



Bussen in Brabant

Trends in het regionaal OV 2012-2018

Provincie Noord-Brabant

Voorwoord

Dit is alweer de zevende editie van het jaarlijkse trendrapport Bussen in Brabant. Daarin laten we op overzichtelijke wijze de trends en ontwikkelingen in het Brabantse OV zien.

2018 was ook voor het openbaar vervoer een enerverend jaar. De Brabantse busreiziger kreeg onder andere te maken met een tiental stakingsdagen. Mede hierdoor vallen de cijfers van 2018 wat tegen ten opzichte van het succesvolle jaar 2017. In 2018 stagneerde de groei op enkele punten, zoals het aantal reizigers en de door hen afgelegde kilometers. Ook de warme zomer droeg daar vrijwel zeker aan bij. Na correctie van het stakingseffect is er wel sprake van een lichte stijging (+0,3%) van het aantal reizigers in de Brabantse bussen.

Toch gaat het goed met het regionale openbaar vervoer; de trends zijn nog steeds positief. Sinds 2012 noteren we een groei van het aantal reizigers van ruim 25%. Het aantal reizigers in de buurtbus is in 2018 verder gestegen naar ruim 800.000. Ook de HOV-lijnen vervoerden in 2018 meer reizigers dan in 2017. En het aantal incidenten is gelukkig verder afgenomen.

Maar belangrijker nog: de reiziger heeft ons weer een mooi rapportcijfer gegeven. West-Brabant (Arriva) heeft als beoordeling een 7,9 gekregen en is daarmee één van de grootste stijgers van het landelijke streekvervoer. De concessies Zuidoost-Brabant (Hermes) en Oost-Brabant (Arriva) scoren hetzelfde mooie cijfer als afgelopen jaar, beide een 7,6.

Voor mij persoonlijk was de grootste mijlpaal in 2018 dat eind dat jaar de nieuwe visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' unaniem werd vastgesteld door Provinciale Staten. De wereld van mobiliteit verandert in rap tempo. Deze visie geeft een beeld voor de toekomst; hoe wij als provincie aankijken tegen gedeelde mobiliteit en hoe we daar gaan komen. We willen toe naar het slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin de reiziger centraal staat, met een passend aanbod voor alle reizigers. Zo houden we Brabant bereikbaar, zorgen we voor een sterke economie en kunnen mensen blijven meedoen aan de samenleving.

De komende jaren werken we aan de realisatie van dit beeld. Vanuit deze visie bereiden we nu de volgende concessies voor, maar ook nu worden al met experimenten praktijkervaring opgedaan. Een goed voorbeeld daarvan is Bravoflex. Deze flexibele vervoerservice op afroep is in december 2017 in Helmond geïntroduceerd. In 2018 zijn ook pilots gestart in Eindhoven, Moerdijk en Roosendaal. De nieuwe service laat nog steeds een groei zien van het aantal ritten en scoort goed op klanttevredenheid.

Samen met de trein vormt het HOV de ruggengraat van het openbaar vervoernetwerk. Deze verbindingen hadden echter niet overal dezelfde naam en uiterlijk. We willen dat alle vormen van OV duidelijk herkenbaar zijn. Daarom ben ik blij dat in de zomer van 2018 ook alle HOV-buslijnen in Brabant zijn opgenomen in de Bravo-familie en nu rijden onder één naam: Bravodirect.

Al met al een redelijk jaar voor het OV, maar ook genoeg ontwikkelpunten. Ik heb er vertrouwen in dat we daar ook de komende jaren aan blijven werken. De reizigers kunnen op ons rekenen.

Christophe van der Maat,
Gedeputeerde Mobiliteit en Financiën

Inhoud

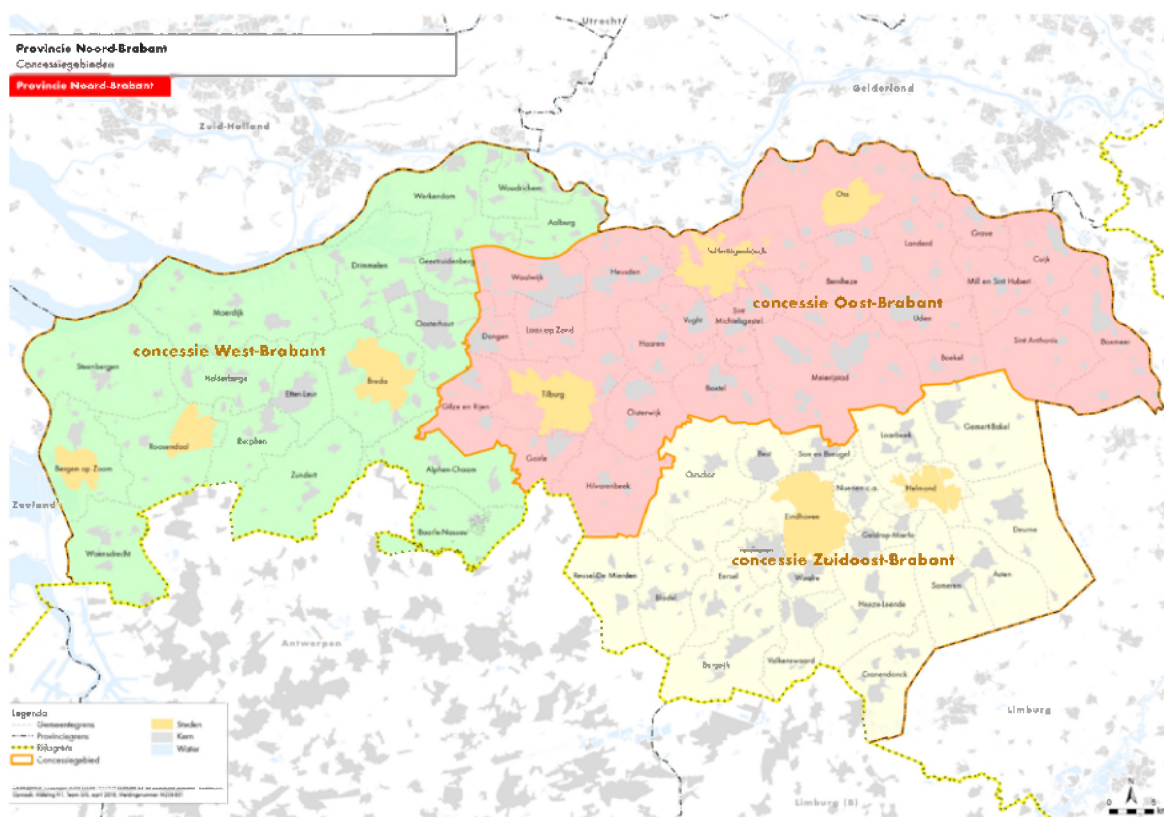
Voorwoord	2
1. Werkgebied	4
2. De vraag naar openbaar vervoer	6
2.1 Reizigersgroei	6
2.2 Marketing	8
3. Het OV-aanbod	10
3.1 Dienstregelingsuren	10
3.2 Hoogwaardig Openbaar Vervoer	10
3.3 Buurtbus	13
3.4 Regiotaxi	14
4. Vraag versus aanbod	18
4.1 Kosten per reizigerskilometer	18
4.2 Benutting	19
4.3 Kostendeckingsgraad	20
4.4 Beschikbaarheid van het OV	21
5. Kwaliteit van het aanbod	26
5.1 Betrouwbaarheid dienstregeling	26
5.2 Milieuprestatie voertuigen	28
5.3 Toegankelijkheid	30
5.4 Sociale veiligheid	31
5.5 Reizigersinformatie	33
5.6 Het Brabants tarievenhuis	36
6. Waardering/beleving OV	39
6.1 Klantwaardering	39
6.2 Klachten	40

1. Werkgebied

Sinds eind 2014 is het openbaar vervoer in Noord-Brabant verdeeld over drie concessiegebieden. De concessies West- en Oost-Brabant worden sinds eind 2014 geëxploiteerd door Arriva. De concessie Zuidoost-Brabant is per december 2016 opnieuw gegund aan Hermes. Deze concessie viel tot 1 januari 2015 onder de bevoegdheid van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE).

In deze rapportage presenteren wij de trends in het openbaar vervoer op basis van de drie Brabantse concessies:

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



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

Het referentiejaar van deze trendmonitor is het jaar 2012. Hiermee sluiten wij aan bij de 'oude' Provinciale OV-Visie die gaat over de beleidsperiode 2012-2025. Bijkomend voordeel is dat in november 2011 de OV-chipkaart landelijk werd ingevoerd. Vanaf 2012 zijn daarom voor de meeste onderwerpen vervoersgegevens beschikbaar die onderling goed vergelijkbaar zijn.

In december 2018 is de OV-visie "Gedeelde mobiliteit is maatwerk" unaniem vastgesteld door Provinciale Staten. Zoals uit de titel blijkt, gaat deze visie verder dan het traditionele openbaar vervoer alleen. In 2019 wordt verdere uitwerking gegeven aan deze visie in de vorm van een adaptieve agenda. Onderdeel hiervan is het opzetten van een nieuwe monitoringssystematiek die breder gaat dan alleen het openbaar vervoer. De nu voorliggende rapportage is nog opgezet volgens het bestaande format. Uiteraard is hierin wel enige aandacht voor ontwikkelingen in de geest van de nieuwe visie die al in 2018 zijn ingezet.

2. De vraag naar openbaar vervoer

2.1 Reizigersgroei

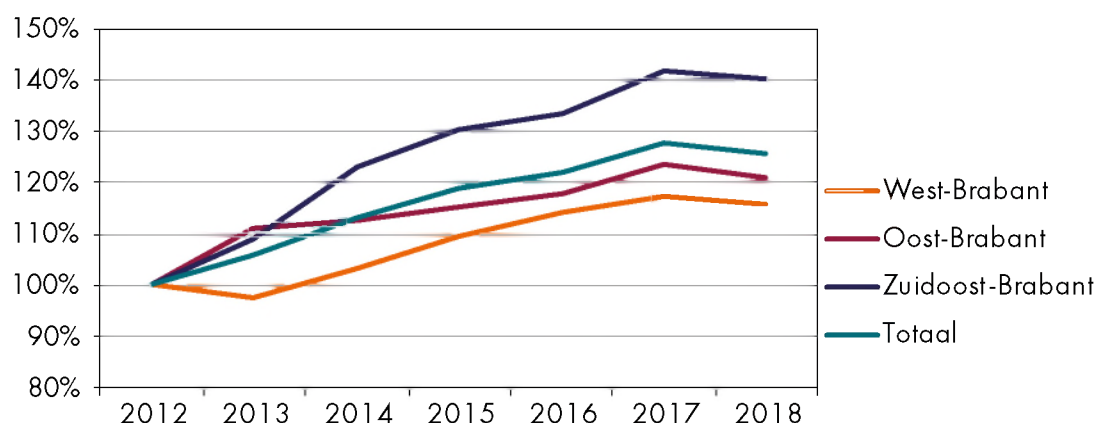
Afname aantal reizigers door stakingen

Sinds 2012 is het totale aantal busreizigers in Noord-Brabant gestaag gegroeid, resulterend in 53,2 miljoen reizigers over de drie concessiegebieden samen in 2017. Het laatste jaar is het totale aantal reizigers echter met 0,9 miljoen gedaald. Het grootste deel van deze daling werd veroorzaakt door de stakingen in het openbaar vervoer. In totaal werd op 10 dagen gestaakt, waarvan het zwaartepunt lag in mei en juni 2018. Daarnaast had het mooie zomerweer een negatief effect op het aantal reizigers, omdat er dan meer gefietst wordt.

Als wordt gecorrigeerd voor de stakingsdagen, blijkt het aantal vervoerde reizigers in de concessie West-Brabant nagenoeg gelijk aan het vorige jaar (+0,1%). In Oost-Brabant is sprake van een lichte daling met 0,3% en in Zuidoost-Brabant stijgt het aantal reizigers met 0,9%.

De totale groei sinds 2012 is het grootst in Zuidoost-Brabant. Dit is onder meer te danken aan het steeds verder uitgebouwde HOV-netwerk. Ook in West- en Oost-Brabant is de groei voor een belangrijk deel te danken aan de HOV-lijnen (zie paragraaf 3.2).

Ontwikkeling aantal busreizigers 2012-2018
(index 2012=100%)



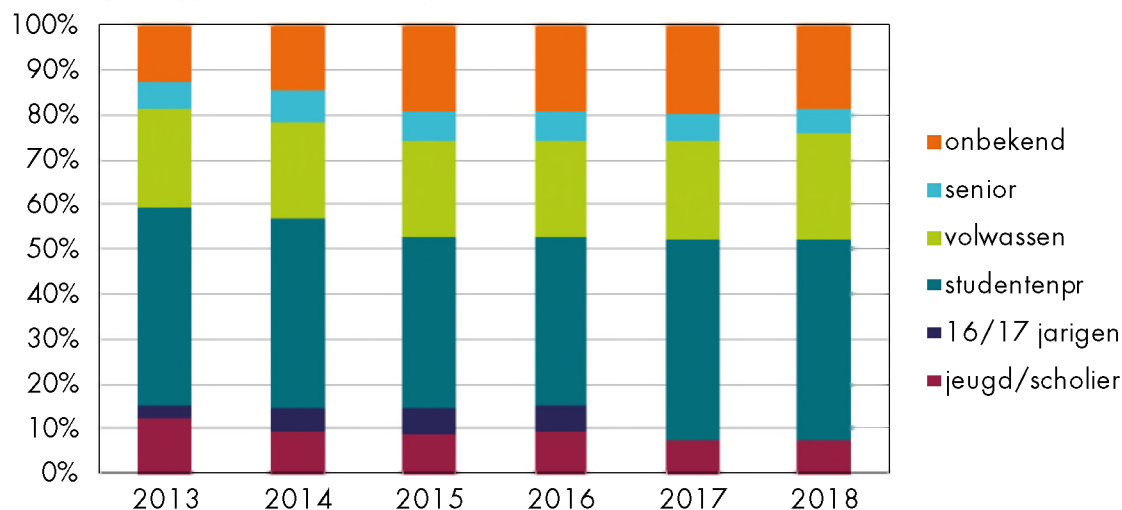
Bron: OV-chipkaartdata en data papieren kaartenverkoop Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

Het laatste jaar zien we de grootste groei op lijn 301 ('s-Hertogenbosch-Tilburg), lijn 322 (Eindhoven–Gemert), lijn 400 (Airportshuttle) en de lijnen 404 en 406 (Eindhoven-Nuenen/Son).

Veel jeugd, scholieren en studenten

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

Verdeling instappers over hoofdcategorieën



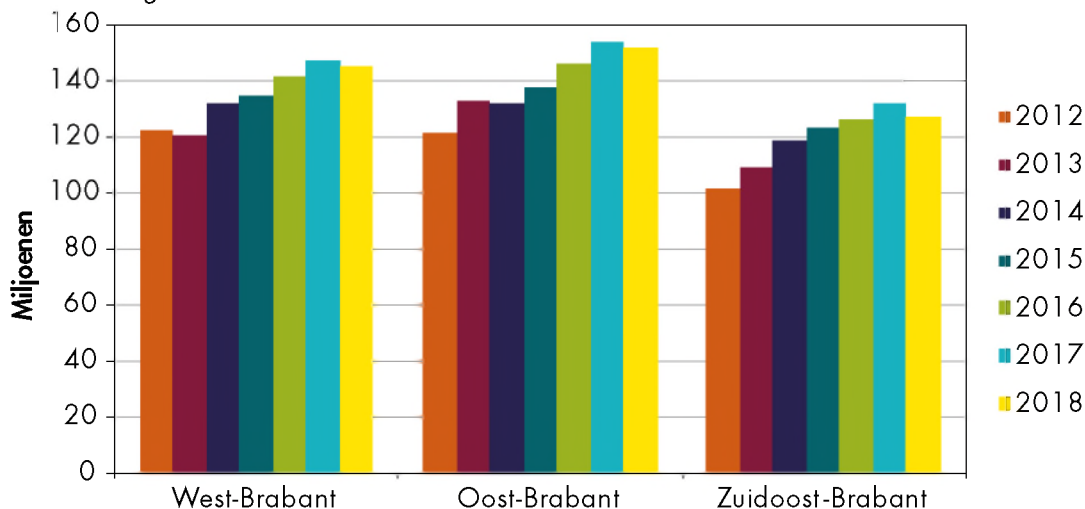
Bron: OV-chipkaartdata en data papieren kaartenverkoop Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

Meer dan de helft van het aantal reizigers in Brabant bestaat uit de groep jongeren. Dit is de afgelopen jaren gestimuleerd door de invoering van het leenstelsel (meer thuiswonende studenten) en de introductie van het studentenreisproduct voor MBO-studenten, jonger dan 18 jaar. Tegelijkertijd met deze introductie is vanaf 1 januari 2017 in Brabant het reisproduct 'Brabant Vrij 16-17-jarigen maand' opgeheven. Door de jaren heen is het aandeel volwassenen (24%) en senioren (6%) redelijk constant gebleven.

Ook lichte daling reizigerskilometers

Net als het aantal reizigers is ook het aantal reizigerskilometers in 2018 licht gedaald. De gevolgen van de staking en het mooie weer zijn ook hier zichtbaar. Zonder staking zou sprake zijn geweest van een Brabant-brede toename met 0,8%.

Aantal reizigerskilometers



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

De gemiddelde gereisde afstand per OV-rit is in West-Brabant, net als vorig jaar, het hoogst met circa 9,6 km. Dit komt door de aanwezigheid van relatief veel lange streeklijnen. In Oost-Brabant is een gemiddelde OV-rit iets korter dan 9 km. In Zuidoost-Brabant wordt gemiddeld 6,4 km per OV-rit gereisd. Dit komt door het relatief grote aandeel (korte) stadsritten in Eindhoven. Vanaf 2012 is de gemiddelde gereisde afstand in Zuidoost-Brabant met meer dan een halve kilometer afgenomen.

2.2 Marketing

Introductie Bravo

In december 2016 is het Brabantbrede merk "Bravo, Brabant vervoert ons" geïntroduceerd. Net als in 2017 is ook in 2018 vol ingezet op het vergroten van de naamsbekendheid van dit merk. In 2016/2017 zijn alle bussen voorzien van het nieuwe merk. In 2018 is verder gewerkt aan de uitwerking van de productformule en aan de uitstraling van de haltes. Voor alle HOV-bussen is de naam *Bravodirect* ingevoerd. Deze naam vervangt de naam Volans waarmee een aantal HOV-lijnen nog reed. Ook de haltes waar deze bussen stoppen zijn voorzien van het nieuwe *Bravodirect*-logo. Ook de HOV-haltes in Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant zijn of zullen worden voorzien van het *Bravodirect*-logo.



Door deze veranderingen is in 2018 de uitstraling van alle bussen en haltes in heel Brabant eenduidiger geworden voor de reiziger. Deze veranderingen zijn ondersteund door meerdere marketingacties waarbij Arriva en Hermes gezamenlijk optrekken.

In de OV-Klantenbarometer van CROW-KpVV is gevraagd naar de naamsbekendheid van het nieuwe merk Bravo. In West- en Oost-Brabant zei in 2017 iets meer dan 60% van de reizigers bekend te zijn met het nieuwe merk, nu is dit gestegen tot 68% in West-Brabant en 71% in Oost-

Brabant. Deze stijging heeft waarschijnlijk voor een deel te maken met de naamsverandering van Volans naar Bravodirect en het feit dat de Bravohuisstijl in 2018 op veel haltes is uitgerold. In Zuidoost-Brabant kent inmiddels 82% van de reizigers het merk Bravo.



Bravo social media

In 2018 is ook het informeren van reizigers via social media vanuit het Bravo-merk verder vormgegeven. Daarbij moet de in 2017 geïntroduceerde Facebook-pagina een bijdrage leveren aan een beter imago van de bus en een hogere klantwaardering. In 2019 wordt via een inwonersonderzoek onderzocht in hoeverre deze doelstellingen zijn behaald.

Marketingcampagnes

Andere marketingacties en activiteiten die in 2018 hebben plaatsgevonden zijn onder andere:

- Campagne leeftijdskorting. De OV-chipkaart is onder de aandacht gebracht bij de diverse doelgroepen met als doel hen te activeren om een (persoonlijke) OV-chipkaart aan te schaffen zodat zij gebruik kunnen maken van de leeftijdskorting.
- Campagne nieuwe tarieven en Bravocheck. Doel was om de OV-chipkaart onder de aandacht te brengen en de verschillende kaartsoorten en kortingsproducten (het Brabants tarievenhuis, zie paragraaf 5.6). Daarnaast is de productenwijzer: "Bravocheck" gelanceerd. Hiermee kunnen reizigers eenvoudig uitvinden welke kaartsoort voor hen het meest aantrekkelijk is.
- Het introduceren van de zogenaamde Groene haltes. Dit zijn bushaltes in de buurt van natuurgebieden in Brabant, die aansluiten op het wandelnetwerk in deze gebieden.
- Lijnmarketing op diverse verbindingen, waaronder Wijkbus 3 in Breda en de verbinding tussen 's-Hertogenbosch en Eindhoven.
- Promotie stadsdiensten in 's-Hertogenbosch, Breda en Tilburg, onder andere door de introductie van een stadskaartje op de stadsdiensten op zaterdag en zondag. Ook heeft promotie plaatsgevonden op lijn 20 High Tech Campus Eindhoven via Eindhoven Airport, Meerhoven en MMC Veldhoven en op Lijn 21 van Geldrop ziekenhuis naar Valkenswaard Markt met een gratis probeeractie.
- Bravoflex Helmond: in navolging van de campagne in 2017 zijn ook in 2018 de mogelijkheden van Bravoflex onder de aandacht gebracht, waarbij reizigers de nieuwe dienst een keer gratis konden proberen.
- Nieuwe dienstregeling: zoals elk jaar zijn ook in 2018 de wijzigingen in de nieuwe dienstregeling weer in alle drie de concessiegebieden intensief onder de aandacht gebracht bij de reizigers.
- Verdere communicatie over het pinnen in de bus en het cashloos betalen (gestart in 2017).

3. Het OV-aanbod

3.1 Dienstregelingsuren

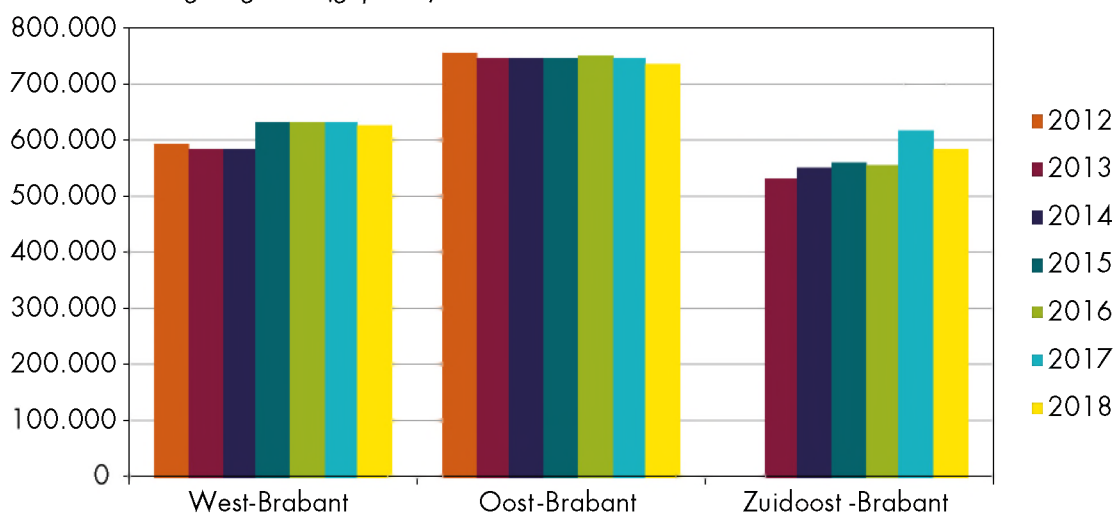
Definitie dienstregelingsuur

Een Dienstregelingsuur (DRU) is een rekeneenheid op basis waarvan de Provincie Noord-Brabant 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.

Lichte afname busvervoer

In alle drie de concessies is sprake van een lichte afname van het totale aantal geplande dienstregelingsuren. Dit komt deels omdat (ook) in 2018 vooral is ingezet op een uitbreiding van de HOV-lijnen en/of spitsritten. Hier ontwikkelt zich immers de vraag het sterkst. De provinciale bijdrage voor deze uren is echter hoger dan voor dienstregelingsuren op gewone lijnen en tijdens daluren. Dit omdat op de HOV-lijnen luxer materieel wordt ingezet en spitsritten voor de vervoerder over het algemeen duurder zijn dan gemiddeld. Gegeven een kostenneutrale aanpassing van de dienstregeling, leidt dit dus tot iets minder dienstregelingsuren, terwijl tegelijkertijd het aanbod beter wordt afgestemd op de vraag.

Aantal dienstregelingsuren (gepland)



Bron: Arriva, Hermes

3.2 Hoogwaardig Openbaar Vervoer

Definitie HOV

Hoogwaardig openbaar vervoer heeft hoogwaardige infrastructuur waarover met grote betrouwbaarheid en frequentie en een concurrerende reistijd ten opzichte van de auto, grote groepen mensen via een herkenbaar systeem reizen.

Snelle en comfortabele verbindingen

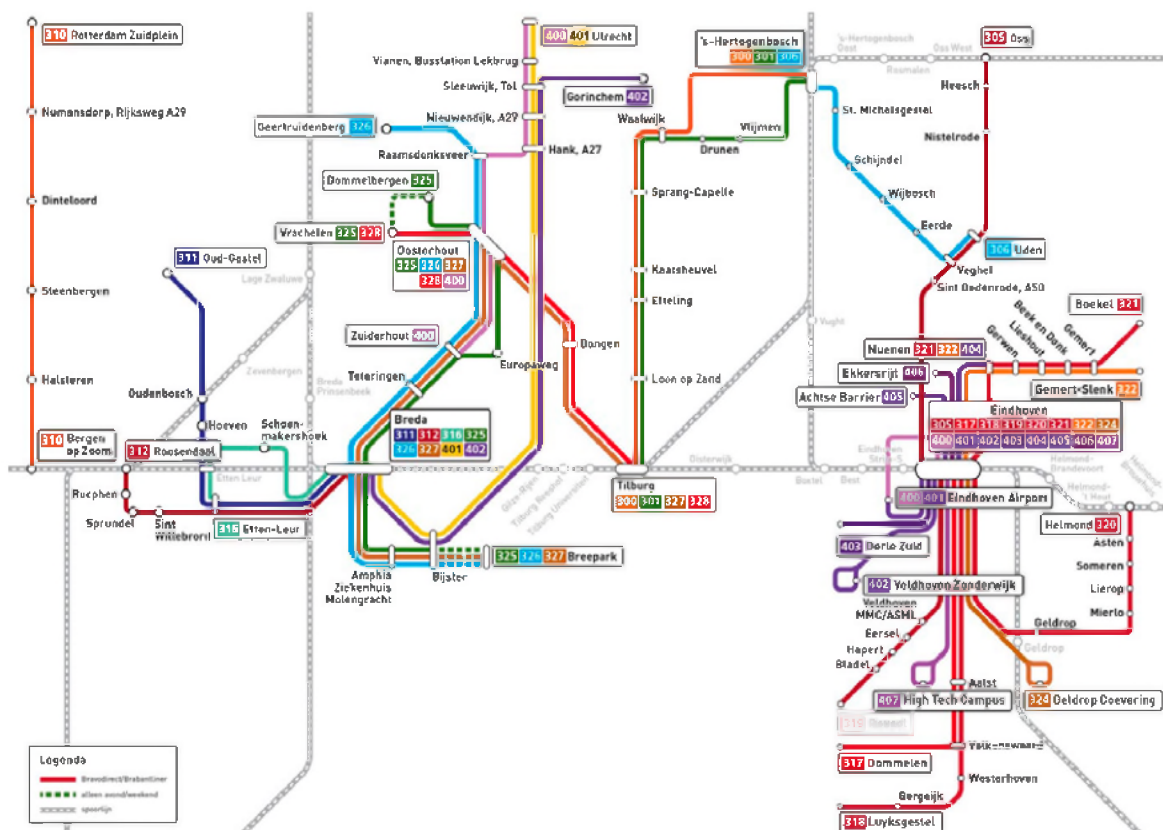
In de afgelopen jaren heeft de provincie, samen met de gemeenten, een aantal HOV-lijnen gerealiseerd die de basis vormen voor het Bravodirect lijnennet van de toekomst. De volgende HOV-lijnen zijn inmiddels gerealiseerd en vormen nu de Bravodirect lijnen:

- de Brabantliner tussen Breda/Oosterhout en Utrecht (lijnen 400, 401 en 402).
- de HOV-verbinding tussen Etten-Leur, Breda, Dongen en Oosterhout, bestaande uit de Bravodirect-lijnen 311, 312, 316, 325, 326, 327 en 328.
- de HOV-verbinding tussen Tilburg, Waalwijk en 's-Hertogenbosch, bestaande uit de lijnen 300, 301 en 302.
- De HOV-verbinding tussen Bergen op Zoom en Rotterdam, bestaande uit lijn 310.
- De HOV-verbindingen in Oost-Brabant, te weten de lijn 305 (Eindhoven-Uden-Oss) en lijn 306 ('s-Hertogenbosch-Uden).
- De 400-lijnen in Zuidoost-Brabant (lijn 400 t/m lijn 407).
- Lijnen in Zuidoost-Brabant richting Valkenswaard en de Kempen: de lijnen 317, 318 en 319.
- Verbindingen van Eindhoven naar Helmond (lijn 320), Nuenen (lijn 321), Gemert (lijn 322) en Geldrop (lijn 324).

Daarnaast is een drietal HOV-lijnen in studie of ontwikkeling:

- De verbinding Uden-Nijmegen (lijn 99).
- De verbinding Eindhoven-Valkenswaard.
- De verbinding Woensel XL-Brainport Industry campus-Eindhoven Airport.

Aantrekkelijke HOV-haltes horen daarbij, waar kan worden overgestapt op fiets, auto en trein.
Alle 400-lijnen in Zuidoost-Brabant worden gereden met elektrische bussen.



Overzicht Bravodirect lijnen

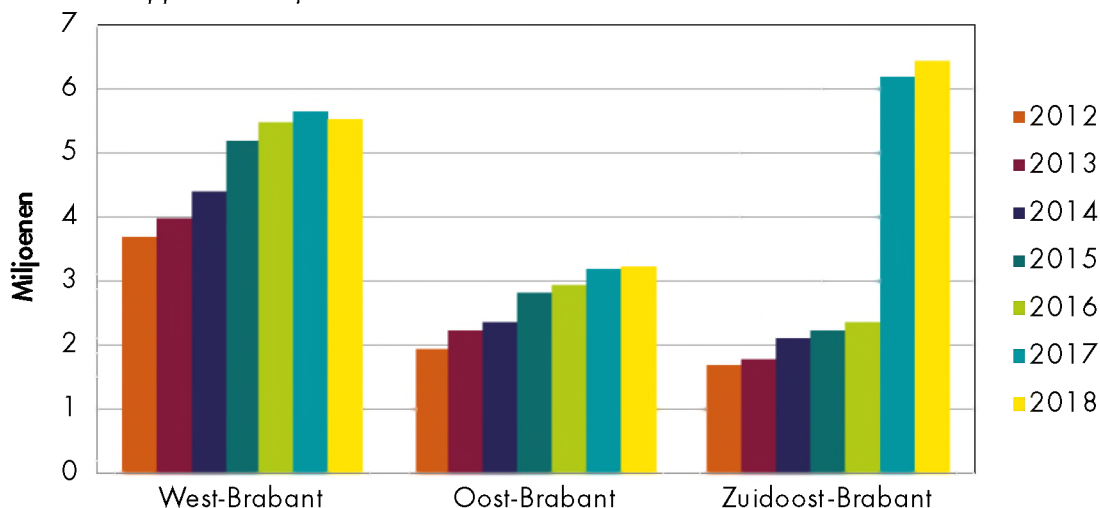
Forse groei op de HOV-lijnen

Sinds 2012 is het aantal reizigers op HOV-lijnen in heel Brabant (alle drie de concessies samen) verdubbeld. Door de stakingsdagen in 2018 zijn de aantallen reizigers niet goed te vergelijken met die van de vorige jaren. Ongecorrigeerd voor het effect van de stakingsdagen werden er in 2018 in totaal bijna 15,5 miljoen reizigers via de HOV-lijnen vervoerd. Zonder stakingen zouden dit er nog ongeveer 2% meer zijn geweest. De groei komt deels doordat het aantal HOV-lijnen in de loop van de jaren fors is uitgebreid. Tegelijkertijd zien we ook een groei op de bestaande HOV-lijnen. Tussen 2017 en 2018 is de groei in Zuidoost-Brabant met bijna 10% het grootst. De forse groei zien we vooral op de Airportshuttle (lijn 400) en op de verbindingen vanuit Eindhoven met WoensXL, Nuenen en Ekkersrijt (lijnen 404 en 406).

In West-Brabant is een lichte daling te zien. Deels komt dit omdat er extra scholierenlijnen (via de A27) zijn gaan rijden tussen Oosterhout en Breda (Avans) om de HOV-lijnen op deze corridor te ontlasten. Dit heeft het gewenste effect gehad. Ook lijn 310 tussen Bergen op Zoom en Rotterdam laat een afname van het aantal reizigers zien. Op de Brabantliner lijn 402 is wel een flinke groei te zien van 6%.

In Oost-Brabant laat vooral lijn 301 een grote groei zien met ruim 25% ten opzichte van 2017.

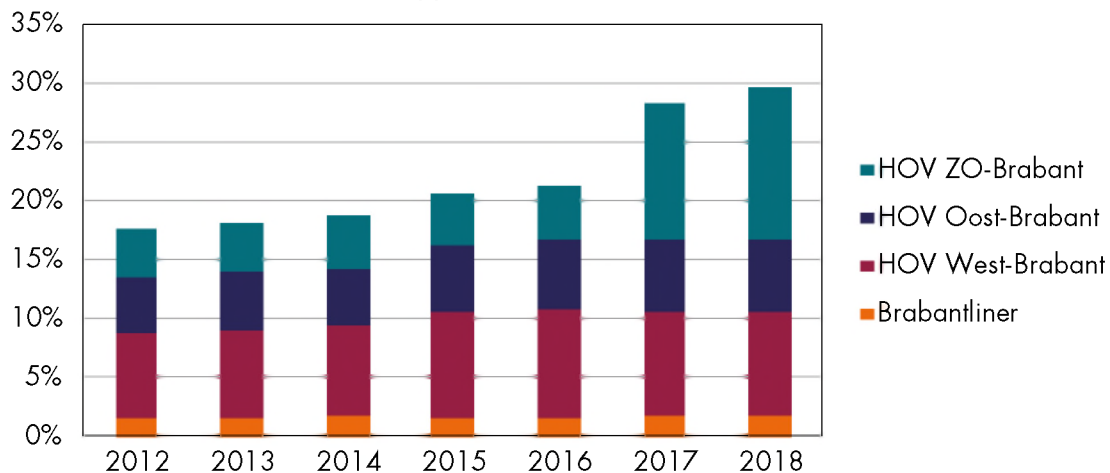
Aantal instappers HOV-lijnen



Bron: Arriva, Hermes

Ongeveer 44% van alle HOV-reizigers zien we in Zuidoost-Brabant, 35% in West-Brabant en 21% in Oost-Brabant. Deze verdeling is opmerkelijk omdat het aandeel dienstregelingsuren HOV in Zuidoost-Brabant met 28% een stuk lager is dan in West-Brabant (48%). De HOV-lijnen in Zuidoost-Brabant presteren daarmee verhoudingsgewijs het beste. Enerzijds heeft dit te maken met de agglomeratie Eindhoven waar de vraag naar openbaar vervoer groot is, anderzijds blijken de HOV-lijnen met hun vrije infrastructuur en elektrisch geleed materieel hier goed op in te spelen. Deze grote bussen bieden per dienstregelingsuur meer capaciteit en deze capaciteit wordt (blijkbaar) ook goed benut. Verder speelt ook een rol dat de gemiddelde reisafstand in Zuidoost-Brabant kleiner is waardoor eenzelfde hoeveelheid reizigers met minder dienstregelingsuren kan worden vervoerd.

Aandeel HOV in totaal aantal instappers West-, Oost- en Zuidoost-Zuidoost



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

Mede dankzij de recente uitbreiding (2017) en het succes van de HOV-lijnen in Zuidoost-Brabant, bedraagt het totale aandeel reizigers in Brabant dat gebruik maakt van het HOV inmiddels zo'n 29% van alle busreizigers (weer een procent meer dan 2017). Hiertoe wordt op de HOV-lijnen momenteel zo'n 23% van alle dienstregelingsuren ingezet (ongeveer evenveel als in 2017).

3.3 Buurtbus

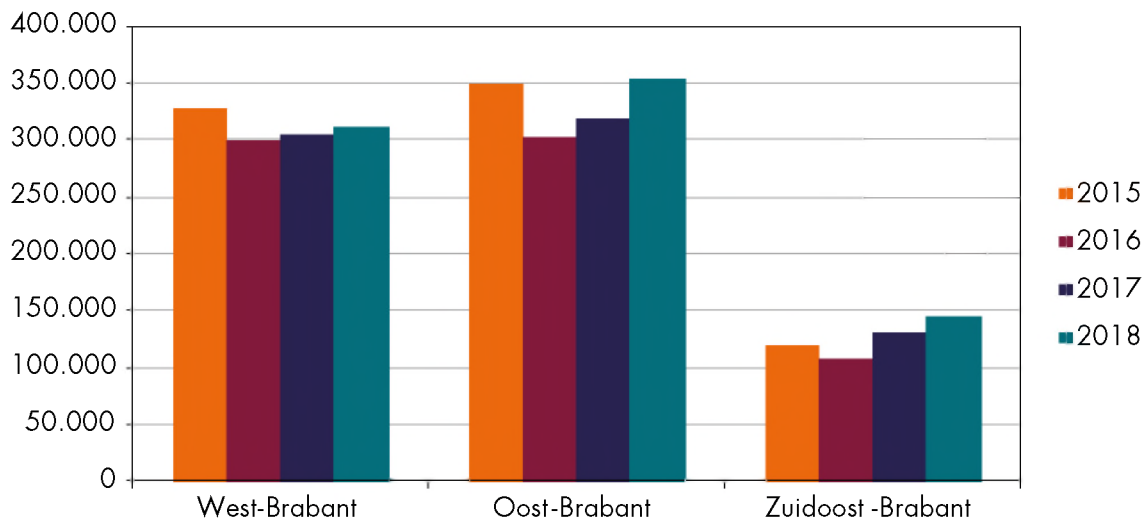
De buurtbus in Brabant is al jarenlang een begrip. De eerste buurtbussen gingen in 1977 van start als succesvol experiment, ontstaan vanuit lokale initiatieven, soms vanwege bezuinigingen op de reguliere buslijnen. Door de jaren heen is de buurtbus uitgegroeid tot een groot en goed georganiseerd netwerk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



Foto: bijeenkomst buurtbusvrijwilligers 16 februari 2019

Na een aanvankelijke daling van het buurtbusgebruik tussen 2015 en 2016, zien we de afgelopen twee jaar weer een toename van het gebruik van de buurtbus in alle drie de concessies. Tussen 2017 en 2018 is het aantal buurtbuslijnen stabiel gebleven. De groei wordt dan ook geheel gerealiseerd doordat meer reizigers gebruik zijn gaan maken van het bestaande aanbod.

Aantal reizigers buurtbus



Bron: opgave vervoerders

In totaal vervoerden onze buurtbussen in 2018 inmiddels ruim 808.000 reizigers op jaarbasis, een groei van 7% ten opzichte van 2017. Dit is zo'n 1,55% van alle OV-reizigers in Brabant. Er gaat circa 7% van het OV-budget naar de buurtbus. Daarmee worden in heel Brabant 60 buurtbuslijnen gefinancierd met in totaal 89 voertuigen. Deze bussen rijden vooral in landelijk gebied en leveren hier een belangrijke bijdrage aan de bereikbaarheid van de kleine kernen. Bijna een derde van alle kernen in Brabant wordt bediend door een buurtbus. Afgezet tegen het aantal inwoners per kern, betekent dit dat ongeveer 6% van de Brabantse bevolking is aangewezen op de buurtbus.

Omdat het aantal reizigers relatief gering is en de afstanden groot, is het logisch dat de kosten per reiziger relatief hoog zijn, ondanks de inzet van vrijwilligers.

3.4 Regiotaxi

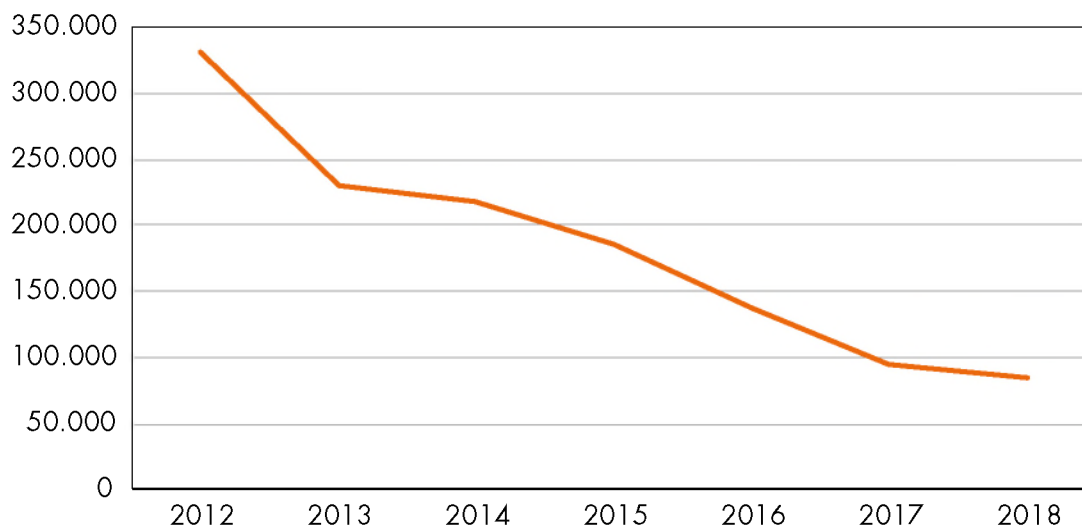
Regiotaxi

Regiotaxi is een landelijk gekozen benaming voor vraaggestuurde systemen waarin de taxi per zitplaats wordt verhuurd. De regiotaxi verzorgt deur-tot-deur vervoer voor mensen voor wie het reguliere openbaar vervoer geen optie is vanuit een fysieke of mentale beperking. Dit in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Dit vervoer is primair de verantwoordelijkheid van de gemeenten en wordt ook gefinancierd door de gemeenten. Daarnaast is de regiotaxi in West- en Oost-Brabant (en een klein deel van Zuidoost-Brabant) toegankelijk voor alle andere burgers (de zogenaamde 'vrije reizigers'). De provincie is primair verantwoordelijk voor het vervoer van deze groep reizigers. Op deze manier biedt de Provincie Noord-Brabant een vangnetfunctie met de regiotaxi in die gebieden en/of op die tijden dat er weinig of geen regulier lijngebonden openbaar vervoer aanwezig is.

In totaal werden in West- en Oost-Brabant in 2018 zo'n 1,75 miljoen ritten met de regiotaxi uitgevoerd (WMO en vrije reizigers samen). Ten opzichte van 2017 is het aantal WMO-reizigers met ongeveer 44.000 ritten gestegen, het aantal vrije reizigers is met circa 10.000 ritten verminderd.

Hiermee bedraagt het aandeel vrije reizigers circa 5% van het totale aantal reizigers met de regiotaxi.

Aantal ritten vrije reizigers regiotaxi (West- en Oost-Brabant)



Bron: opgave vervoerders

Sinds 2012 is het aantal ritten van vrije reizigers in de regiotaxi sterk afgenomen. Dit komt onder meer door een gefaseerde invoering van het (bindend) OV-advies. Vrije reizigers die dezelfde verplaatsing ook met het reguliere OV kunnen maken krijgen het (bindend) advies om met het regulier OV te reizen en betalen dan een hoger tarief voor het gebruik van de regiotaxi.

Tussen 2017 en 2018 is er nog steeds sprake van een daling maar deze is met 11% minder groot dan in voorgaande jaren. Deze daling komt vooral voor rekening van de regio's 's-Hertogenbosch en West-Brabant. In de regio Midden-Brabant zien we voor het eerst sinds 2012 een stijging van het aantal vrije reizigers.

3.5 Mobiliteit als dienst

De wereld van mobiliteit is in beweging. Nieuwe technologieën brengen nieuwe vervoersoplossingen en nieuwe kansen voor bestaande vervoersoplossingen. Daarnaast zorgen ontwikkelingen in de samenleving voor een verschuiving van bezit naar gebruik. Deze ontwikkelingen hebben impact op wat de overheid doet in de wereld van mobiliteit. Waar het de rol van de provincie betreft heeft dit invloed op de manier waarop zij omgaat met (innovatie in) het openbaar vervoer.

Door de opkomst van nieuwe diensten verschuift de vraag naar openbaar vervoer. Mensen zoeken meer en meer naar nieuwe vervoerswijzen die beter aansluiten bij hun reisbehoeften op dat moment. In feite wordt mobiliteit een dienst, waarbij het niet uitmaakt hoe deze mobiliteit er uit ziet, als deze maar voldoet aan de behoeften. De provincie bereidt zich voor op deze transitie van klas-

siek openbaar vervoer naar 'mobiliteit als dienst', en bepaalt welke rol zij hierin als overheid moet gaan spelen. De OV-visie "Gedeelde mobiliteit is maatwerk" uit november 2018 geeft sturing aan dit proces. De komende jaren wordt deze visie nader uitgewerkt in concreet beleid.

Onderdeel hiervan is het experimenteren met nieuwe (combinaties van) vervoersvormen. Doel is om een goed beeld te krijgen van wat wel en niet werkt, welke mensen gebruik maken van bepaalde innovaties en in welke gebieden vraag is naar bepaalde concepten. Deze experimenten kunnen hun beslag krijgen binnen de contouren van een concessie, in samenwerking met de concessiehouder of met andere partijen buiten de concessie.

Vernieuwing OV

Binnen het programma Vernieuwing OV stimuleert, faciliteert en financiert de provincie experimenten die bijdragen aan het principe van mobiliteit als dienst. Bij deze aanpak staat maatwerk centraal: maatwerk in (financiële) ondersteuning, maar ook maatwerk van mobiliteit.

Tot op heden heeft dit onder meer geresulteerd in de innovatieve vervoersservice 'Bravoflex'. In samenspraak met Hermes is een flexibele service ontwikkeld van halte-tot-halte-vervoer in plaats van de traditionele lijndiensten. Op deze manier worden voor reizigers meer reismogelijkheden gecreëerd (zowel naar tijd als plaats), waarbij op termijn de combinatie met het doelgroepenvervoer nadrukkelijk een optie is. Vanaf eind 2017 is Bravoflex operationeel in Helmond. Het aantal ritten in Helmond met Bravoflex laat in 2018 een groei zien van circa 60 ritten per werkdag in het begin van het jaar tot ongeveer het dubbele op het eind van het jaar. Er is een goede score op klanttevredenheid.



Foto: Bravoflex-busje bij station Helmond

Per december 2018 zijn ook Bravoflex pilots van start gegaan in Moerdijk, Roosendaal en Eindhoven. Een pilot in Bergen op Zoom wordt voorbereid.

In 2018 zijn verder pilots gestart in Eindhoven (Strijp-S) en 's-Hertogenbosch (Paleiskwartier) met een MaaS-platform (Mobility as a Service). Deze platforms integreren op kleine schaal deelauto's, deelfietsen en openbaar vervoer.

Ook is in mei 2018 een pilot gestart door de Provincie Noord-Brabant zelf, waarbij elektrische deelauto's (BMW i3 van Amber) ter beschikking worden gesteld aan medewerkers.

De komende jaren zullen meer experimenten, zowel binnen als buiten de huidige concessies, hun beslag krijgen via het programma Vernieuwing OV en SmartwayZ.NL.

4. Vraag versus aanbod

Maten om de effectiviteit en vraaggerichtheid te meten

Brabant werkt aan een effectief openbaar vervoernetwerk. Hierbij hoort een vraaggericht netwerk: daar rijden waar voldoende vraag aanwezig is. Voor lijnen waar de vraag heel beperkt is, wordt gekeken of een maatwerkoplossing kan worden gevonden. Daar waar de vraag groot is wordt hoogwaardig vervoer (HOV) geboden zodat aan deze vraag zo optimaal mogelijk tegemoet wordt gekomen.

Of we in Brabant ons OV-netwerk effectief hebben ingericht, kan op verschillende manieren worden gevolgd:

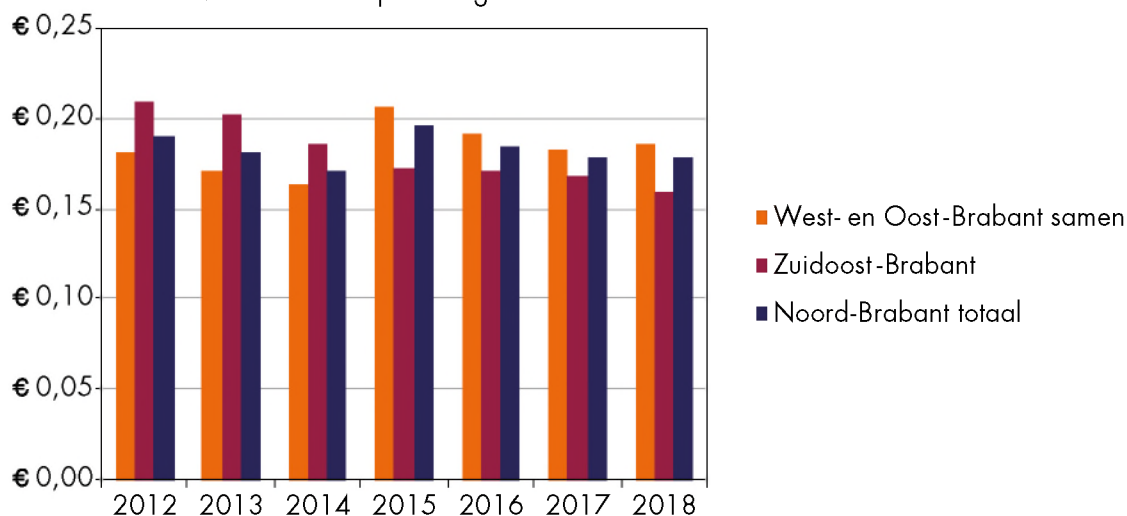
- Voor het volgen van de effecten van onze investeringen op het OV-gebruik, kijken we naar de kosten per reizigerskilometer.
- Om te bepalen of het aangeboden busvervoer wel goed benut wordt, kijken we naar het aantal reizigerskilometers die reizigers afleggen per aangeboden dienstregelingskilometer.
- Als we de nadruk leggen op de maatschappelijke kosten van het regionaal OV, dan kunnen we de maatschappelijke kostendeckingsgraad volgen, waarbij we focussen op het aandeel provinciale subsidie op de totale maatschappelijke kosten (van de reiziger, de rijksoverheid en de provincie samen).

Omdat de concessies Oost- en West-Brabant per 14 december 2014 van start gingen onder dezelfde contracteisen, en omdat financiële gegevens door de gewijzigde gebiedsindeling niet over de jaren heen te vergelijken zijn, presenteren we hier cijfers voor Oost- en West-Brabant samen.

4.1 Kosten per reizigerskilometer

Door openbaar vervoer in te kopen, maakt de Provincie Noord-Brabant het haar inwoners (en bezoekers) mogelijk om van A naar B te reizen. Hierbij leggen deze reizigers reizigerskilometers af. Wat een reizigerskilometer gemiddeld kost voor de provincie, is daarom een goede maat om vast te stellen in hoeverre de middelen effectief worden ingezet.

Gemiddelde Provinciale kosten per reizigerskilometer



Bron: Provincie Noord-Brabant

In de periode 2012 t/m 2014 zijn de provinciale kosten per reizigerskilometer in West- en Oost-Brabant samen met ongeveer een eurocent per jaar gedaald (van circa 18 naar 16 cent per reizigerskilometer). Met de aanbesteding in West- en Oost-Brabant zijn de kosten weer toegenomen tot circa 21 cent per reizigerskilometer in het eerste jaar (2015). Dit heeft alles te maken met een andere manier van aanbesteden waarbij de vervoerder meer verantwoordelijkheden heeft gekregen en dus ook hogere kosten heeft. Zo is hij nu opbrengstverantwoordelijk en draagt daarmee het risico als de reizigersopbrengsten onverhoopt mochten tegenvallen. In paragraaf 4.3 wordt hier nader op ingegaan. Vanaf 2015 zien we dat de provinciale kosten per reizigerskilometer weer met ongeveer een eurocent per jaar afnemen. Het laatste jaar zijn de kosten per reizigerskilometer over heel Brabant gestagneerd.

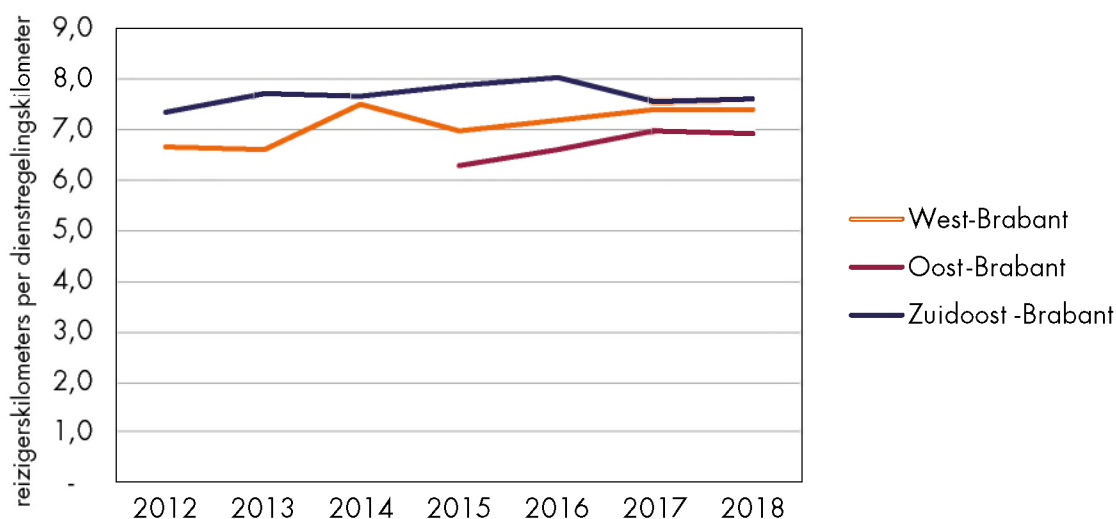
In Zuidoost-Brabant was de vervoerder ook in het oude contract opbrengstverantwoordelijk. De nieuwe concessie per december 2016 heeft daarom geen trendbreuk veroorzaakt. In Zuidoost-Brabant zijn de totale exploitatiekosten voor SRE (en sinds 2015 voor de Provincie Noord-Brabant) door de tijd heen redelijk constant gebleven. De daling tussen 2012 en 2015 is daarom vooral het gevolg van het gestegen aantal reizigerskilometers in deze periode. Vanaf 2015 zijn de provinciale kosten per reizigerskilometer hier nagenoeg stabiel gebleven, in 2018 is sprake van een lichte daling.

In deze cijfers is rekening gehouden met het effect van de staking. De afname van het aantal reizigerskilometers wordt gecompenseerd door het feit dat de niet gereden dienstregelingsuren geen kosten met zich meebrengen voor de provincie.

4.2 Benutting

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

Benutting: gemiddeld aantal reizigers in de bus



Bron: Provincie Noord-Brabant (2012-2014 geen gegevens beschikbaar voor Oost-Brabant).

In Zuidoost-Brabant is de gemiddelde benutting tussen 2012 en 2016 met zo'n 12% gestegen. In 2017 zien we hier echter een behoorlijke afname. Dit komt doordat het aantal dienstregelings-kilometers in de nieuwe concessie fors is uitgebreid (met zo'n 11%), terwijl dit in het eerste jaar (nog) niet heeft geleid tot een evenredige stijging van het aantal reizigerskilometers (ca. 4%). In 2018 zien we weer een licht herstel. In West- en Oost-Brabant is het gemiddelde aantal reizigers per bus, na een aanvankelijke stijging tussen 2015 en 2017 het laatste jaar gestagneerd.

4.3 Kostendeckingsgraad

Definitie kostendeckingsgraad

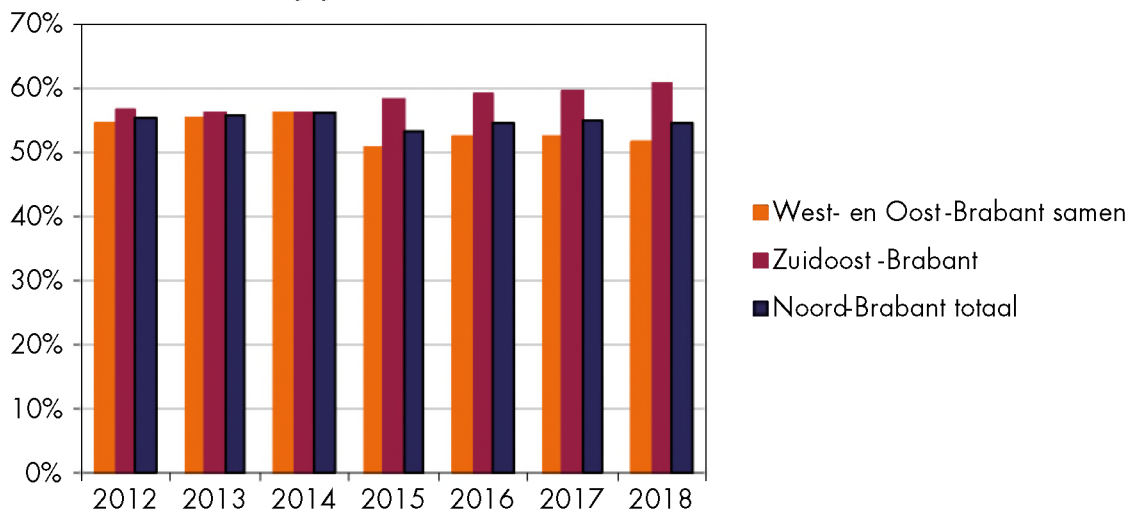
Een belangrijk doel van de in 2018 nog vigerende "Visie OV 2012-2025: vraaggericht, verantwoord, verbindend" in Brabant was om de kostendeckingsgraad van het regionaal OV te verhogen. Daarmee bedoelen we de provinciale kostendeckingsgraad. Wij hebben geen inzicht in de werkelijke kosten die een vervoerder maakt om haar diensten te leveren, we weten alleen hoeveel we daaraan als provinciale en rijksoverheid bijdragen en wat het regionaal busvervoer de maatschappij in zijn geheel kost. De definitie die wij voor de provinciale kostendeckingsgraad hanteren luidt daarom als volgt:

$$\text{Reizigersopbrengsten} + \text{SOV-bijdrage Rijk}$$

$$\text{Exploitatiesubsidie provincie} + \text{Reizigersopbrengsten} + \text{SOV-bijdrage Rijk}$$

De rijksbijdrage voor de SOV-kaarten (Studentenreisproduct) rekenen we daarbij als opbrengsten voor de provincie/vervoerder, evenals de reizigersopbrengsten (het totale bedrag dat door alle reizigers samen wordt betaald om met de bus te kunnen reizen).

Provinciale kostendeckingsgraad



Bron: Provincie Noord-Brabant en vervoerders

Van 2014 op 2015 daalde de kostendeckingsgraad in West- en Oost-Brabant van 56 naar 51%. Dit kwam vooral door een stijging van de exploitatiebijdrage als gevolg van de nieuwe aanbesteding. De exploitatiebijdrage is vanaf de laatste aanbesteding structureel anders opgebouwd. Doordat de vervoerder opbrengstverantwoordelijk is geworden draagt hij nu een groter risico. Bovendien speelt de vervoerder nu een grotere rol bij taken die rechtstreeks van invloed zijn op het aantal reizigers.

Denk bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van het lijnennet en het uitvoeren van marketingactiviteiten. Het logische gevolg is dat de exploitatiekosten voor de vervoerder zijn gestegen. De vervoerder heeft dit in de prijs verdisconteerd, wat zich vertaalt in een hogere exploitatiebijdrage van de Provincie Noord-Brabant. Daarnaast heeft de gestegen DRU-vergoeding ook te maken met het feit dat meer is ingezet op snelle verbindende lijnen met hoge kwaliteit.

Tussen 2015 en 2017 was sprake van een lichte toename van de provinciale kostendeckingsgraad in West- en Oost-Brabant samen. Het laatste jaar is de kostendeckingsgraad hier met ongeveer 1% gedaald. Dit komt door de iets tegenvallende reizigersopbrengsten als gevolg van de weersomstandigheden en de staking, terwijl iets meer kosten zijn gemaakt (onder meer door de hogere exploitatiekosten in Tilburg als gevolg van het tijdelijke busstation).

De kostendeckingsgraad in Zuidoost-Brabant laat vanaf 2014 een jaarlijkse stijging zien (gemiddeld met ongeveer 1% per jaar). Hier heeft deze stijging tussen 2017 en 2018 wel doorgezet. De grote investeringen in 2017 beginnen hun vruchten af te werpen.

Zuidoost-Brabant zit met een kostendeckingsgraad van 61% ruim boven het landelijke gemiddelde. West- en Oost-Brabant samen zitten met een kostendeckingsgraad van 52% ongeveer op het landelijk gemiddelde.

4.4 Beschikbaarheid van het OV

Beschikbaarheid voor inwoners en arbeidsplaatsen

Een sterk (OV-)netwerk bestaat uit goede verbindingen, multimodale knooppunten, gemakkelijke transfers en een stevige en samenhangende ruimtelijke programmering. Met gerichte verbeteringen in het OV-netwerk van Brabant worden inwoners en werknemers beter verbonden met (economische) kernlocaties en internationale kennisclusters.

Tegelijkertijd zet Brabant in op vraaggericht openbaar vervoer, waarbij bussen worden ingezet op plaatsen waar de meeste vraag is. Op plekken met een geringe en/of diffuse vraag, vaak in dunbevolkte gebieden, zoeken we naar alternatieve vormen van (kleinschalig) vervoer. Aansluitend op deze beleidsdoelen is het belangrijk te monitoren hoe de kwaliteit van de ontsluiting door regulier openbaar vervoer (bus en trein) zich ontwikkelt.

Het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) heeft een methode ontwikkeld om de beschikbaarheid van het openbaar vervoer zichtbaar te maken. Daartoe worden in een geografisch Informatie Systeem (GIS) de ruimtelijke spreiding van inwoners en arbeidsplaatsen gecombineerd met alle trein- en busverbindingen (inclusief buurtbussen) en de locaties van alle stations en haltes. Door rond de haltes en stations digitaal cirkels te trekken, wordt vastgesteld hoeveel vertrek mogelijkheden er zijn, afhankelijk van de exacte locatie. De aanduiding 'in de omgeving' houdt in dat minstens één van de volgende voorzieningen beschikbaar is:

- binnen 500 meter een bus- of tramhalte;
- binnen 1.000 meter een metro- of sneltramhalte;
- binnen 2.000 meter een treinstation;
- binnen 3.000 meter een Intercitystation.

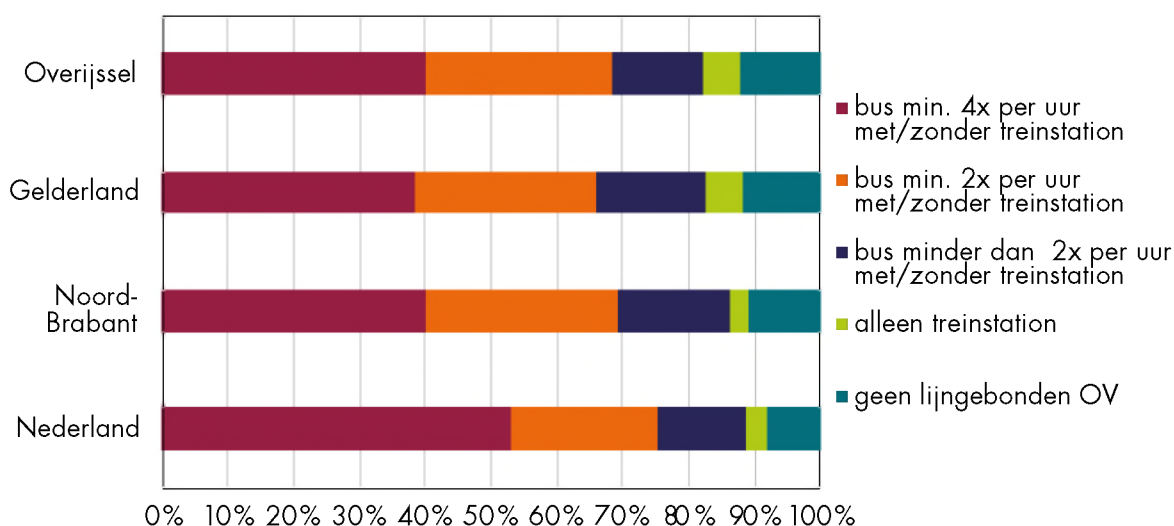
Maatgevend is de frequentie overdag op werkdagen in de drukste richting. De meest recente beschikbare gegevens hebben betrekking op 2017.

De beschikbaarheid in 2017

Op 1 januari 2017 woonde 92,1% van de Nederlandse bevolking in de omgeving van een station of een halte (zoals hiervoor gedefinieerd). In Noord-Brabant bedroeg dit aandeel 89,3%. Bedacht moet worden dat in het Nederlandse cijfer ook de Randstad zit met haar bevolkingsconcentraties in de vier grote steden en de bijbehorende metro- en tramontsluiting. De provincies Gelderland (88%) en Overijssel (88%), qua stedelijkheid vergelijkbaar met Brabant, scoren ongeveer gelijk aan Noord-Brabant.

Zowel landelijk als in Noord-Brabant was sprake van een lichte daling t.o.v. 2015. Die daling is te relateren aan de ontwikkelingen in het lijnennet, het opheffen van haltes en de introductie van vraagafhankelijke systemen.¹ In 2018 is in Helmond Bravoflex geïntroduceerd als vervanging voor een aantal reguliere buslijnen. Dat zal naar verwachting bij de PBL-cijfers over de OV-ontsluiting vanaf 2018 resulteren in een daling voor deze gemeente. Daarmee is echter de feitelijke OV-bereikbaarheid niet verslechterd. Bravoflex bedient immers nog steeds alle OV-haltes waarbij het aantal vertrek mogelijkheden juist is verhoogd als gevolg van de flexibele invulling van dit concept.

Beschikbaarheid lijngebonden OV in nabijheid van woningen, 2017



Bron: PBL: Compendium voor de leefomgeving

40% van de inwoners van Brabant beschikte in 2017 over een busverbinding met minimaal vier ritten per uur, al dan in combinatie met een treinstation in de omgeving. Nog eens 29,4% van de inwoners kon beschikken over een busverbinding met minimaal twee ritten per uur. In totaal had dus bijna 70% van alle Brabantse inwoners een busverbinding op loop-/fietsafstand waar vandaan tenminste twee ritten per uur vertrokken. Zoals te verwachten zijn de B5-steden het best ontsloten, samen met de middelgrote gemeenten (Etten-Leur, Oosterhout, Waalwijk) die worden ontsloten met HOV-lijnen. Eindhoven staat daarbij aan kop: 98,4% van haar inwoners heeft de beschikking over minimaal een busverbinding met 2 ritten per uur.

In totaal heeft 10,7% van de inwoners van Brabant geen lijngebonden openbaar vervoer in de directe nabijheid (binnen 500 meter). Wel heeft een groot deel van deze inwoners toegang tot vraagafhankelijke systemen, zoals de regiotaxi of vrijwilligersvervoer. Ook moet worden bedacht

¹ Staat van het regionale OV 2017, CROW-KpVV

dat er op (iets) grotere afstand vaak wel goed openbaar vervoer beschikbaar is. Steeds vaker worden lijnen 'gestrekt'. De bus rijdt dan niet meer door het dorp, maar eromheen, bijvoorbeeld via een rondweg. Hierdoor is de bus sneller en stipter, waardoor de kwaliteit beter wordt. Ondanks het feit dat dit gepaard gaat met grotere afstanden tot de halte, zien we dat het strekken van lijnen per saldo meer reizigers oplevert.

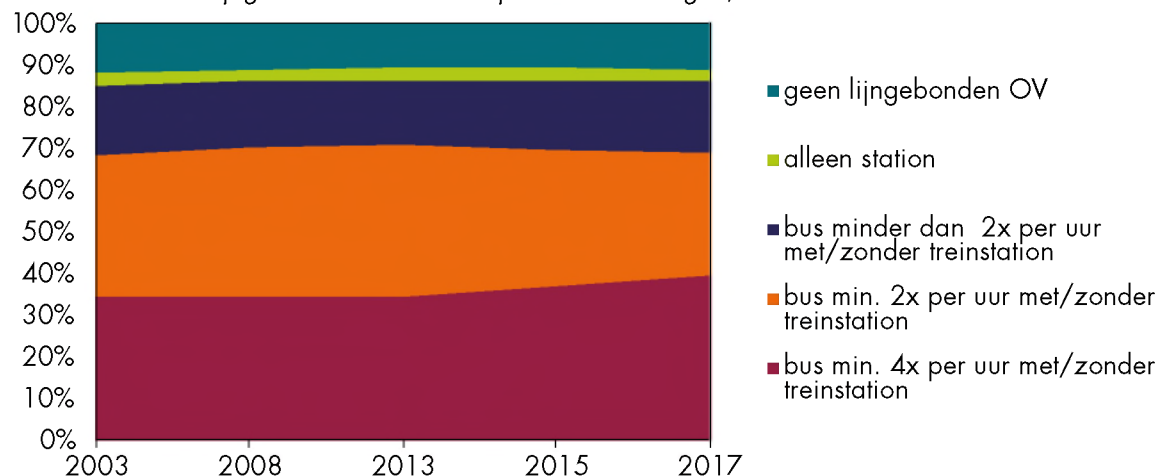
Woningen binnen het bereik van het OV

Bus

Tussen 2003 en 2017 is het aandeel van de Brabantse bevolking, dat in de buurt woont van een bushalte of treinstation, gestegen met bijna 1,1%. Landelijk was de groei 0,4% procent. Het aandeel inwoners dat in 2017 kan beschikken over een *busontsluiting van minimaal 4 keer per uur* is toegenomen met maar liefst 5,8% (landelijk bedroeg deze groei 2,5%). Dit komt met name omdat op een aantal lijnen het aantal ritten is verhoogd van minimaal twee naar minimaal vier per uur.

De gemeenten met de grootste toename in deze categorie zijn in 2017 te vinden in Zuidoost-Brabant: Asten, Boekel, Cranendonck, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Nuenen en Someren. Niet toevallig is in deze gemeenten het (H)OV-aanbod (sterk) verbeterd met de overgang naar de nieuwe concessie in december 2016. Ook Drimmelen, Gilze-Rijen en Etten-Leur laten in deze categorie een sterke stijging zien. De gemeenten Moerdijk en Sint-Anthonis gaan het meest achteruit.

Beschikbaarheid lijngebonden OV in nabijheid van woningen, Noord-Brabant



Bron: PBL: Compendium voor de leefomgeving

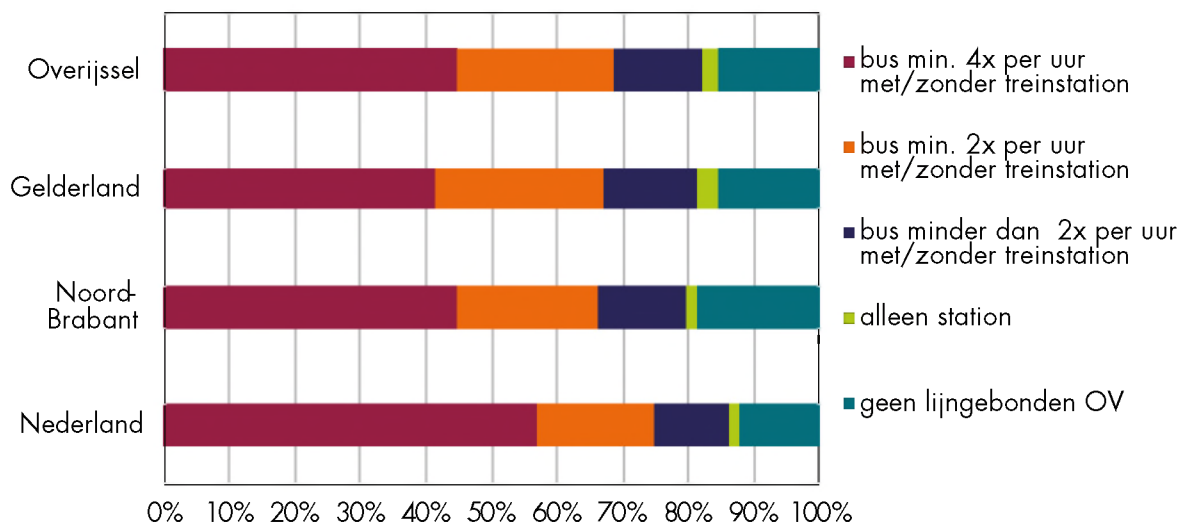
Trein

Het aandeel inwoners binnen 3.000 meter van treinstations blijft stijgen, zo concludeert ook de Staat van het OV van CROW-KpVV: in Noord-Brabant was dit aandeel in 2003 nog 39,1%, in 2017 is dit 41,0%. Dat is te danken aan de opening van nieuwe stations (Tilburg Reeshof) en de bouw van meer woningen rondom stations.

Arbeidsplaatsen binnen het bereik van het OV

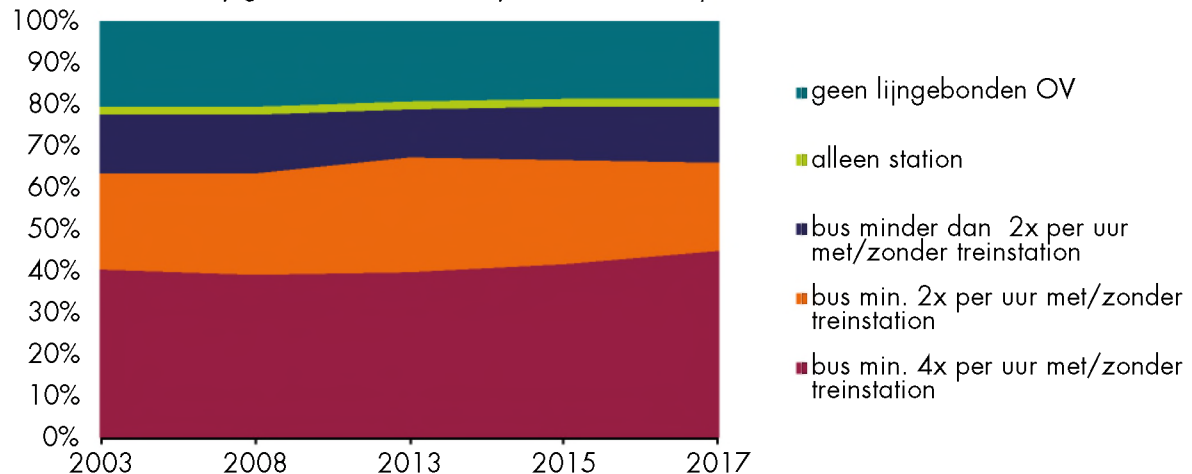
De OV-beschikbaarheid kan ook worden gezien vanuit de locatie van arbeidsplaatsen². Dan blijkt dat in 2017 87,9% van de ruim 6,6 miljoen arbeidsplaatsen in Nederland in de nabijheid lag van een OV-halte of station³. In Brabant is dit percentage gestegen van 79,3% in 2003 naar 81,4% in 2017. Dit is iets hoger dan in 2015.

Beschikbaarheid lijngebonden OV in nabijheid van arbeidsplaatsen, 2017



Bron: PBL: Compendium voor de leefomgeving

Beschikbaarheid lijngebonden OV in nabijheid van arbeidsplaatsen, Noord-Brabant



Bron: PBL: Compendium voor de leefomgeving

² banen van 12 uur en meer uit het LISA

³ De maximale afstand tot een halte bedraagt voor banen 500 meter

De maximale afstand tot een station bedraagt voor banen 1000 meter hemelsbreed tot een gewoon station of 1500 meter tot een intercity knooppunt.

Bus

In Tilburg, 's-Hertogenbosch, Breda en Eindhoven is meer dan 60% van alle arbeidsplaatsen ontsloten door een busverbinding met (minimaal) vier ritten per uur (waarvan pakweg de helft ook door een treinstation is ontsloten). De verschillen tussen de gemeenten zijn groot. Dat heeft onder andere te maken met de aard van de bedrijvigheid en daaraan gerelateerd de mate waarin arbeidsplaatsen zijn te vinden op homogene bedrijventerreinen of juist binnen woongebieden. De uitgestrektheid van sommige bedrijventerreinen maakt dat deze moeilijk ontsloten kunnen worden via regulier openbaar vervoer (zo is in de gemeenten Moerdijk bijvoorbeeld 60% van de arbeidsplaatsen niet ontsloten door het openbaar vervoer). Gemeenten als Veldhoven maken deel uit van de stedelijke agglomeratie Eindhoven en het bedrijventerrein de Run (met bedrijven als ASML en Maxima Medisch Centrum) ligt direct langs de HOV-verbindingen vanuit Eindhoven. Het aandeel arbeidsplaatsen, ontsloten door de bus met een frequentie van minimaal 4 x per uur, is hier maar liefst 91,4% en slechts 2,6% van de arbeidsplaatsen heeft geen OV-ontsluiting.

Voor veel gemeenten in Zuidoost-Brabant is de OV-ontsluiting van arbeidsplaatsen sterk verbeterd tussen 2015 en 2017 als gevolg van de nieuwe OV-concessie. In West- en Oost-Brabant geldt dit ook voor de gemeenten Drimmelen en Gilze-Rijen. Sterke dalers zijn de gemeenten Aalburg, Sint-Anthonis, Roosendaal en Woensdrecht.

Trein

Het aandeel banen dat binnen het bereik van een treinstation ligt is in Noord-Brabant gedaald van 24,4% in 2015 naar 23,7% in 2017. Dit is vermoedelijk het gevolg van de ontwikkeling van (nieuwe) bedrijventerreinen zonder een treinstation in de buurt.

5. Kwaliteit van het aanbod

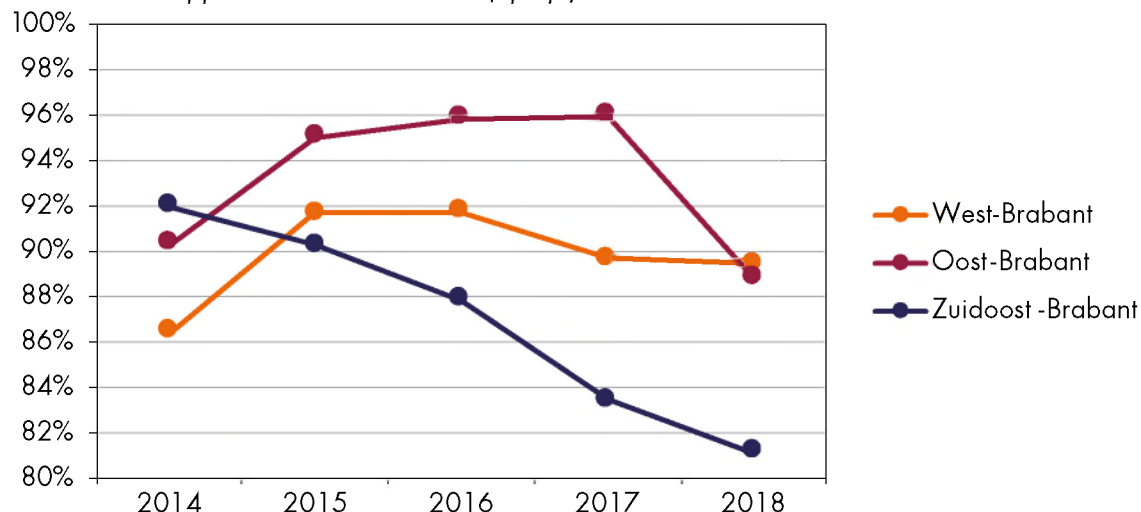
5.1 Betrouwbaarheid dienstregeling

Aandeel bussen dat op tijd aankomt neemt verder af

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 vertrekpuntualiteit eisen heeft gesteld. Daarbij is enige marge aangehouden omdat bussen nu eenmaal voor het grootste deel meerijden met het gewone verkeer, waarvan de doorstroming zich niet altijd laat voorspellen.

Een eis die aan de vervoerder wordt gesteld is dat de bus op eindhaltes en op knooppunthaltes niet meer dan drie minuten later mag arriveren dan het in de dienstregeling opgenomen tijdstip. Dat dit in de praktijk lastig is, blijkt uit de meerjarige ontwikkeling. Deze laat een neerwaartse trend zien, ondanks de positieve ontwikkeling in Oost- en West-Brabant tot 2016. Inmiddels is in 2018 de aankomst-punctualiteit in West- en Oost-Brabant gedaald tot onder de 90%. In Zuidoost-Brabant is het beeld nog negatiever met een percentage te late ritten van bijna 20%.

Aankomst knooppunthaltes en eindhaltes (op tijd)



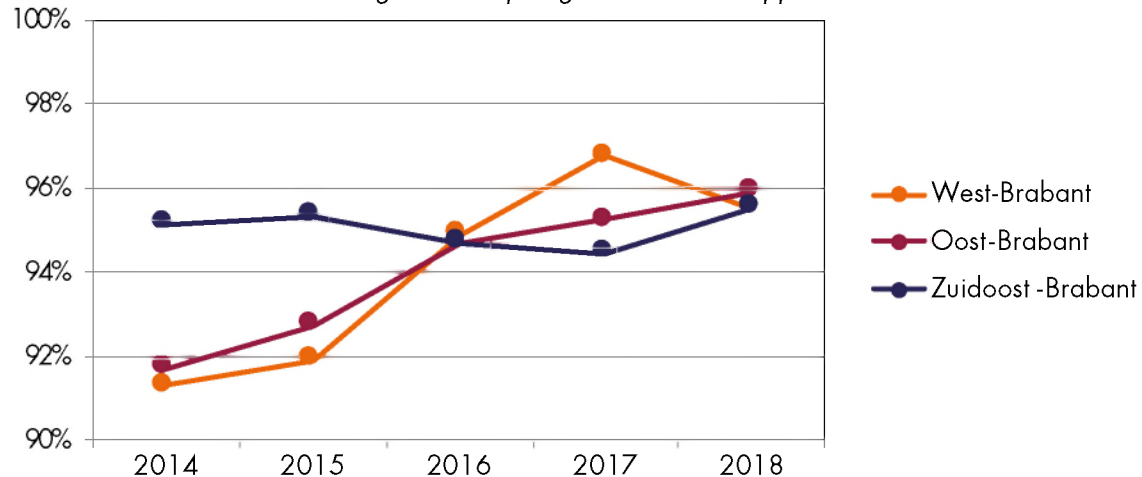
Bron: Arriva + Veolia + Hermes, bewerkingen door Provincie Noord-Brabant

Geleidelijk aan minder bussen die te vroeg vertrekken

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

Hoewel de trend de afgelopen jaren positief was, vertrok in 2018 toch ongeveer 4% van de busritten te vroeg. De score is voor de drie concessiegebieden inmiddels ongeveer gelijk. Vooral in Oost- en West-Brabant is er sinds 2014 een behoorlijke inhaalslag gemaakt.

Aandeel bussen dat niet te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten



Bron: Arriva + Veolia + Hermes, bewerkingen door Provincie Noord-Brabant

De punctualiteit vormt een continu aandachtspunt voor de vervoerders. Maar de toenemende en deels onvoorspelbare verkeersdrukte en een aantal grote infrastructurele werken maken de opgave lastig. In Zuidoost-Brabant levert de beperkte capaciteit van busstation Neckerspoel in Eindhoven veel verstoringen op. Hoewel er gezocht wordt naar mogelijkheden om de capaciteit van het busstation uit te breiden, zal het probleem niet eenvoudig opgelost kunnen worden, gezien de ruimtelijke beperkingen van Neckerspoel. Vervoerder Hermes zoekt samen met de gemeente Eindhoven naar mogelijkheden om dit probleem zo veel mogelijk te beperken.

Ook rituitval gestegen

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

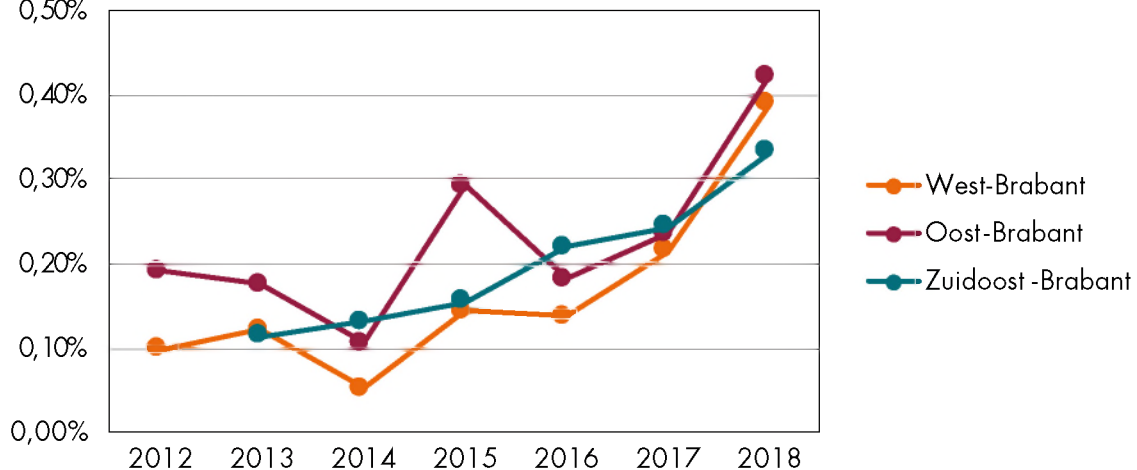
In 2018 zijn er relatief veel ritten uitgevallen als gevolg van de (landelijke) stakingen. Op tien dagen zijn er stakingen geweest waarbij alle of een groot deel van de geplande ritten zijn komen te vervallen. Op jaarbasis betekent dit dat er ruim een week niet gereden is. Dit zien we direct terug in de jaarcijfers voor de rituitval:

Rituitval in 2018, inclusief uitval door stakingen

West-Brabant	2,38%
Oost-Brabant	2,32%
Zuidoost-Brabant	2,01%

Als we de rituitval door de stakingen buiten beschouwing laten, dan wordt het beeld een stuk gunstiger. Toch zien we ook dan in alle drie de concessies een aanzienlijke stijging van de rituitval ten opzichte van 2017.

Aandeel uitgevallen dienstregelingsuren (exclusief stakingsuren) t.o.v. geplande dienstregelingsuren
0,50%



Bron: Arriva + Veolia + Hermes, bewerkingen door Provincie Noord-Brabant

Was de rituitval in 2017 bij alle concessies nog net boven de 0,2%, in 2018 stijgt het percentage tot boven de 0,3% en in Oost-Brabant zelfs tot boven de 0,4%. Dat is een zorgelijke ontwikkeling. Volgens de vervoerders speelt de toenemende verkeersdruk hierin een grote rol. Dit maakt de vervoersplanning ingewikkeld. Niet alleen de structurele verkeersdruk, maar juist ook regelmatige forse verstoringen hebben consequenties voor de punctualiteit (zie vorige paragraaf) en uiteindelijk ook voor de rituitval.

5.2 Milieuprestatie voertuigen

Op weg naar een schoon en verantwoord wagenpark

Noord-Brabant zet in op een schoon en verantwoord OV-wagenpark. Volgens de concessie-eisen van alle drie de concessies moeten alle voertuigen binnen de reguliere dienstregeling voldoen aan de Europese EEV-norm. Alle nieuwe bussen moeten voldoen aan de emissie-eisen volgens de Euro VI-norm. Bussen die uitsluitend worden ingezet voor versterkingsritten hoeven slechts te voldoen aan de Euro III-norm.

EEV staat voor Enhanced Environmentally friendly Vehicle. Dat is een vrijwillige norm die tegelijk met de Euro III-norm van kracht werd. De EEV-norm is scherper voor de uitstoot van fijnstof dan de vanaf 2009 geldende Euro V-norm, maar minder scherp dan de Euro VI-norm. Vanaf 1 januari 2014 is Euro VI de norm voor nieuw aan te schaffen bussen met brandstofmotor.

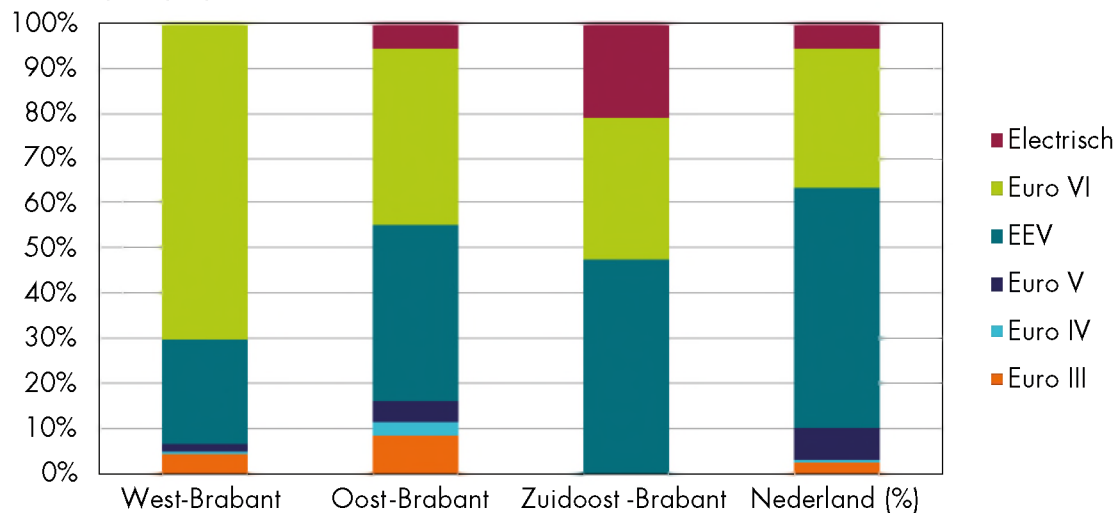
Aanbestedingen hebben positief effect op wagenpark

Met de start van de nieuwe concessie in Zuidoost-Brabant zijn hier 43 volledig elektrische bussen ingestroomd in de reguliere dienstregeling. Daarmee was Zuidoost-Brabant de eerste concessie in Nederland waar op deze schaal elektrisch vervoer werd geïntroduceerd. Hiermee is een eerste grote stap gezet naar een duurzaam wagenpark in Noord-Brabant. Gedurende de looptijd van de concessie zal het aantal elektrische voertuigen stapsgewijs verder toenemen tot 100% in 2024.

In West- en Oost-Brabant zijn in december 2014 (start nieuwe concessies) 279 nieuwe Euro VI-bussen ingestroomd. In West-Brabant voldoen daarmee veruit de meeste bussen aan de Euro VI-norm. De voertuigen met een lagere milieuklasse rijden uitsluitend versterkingsritten in de spits.

In Oost-Brabant rijden naast de Euro VI-bussen nog behoorlijk wat EEV-bussen rond. Deze bussen worden vanaf 2019 vervangen door ander materieel. In 2018 zijn 9 elektrische bussen ingestroomd op lijn 8/9 in 's-Hertogenbosch (Maasoevers-Vught). Deze bussen worden geladen op het eindpunt Maasoevers.

Verdeling wagenpark over de milieuklassen



Bron: Poster milieuprestatie OV-bussen 2017, CROW-KpVV, inclusief versterkingsbussen en buurtbussen

In vergelijking met al het stads- en streekvervoer in Nederland presteren de Brabantse concessies bovengemiddeld. Wel zien we dat ook landelijk de instroom van elektrisch materieel nu echt op gang komt.

5.3 Toegankelijkheid

Wet- en regelgeving toegankelijkheid

In 2007 heeft de minister van Verkeer en Waterstaat navolging gegeven aan de Europese wens om het openbaar vervoer beter geschikt te maken voor mensen met een handicap. Dit heeft geleid tot bestuurlijke afspraken met alle decentrale overheden over aanpassingen om de toegankelijkheid te bevorderen. In 2012 zijn deze afspraken vastgelegd in het besluit 'Toegankelijkheid van het openbaar vervoer, de wet 'Gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte' en geconcretiseerd in een Algemene Maatregel van Bestuur (DWJZ-3105441).

Daarnaast heeft Nederland op 14 juni 2016 het VN-verdrag voor rechten van mensen met een beperking geratificeerd, In de praktijk betekent dit dat alle overheden zich hebben ingespannen om eind 2015 ruim 46% van alle haltes toegankelijk te maken zodat 68% van de reizigers een toegankelijke reis kan maken.

Vanaf 2015 moeten overheden zich inspannen om nieuwe en/of te renoveren haltes toegankelijk aan te leggen met als uitgangspunt dat beschikbare budgetten op een maatschappelijk verantwoordelijke manier worden ingezet.

De CROW-richtlijn bepaalt dat de volgende normen voor toegankelijkheid van een halte gelden:

- een perron van minimaal 18 cm hoog.
- een haltebreedte van minimaal 1,50m.
- een blindegeleidelijn.

Toegankelijk materieel

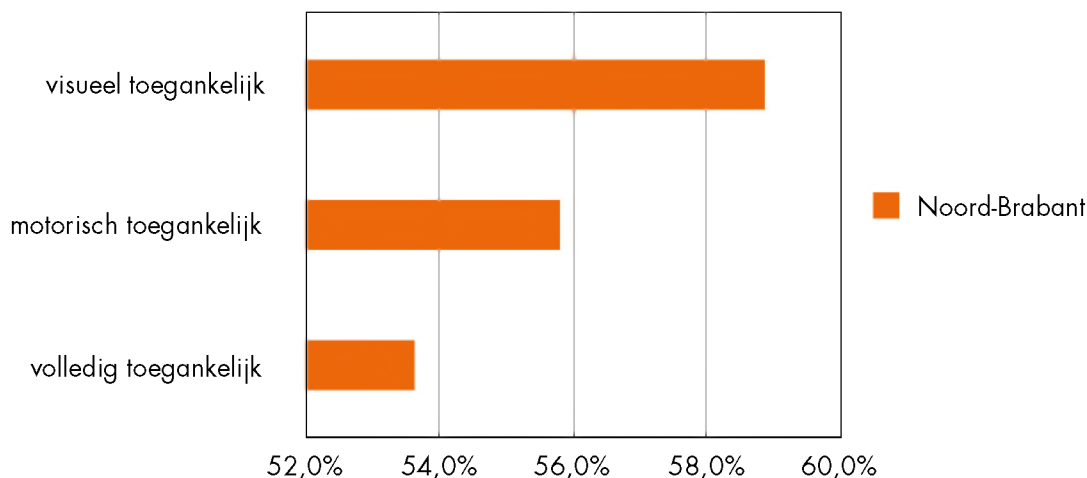
Alle bussen die in Noord-Brabant volgens de reguliere dienstregeling rijden, zijn al sinds 2007 toegankelijk en voldoen aan de landelijke en Europese eisen voor toegankelijkheid. Ook alle buurtbussen in de drie concessies zijn rolstoeltoegankelijk.

Toegankelijke haltes

Bij toegankelijke haltes wordt onderscheid gemaakt tussen motorische en visuele toegankelijkheid. Motorisch toegankelijke haltes zijn aangepast voor reizigers die moeilijk ter been zijn en/of gebruik maken van een rolstoel of rollator maar ook voor reizigers met een kinderwagen. Visueel toegankelijke haltes zijn aangepast voor blinden en slechtzienden. De aangepaste bushaltes hebben een verhoogde opstapplaats. Daardoor kunnen reizigers gelijkvloers instappen. De oprit is breed genoeg voor rolstoelen. Ook zijn er aanpassingen zoals blindegeleidelijnen.

De wegbeheerder is verantwoordelijk voor het toegankelijk maken van haltes. Haltes die worden vervangen of geheel nieuwe haltes worden gemaakt worden volledig toegankelijk ingericht. Daardoor zal het percentage toegankelijke haltes geleidelijk toenemen.

Aandeel toegankelijke haltes



Bron: Haltescan Noord-Brabant

In 2018 is in Noord-Brabant bijna 54% van alle haltes volledig toegankelijk, dus zowel voor mensen met een motorische als een visuele beperking. Met dit percentage scoort Noord-Brabant boven het landelijke percentage en boven de scores van de meeste andere OV-regio's.

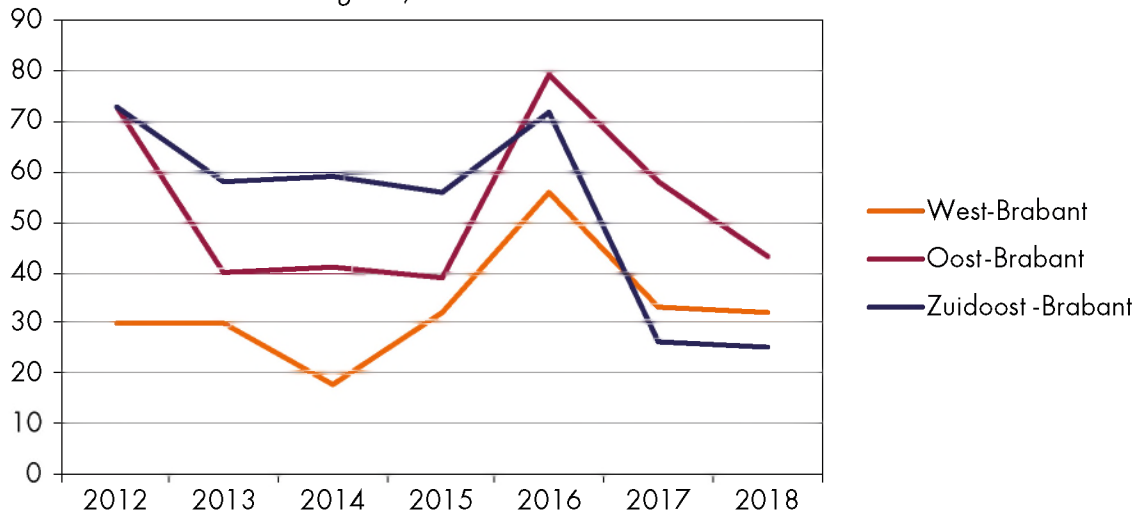
Het percentage toegankelijke haltes groeit geleidelijk omdat bij de aanleg van een nieuwe halte of bij een reconstructie de halte toegankelijk wordt gemaakt.

Alle maatregelen op het gebied van toegankelijkheid samen hebben in 2018 in zowel West- als Oost-Brabant geresulteerd in een klantwaardering met een rapportcijfer 8,9 voor het gemak van het instappen (OV-klantenbarometer CROW-KpVV) en scoren daarmee boven het landelijke cijfer van 8,7. Het rapportcijfer in Zuidoost-Brabant bedraagt 8,7 en is dus gelijk met het landelijke cijfer. In alle drie de concessies betekent dit rapportcijfer een stijging ten opzichte van 2017.

5.4 Sociale veiligheid

Het OV-beleid van de provincie is erop gericht dat het OV sociaal veilig is en blijft. We volgen dit onder andere via het aantal meldingen van incidenten. Om invloeden van verschillen in registratie zoveel mogelijk uit te schakelen, beperken we ons in deze monitor tot het aantal gemelde incidenten in categorie A (de meest ernstige incidenten). Hierbij gaat het om mishandeling, geweldspiegeling en vandalisme.

Aantal incidenten i.v.m. veiligheid, code A



Bron: Arriva, Veolia en Hermes

Na een aanvankelijke daling, steeg tussen 2015 en 2016 het aantal ernstige incidenten in alle drie de concessies zodanig dat het totale aantal weer boven het niveau van 2012 uitkwam.

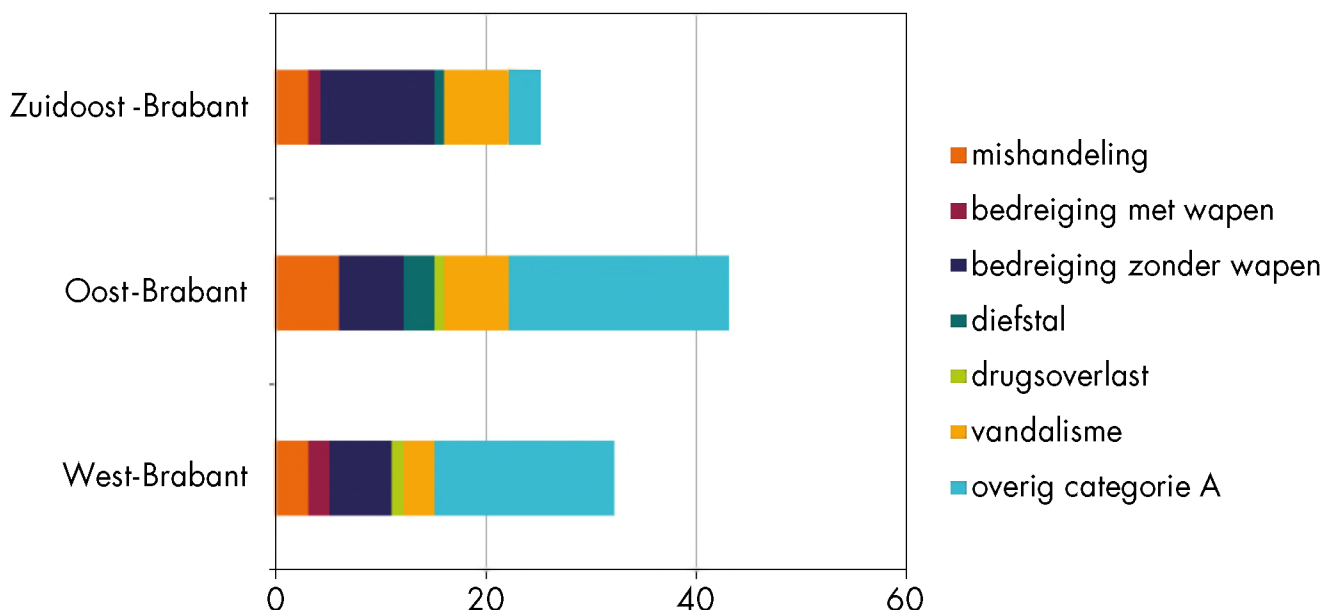
In Zuidoost-Brabant ging het vooral om een toename van het vandalisme, in West- en Oost-Brabant was sprake van een toename van het aantal ongewapende overvallen. Naar aanleiding daarvan is door Arriva een extra pakket tijdelijke maatregelen ontwikkeld, vooruitlopend op de Brabantbrede invoering van cashloos betalen per 1 december 2017 in alle drie de concessiegebieden. Met instemming van de vakbonden werd het aantal toezichthouders tijdelijk uitgebreid, er kwam meer specifieke aandacht binnen de chauffeursopleiding, het evenementen- en nachtvervoer werd beter beveiligd en de samenwerking met de politie versterkt. Voor dit extra maatregelenpakket is door de provincie in 2016 en 2017 een aanvullende subsidie verstrekt van ruim € 370.000,-. Dit bovenop de jaarlijkse subsidie die de provincie sinds de start van de nieuwe concessies in december 2014 in West- en Oost-Brabant beschikbaar stelt van respectievelijk € 500.000,- en € 700.000,-.

Ook in Zuidoost-Brabant stelt de provincie een jaarlijkse subsidie beschikbaar van € 500.000,- voor sociale veiligheid.

Hoewel een directe relatie niet kan worden aangetoond, lijken de genomen maatregelen effect te hebben gehad. Gelukkig zien we in alle drie de concessies het aantal ernstige incidenten vanaf 2016 weer afnemen.⁴ In totaal is ook tussen 2017 en 2018 het aantal A-incidenten weer met 15% afgenomen, resulterend in het kleinste aantal incidenten sinds 2012 (in heel Brabant nog 100 A-incidenten op jaarbasis).

⁴ De cijfers over de A-incidenten in 2016 en 2017 en verder zijn niet geheel vergelijkbaar omdat per 1 januari 2017 de landelijke incidentregistratie is aangepast. Deze aanpassing van de registratie bleek om verschillende redenen nodig. Eén van die redenen was dat er tussen vervoerders interpretatieverschillen waren ontstaan over de toepassing van de categorisering.

Aantal incidenten 2018 naar ernst (code A)



Bron: Arriva, Veolia en Hermes

Sinds 2018 wordt in de OV-Klantenbarometer van CROW-KpVV geen klantoordeel meer gevraagd over de veiligheid, maar wordt gevraagd of reizigers tijdens rit last ondervinden van medereizigers en hoe men zich voelt tijdens de reis (gestresst of ontspannen). West-Brabant scoort met rapportcijfers 8 en 7,9 net iets beter dan Oost-Brabant (rapportcijfers tweemaal 7,8) en Zuidooost-Brabant (tweemaal een 7,7). Landelijk scoren deze beide vragen een 7,9.

5.5 Reizigersinformatie

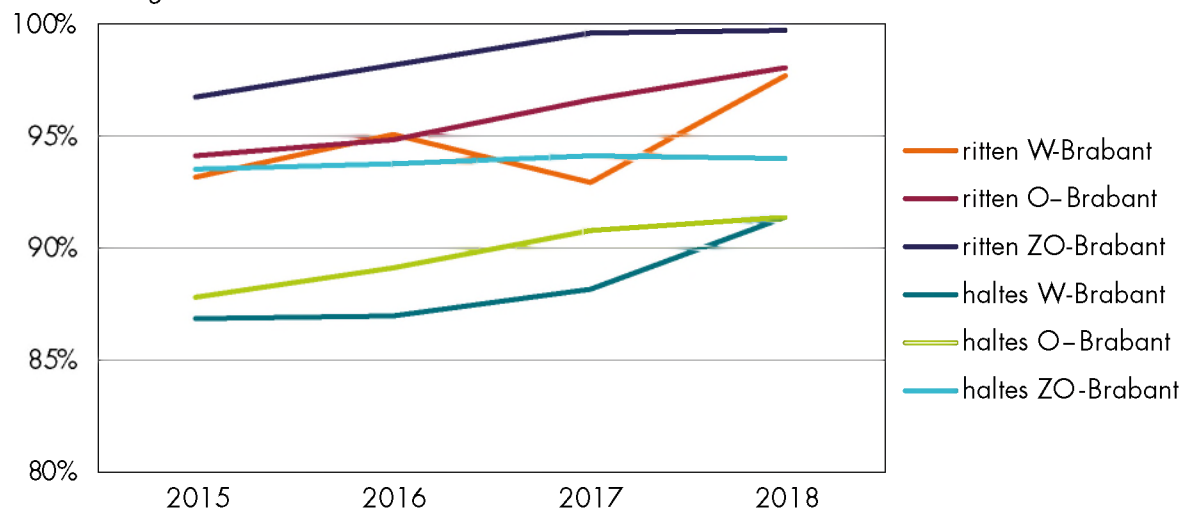
Reisinformatie

Goede reisinformatie, voor en tijdens de reis, is afhankelijk van goede data. Met NDOV⁵ (Nationale Data Openbaar Vervoer) is de afgelopen jaren veel progressie geboekt in het aanleveren van de relevante brondata door de vervoerders. Niet alleen de dienstregelingen (statisch) worden goed doorgegeven en verwerkt, maar met name de uitvoering van de dienstregeling (dynamisch) wordt in de vorm van actuele data over de positie van de bussen steeds vollediger doorgegeven.

Daarmee kan de reizigers actuele reisinformatie worden aangeboden, zowel in de vorm van informatiepanelen bij de haltes (DRIS) als via apps.

5 NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) is een samenwerking van alle OV-autoriteiten in Nederland, bedoeld om landelijk goede en uniforme basisgegevens voor reisinformatie (via reisplanners, apps en dynamische haltepanelen) te verzamelen én beschikbaar te stellen als open data. Dit omvat onder meer geplande dienstregelingen, actuele reisinformatie (vertragingen, uitgevallen ritten, etc.) en tariefinformatie over bussen, trams, metro's, treinen en overig openbaar vervoer. Daarnaast levert NDOV voor de OV-autoriteiten en vervoerders ook managementinformatie. NDOV is inmiddels geplaatst binnen de samenwerking DOVA (Decentrale OV-Autoriteiten).

Actuele ritregistratie NDOV



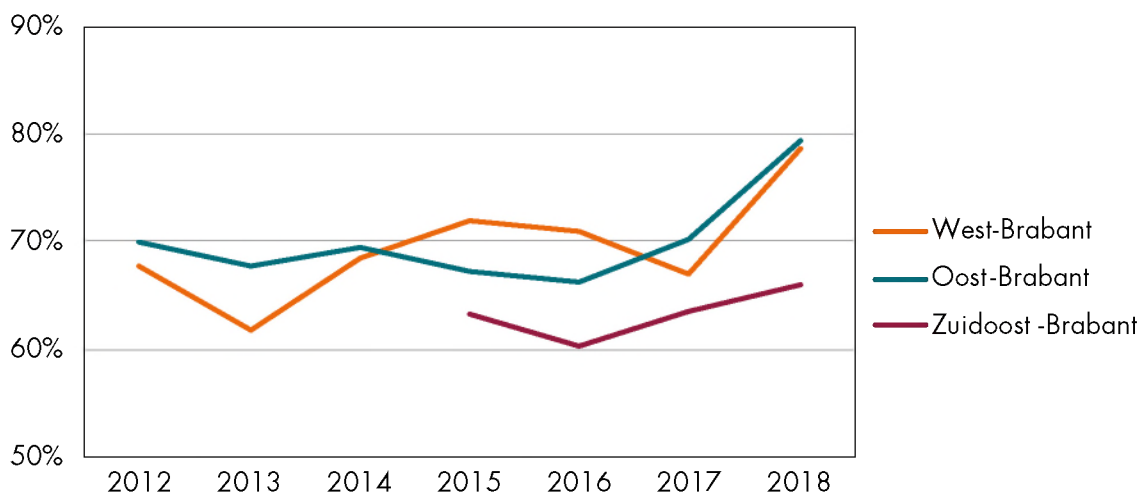
DRIS locaties in Brabant

Inmiddels wordt meer dan 98% van alle ritten geregistreerd en doorgegeven aan NDOV. Dit geldt ook voor meer dan 90% van alle haltepassages, zodat bekend is of de bus volgens dienstregeling rijdt of niet. Hoe hoger het percentage, des te betrouwbaarder is de informatie over de stiptheid van het openbaar vervoer. Hoewel de percentages in 2017 al erg hoog waren, zijn de scores van 2018 nog verder gestegen. Vervoerders en OV-autoriteiten vinden dit belangrijk en sturen hier op.

Vertrouwen in DRIS

Met de OV-Klantenbarometer wordt jaarlijks het vertrouwen in de Brabantse dynamische reisinformatiesystemen (DRIS) gepeild.

Aandeel vertrouwen in DRIS-informatie



Bron: OV-Klantenbarometer CROW-KpVV

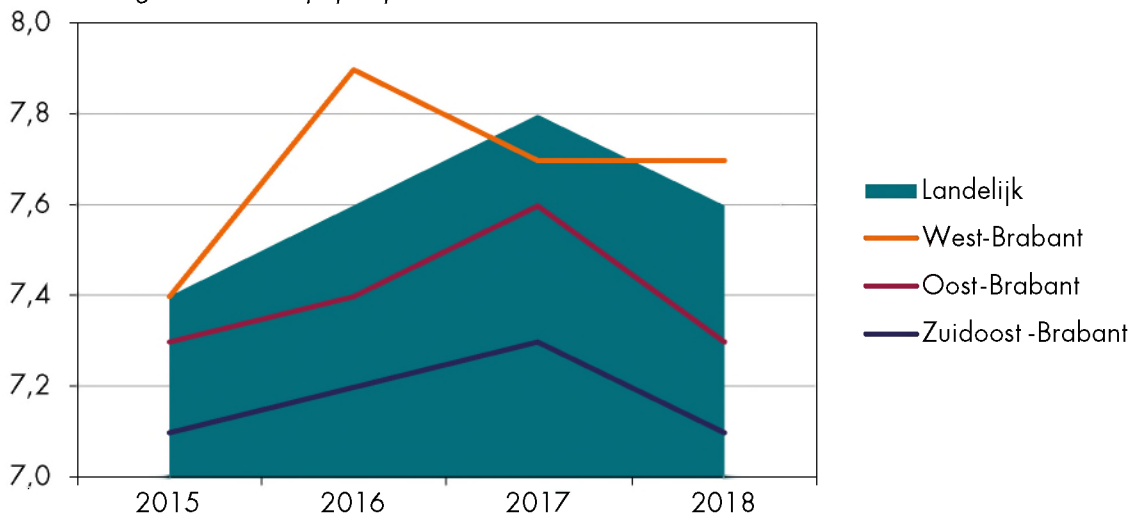
In 2018 zien we een verdere stijging van dit vertrouwen. Van de mensen die een DRIS-paneel hebben gezien heeft in zowel Oost- als West-Brabant bijna 80% vertrouwen in de betoonde informatie. In Zuidoost-Brabant ligt dat met 66% lager. Mogelijk heeft het verouderde systeem op Neckerspoel hiermee te maken. Er wordt gewerkt aan een update van het systeem.

Beoordeling kwaliteit informatievoorziening

In de OV-Klantenbarometer wordt ook gevraagd naar een beoordeling van de aanwezige informatie op de instaphalte. Deze beoordeling omvat onder andere de vertrekstaat, de lijnenkaart en ook de DRIS, voor zover aanwezig op de halte. Het gaat dus om een brede beoordeling van allerlei informatie die op de halte aanwezig kan zijn.

Uit die beoordeling blijkt dat de Brabantse reiziger in het algemeen tevreden is over de informatie op de halte. Wel is er in 2018 sprake van een iets lagere beoordeling dan in 2017 in Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant. Dit zien we ook terug in de landelijke cijfers. In West-Brabant is de beoordeling gelijk aan die van 2017.

Waardering informatie bij opstaphalte

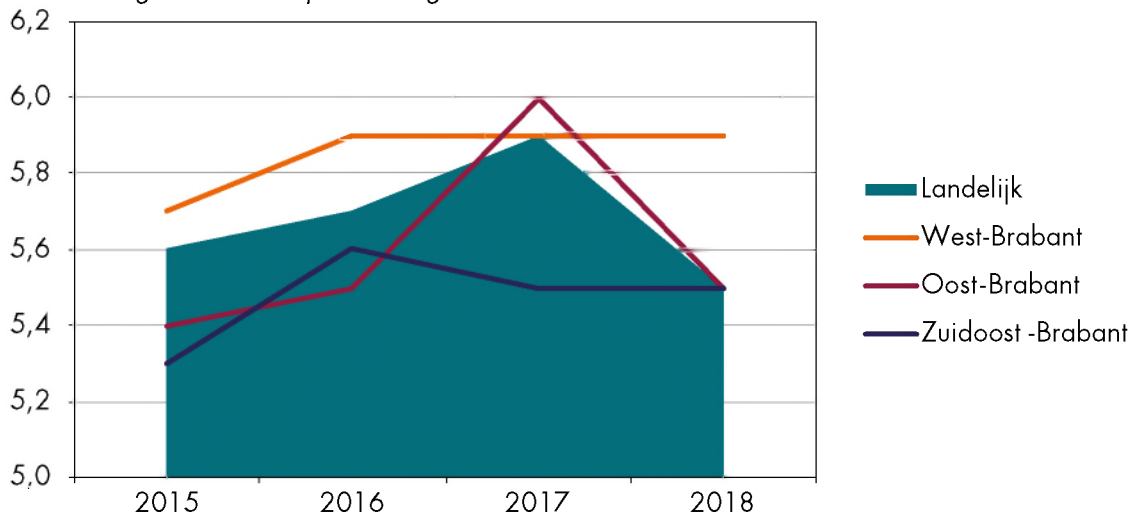


Bron: OV-Klantenbarometer CROW-KpVV

Reisinformatie bij verstoringen

Tevens wordt in de OV-Klantenbarometer gevraagd naar de kwaliteit van de reisinformatie bij verstoringen (letterlijk is gevraagd naar informatie bij "vertragingen of andere problemen"). Dat dit nog een zorgenkindje is, blijkt uit het relatief lage rapportcijfer voor dit aspect en de daling die deze score in Oost-Brabant en landelijk laat zien tussen 2017 en 2018.

Waardering informatie bij verstoringen



Bron: OV-Klantenbarometer CROW-KpVV

Het is niet duidelijk waar de verschillen tussen de concessies door worden veroorzaakt. Wel is evident dat op dit aspect nog het nodige te verbeteren valt. Dit heeft dan ook nadrukkelijk aandacht bij zowel de verantwoordelijke overheden als de betrokken vervoerders.

5.6 Het Brabants tarievenhuis

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

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

Voor de OV-chipkaart is een regionaal dalkortingsproduct ontwikkeld. Daarnaast is er een leeftijds-korting voor reizigers van 12 tot en met 18 jaar geïntroduceerd. Deze groep kan ook gebruik maken van een maandabonnement voor een vaste prijs, dat aantrekkelijk is bij reizen boven de 20 km.

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

Het Brabants tarievenhuis ziet er in 2018 als volgt uit:

Het Brabants tarievenhuis (2018)

Reizen op saldo

Vaste voet: € 0,90

Kilometertarief: € 0,157

Brabant Altijd vrij

€ 118,90 per maand of 1189,- per jaar voor onbeperkt reizen door Brabant.

Jeugdmaandabonnement

€ 89,45 per maand voor onbeperkt reizen door Brabant (alleen 12-18 jaar).

Impulsk kaartje

€ 3,98 per rit (papieren kaartje, verkoop in de bus).

Dalurendagkaartje

In Brabant na 9 uur en in het weekend voor € 6,22 onbeperkt reizen

Korting reizen op saldo

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

Vastrecht

Alle reizigers krijgen voor € 11,95 per jaar 40% korting in de daluren. Deze korting mogen zij stapelen met de leeftijdskorting.

Gratis meereizen van kinderen

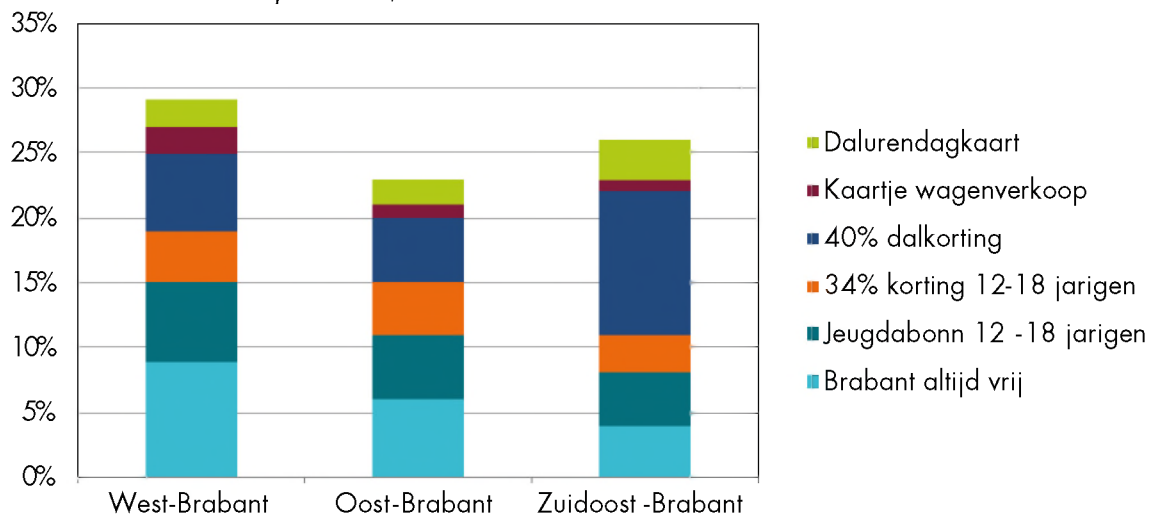
Per betalende reiziger die reist op een OV-chipkaart of met een Dalurendagkaart mogen twee kinderen in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar gratis meereizen (NB. Kinderen tot 4 jaar reizen al gratis.)

Het gebruik van Brabantse reisproducten

In de OV-Klantenbarometer is aan busreizigers gevraagd welke van de specifiek Brabantse reisproducten worden gebruikt. Ten opzichte van 2016 is het totale aandeel van de Brabantse reisproducten afgenomen met ongeveer 3%. Dit komt voor een deel door teruglopende wagenverkopen (Dalurendagkaart en ritkaart). Kennelijk beschikken steeds meer reizigers over een (persoonlijke) OV-chipkaart.

Net als in de voorgaande jaren is de 40% Dalurenkorting in alle drie de concessies het meest populair. Ook het Brabant Altijd Vrij abonnement scoort relatief goed onder de reizigers.

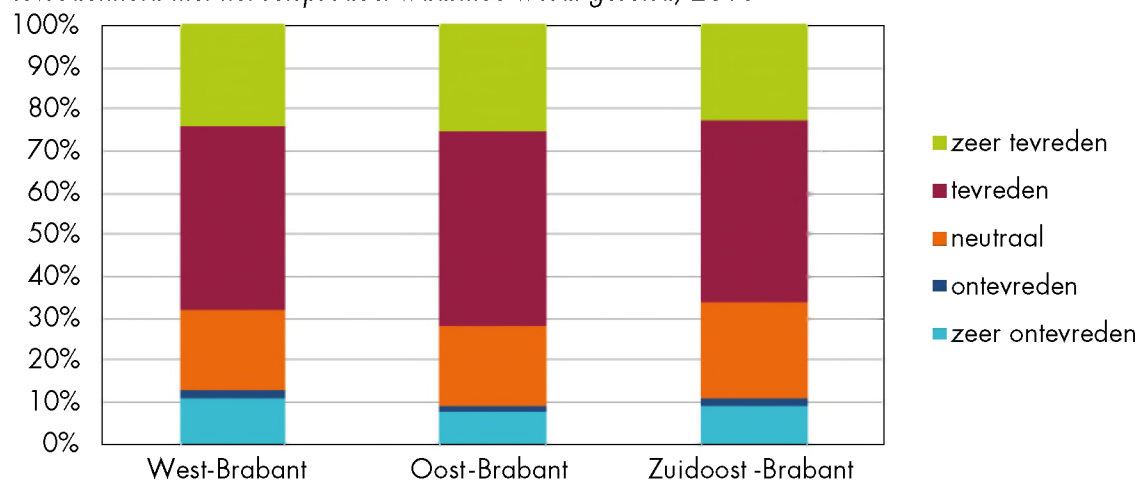
Gebruik Brabantse reisproducten, 2018



Bron: OV-Klantenbarometer CROW-KpVV

De verschillende Brabantse reisproducten worden goed gewaardeerd. Ten opzichte van 2017 is het aantal (zeer) tevreden reizigers toegenomen met 9%. Het aantal (zeer) ontevreden reizigers is gelijk gebleven ten opzichte van 2017. De verschillen tussen de drie concessies zijn klein.

Tevredenheid met het reisproduct waarmee wordt gereisd, 2018



Bron: OV-Klantenbarometer CROW-KpVV

6. Waardering/beleving OV

6.1 Klantwaardering

Klantenbarometer

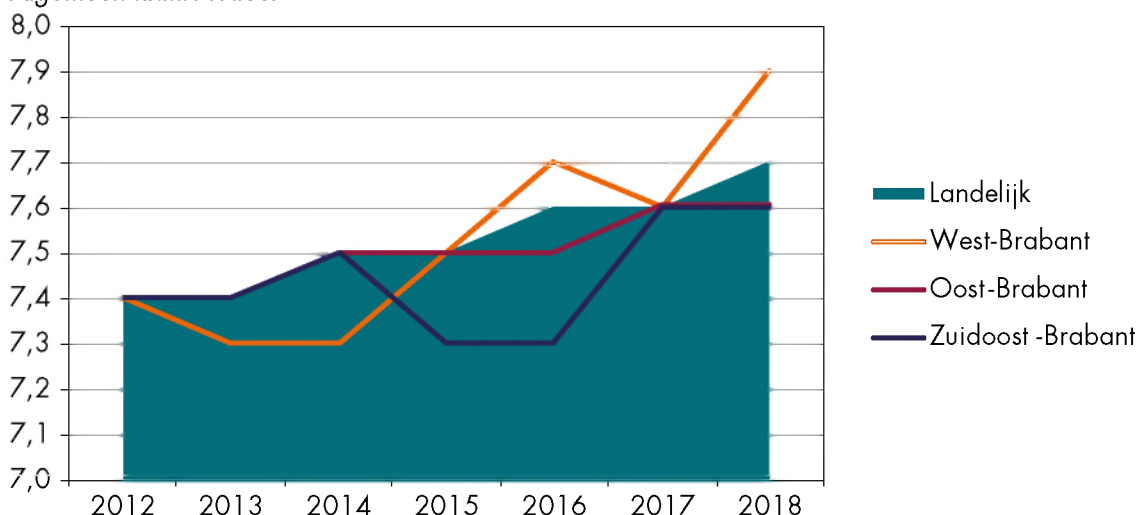
De OV-klantenbarometer is een landelijke ingezette reizigersenquête, die de klantwaardering van het OV meet in de verschillende concessiegebieden. Verspreid over het hele jaar zijn in 2018 in Brabant in totaal circa 3.659 bruikbare enquêtes afgenomen.

De meetmethode is opnieuw verbeterd waarbij de afgenomen enquêtes beter zijn verspreid over het jaar en de vragenlijst is vereenvoudigd. De resultaten zijn echter goed vergelijkbaar met eerdere jaren. Daarmee is de OV-Klantenbarometer sinds jaar en dag een algemeen geaccepteerd instrument om de klantwaardering te meten.

Zie ook www.ovklantenbarometer.nl

Tussen 2012 en 2018 is het algemeen klantoordeel geleidelijk gestegen in alle drie de concessies. Dit is in lijn met het algemene klantoordeel over alle concessies in Nederland.

Algemeen klantoordeel



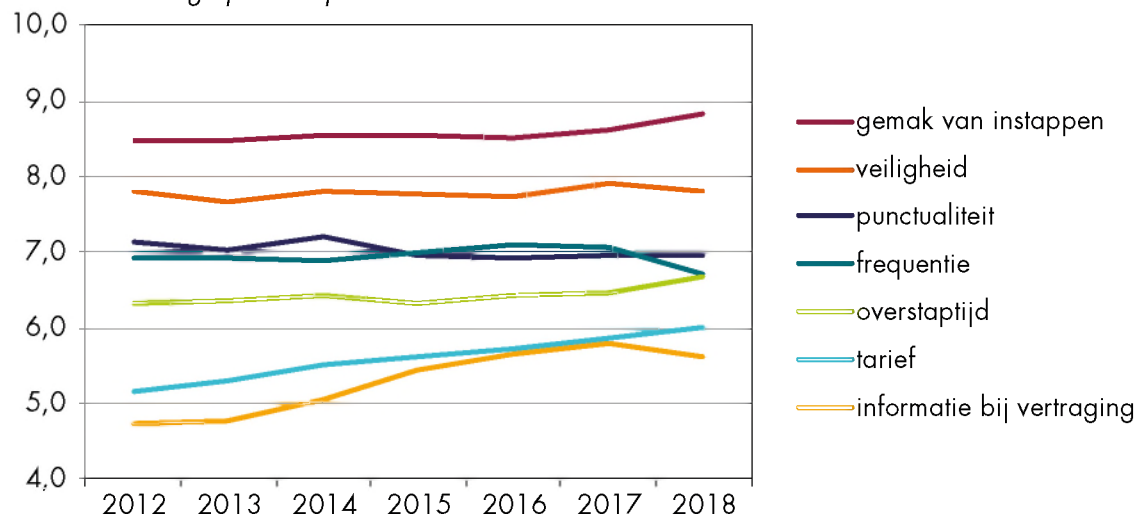
Bron: OV-Klantenbarometer CROW-KpVV

Landelijk wordt het openbaar vervoer in z'n algemeenheid met een 7,7 beoordeeld. West-Brabant zit met een score van 7,9 ruim boven het landelijk gemiddelde en is daarmee de top-10 van best scorende concessies in Nederland binnengedrongen. Beide andere Brabantse concessies scoren hetzelfde als vorig jaar en blijven daarmee net onder het landelijk gemiddelde.

Toename waardering op onderdelen

Gemiddeld voor de drie Brabantse concessies is de klantwaardering tussen 2017 en 2018 maar licht gewijzigd. In West-Brabant blijken reizigers de reissnelheid (omrijden/directheid) veel beter zijn gaan waarderen. Ook de reinheid van de voertuigen, het geluid in het voertuig, de overstaptijd en de prijs dragen bij aan een toename van de totale score. Het lijkt erop dat de uitbouw van het HOV-netwerk hier niet alleen in aantallen reizigers, maar ook in de waardering van deze reizigers zijn vruchten afwerpt.

Klantwaardering op deelaspecten Noord-Brabant



Bron: OV-Klantenbarometer CROW-KpVV

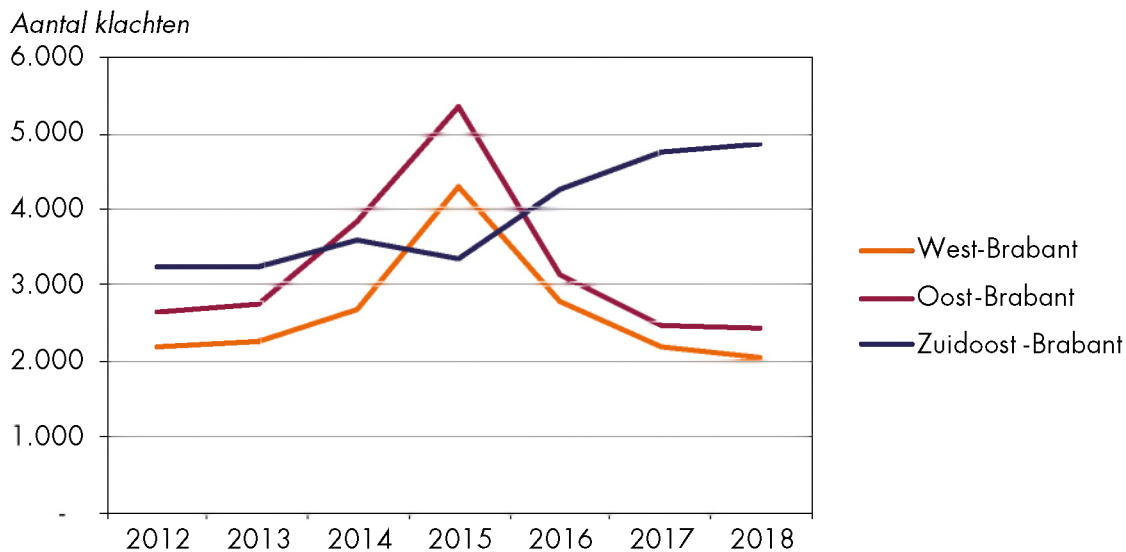
Zowel in Oost-Brabant als in Zuidoost-Brabant zijn de verschillen per aspect ten opzichte van 2017 marginaal. Alleen de lagere waardering van de frequentie van de bus (-0,9 punt) in Oost-Brabant valt in die zin (negatief) op.

In alle drie de concessies scoort het aspect 'gemak van instappen' al jaren het hoogst. Overal zijn de voertuigen toegankelijk en ook de meeste haltes voldoen aan de normen (zie ook paragraaf 5.3). Daarnaast zien we dat de problemen met de sociale veiligheid (met name in 2016) het veiligheidsgevoel van reizigers niet heeft aangetast (zie ook paragraaf 5.4).

6.2 Klachten

Klachten

De klachten die reizigers indienen zijn een indicator voor de kwaliteit van het openbaar vervoer. De klachten maken inzichtelijk waar verbeteringen gewenst zijn en worden dan ook gebruikt om de dienstverlening op een hoger peil te brengen.



Bron: Arriva en Hermes

In 2018 is het aantal klachten in Brabant totaal iets gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor. Dit ondanks de stakingen die in 2018 de reiziger troffen. Het aantal klachten dat de vervoerders konden relateren aan deze stakingen vormde slechts 1 à 2% van het totale aantal klachten.

In de concessie Oost-Brabant is sprake van een daling van 2%, in West-Brabant van zelfs 6%. In Zuidoost-Brabant zien we een lichte stijging van het aantal klachten: ruim 2% meer dan in 2017. Ook is het aantal klachten in absolute zin opnieuw het hoogst in Zuidoost-Brabant. Per 100.000 reizigers gaat het om 24 klachten. Dat ligt in Oost- en West-Brabant een stuk lager op ongeveer 14. Belangrijke oorzaak daarvan is dat het aantal klachten over punctualiteit in Zuidoost-Brabant bijna vier keer zo hoog is als in West- en Oost-Brabant. Aankomstpunctualiteit is in Zuidoost-Brabant dan ook een groter probleem dan in de andere twee Brabantse concessiegebieden (zie 5.1).

Aard van de klachten

De klachten per categorie laten al meerdere jaren min of meer hetzelfde beeld zien. De top 5 verandert nauwelijks van jaar tot jaar. Deze was in 2018:

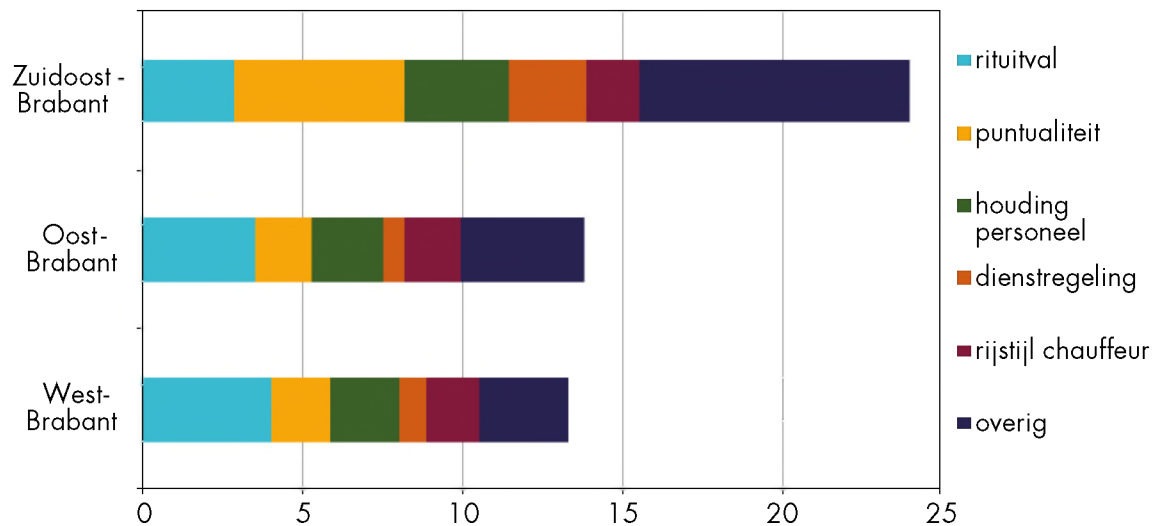
1. rituitval
2. punctualiteit
3. houding personeel
4. rijstijl chauffeur
5. dienstregeling

De eerste twee categorieën zijn samen goed voor zo'n 40% van alle klachten. Opvallend daarbij is dat veruit het grootste deel van de klachten over punctualiteit uit Zuidoost-Brabant komen. Dit komt overeen met de bevindingen in paragraaf 5.1, waar is geconstateerd dat in Zuidoost-Brabant de problemen met aankomstpunctualiteit het grootst zijn. De klachten op het gebied van rituitval zijn redelijk gelijk verdeeld over alle drie de concessies.

Binnen de top 5 is de rijstijl van de chauffeur de enige categorie klachten waarvan het aantal Brabantbreed toenam.

Het aantal klachten in Zuidoost-Brabant over de dienstregeling is met ongeveer een derde gedaald ten opzichte van 2017. Dit werd verwacht, omdat dit het tweede concessiejaar is en er minder wijzigingen zijn doorgevoerd dan in 2017 toen de nieuwe concessie van start ging.

Aantal klachten per 100.000 reizigers naar categorie (top-5), 2018



Bron: Arriva en Hermes

Colofon

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

augustus 2019

