenbosch) waardoor de gemiddelde ritafstand wat lager ligt dan in West-Brabant.

Gemiddelde reisafstand (km) per OV-rit



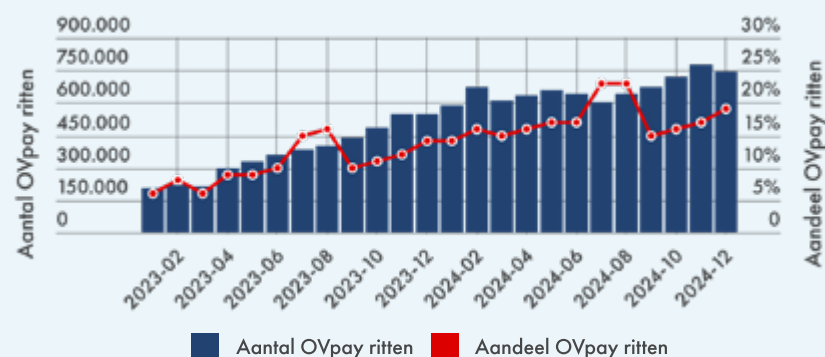
Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

OVpay maakt betalen in het openbaar vervoer nog makkelijker

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. In eerste instantie was het alleen mogelijk om te reizen op saldo zonder korting, maar sinds medio 2024 is het voor de doelgroepen 12 t/m 18 jaar en 65+ mogelijk om leeftijdskorting te koppelen aan de betaalpas. Na een eenmalige aanmelding op de website ovpay.nl kan de reiziger die recht heeft op leeftijdskorting met 34% korting met de betaalpas in de Brabantse bussen reizen.

Het reizen met de betaalpas is vanaf de invoering al succesvol gebleken, omdat na de eerste paar maanden al ruim 5% van alle ritten in Brabant gemaakt is met OVpay en de aantallen zijn nagenoeg elke maand doorgegroeid. In Brabant zijn er in 2023 ruim 4 miljoen ritten met OVpay gemaakt, wat neerkomt op 11% van het totaal aantal gemaakte reizigersritten. In 2024 is dit aantal gestegen tot bijna 8 miljoen reizigersritten met een aandeel van 17% van het totaal aantal gemaakte reizigersritten.

Gebruik OVpay (reizen met de betaalpas)

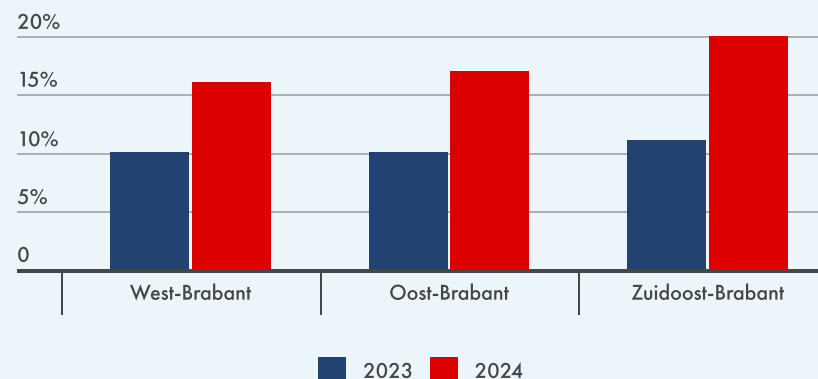


Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

Wat verder opvalt is het hogere aandeel OVpay in de zomermaanden. Dit kan grotendeels verklaard worden doordat studenten alleen met een OV-chipkaart gratis kunnen reizen en deze omvangrijke reizigersgroep in de zomermaanden minder reist.

Daarnaast zien we dat de concessie Zuidoost-Brabant het hoogste gebruik van OVpay laat zien, zowel in absolute aantallen als ook het aandeel ten opzichte van alle gemaakte busritten. Daar waar de groei van OVpay vanaf maart 2024 voor de concessie Oost- en West-Brabant beperkt was, bleef de grote stijging in Zuidoost-Brabant zich doorzetten. In augustus 2024 was er in Zuidoost-Brabant zelfs sprake van een aandeel van OVpay van 25% ten opzichte van alle gemaakte busritten. Ook zien we dat een groot gedeelte van deze ritten op de lijnen 400 en 401 naar Eindhoven Airport worden gemaakt, omdat toeristen niet allemaal over een OV-chipkaart beschikken, maar wel over een bankpas.

Aandeel OVpay (reizen met de betaalpas)



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



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 in de provincie en enkele lijnen ook op zaterdagen. 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 personen) 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.

Eind 2024 reden er in Oost-Brabant 20 buurtbuslijnen, in West-Brabant 22 en in Zuidoost-Brabant 17. In 2024 zijn er in Brabant in totaal ruim 780.000 ritten met de buurtbus gemaakt. Dat is 1,7% van het totaal gemaakte busritten in Brabant. Het aandeel buurtbussenritten t.o.v. alle gemaakte busritten is in Oost-Brabant 2,0%, in West-Brabant 2,4% en in Zuidoost-Brabant is dit aandeel 0,9%.

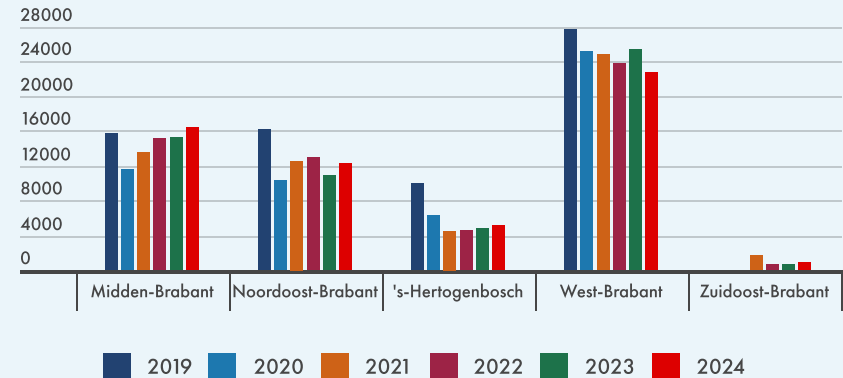


2.3 Regiotaxi

De regiotaxi (deeltaxi) verzorgt deur-tot-deur vervoer voor mensen voor wie het reguliere openbaar vervoer geen optie is door een fysieke of mentale beperking. Dit in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit vervoer is 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 toegankelijk voor alle andere burgers (de zogenaamde 'vrije reizigers'). Voor dit deel is de provincie verantwoordelijk. Hiermee zijn er ook reismogelijkheden in die gebieden en/of op die tijden dat er weinig of geen regulier lijngebonden openbaar vervoer aanwezig is. De Regiotaxi is actief in nagenoeg heel Brabant, naast de verschillende Bravoflex-pilots, en wordt aangestuurd door vijf regionale samenwerkingsvormen.

Het aantal "vrije reizigers" met de Regiotaxi in Brabant is na het uitbreken van de Coronapandemie vrij stabiel gebleven en, net zoals in 2023, ligt het aantal OV-ritten rond de 57.000. De meeste "vrije reizigers" zijn te vinden in het regiotaxigebied West-Brabant (in 2024 werden er ruim 22.000 ritten OV-ritten met de Regiotaxi gemaakt). Vanaf 2025 wordt in heel West-Brabant Bravoflex ingevoerd en vervalt de mogelijkheid om als OV-reiziger met de deeltaxi van deur tot deur te reizen. Met de introductie van de Bravoflex formule in de hele provincie in 2026 zullen de "vrije reizigers" verdwijnen en zullen de ontwikkelingen met de Regiotaxi niet meer aan bod komen in de jaarlijkse Trendrapportage.

Aantal OV-ritten met de Regiotaxi



Bron: Regiotaxi-centrales, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

2.4 Bravoflex

Bravoflex gaat vanaf 2025, te beginnen in West-Brabant, samen met het lijngebonden openbaar vervoer de basis vormen van gedeelde mobiliteit in Brabant en komt daarmee in de plaats van Regiotaxi voor de 'vrije reiziger'. Als Bravoflex medio 2026 in de hele provincie actief is kunnen reizigers ook op momenten dat er geen lijnbus vertrekt van een halte bij hen in de buurt, reizen naar een halte van een bus die hen rechtstreeks naar één van de grote knooppunten in de provincie brengt. Daarmee biedt Bravoflex, als aanvulling op, en in combinatie met het lijngebonden openbaar vervoer, voor veel reizigers (met name in de meer landelijke gebieden) straks veel meer reismogelijkheden tegen OV-tarief. Het deur-tot-deur reizen tegen OV-tarief zal dan niet meer mogelijk zijn.

Op een aantal plekken in West-Brabant rijdt Bravoflex al enige jaren in verschillende verschijningsvormen als pilot. Per 1 januari 2025 zal Bravoflex in heel West-Brabant in de definitieve vorm worden uitgerold. Bravoflex is daartoe (samen met het Wmo-doelgroepenvervoer van de gemeenten in deze regio) aanbesteed.

De twee pilots in West-Brabant (Bergen op Zoom en Moerdijk-Halderberge-Drimmelen-Altena) laten een kleine daling in gebruik zien in 2024 ten opzichte van 2023. Dat kan komen omdat er weinig (extra) communicatie hierover heeft plaatsgevonden. Daarnaast was het op Bravoflex Bergen op Zoom in 2023 ten onrechte mogelijk om met de OV-studentenkaart te reizen, dit is in 2024 hersteld. Per 1 januari 2025 zijn beide pilots gestopt en overgegaan in Bravoflex in heel West-Brabant. De pilot in Loon-op-Zand, Dongen en Waalwijk kent zeer weinig reizigers. Na een korte campagne bij de introductie lijkt ook hier het gebrek aan lokale marketing/communicatie parten te spelen. De afwijkende tarieven en voorwaarden van deze pilot bleken lastig te communiceren (tarieven en voorwaarden zijn inmiddels aangepast). In Helmond is in mei 2024 gestart met de nieuwe Bravoflex-formule waarbij er halte-halte vervoer wordt verzorgd.

2.5 Vrijwilligersinitiatieven

In 2024 zijn er weer verschillende vrijwilligersinitiatieven van de grond gekomen waar we als provincie een bijdrage aan hebben geleverd. Zo was er de opstart van drie nieuwe ANWB Automaatjes in Brabant: in Eindhoven, Alphen-Chaam en Eersel. Deze initiatieven hebben van de provincie de standaard opstartbijdrage van € 6.500 ontvangen.

In 2024 is ook de website vervoervoormij.nl online gegaan. Nagenoeg alle gemeenten hebben hiervoor hun input geleverd, zodat iedereen kan zien welke mobiliteitsdiensten per gemeente worden aangeboden. Begin 2025 wordt het gebruik hiervan voor een eerste keer geëvalueerd met de regio's.

Daarnaast heeft de provincie een bijdrage geleverd aan de Seniorenbus Vught en de Dorpsbus Wijbosch voor de aanschaf van een nieuw voertuig. Tot slot is in Nuenen de Plusbus gestart. Dit initiatief organiseert in de weekenden en avonden activiteiten voor mensen die minder mobiel zijn. Hiervoor maken ze gebruik van de buurtbussen die op die momenten niet worden gebruikt in de reguliere operatie.

Kwartaalbijeenkomsten

Sinds 2024 wordt er ieder kwartaal een bijeenkomst georganiseerd op het provinciehuis voor de verschillende vrijwilligersinitiatieven in onze provincie. 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. De initiatieven hebben bijvoorbeeld gezamenlijk besloten nieuwe planningssoftware aan te schaffen waarmee hun organisatie beter uit de voeten kan.



2.6 Deelmobiliteit en meerijddiensten

Nabogo

Eind 2021 zijn we gestart met het Deense carpoolplatform Nabogo in het pilotgebied in West-Brabant bestaande uit de gemeenten Bergen op Zoom, Roosendaal, Steenberghe en Woensdrecht. Het doel van Nabogo was het verzorgen van de first en last mile in aansluiting op het bestaande openbaar vervoer. Door middel van meetingpoints moesten herkenbare carpoolplekken ontstaan. In 2024 liep de pilot af en is er een externe evaluatie van de pilot uitgevoerd. Hierbij is in beeld gebracht hoe mensen reizen en waarom mensen gebruikmaken van Nabogo. De evaluatie is terug te lezen in het [rapport Evaluatie pilot Nabogo West-Brabant](#). Op 30 april 2024 is de pilot met Nabogo uiteindelijk geëindigd.

Hoewel de evaluatie aantoont dat carpools een mooie aanvulling is op het totale mobiliteitsaanbod, maakt het 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 carpools kan daarmee vooral voor werkgevers een interessante optie zijn. De provincie zal dan ook voorlopig geen nieuwe initiatieven op dit gebied in gang zetten.

Twee- & vierwielers

In 2024 hebben er diverse ontwikkelingen op het gebied van deelmobiliteit in Brabant plaatsgevonden. Het nieuwe aanbod van deelbakfietsen in Eindhoven in 2023 is eind 2024 alweer tot een einde gekomen vanwege een faillissement. Het blijkt dat de markt van deelmobiliteit nog erg onrustig is. Met name het vinden van de juiste businesscase voor tweewielers is lastig. Enerzijds door gemeentelijk beleid, anderzijds door het minder gunstige investeringsklimaat ten opzichte van zo'n vijf jaar geleden.

Enkel de OV-fiets van NS doet het echt goed onder de deeltweewielers. Deze OV-fietsen zijn in Brabant te vinden op alle treinstations en op de busstations in Waalwijk, Uden, Veghel en Sleetwijk (Tol-Oost en -West). We zijn in gesprek met de NS om het aantal locaties van de OV-fiets bij busstations uit te breiden.

Deelauto's

De aanbod van deelauto's is stabiel. Hier zie je dat Greenwheels en MyWheels met name in de grote steden te vinden zijn en steeds meer gebruikt worden. Ook het concept "OnzeAuto" blijft groeien in Brabant. Deze partij zet meer in op het zogenaamde "community-delen". Hiermee is OnzeAuto interessanter voor dorpen en zelfs buurtschappen.

Inclusieve deelmobiliteit

Sinds de zomer van 2024 werkt de provincie Noord-Brabant samen met gemeenten Eindhoven en Gemert-Bakel aan het aanbieden van deelauto's voor een relatief laag tarief. Hiermee hopen we dat mensen met een kleinere beurs ook vaker gebruik kunnen maken van deelmobiliteit. Samen met OnzeAuto is besloten om het project in 2025 voort te zetten en te zoeken naar een structurele werkwijze, zodat de overheidsbijdrage op den duur niet meer nodig is. Daarnaast kijken we in 2025 of we samen met andere Brabantse gemeenten dit project kunnen uitbreiden naar de rest van de provincie.

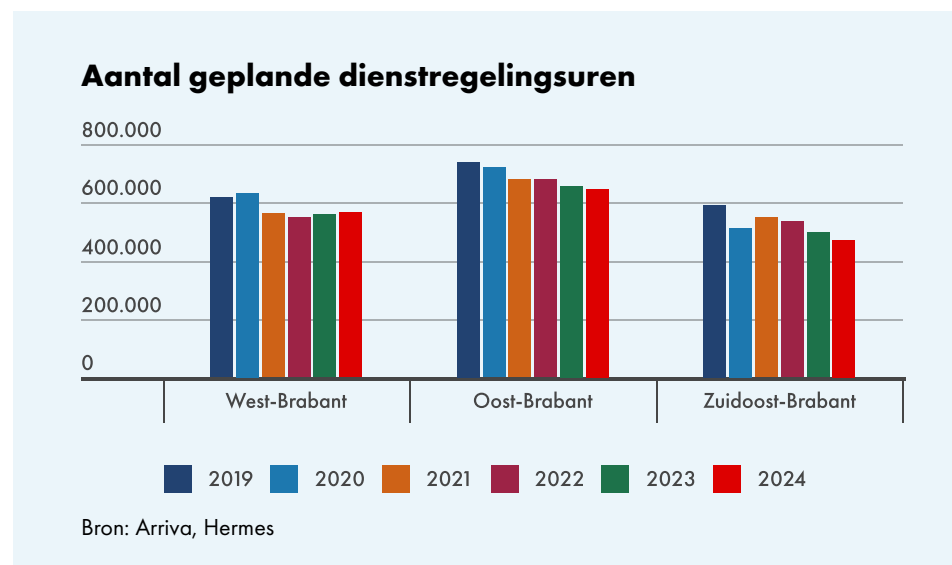
3. Kwaliteit van het aanbod



3. Kwaliteit van het aanbod

Een belangrijke maat die wat zegt over de omvang van het aanbod van het openbaar vervoer is een dienstregelingsuur. Een dienstregelingsuur (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.

Sinds 2019 is er een vermindering van het aantal aangeboden DRU's te zien voor alle drie de concessiegebieden. De sector heeft afgesproken het aanbod af te schalen, omdat het aantal reizigers en daarmee de inkomsten enorm zijn gedaald. Vanaf 2022 nam het aantal reizigers weer toe, maar kunnen vervoerders vanwege het personeelstekort, met name in 2023, maar zeker ook nog in 2024, de dienstregeling niet opschalen.



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 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 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.

Stabilisatie aankomstpunctualiteit op knooppunten en eindhaltes

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 2020, waarin duidelijk was dat de afgenomen verkeersdruk op de weg een positief effect had op het op tijd aankomen van de bussen op eindhaltes en knooppunthaltes, zagen we vanaf 2021 het tegenovergestelde gebeuren: door een toename van het wegverkeer nam ook de aankomstpunctualiteit weer af.



Net zoals in 2022 en 2023 is de verkeersdrukke in 2024 alleen maar verder toegenomen en is er in 2023 en 2024 sprake geweest van een aanzienlijk aantal omleidingen door wegwerkzaamheden waardoor de bussen niet alle haltes volgens de dienstregeling hebben kunnen aandoen. Desondanks hebben de inspanningen van de vervoerders in 2024 om de aankomstpunctualiteit te verbeteren hun vruchten afgeworpen en is er sprake van een iets groter aandeel bussen dat op tijd aankomt op knooppunthaltes en eindhaltes. Echter ligt dit aandeel nog wel steeds onder de norm die de provincie hiervoor stelt.

Minder dan 5% van de bussen vertrekt te vroeg op beginhaltes en knooppunten

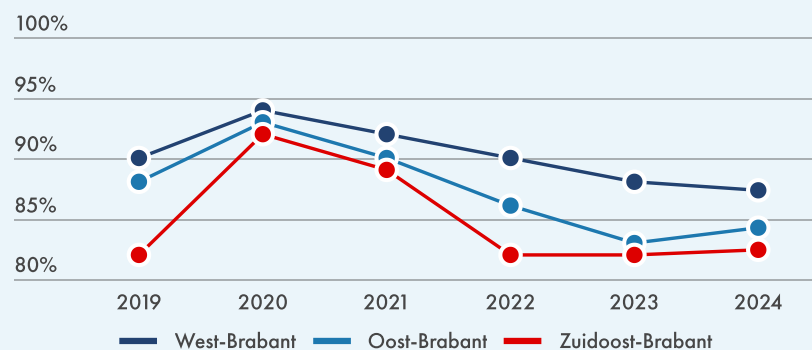
Een andere eis is dat een bus op vertrekhaltes en knooppunthaltes op de route niet eerder mag vertrekken dan het in de dienstregeling aangegeven tijdstip. De reiziger moet er immers vanuit kunnen gaan dat als hij op tijd bij de halte is, de bus nog niet is vertrokken. Het te vroeg vertrekken is voor 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.

In 2024 zien we dat het de vervoerder in de concessie Oost- en West-Brabant is gelukt om het te vroeg vertrekken terug te dringen en vertrekken de bussen over het hele jaar genomen in minder dan 5% van de ritten te vroeg. In Zuidoost-Brabant zien we echter een groter aandeel bussen dat te vroeg vanaf beginhaltes en knooppunten vertrekt ten opzichte van 2023. Ondanks dat vertrekt ook hier minder dan 5% van de bussen te vroeg volgens de dienstregeling.

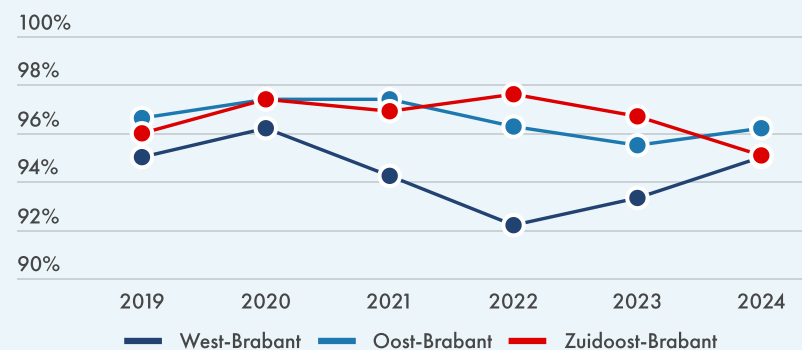
Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat er situaties zijn waarbij het niet wenselijk is om de vertrektijd van de dienstregeling af te wachten, bijvoorbeeld als de bus vol is waardoor er geen reiziger meer bij kan, of op locaties waar er door infrastructurele beperkingen niet door bussen (veilig) gewacht kan worden.

Op tijd aankomen op knooppunthaltes en eindhaltes



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

Niet te vroeg vertrekken op beginhaltes en knooppunten



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



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.

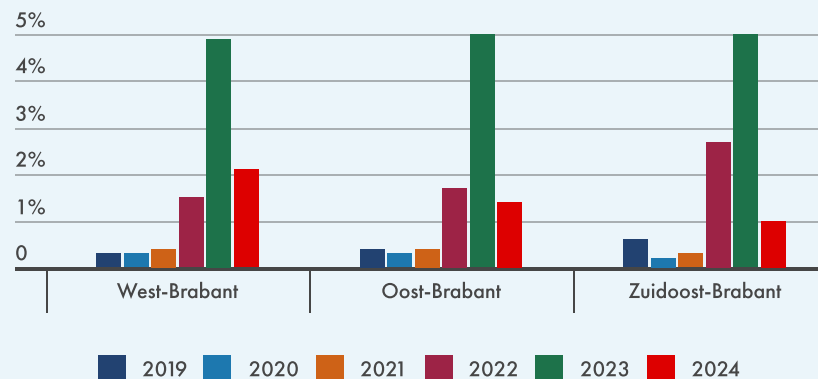
Rituitval neemt af, maar is nog steeds te hoog door personeelstekorten

In 2023 was er, naast het oplopende personeelstekort, 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%.

Ondanks alle inspanningen van de vervoerders om nieuw personeel aan te trekken is de krappe arbeidsmarkt en de natuurlijke uitstroom van chauffeurs in 2024 de belangrijkste oorzaak voor de nog steeds te hoge rituitval. Een andere oorzaak is de tegenvallende beschikbaarheid van nieuwe elektrische bussen vanwege leveringsproblemen bij de fabrikant waardoor er noodgedwongen met oud materieel doorgereden moet worden dat vaker storingen heeft. Daarnaast zijn er veel nieuwe chauffeurs in dienst getreden met minder ervaring waardoor er ook meer schadegevallen geweest zijn.

In Zuidoost-Brabant heeft de vervoerder het meeste succes gehad om de rituitval terug te dringen en komt het percentage rituitval in 2024 uit op 1%. In Oost-Brabant is de rituitval teruggebracht tot 1,4%, net iets onder het niveau van 2022. In West-Brabant blijft het de grootste uitdaging om nieuw personeel te vinden en komt de rituitval in 2024 uit op 2,1%. Gezien het feit dat de vervoerders het steeds beter lukt om nieuwe personeel aan zich te binden is de hoop en verwachting dat het personeelstekort in 2025 niet meer tot extreme rituitval zal leiden.

Aandeel gedeeltelijk of volledig uitgevallen ritten



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

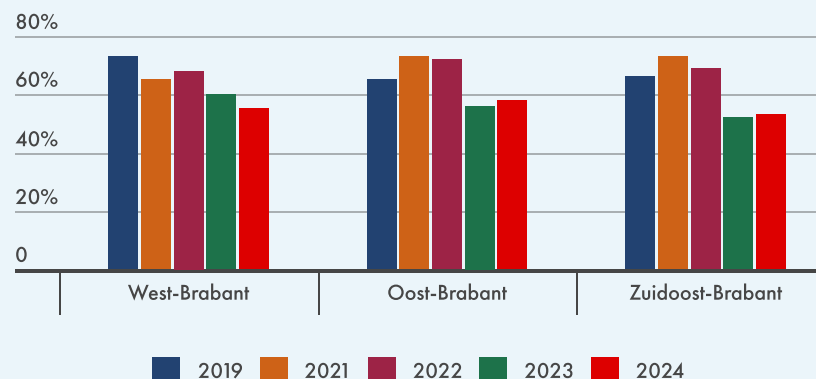


3.2 Reisinformatie

Goede reisinformatie, vóór en tijdens de reis, is afhankelijk van goede real-time 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 2024 zijn de eerste activiteiten gestart om uiteindelijk alle circa 500 haltesystemen in Brabant (displays en audiozuilen) voor dynamische reisinformatie systemen (DRIS) aan te sluiten op de centrale distributieomgeving van DOVA. De eerste 30 displays zijn hiervoor aangepast. Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen voor een grote aanbesteding in 2025 om alle verouderde haltesystemen in Brabant te reviseren en/of te vervangen, zodat deze weer een lange tijd mee kunnen.

In het OV Klantenbarometeronderzoek laten we ook al vele jaren de vraag stellen of reizigers de getoonde actuele vertrektijden op deze 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%. De hoge rituitval zal hier een belangrijke oorzaak voor geweest zijn, maar ook verouderde systemen kunnen hier een rol gespeeld hebben. We vertrouwen erop dat er met de omvangrijke vernieuwing van deze systemen in 2025 verbetering zal optreden.

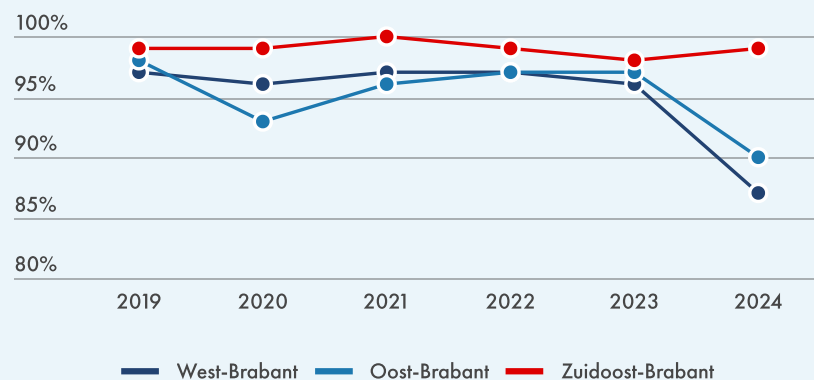
Vertrouwen in Digitale Reisinformatie Systemen



Bron: OV Klantenbarometer (CROW)

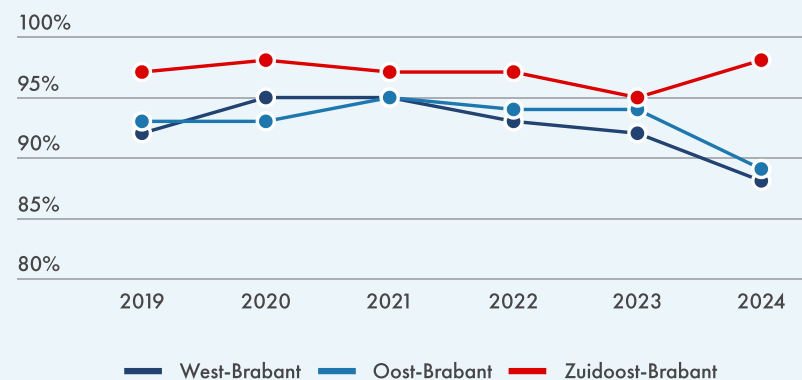
Door de vele dienstregelingswijzigingen die de vervoerders sinds de uitbraak van de Coronapandemie begin 2020 hebben moeten doorvoeren, hebben zij snel werk gemaakt om hun systemen klaar te maken voor frequentere wijzigingen in de dienstregeling en het steeds sneller kunnen anticiperen op veranderende omstandigheden. Ritten die uitvallen vanwege stakingen of omleidingen kunnen en worden soms pas vrij kort voor de aanvang van een dienst door de verkeersleiding in het systeem worden geregistreerd.

Volledigheid ritregistratie



Bron: DOVA

Volledigheid haltepassages



Bron: DOVA

Tijdelijke problemen met actuele reisinformatie

In 2024 zien we in Oost- en West-Brabant een flinke daling in de volledigheid van de reisinformatie en dit is bijna volledig te wijten aan de problemen met de invoering van nieuwe boordcomputers in de buurtbussen. Deze technische problemen zorgden ervoor dat er geen actuele reisinformatie voor de meeste buurtbuslijnen kon worden getoond. De reisinformatie die beschikbaar was, was gebaseerd op de geplande tijden uit de dienstregeling. Dit probleem heeft een aantal maanden geduurd, maar is in oktober uiteindelijk opgelost waarna direct een stijging in de volledigheid van de reisinformatie te zien was. Zonder deze problemen zou de volledigheid van de reisinformatie in beide concessies uitkomen op ongeveer 95%-98% in 2024. In Zuidoost-Brabant is de volledigheid van de reisinformatie in 2024 verbeterd ten opzichte van 2023.

Volledigheid van de reisinformatie zal in de toekomst een speerpunt blijven. Reizigers moeten ook in tijden van minder betrouwbaar openbaar vervoer blijvend kunnen vertrouwen op goede reisinformatie, juist ook bij verstoringen van de dienstregeling.



3.3 Het Brabants tarievenhuis

Naast de landelijke tarieven van het Landelijk Tarieven Kader (LTK), waaronder het basistarief van € 1,08 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 2024 niet verhoogd en gelijk gebleven aan de tarieven uit 2023. Het Brabants tarievenhuis bestond in 2024 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 € 0,188.
- Dalkorting Brabant: 40% korting in de daluren voor € 14,96 per jaar met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Brabants Jeugdmaandabonnement voor € 112,10 per maand voor 12 t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Brabant Altijd Vrij voor € 149,03 per maand of € 1.490,27 per jaar voor iedereen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Wagenverkoop:
 - Ritkaart voor € 4,80
 - Dalurendagkaart voor € 7,55

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 te laten rijden. In nieuwe concessies zal de provincie Zero Emission niet langer als wens opnemen, maar voorschrijven. Daarnaast rijden alle elektrische bussen op gecertificeerde groene stroom. Ook bij andere vormen van gedeelde mobiliteit faciliteren en stimuleren we een duurzame uitvoering.

Vertraagde instroom nieuwe elektrische bussen

Door aanhoudende problemen bij de fabrikant van de nieuwe elektrische bussen heeft de instroom van deze voertuigen in de concessies verder vertraging opgelopen. In Zuidoost-Brabant zouden 32 nieuwe elektrische streekbussen worden ingezet ter vervanging van de oude dieselbussen. Hiervan zijn er in het laatste kwartaal van het jaar 18 van ingestroomd en in de dienstregeling opgenomen. In 2024 is, bij de verlenging van de concessie Zuidoost-Brabant, afgesproken dat bussen in die concessie die nog niet Zero Emission zijn, gaan rijden op de hernieuwbare brandstof HVO. Daarnaast stond in Zuidoost-Brabant de instroom van 18 extra 18-meterbussen gepland, maar zijn er uiteindelijk maar vijf geleverd. In Oost-Brabant zijn er 64 nieuwe elektrische bussen besteld, waarvan er één is geleverd. Zodra er een nieuw voertuig door de fabrikant werd geleverd is deze zo snel mogelijk in de dienstregeling opgenomen.

In West-Brabant rijden nog geen elektrische bussen. Omdat in Roosendaal niet voldoende stroom beschikbaar was om de bussen te laden, is in november 2024 besloten om te starten met dieselbussen. In januari 2024 is de gunning van de nieuwe concessie West-Brabant onherroepelijk geworden. Arriva zal in de nieuwe concessie gaan rijden met elektrische bussen waarbij afspraken zijn gemaakt over volledige elektrificatie van de vloot (exclusief de buurtbussen) voor het einde van 2026. In de trendrapportage 2025 zal hier nader op in worden gegaan. In Zuidoost-Brabant reden er aan het eind van 2024 ruim 100 elektrische bussen rond op een totaal van 230 voertuigen. Daarmee lag het aandeel elektrische voertuigen rond de 45%. In Oost-Brabant waren dit 22 elektrische bussen op een totaal van 261 voertuigen, waarmee het aandeel daar uitkwam op ruim 8%.

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 aangekocht. In Breda ontwikkelen we zelf een busremise voor 180 bussen, in Roosendaal hebben we een perceel gekocht en in Uden is een

bestaande remise overgenomen. Deze drie locaties verhuren we aan de desbetreffende vervoerder in het concessiegebied. Bij het ontwikkelen van de remise in Breda is veel aandacht geschonken aan duurzaam bouwen en groene inpassing in de omgeving. De beschikbaarheid van stroom is een zorgpunt voor iedereen en is dat ook voor zero-emissie busvervoer. We zoeken actief naar creatieve samenwerkingen en dubbelgebruik om over voldoende stroom te beschikken om onze Zero Emission-ambitie te realiseren.

3.5 Toegankelijkheid

2024 was het eerste jaar van het “Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid 2024-2028” dat is opgesteld naar aanleiding van het landelijke Bestuursakkoord Toegankelijkheid 2022-2032. In samenwerking met het Reizigersoverleg Brabant (ROB) is besloten een werkgroep Toegankelijkheid op te richten. Deze werkgroep heeft als doel om de toegankelijkheid van OV-knooppunten te verbeteren. Hiervoor hebben we als provincie een budget van € 1,1 miljoen vanuit het Rijk ontvangen. Daarnaast hebben we een start gemaakt met het verbeteren van de haltetoegankelijkheid in Brabant voor reizigers met fysieke en visuele beperkingen. We hebben onszelf als doel gesteld dat in 2028 50% van alle bushaltes volledig toegankelijk moet zijn. Op 31 december 2024 was het aandeel volledig toegankelijke haltes 42%. Dit betekent een stijging van één procentpunt ten opzichte van 2023.

Daarnaast zijn we gesprekken met gemeenten gestart om vanaf 2025 de prioritering voor het verbeteren van de haltetoegankelijkheid met elkaar af te stemmen. De gemeenten zijn immers als wegbeheerder verantwoordelijk voor het merendeel van alle bushaltes.



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. In alle concessies worden per kwartaal minimaal 100 metingen uitgevoerd verdeeld over de verschillende lijnen, tijden en perioden van de week om op jaarbasis per concessie een gewenste betrouwbaarheid van de gegevens van 95% te realiseren. De betrouwbaarheid van de gegevens en de foutmarge (max. 5%) voldoen ook in 2024 aan de gestelde eisen en de resultaten geven hierdoor een goed beeld van de algehele uitvoeringskwaliteit van de vervoerders.

De uitkomsten van deze kwaliteitsmetingen worden maandelijks teruggekoppeld aan de vervoerders die deze metingen als een waardevol instrument zien en met de uitkomsten eventuele verbeterpunten vaak direct aanpakken. Op basis van de uitkomsten heeft de provincie enkele keren besloten om een verdiepend onderzoek naar een bepaald aspect uit te laten voeren zodat dit de aandacht krijgt die we als concessieverlener nodig vinden.

Uitvoeringskwaliteit geconstateerd door mystery guests blijft relatief stabiel

Alle drie de concessiegebieden laten een gelijksoortige trend zien: een relatief stabiele uitvoeringskwaliteit ten opzichte van 2023. Verbeteringen zijn onder andere geconstateerd op het gebied van zitplaatscapaciteit, reinheid en actuele reisinformatie. Verslechtingen zijn onder andere geconstateerd op het gebied van (correct) werkende OV-chipkaart apparatuur in het voertuig en correct werkende schermen in de bus met reisinformatie.

Per concessie geven wij hieronder de top-drie aspecten (stijgers en dalers), waarbij de ontwikkeling van de betreffende kwaliteitsindicatoren in % t.o.v. 2023 is weergegeven, dus een positieve score betekent dat er minder afwijkingen op dit aspect zijn geconstateerd dan het jaar ervoor en het dus verbeterd is.

West-Brabant

- +17% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV).
- +8% Reinheid binnenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen zwerfafval).
- +3% Actuele lijnennetkaart aanwezig.
- -2% Juiste materieel ingezet.
- -7% Niet meer dan drie minuten te laat aankomen (op knooppunten).
- -7% Correct werkende schermen in de bus (aanwezigheid, ingeschakeld, juiste info).

Oost-Brabant

- +12% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV).
- +7% Actuele lijnennetkaart aanwezig.
- +4% Reinheid binnenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen zwerfafval).
- -4% Correct werkende schermen in de bus (aanwezigheid, ingeschakeld, juiste info).
- -5% Werkend OV-chipkaart afhaalmachine.
- -7% Niet meer dan drie minuten te laat aankomen (op knooppunten).

Zuidoost-Brabant

- +6% Actuele lijnennetkaart aanwezig.
- +6% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV).
- +4% Reinheid binnenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen zwerfafval).
- -2% Verstaanbare halteafroep.
- -2% Werkend OV-chipkaart afhaalmachine.
- -2% Reinheid buitenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen schade).

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.

Reizigerswaardering busvervoer in Brabant goed en nagenoeg gelijk aan 2023

Landelijk is de waardering voor het regionale busvervoer (op basis van het totaaloordeel dat de reizigers voor hun rit gaven) met een 7,8 als rapportcijfer lichtelijk gedaald ten opzichte van 2023 toen het met een 7,9 werd gewaardeerd. 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 2024 uit op een 7,8, gelijk aan 2023 én 2019.

Oost-Brabant als positieve uitschieter

In West- en Zuidoost-Brabant komt het totaaloordeel in 2024 uit op een 7,8, maar in Oost-Brabant op een 7,9. Op een enkel aspect na worden alle bevroagde onderdelen in Oost-Brabant beter gewaardeerd dan in 2023, met als opvallende uitschieter de beoordeling van het aspect "Prijs": dit onderdeel wordt door de reizigers in Oost-Brabant met een 6,7 gewaardeerd, een stijging van 0,8 ten opzichte van 2023 en ligt daarmee ook ver boven het landelijk gemiddelde van een 6,0. In West- en Zuidoost-Brabant wordt dit onderdeel ook relatief goed gewaardeerd met respectievelijk een 6,2 en een 6,3. Hieronder de opvallendste uitkomsten van de overige aspecten van het openbaar vervoer in Brabant:

- In West-Brabant zijn er een aantal significante verschillen in de reizigerswaardering ten opzichte van 2023. Allereerst is het totaaloordeel gedaald van een 7,9 naar een 7,8. De grootste daler is het aspect "Frequentie" dat van een 6,9 naar een 6,5 is gezakt. Verder is de waardering voor het aspect "Inrichting voertuig" gedaald van een 7,3 naar een 7,1 en het aspect "Gemak kopen/opwaarderen vervoerbewijs" gedaald van een 8,3 naar een 8,1. Zoals al eerder aangegeven wordt het aspect "Prijs" wel veel beter beoordeeld dan in 2023 (was een 5,8).
- In Zuidoost-Brabant wordt de waardering van de verschillende aspecten van het openbaar vervoer ongeveer gelijk beoordeeld ten opzichte van 2023 met minimale stijgers en dalers. Significante verschillende zitten 'm in de verbeterde beoordeling op de vraag "Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?" dat van een 7,6 naar een 8,0 is gegaan (reizigers voelen zich meer ontspannen tijdens hun reis) en "Gebruiksgemak van het betaalmiddel" dat van een 8,2 naar een 8,5 is gegaan. Ook hier wordt het aspect "Prijs" beter beoordeeld dan in 2023 (was een 6,1).
- In Oost-Brabant worden nagenoeg alle aspecten beter beoordeeld dan in 2023 met als grootste stijger het eerder genoemde aspect "Prijs". Andere aspecten die significant beter worden beoordeeld dan in 2023 zijn "Stiptheid voertuig" (van een 7,1 naar een 7,3), "Klantvriendelijkheid personeel" (van een 8,1 naar een 8,3), "Informatie op de instaphalte" (van een 7,3 naar een 7,6), "Gemak kopen/opladen vervoerbewijs" (van een 8,2 naar een 8,4), "Gemoedstoestand tijdens de rit" (van een 7,7 naar een 8,0), "Frequentie" (van een 6,7 naar een 7,0), "Gebruiksgemak betaalmiddel" (van een 8,3 naar een 8,5), "Algemene veiligheid in het OV" (van een 7,8 naar een 8,0) en tot slot "Veiligheid op de instaphalte" (van een 7,7 naar een 8,0).

Hoe negatief het OV in 2024 ook in het nieuws is gekomen, de reiziger gaat daar niet in mee en geeft het OV nog steeds een 8- als rapportcijfer.



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 investeren geld voor maatregelen en menskracht in sociale veiligheid. 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 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.

Het aantal incidenten is een belangrijke indicator, maar geeft nooit een volledig beeld van de ontwikkeling. Voor een inzicht in de ontwikkeling van incidenten met betrekking tot sociale veiligheid is het dan ook van belang dat alle incidenten, groot én klein, op een eenduidige manier gemeld worden.

Veiligheidsbeleving gelijk gebleven, aantal geregistreerde incidenten gedaald

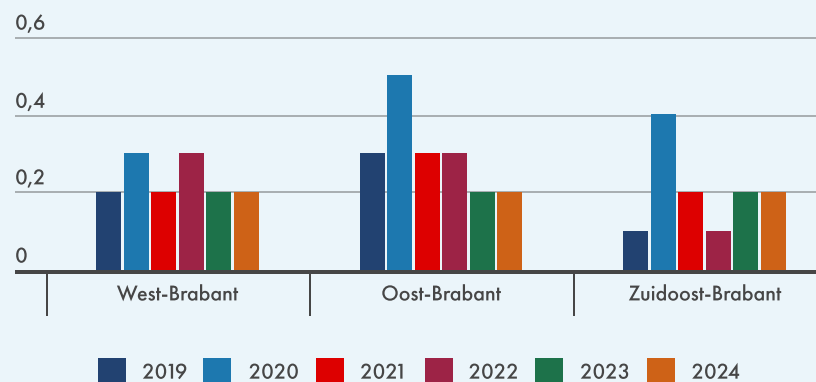
Uit de resultaten van het OV Klantenbarometer onderzoek blijkt dat de veiligheidsbeleving in 2024 ongeveer gelijk is gebleven ten opzichte van 2023 en dat zowel het aantal geregistreerde incidenten als het relatieve aantal incidenten afgezet tegen het aantal busreizigers is afgenomen ten opzichte van 2023.

In 2019 werden er in Brabant 2.260 incidenten met betrekking tot sociale veiligheid geregistreerd. Afgezet tegen het aantal reizigers kwamen we uit op 4,1 incidenten per 100.000 reizigers. In 2023 zijn er 1.903 incidenten geregistreerd, wat neerkwam op 4,5 incidenten per 100.000 reizigers. In 2024 komt het aantal geregistreerde incidenten uit op 1.831, wat resulteert in 3,9 incidenten per 100.000 reizigers. Met de uitbraak van de Coronapandemie zagen we het aantal incidenten, zowel in absolute als relatieve zin, enorm stijgen, maar gelukkig is er sindsdien elk jaar sprake geweest van een afname.

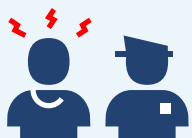
Als we kijken naar het aantal geregistreerde incidenten zijn er regionale verschillen te zien. De concessie Oost-Brabant is al jaren het gebied waar de meeste incidenten geregistreerd worden (835 in 2024 en 902 in 2023), gevolgd door West-Brabant (655 in 2024 en 652 in 2023) en daarna Zuidoost-Brabant waar verreweg de minste incidenten hebben plaatsgevonden (341 in 2024 en 349 in 2023). Uit de resultaten van het OV klantenbarometer onderzoek komt naar voren dat het veiligheidsgevoel in de concessie Oost-Brabant is gestegen, in Zuidoost-Brabant gelijk is gebleven en in West-Brabant iets is gedaald. De rapportcijfers voor de verschillende aspecten van het sociale veiligheidsgevoel voor alle concessiegebieden in Brabant liggen tussen de 7,9 en 8,4 en dat is natuurlijk nog steeds een goede waardering.

Zowel de B als C incidenten laten een kleine daling zien ten opzichte van 2023 (van 1.836 in 2023 naar 1.752 in 2024), de A incidenten een kleine stijging. In 2024 zijn 79 ernstige incidenten (categorie A) geregistreerd in Brabant. Dit is een toename van 12 ten opzichte van het jaar daarvoor en komt geheel op conto van de concessie Zuidoost-Brabant. Hoewel het in absolute zin over kleine aantallen gaat, is de impact van A-incidenten groot voor zowel reizigers als personeel. Dit krijgt daardoor ook bovengemiddelde media-aandacht. Afgezet tegen het aantal reizigers komt het relatieve aantal A incidenten overigens in alle concessiegebieden uit op hetzelfde niveau als in 2023, namelijk 0,2 per 100.000 reizigers.

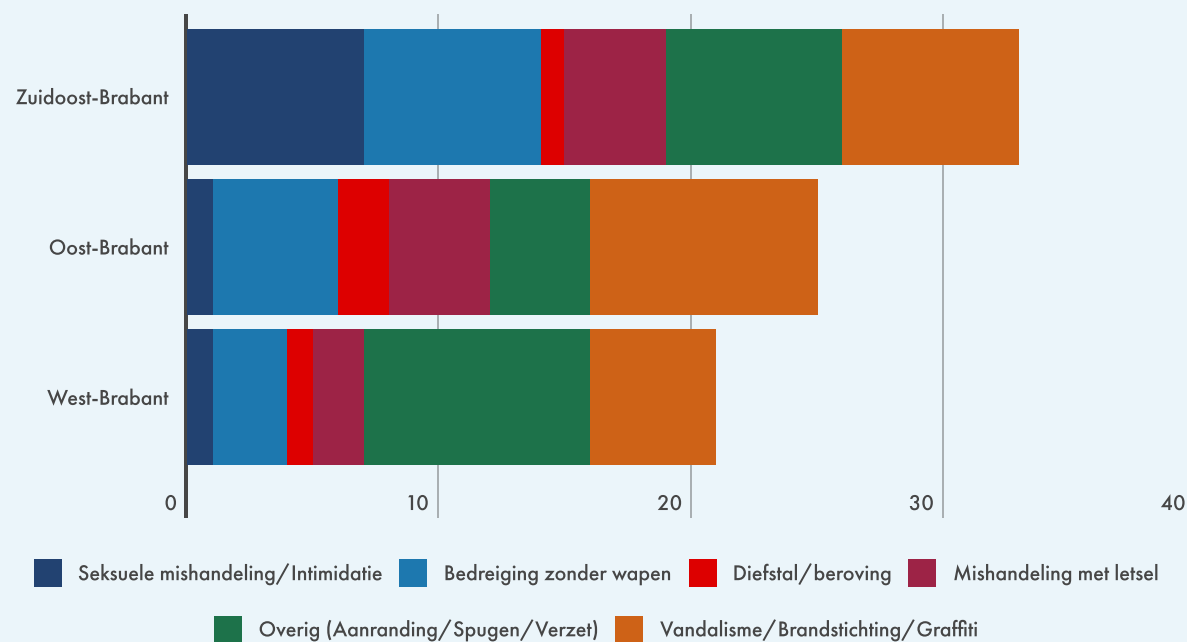
Aantal A-incidenten per 100.000 reizigersritten (Strafrecht en APV)



Bron: SVOVda, bewerkingen: provincie Noord-Brabant



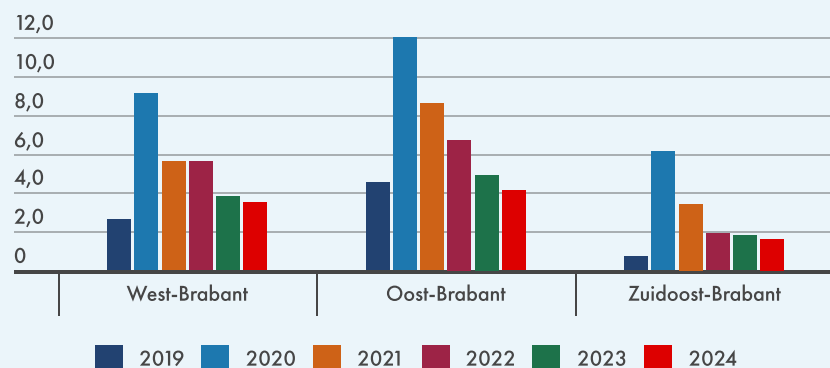
Verdeling aantal ernstige incidenten 2024 (A-categorie)



Bron: SVOVda, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

De aard van de ernstige incidenten laat een divers beeld zien en aangezien het over relatief kleine aantallen gaat kan eigenlijk niet over een trend gesproken worden. Wel is het zo dat in 2024 "Vandalisme/Brandstichting/Graffiti" de grootste categorie is en dat de categorieën "Seksuele mishandeling/Intimidatie" en "Bedreiging zonder wapen" vaker voorkomen dan in 2023.

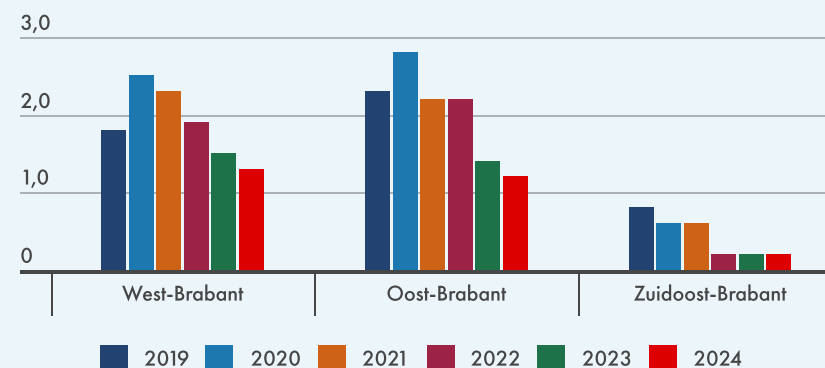
Aantal B-incidenten per 100.000 reizigersritten (Wet Personenvervoer)



Bron: SVOVda, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

B incidenten hebben vaak te maken met zwartrijden en oneigenlijke omgang met reizigers en/of personeel. Deze categorie laat een gestage afname zien sinds de Coronapandemie waarbij het aantal incidenten per 100.000 reizigers in Brabant op 2,9 ligt.

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



Bron: SVOVda, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

Incidenten uit de C categorie hebben met name betrekking op vernielingen en vervuiling van voertuigen en/of de halte en bijbehorende voorzieningen (niet aangiffewaardig). Ook hier zien we een gestage afname sinds de Coronapandemie. In Brabant komt het aantal incidenten per 100.000 reizigers in deze categorie uit op 0,8.

In het OV Klantenbarometeronderzoek worden reizigers gevraagd naar hun algemene veiligheidsgevoel, het gevoel van veiligheid op de halte/het station en in het voertuig. Uit de resultaten komt naar voren dat Brabant in 2024 overall een 8 "scoorde" als het gaat om de sociale veiligheid; iets boven het landelijk gemiddelde met weinig verschillen ten opzichte van het jaar daarvoor. Net als het landelijk beeld voelt men zich veiliger in het voertuig dan op de halte.

Dit sluit aan bij de signalen vanuit de vervoerders. Het gevoel van (on)veiligheid in het OV wordt meer en meer beïnvloed door externe factoren. Betalingsproblematiek (zwartrijden) is van alle tijden, maar mede door economische ontwikkelingen komt de problematiek vaker voor.



4.4 Klachten

Reizigers kunnen via verschillende kanalen en media een klacht indienen bij de vervoerder waarmee men heeft gereisd. Indien 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 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.

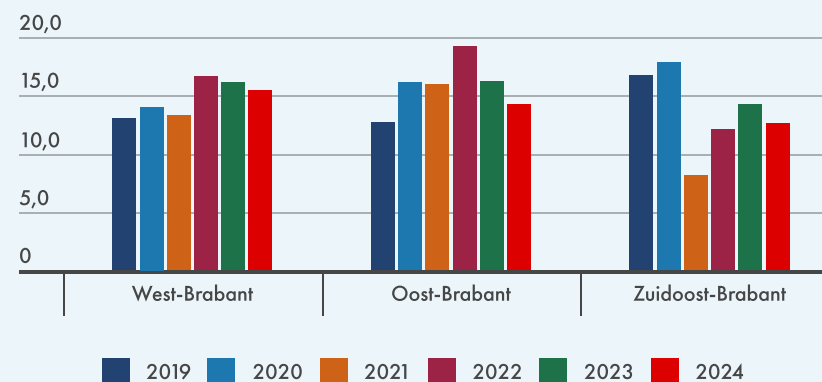
Aantal klachten afgenomen

Zowel het absolute aantal klachten als het aantal klachten per 100.000 gemaakte reizigersritten is, vergeleken met 2023, afgenomen. In 2024 zijn er 6.484 klachten geregistreerd door de vervoerders (13,9 klachten per 100.000 gemaakte reizigersritten) en in 2023 waren dat er 6.552 (15,4 klachten per 100.000 gemaakte reizigersritten). In alle drie de concessiegebieden is dezelfde ontwikkeling te zien

Minder klachten over de betrouwbaarheid van de dienstverlening

De aard van de geregistreerde klachten is al jarenlang vrij stabiel en de top-3 klachtencategorieën is al jarenlang onveranderd, zo ook in 2024: klachten over rituitval, punctualiteit en houding personeel blijven de categorieën waar de meeste klachten over binnenkomen. Ten opzichte van 2023 zijn er niet veel verschuivingen in het aandeel van de verschillende categorieën. Wat het meest opvalt is de daling van het aantal klachten over de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer zoals rituitval en punctualiteit en een lichte stijging in het relatieve aantal klachten over de rijstijl van de chauffeur en problemen die reizigers ervaren door verkeerd/vergeten uit te checken.

Aantal klachten per 100.000 reizigersritten



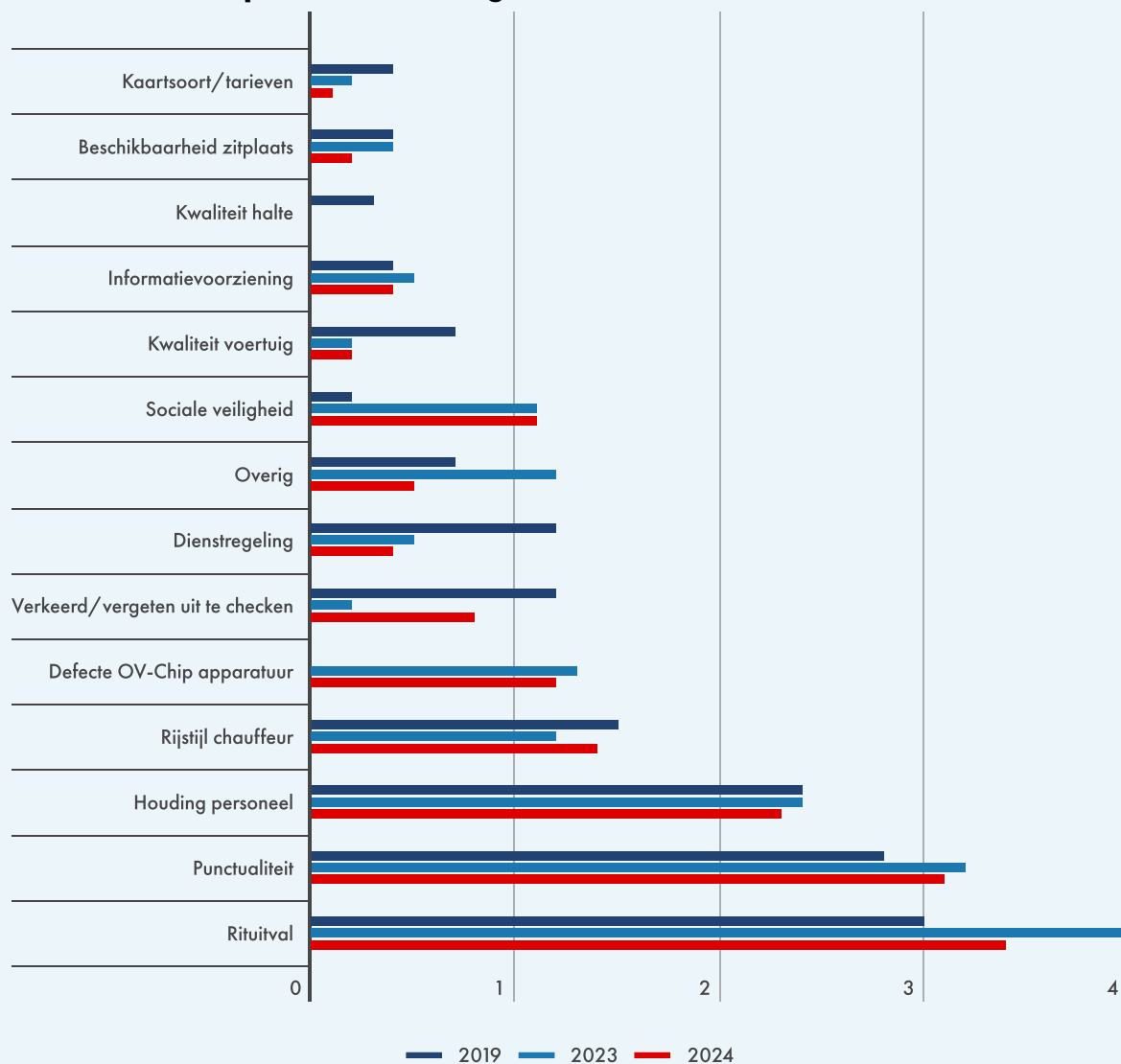
Bron: Arriva, Hermes, bewerkingen: provincie Noord-Brabant

Klachtenafhandeling adequaat

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

Als we kijken naar de gemiddelde afhandeltijd van de klachten dan zien we in alle drie de concessiegebieden een halvering ten opzichte van 2023. In Oost-Brabant is de gemiddelde afhandeltijd teruggebracht van 7,6 naar 4,4 werkdagen. In West-Brabant is de afhandeltijd teruggebracht van 8,0 naar 4,5 werkdagen en in Zuidoost-Brabant van 3,0 naar 1,5 werkdagen.

Aantal klachten per 100.000 reizigersritten



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

Eindnoten

- 1 Bij de Perspectiefnota 2025 is voor de SOV-compensatie éénmalig 9,6 miljoen (inclusief BTW) aanvullende provinciale middelen ter beschikking gesteld. Bij de Perspectiefnota 2026 is dit voor de komende concessieperiode van de OV-concessies doorgetrokken tot maximaal 15 miljoen (inclusief BTW) per jaar. De middelen zijn gestort in de reserve OV en worden op basis van de ramingen voor de verschillende OV-concessies uit de reserve onttrokken.
- 2 Er wordt geen saldo van de OV-chipkaart afgeschreven en er wordt achteraf betaald via een factuur voor de gemaakte reiskosten.
- 3 Er wordt bij het inchecken een instaptarief van het saldo afgeschreven en bij het uitchecken teruggestort en alleen de gereisde kilometers worden in rekening gebracht.