



---

# Evaluatie Flex-vervoer in de provincie Utrecht

---

Definitief rapport

---

Auteur(s) Rogier Roding, Jan-Jaap de Vlieger, Eduard Röntgen | inno-V

Datum februari 2024

Versie definitief

---

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Dit rapport bevat een evaluatie van bijna vijf jaar Flex-vervoer in provincie Utrecht</b> .....	<b>7</b>
1.1 Flex-vervoer biedt sinds eind 2018 een alternatief voor lijngebonden OV .....	7
1.2 In deze brede evaluatie blikken we terug en kijken vooruit .....	8
1.3 In hoofdstuk 2 geven we een rijke beschrijving van de flex-systemen .....	8
1.4 In hoofdstuk 3 en 4 worden de flex-systemen beoordeeld en vergeleken, en geven we adviezen over de toekomst van flex in provincie Utrecht.....	11
<b>2 Beschrijvingen van de 2 Flex-formules en de 6 Flex-systemen</b> .....	<b>12</b>
2.1 SyntusFlex en U-flex: 2 formules met een eigen benadering .....	12
2.2 Gebied Houten/Schalkwijk.....	18
2.3 Gebied Maarssen / Utrecht noordwest .....	26
2.4 Gebied Vijfheerenlanden .....	35
2.5 Gebied Bilthoven .....	42
2.6 Gebied Woerden e.o. ....	49
2.7 Gebied Mijdrecht e.o. ....	59
<b>3 Conclusies zijn gebaseerd op een vergelijking van systemen op deelaspecten en in totaliteit</b> .....	<b>67</b>
3.1 Oordeel over Gebruik: over het algemeen resulteert de invoering van Flex in veel afhakende reizigers, wat niet wordt gecompenseerd met nieuwe aanwas .....	67
3.2 Oordeel over Reizigerstevredenheid: de tevredenheid is op vergelijkbaar niveau als voorheen, stiptheid en aspecten rond reserveren scoren (te) laag .....	70
3.3 Oordeel over Reismogelijkheden: flex heeft vaak een positief effect op venstertijden, halte-dichtheid en omvang gebied, maar vaste ritten in de spits zijn veelal verdwenen.....	74
3.4 Oordeel over Uitvoering en exploitatie: Vervoerders leveren wat beloofd is, maar flex is niet per se een verbetering en de punctualiteit laat in sommige gevallen te wensen over.....	76
3.5 Oordeel over Kosten: de kostendeckingsgraad van flex varieert sterk tussen de systemen maar is in totaliteit vergelijkbaar met het regulier aanbod vóór flex.....	77
3.6 Uit de beoordeling en vergelijking van systemen volgt dat elk systeem positieve en negatieve aspecten heeft waar leerpunten uit zijn af te leiden .....	80
<b>4 Aanbevelingen voor de toekomst van Flex</b> .....	<b>83</b>
4.1 Ga na of flex-oplossingen echt een verbetering vormen .....	83
4.2 Denk aan prioriteiten reizigers, heldere doelstellingen, andere tarifiering en gebruik het PvE	

85

### Bijlagen 90

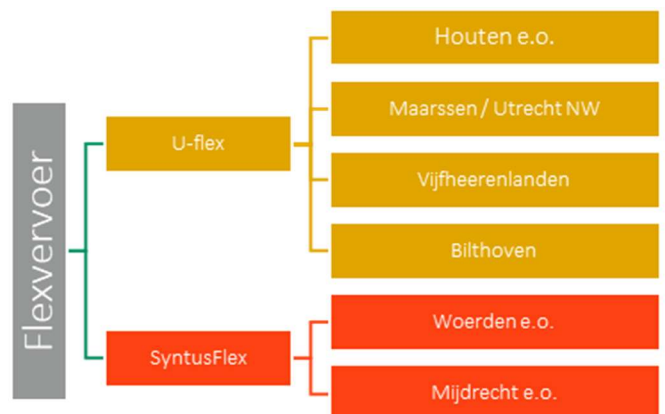
A	Verslag veldbezoeken.....	90
B	Overzicht van bronnen.....	90
C	Resultaten inwonersonderzoek .....	90
D	Resultaten reizigersonderzoek .....	90

## Samenvatting

Flex-vervoer is nu bijna 5 jaar onderdeel van het ov-aanbod in de provincie Utrecht. In deze brede evaluatie wordt teruggeblikt en vooruitgekeken. Er wordt nagegaan of doelstellingen gehaald zijn, of de Flex-oplossingen gewaardeerd worden en functioneren en of ze passend waren. Vanuit de bevindingen geven we ook aanbevelingen voor de toekomst. De evaluatie heeft betrekking op een breed scala aan aspecten die gegroepeerd zijn rondom vier hoofdonderdelen: *Gebruik, Klantentevredenheid, Uitvoering en exploitatie* en *Kosten*. Hiervoor zijn vijf onderzoeksmethoden met elk een eigen focus gebruikt.

### Achtergrond Flex

- Flex-vervoer biedt sinds eind 2018 een alternatief voor lijngebonden OV; met name op plaatsen en tijden wanneer de vervoervraag te gering is voor regulier openbaar vervoer wordt er toch mobiliteit geboden aan de reizigers.
- Flex-vervoer is een vraaggericht en vraagafhankelijk OV-systeem dat reizigers vervoert tussen vooraf gedefinieerde haltes.
- Er zijn inmiddels zes permanente flex-systemen operationeel binnen de twee OV-concessies. De twee concessiehouders geven elk een andere operationele invulling aan Flex en hebben eigen formules: SyntusFlex (Keolis) en U-flex (Qbuzz).



### Bevindingen en beoordelingen

We kunnen in totaliteit niet stellen dat flex zonder meer een alternatief vormt voor slecht gebruikte lijnen van het regulier OV. Het kan wel een oplossing zijn om toch een vervoersvoorziening te bieden waar anders misschien helemaal geen aanbod meer was geweest. Er zijn voor- en nadelen te benoemen.

- *Gebruik*: vanuit de voormalige gebruikers van het regulier OV bezien is Flex, afgaand op hun gedrag, voor velen geen goed alternatief gebleken. De invoering van Flex resulteert met name in afhakende reizigers op plekken waar de afstand naar resterende ov-lijnen te overzien is (loop- of fietsafstand). Flex genereert weinig nieuwe aanwas. Er zijn echter ook voorbeelden van flex-gebieden waar relatief veel reizigers zijn gemigreerd en/of waar wat nieuwe reizigers gebruik zijn gaan maken van additioneel toegevoegde (flex-)haltes. Het effect verschilt dus per specifieke situatie.
- De *reismogelijkheden* voor reizigers zijn door de invoering van Flex over het algemeen (licht) verbeterd. In de meeste gebieden zien we ruimere venstertijden (met name: aanbod 's avonds en op zondagen). Ook het aantal haltes is in alle gevallen toegenomen. Een nadelig aspect van Flex is dat moet worden gereserveerd want de vaste dienstregeling is (meestal) helemaal verdwenen.
- Wat betreft *reizigerstevredenheid* ontstaat de indruk dat het flex-vervoer vergeleken met het voormalige reguliere OV vergelijkbaar scoort, maar er moet dan wel aangetekend worden dat het voor Flex dus alleen de reizigers betreft die na invoering van Flex zijn blijven reizen. Stiptheid en aspecten rond reserveren scoren daarbij relatief laag.
- *Uitvoering en exploitatie*: vervoerders leveren wat met ze is afgesproken, maar afspraken zijn weinig smart gemaakt. We zien verschillen tussen de werking van de twee systemen, bijvoorbeeld de geaccepteerde marges rondom de geboekte tijd, gerealiseerde stiptheid en al dan niet sturen op reisgedrag.
- *Kosten*: de kostendekkingsgraad van Flex is in het algemeen laag, maar dat was ook het geval bij de

buslijnen die zijn vervangen door Flex. De precieze kostendekkingsgraad varieert daarbij wel per gebied. We kunnen niet in zijn algemeenheid

stellen dat flex wat betreft financiën beter of slechter is dan regulier OV. De insteek is meestal ook geweest om niet op kosten te besparen.

Uit de beoordeling en vergelijking van de systemen volgt dat elk systeem positieve en negatieve aspecten heeft waar leerpunten uit zijn af te leiden. Voor de onderdelen die in de onderstaande tabel genoemd staan hebben we een betekenisvolle indicator kunnen afleiden. De tabel dient in de eerste plaats om succesfactoren voor de invoering van Flex-systemen af te leiden en niet om systemen één op één (als onderlinge benchmark) met elkaar te vergelijken.

Onderdeel en aspect	Mijdrecht/ Wilnis	Woerden	Bilthoven	Houten/ Schalkwijk	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen
<b>Gebruik</b> (reizigersaantallen vóór versus na flex)	Negatief	Negatief	Neutraal	Negatief	Negatief	Geen oordeel
<b>Reizigerstevredenheid</b> (totaaloordeel vóór versus na flex)	Negatief	Negatief	Positief	Neutraal	Negatief	Positief
<b>Reismogelijkheden</b> (aanbod vóór versus na flex)	Neutraal	Positief	Positief	Positief	Positief	Positief
<b>Uitvoering en exploitatie</b> (geregistreeerde punctualiteit van na flex)	Positief	Positief	Negatief	Negatief	Negatief	Negatief
<b>Kosten</b> (subsidie per reiziger van na flex)	Geen oordeel	Geen oordeel	Negatief	Positief	Positief	Negatief

De verschillende flex-systemen bieden verschillende aanknopingspunten om te begrijpen wanneer Flex wel en niet werkt of kan werken. Per gebied vonden we onder meer deze aanknopingspunten:

- In *Mijdrecht / Wilnis* zijn er weinig positieve oordelen. Flex is, gezien het zeer geringe gebruik, geen goed alternatief gebleken voor veel voormalige OV-gebruikers, terwijl de indruk bestaat (gebaseerd op weinig waarnemingen) dat huidige gebruikers hier minder tevreden zijn over de aangeboden flexdiensten dan elders.
- In *Bilthoven* zien we dat relatief veel voormalige gebruikers van lijn 78 zijn overstapt op flex en ze zijn er bovendien goed over te spreken. Maar van lijn 77 zijn de meeste reizigers niet overstapt. De indruk bestaat dat de reizigers van de voormalige lijn 78 veelal geen forenzen waren, en van 77 wel.
- In *Woerden* kent het flex-systeem een relatief groot aantal gebruikers. Reizigers zouden waarschijnlijk wel tevredener zijn als ze makkelijker konden reserveren op het moment van hun keuze.
- In *Houten/Schalkwijk* zijn veel reizigers binnen de kern Houten afgehaakt na de invoering van Flex. Op het Eiland van Schalkwijk is het gebruik licht toegenomen, waarschijnlijk mede als gevolg van ruimere venstertijden. Reizigers die gebruik maken van flex zijn gemiddeld tevreden.
- In *Vijfheerenlanden* lijken flex-gebruikers bovengemiddeld tevreden maar is sprake van een lage kostendekkingsgraad vanwege de relatief grote afstanden en een beperkt aantal reizigers.
- In *Maarssen/ Utrecht NW* zien we een lage reizigerstevredenheid (vanwege naar vermoeden lage punctualiteit) maar relatief lage kosten.

Sterk veralgemeeniseerd kunnen we stellen dat:

- *Flex vooral wordt gebruikt* als er helemaal geen alternatief OV in omgeving aanwezig is. De meeste reizigers geven de voorkeur aan lopen of fietsen naar een halte van een (gestrekte) buslijn of een treinstation in plaats van het gebruik van Flex als voor/natransport. Pas als de loop- of fietsafstanden daarvoor te groot zijn (of als de reiziger geen fiets ter plaatse heeft vanwege een incidentele / recreatieve reis) dan wordt Flex gebruikt.
- *Flex minder goed werkt voor* reizigers die voorspelbaarheid, stiptheid en weinig overstappen belangrijk vinden (zoals veel forenzen).
- *Flex in beperkte mate wordt gebruikt* door lokale reizigers op kortere afstanden. Dit gebruik verschilt wel sterk per gebied. We vermoeden dat Flex gewaardeerd wordt door reizigers voor wie lopen of fietsen geen optie is, en voor wie nabijheid van de halte belangrijker is dan snelheid en stiptheid.
- *Flex vooral bestaansrecht zal hebben* als er de potentiële gebruikersgroep groot genoeg is, maar ook niet te groot (vuistregel: vanaf 10.000 reizigers).

De verzamelde gegevens en de op basis daarvan getrokken conclusies moeten altijd met gepaste voorzichtigheid en mét kwalitatieve interpretatie worden gelezen omdat een deel van de data die van vervoerders is verkregen niet betrouwbaar is gebleken en omdat het in absolute zin altijd om kleine aantallen reizigers gaat. Tevens heeft covid-19 een effect gehad op het gebruik van Flex en op de onderzoeksgegevens die zijn gebruikt voor het onderzoek.

### *Aanbevelingen voor de toekomst van Flex*

#### Onderzoek de vraag naar vervoer, het te verwachten effect van Flex en verken ook alternatieven

- Ondanks de hiervoor genoemde ‘wetmatigheden’ blijft **maatwerk per gebied** vereist. Ga na of flex-oplossingen echt een verbetering vormen.
- Per situatie is dus **vooraf onderzoek** nodig naar de huidige vraag en het te verwachten effect van de invoering van Flex. Betrek daarbij de specifieke (vervoerkundige) **context** van het omliggende gebied en bekijk ook mogelijke **alternatieven** voor Flex of bekijk een **combinatie** tussen Flex en andere vervoersalternatieven, net als overige oplossingen waarbij bijvoorbeeld een deel van de vaste ritten (of ritten in één reisrichting) blijft. Blijf ook de combinatie onderzoeken met **Regiotaxi**-vervoer.

#### Als je het doet, doe het dan goed

Indien gekozen wordt voor een flex-oplossing in een bepaald gebied doen we enkele aanbevelingen voor het ontwerp van het systeem die kunnen bijdragen aan het succes ervan:

- **Houd rekening met wat reizigers belangrijk vinden.** Op basis van het reizigersonderzoek blijkt dat de stiptheid, het gemak van reserveren en het moment van reserveren de hoogste verbeterprioriteit hebben.
- **Bepaal vooraf heldere doelstellingen en evaluatiecriteria die gemonitord kunnen worden.** Om gefragmenteerde en lastig te vergelijken informatie te voorkomen.
- **Zorg middels het PvE voor een herkenbaar, stipt en efficiënt systeem.** Ons advies is in het PvE verwerkt.
- **Probeer weglopen van reizigers te voorkomen door een hybride flex-systeem.** Door vaste ritten tijdens de spits aan te bieden en de daluren door flex-oplossingen in te vullen worden forenzen/overstappers mogelijk behouden.
- **Overweeg een toeslag voor elke flexvervoer-rit.** Door een flextoeslag per rit verhoog je de kostendekkingsgraad en wordt oneigenlijk gebruik tegengegaan.



## 1.1 Flex-vervoer biedt sinds eind 2018 een alternatief voor lijngebonden OV

### 1.1.1 'Flex' is met name een alternatief in gebieden met lage vervoersvraag

Flex-vervoer is bedoeld om -op plaatsen en tijden wanneer de vervoersvraag te gering is om lijngebonden openbaar vervoer te realiseren- toch mobiliteit te bieden aan de reizigers. Flex-vervoer is een vraaggericht en vraagafhankelijk OV-systeem dat reizigers vervoert tussen vooraf gedefinieerde haltes. Reizigers moeten zich vooraf aanmelden om een rit te kunnen maken met het flex-vervoer.

### 1.1.2 Er zijn inmiddels 6 permanente flex-systemen die ooit gestart zijn als pilot

Sinds zijn introductie in de provincie in provincie Utrecht eind 2018 zijn inmiddels 6 flex-projecten operationeel binnen twee concessies. De twee concessiehouders hebben eigen formules: SyntusFlex en U-flex. Beide zijn gestart onder de noemer 'pilot'.

Niet verrassend viel in de provincie Utrecht het ontstaan van een flex-gebied of de uitbreiding van de bedieningstijden ervan altijd samen met een teruglopend aanbod van de reguliere lijndiensten. Vaak biedt flex ruimere bedieningstijden dan de voormalige vaste bus en kwamen er binnen het gebied of in de aangrenzende omgeving ook nieuwe haltes bij op locatie waar voorheen helemaal geen openbaar vervoer werd aangeboden.

De facto is het flex-vervoer inmiddels al enkele jaren een vast onderdeel van de reguliere OV-dienstverlening en zal de reiziger het niet meer als 'pilot' beleven, zeker in de gebieden waar als eerste werd gestart.

#### *SyntusFlex*

SyntusFlex wordt uitgevoerd door Syntus Utrecht (onderdeel van Keolis) binnen het vervoersgebied van de concessie Provincie Utrecht. Er zijn twee projecten. Het project in Woerden was het eerste project binnen de provincie Utrecht en dit startte op 9 december 2018. Een jaar later, 15 december 2019, startte het project in Mijdrecht e.o. De pilots zijn tijdens de coronapandemie verlengd en uiteindelijk doorgezet tot einde concessieperiode. Sinds de introductie van SyntusFlex is gesleuteld aan de systeemkenmerken zoals de spelregels rondom het boeken van reizen en de geldigheid van het studentenreisproduct.

#### *U-flex*

U-flex wordt uitgevoerd door Qbuzz binnen het vervoersgebied van de concessie Regio Utrecht. Er zijn vier projecten. Het project in Houten/Schalkwijk was het eerste U-flex project, gestart op 31 maart 2019. In de daarop volgende jaren zijn er drie andere U-flex projecten / gebieden bij gekomen waarvan twee op 31-8-2020 en de laatste op 12-12-2021. De pilots zijn periodiek verlengd en worden uiteindelijk doorgezet tot aan einde concessieperiode.

## 1.2 In deze brede evaluatie blikken we terug en kijken vooruit

### 1.2.1 We betrekken een breed scala aan aspecten

De evaluatie heeft betrekking op 4 onderdelen:

1. Gebruik
2. Klantentevredenheid
3. Uitvoering en exploitatie
4. Kosten

Door verschillende aspecten te belichten kunnen we samenhangende aspecten beter op waarde schatten. Bijvoorbeeld, kosten en klantentevredenheid zijn gerelateerd in die zin dat een betere dienstverlening, met als gevolg hogere kosten, ook kan leiden tot een hogere tevredenheid.

### 1.2.2 Enerzijds gaan we na of doelstellingen gehaald zijn en de Flex-oplossingen passend

We gaan na of de 6 Flex-projecten voldoen aan de oorspronkelijke doelstellingen en of ze een passende oplossing zijn voor de vervoervraag waarvoor ze opgericht zijn. De 6 Flex-projecten worden hiertoe stuk voor stuk onder de loep genomen, rekening houdend met hun eigen omstandigheden.

### 1.2.3 Anderzijds vormt de evaluatie ook de basis voor ons advies naar de toekomst

De bevindingen uit het eerste deel en ons oordeel over het functioneren van flex-vervoer vormen de basis voor ons een advies over de toekomst. We beschrijven wat er van Flex verwacht kan worden, en wat niet, en in welke situaties. Moet provincie Utrecht Flex naar de toekomst toe uitbreiden, consolideren of verminderen/stoppen? Welke uitvoeringsvormen werken goed, in welke situaties? En waarop moet in de toekomst gestuurd worden?

In de praktijk is het antwoord niet zo 'sec'. Verschillende overwegingen die hierbij een rol spelen nemen we mee, en we hebben beoogd provincie Utrecht alle gegevens en inzichten te leveren die de provincie in staat zullen stellen besluiten te nemen over Flex naar de toekomst toe.

Overigens wordt binnen de nieuwe OV-concessies het flex-vervoer, overal onder de naam U-flex, voortgezet. De precieze invulling ervan is een doorontwikkeling, die ook tijdens de looptijd van de concessies plaats zal vinden. Dit onderzoek heeft derhalve geen gevolgen voor lopende flex-systemen op de korte termijn. Wel kan het gebruikt worden om beslissingen te nemen rond het uitbreiden van het aantal systemen, of op de invulling ervan (zowel bestaande als toekomstige systemen).

## 1.3 In hoofdstuk 2 geven we een rijke beschrijving van de flex-systemen

### 1.3.1 We putten uit 5 onderzoeksmethoden met elk een eigen focus

Om de evaluatie op de 4 onderdelen uit te voeren maken we in onze benadering gebruik van 5 onderzoeksmethoden / bronnen die we hier kort zullen toelichten.

#### *Methode 1 - Gebiedsverkenning*

Tijdens de opstartperiode van de evaluatiestudie hebben leden van het onderzoeksteam een aantal flex-systemen ter plekke bekeken en gebruikt. Er is medio 2022 op meerdere trajecten (als "echte" reiziger) gereisd met zowel SyntusFlex als U-flex. Een bundeling van onze ervaringen is opgenomen in bijlage A.



De opgedane ervaring en impressies helpen bij het begrijpen en interpreteren van de gegevens uit de overige bronnen door beter begrip van bijvoorbeeld de gebiedskenmerken, systeemkenmerken en reismogelijkheden van flex, mogelijke operationele knelpunten en zaken waar reizigers mogelijk tegenaan lopen (reserveren, halte-aanduidingen, situatie in het voertuig tijdens de rit, ...).

---

#### *Methode 2 – Deskresearch*

Door met name de provincie en beide vervoerders zijn in totaal zo'n 50 documenten aangeleverd (zie bijlage B) over flex de systemen. Dit betreft onder andere begrotingen, subsidieaanvragen, exploitatiegegevens en -verantwoordingen, onderzoeken onder inwoners en reizigers. Daarnaast databestanden die op verzoek van het onderzoeksteam door de vervoerders zijn aangeleverd over het gebruik van flex en door de provincie aangeleverd over het gebruik van regulier ov.

De documenten en databestanden geven input voor met name vervoerkundige en financiële analyses voor en na de invoering van flex.

---

#### *Methode 3 – Gesprekken met provincie en vervoerders*

We hebben gesproken met medewerkers van de provincie (5) en de vervoerders (6) die betrokken zijn geweest met de totstandkoming van de flex-projecten. Naast individuele interviews is ook veelvuldig overleg gevoerd met provincie en vervoerders (in diverse samenstellingen) en zijn vragen beantwoord via email. Aan bod zijn onder meer gekomen onze vragen over:

- Ontstaansgeschiedenis per project: aanleiding, beoogd doel, (vervoerkundige) afwegingen.
- Daarbij gemaakte afspraken tussen provincie en vervoerders (bijvoorbeeld over de exploitatie en de risico's).
- Elementen om op te kunnen evalueren of de uitvoering conform afspraak verloopt / is verlopen.
- De uitvoerbaarheid, knelpunten en verbetermogelijkheden die vervoerders zien per flex-systeem.
- Beschikbaarheid van andere informatie rond flex-vervoer die kunnen helpen bij de evaluatie.

---

#### *Methode 4 – Onderzoek onder inwoners*

In de 6 flex-gebieden is de bekendheid en het potentieel gebruik van de flex-diensten in het betreffende gebied onderzocht. Het onderzoek is in 5 gebieden uitgevoerd door middel van face-to-face onderzoek door veldwerkers op relatief drukke locaties (3-5 per gebied) die als meest kansrijk kunnen worden gezien voor het gebruik van Flex: locaties waar Flex beschikbaar is en het aanbod van het reguliere busvervoer ontbreekt of zeer beperkt is. Alleen in Vijfheerenlanden is het onderzoek online uitgevoerd onder het bestaande inwonerspanel van de gemeente, met een voorselectie op inwoners van het Flex-gebied: de gemeente Vijfheerenlanden, exclusief Vianen.

Het veldwerk vond eind 2022 plaats en heeft geresulteerd in in totaal 793 (geheel of ten dele) ingevulde vragenlijsten:

- Mijdrecht: 90
- Woerden: 99
- Bilthoven: 57
- Houten/Schalkwijk: 40
- Utrecht Noordwest: 86
- Vijfheerenlanden: 421

De vragenlijst bevatte de volgende onderwerpen:

- Bekendheid Flex en eventueel gebruik
- Huidig gebruik van vervoermiddelen (waaronder het OV).
- Gebruik van het reguliere/lijnggebonden OV vóór introductie Flex
- Reisgedrag ná verdwijnen/aanpassing van het lijnggebonden OV
- Indien geen Flex: belangrijkste redenen om niet met Flex te reizen
- Ná uitleg van de service: eerste gevoel bij de service

- In hoeverre sluit Flex aan bij de eigen vervoerswensen
- Mate van interesse om Flex te gebruiken
- Verwachte gebruiksfrequentie en reismotieven

De resultaten van onderzoek zijn opgenomen in bijlage C.

#### *Methodes 5 – Onderzoek onder reizigers*

Reizigers zijn in de periode medio april – begin juni 2023 face-to-face ondervraagd tijdens de ritten van U-flex en SyntusFlex. Aan iedere reiziger van ritten in de steekproef is direct na het instappen gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. De bereidwilligheid was in het algemeen hoog, van de 251 instappers hebben in totaal 152 (61%) de schriftelijke vragenlijst (geheel of ten dele) ingevuld:

- Mijdrecht/Wilnis: 7
- Woerden: 47
- Bilthoven: 23
- Houten/Schalkwijk: 28
- Maarssen/ Utrecht Noordwest: 33
- Vijfheerenlanden: 14

Bij de analyse van flex-systemen is rekening gehouden met deze soms lage aantallen respondenten.

De vragenlijst bevatte de volgende onderwerpen:

- Reizigerskenmerken
- Gebruik van flex-diensten
- Oordeel, belang en verbeterprioriteiten
- Afhankelijkheid van flex
- Vergelijking flex met de situatie vóór de introductie van flex
- Invloed introductie flex op het reisgedrag

De resultaten van onderzoek zijn opgenomen in bijlage D.

### 1.3.2

#### Er is rekening gehouden met suboptimale beschikbaarheid van gegevens

De gegevens waarom de evaluatie gebaseerd is, zijn in verschillende opzichten suboptimaal. Dit heeft onder meer betrekking op:

- De informatie uit het reizigersonderzoek en het inwonersonderzoek: hier zijn we afhankelijk van steekproeven waarvan niet met zekerheid gesteld kan worden of deze een goede afspiegeling vormen van de doelgroep. Sommige steekproeven zijn bovendien aan de lage kant, bijvoorbeeld bij het onderzoek onder reizigers (mede vanwege de lage reizigersaantallen) en dit beïnvloedt de (statistische) betrouwbaarheid.
- Kwantitatieve gegevens worden niet altijd (systematisch) bijgehouden, net als bijvoorbeeld het documenteren van de precieze veranderingen aan de systemen gedurende de gehele looptijd. Als wel data beschikbaar is bestaat soms onduidelijkheid over de gehanteerde definities.
- Gebrek aan vooraf vastgestelde en/of meetbare indicatoren over wanneer ‘pilots’ als succesvol zouden moeten worden beoordeeld.

Al vanaf de start van de studie is erop geanticipeerd dat gegevens die we in de evaluatie zullen meenemen, mogelijk niet volledig compleet of van de hoogste kwaliteit zijn. Allereerst is veel aandacht geschonken aan het zoveel mogelijk voorkomen van een gebrek aan gegevens, onder meer door vervoerders nauw te betrekken. De gegevens die we uiteindelijk hebben verzameld, zijn vanuit verschillende invalshoeken / onderzoeksmethoden en in samenhang (triangulatie) geanalyseerd. **Desondanks dienen de verzamelde gegevens en de op basis daarvan getrokken**

**conclusies altijd met gepaste voorzichtigheid en mét kwalitatieve interpretatie te worden gelezen en moet er rekening worden gehouden met een zekere foutmarge.**

Het gebrek aan evalueerbare data komt mede, zo is onze indruk, doordat vervoerders flex al als onderdeel van de reguliere gang van zaken beschouwen terwijl de provincie meer uitgaat van pilots die nog geëvalueerd moeten worden. De vervoerders hechten minder belang aan evalueren, en zien de studie daardoor eerder als een – door hen minder gewenste - vergelijking tussen de aanpak van de beide vervoerders. De nieuwe aanbesteding heeft naar onze indruk de geneigdheid onder vervoerders om hun opgebouwde kennis tot in detail met de onderzoekers te delen nog verder vermindert.

### 1.3.3

#### Bij het bepalen van het effect van Flex op het gebruik houden we ook rekening met de impact van Covid-19

Het flexproduct kent in elk gebied een startdatum (soms i.c.m. opheffen lijnen). Maar vaak zijn ook daarna nog (soms meerdere) aanpassingen in de formule gedaan (w.o. het reisgebied, toestaan OV-studentenkaart, boekingswijze, etc.). Soms zijn er ook na invoeren (soms meerdere) aanpassingen gedaan in de buslijnen in hetzelfde gebied. Ondertussen speelde sinds maart 2020 de impact van corona, met forse effecten op de reizigersaantallen.

Basisafpraak is om een vergelijking te maken tussen:

- 0-meting: vóór de start van flex (of als dit in coronatijd is, dan de situatie vóór corona).
- 1-meting: het kalenderjaar 2022.

Concreet ziet dit er voor de 6 flex-systemen als volgt uit:

Gebied	Startdatum flex	Situatie-0 is:	Situatie-1 is:
Houten	31-3-2019	Dienstregeling vóór 31-3-2019	Kalenderjaar 2022
Maarssen / Utr-NW	31-8-2020	Dienstregeling begin 2020	Kalenderjaar 2022
Vijfheerenlanden	31-8-2020	Dienstregeling begin 2020	Kalenderjaar 2022
Bilthoven	12-12-2021	Dienstregeling begin 2020	Kalenderjaar 2022
Woerden	9-12-2018	Dienstregeling vóór 9-12-2018	Kalenderjaar 2022
Mijdrecht	15-12-2019	Dienstregeling vóór 15-12-2019	Kalenderjaar 2022

Bron: inventarisatie inno-V

Gezien de structureel lagere reizigersaantallen in het gehele OV post-covid is, in samenspraak met opdrachtgever, als correctie op dit effect, besloten de reizigersaantallen pre-Corona naar beneden bij te stellen. Dit is steeds vermeld bij de betreffende analyses en vergelijkingen.

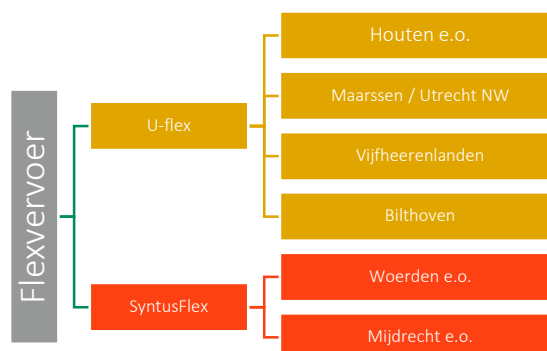
## 1.4

### In hoofdstuk 3 en 4 worden de flex-systemen beoordeeld en vergeleken, en geven we adviezen over de toekomst van flex in provincie Utrecht

In hoofdstuk 3 bespreken we de verschillende aspecten die in hoofdstuk 2 aan bod zijn gekomen stuk voor stuk en vergelijken daarbij de 6 flex-systemen. Na een integrale beoordeling van elk flex-systeem komen we tot een oordeel over flex en de meerwaarde in het vervoersaanbod. Op basis van de bevindingen in hoofdstuk 3 geven we in hoofdstuk 4 aanbevelingen gericht op de toekomst.

## 2 Beschrijvingen van de 2 Flex-formules en de 6 Flex-systemen

Aan de huidige 6 flex-gebieden wordt invulling gegeven door twee vervoerders met ieder een eigen formule met bijbehorende naam, techniek, “reizigers-interface” etc.



We beschrijven eerst de flexproductformules per vervoerder, en daarna de bijzonderheden per gebied.

### 2.1 SyntusFlex en U-flex: 2 formules met een eigen benadering

#### 2.1.1 SyntusFlex en U-flex geven elk een andere operationele invulling aan flex

##### *SyntusFlex*

De uitvoering van de twee SyntusFlex projecten is volledig belegd bij een onderaannemer. Er wordt gereden met lagevloerbussen die zijn uitgerust met onder meer naar buiten openslaande “metro-deuren”, een display aan de voorzijde (“digitale lijnfilm”), vaste OV-chipapparatuur en een boordcomputer. Op deze voertuigen is door middel van bestickering aan de buitenzijde de huisstijl van SyntusFlex (in het verlengde van de Syntus Utrecht huisstijl) aangebracht. Er kunnen maximaal 8 passagiers plaatsnemen, waarvan maximaal 1 reiziger in een rolstoel. Voertuigen worden tijdens hun dienst in principe altijd ‘dedicated’ ingezet. Als er geen reizigers zijn voor SyntusFlex dan staan de voertuigen (inclusief chauffeur) stil totdat er een ritreservering wordt gemaakt.

Een reiziger moet nu altijd reserveren om te kunnen reizen. In het prille begin van SyntusFlex was het echter ook mogelijk om op het station van Woerden in te stappen zonder reservering, maar dit is op een gegeven moment losgelaten. Reserveren kan onder meer met de SyntusFlex app. In die app wordt verder geen informatie verstrekt over andere soorten openbaar vervoer. Het reserveren kan ook telefonisch, waarbij de ritaanname gebeurt bij onderaannemer met een gespecialiseerd callcenter.

##### *U-flex*

De uitvoering van de vier U-flex projecten is volledig belegd bij een onderaannemer. Overdag c.q. tijdens de drukke uren worden de meeste ritten uitgevoerd met speciaal hiervoor bestemde U-flex busjes. Dit zijn lagevloerbussen, uitgerust met een naar buiten opendraaiende deur. Ze hebben de U-flex uitstraling (lijkend op de overige U-merken), met uitzondering van Bilthoven waar de U-flex uitstraling slechts is geregeld met een bordje achter de voorruit. Er kunnen maximaal 8 passagiers plaatsnemen, waarvan maximaal 1 reiziger in een rolstoel. De voertuigen worden tussendoor ook gebruikt voor ander taxivervoer. Andersom komt ook voor: af en toe springen andere taxivoertuigen bij om reizigers van U-flex te vervoeren. Een aantal van de genoemde kenmerken is dan niet aanwezig, waaronder de volledige bestickering in de U-flex huisstijl. Tijdens de rustige uren van de week worden de U-flex bussen niet ingezet en worden alle reizigers van U-

flex met andere taxivoertuigen vervoerd. De OV-chipapparatuur is mobiel, dat wil zeggen dat deze niet vast in elk voertuig is aangebracht maar door de chauffeur moet worden vastgehouden om de chipkaart van de reiziger te kunnen scannen.

Reserveren kan met de Qmove app en mogelijk momenteel ook nog met een voorganger hiervan. De app functioneert als een reisplanner waarbij voor U-flex direct kan worden gereserveerd. De precieze werking ervan kan verder worden verbeterd. Of altijd moet worden gereserveerd is niet helemaal duidelijk. Volgens informatie op de website zou instappen zonder reservering kunnen (in 2022) en/of is meereizen met anderen ter plekke nog mogelijk (in 2023), maar in het voertuig stond (in 2022) aangegeven dat er in alle gevallen vooraf moet worden gereserveerd. Het reserveren kan ook telefonisch, waarbij de ritaanname gebeurt bij onderaannemer met een gespecialiseerd callcenter. Er worden daarbij wel verschillende telefoonnummers gecommuniceerd om te reserveren.

Onderstaande tabel vat een aantal kenmerken van U-flex en SyntusFlex samen.

Kenmerk	Subkenmerk	U-flex	SyntusFlex
Startdatum	Eerste project	31-3-2019 (Houten)	9-12-2018 (Woerden)
	Later gestart	31-8-2020 (Maarsse)	15-12-2019 (Mijdrecht)
	Later gestart	31-8-2020 (Vijfheerenlanden)	
	Later gestart	12-12-2021 (Bilthoven)	
Tijds marges rond boeken en reizen	Hoe lang vooraf boeken?	30 minuten	30 minuten
	Is er altijd plek om een rit te boeken?	ja	nee, vol=vol
	Hoeveel eerder (dan geboekte tijd) mag voertuig rijden?	10 minuten	0 minuten
	Hoeveel later (dan geboekte tijd) mag voertuig rijden?	10 minuten	15 minuten
	Hoe lang wordt op aansluiting gewacht? (daarna opnieuw boeken)	5 minuten	niet
	Max. toegestane omreistijd t.b.v. andere reizigers	50%	onbekend
	Annuleren	Alleen telefonisch, tot 20 minuten vooraf	Via app en telefonisch, geen tijds limiet
Reserveringswijzen	Telefonisch	ja	ja
	App	ja	ja
	Website	nee	ja
	Ter plekke aanmelden om te reizen?	onduidelijk/tegenstrijdig	Bij de start wel, maar momenteel niet meer
Tarief voor reizigers	Tariefsysteem	Vaste prijs voor enkele reis	Vaste prijs voor enkele reis
	Opstaptarief bij overstap met een OV-chipkaart?	bij overstap maar 1x opstaptarief	altijd opstaptarief
	Vrij reizen met studentenreisproduct	ja	Bij de start niet, maar momenteel wel
	Vrij reizen met andere abonnementen	ja	ja
Betaalwijzen voor reizigers	In mobiele app via iDeal	ja	ja
	OV-chipkaart saldo	ja	ja
	OV-chipkaart op rekening met NS Flex, GVB flex etc.	ja	Bij de start niet, maar momenteel wel
	Pin	ja	ja
	Contant	nee	nee
	Bij lokale verkooppunten	nee	ja
Voertuiginzet		U-flex bus(sen) en waar mogelijk aanvullende capaciteit met taxi's. In rustige uren alleen taxi's	Bussen SyntusFlex exclusief
Toegankelijkheid voor minder validen	rolstoel kan mee	ja, aangeven bij boeking	ja, aangeven bij boeking
	OV-begeleiderskaart geldig?	ja	ja

Bron: inventarisatie inno-V

## 2.1.2

### De financiering is meest uit vrijgevallen middelen van vervallen lijnen

#### SyntusFlex

De bijdrage aan de twee SyntusFlex projecten worden gefinancierd met gelden uit de reguliere exploitatiebijdrage van de OV-concessie. Het vervangt voormalige buslijnen en wordt gefinancierd met middelen die daarbij zijn vrijgevallen. SyntusFlex is daarmee onderdeel van de totale productie in de concessie. Er is geen documentatie aangetroffen waarin een en ander specifiek is gemaakt<sup>1</sup>.

De provincie geeft aan dat het formaliseren van de afspraken onbedoeld te lang is blijven liggen, maar inmiddels is gebeurd bij de verlenging van de concessies, ook met terugwerkende kracht.

Uit interviews kwam wel naar voren:

- dat het de intentie van de provincie is dat Syntus een vergoeding krijgt voor extra investeringen, ter hoogte van (ongeveer) de bespaarde dienstregelingssuren (DRU's);
- dat het bij de start van Flex Woerden voor de provincie wel duidelijk is geweest wat er aan DRU's bespaard is;
- dat Syntus "als het ware" een potje bijhield van de bespaarde kosten voor vaste lijnen, maar ook dat deze systematiek minder geschikt blijkt dan voorzien;
- dat de provincie gedurende het project heeft geconstateerd dat er geen mogelijkheid is om SyntusFlex als product formeel een goed plek te geven binnen de concessie, omdat de concessievoorwaarden van de oorspronkelijke concessie niet goed pasten bij een concept als SyntusFlex, en er binnen de vervoerplansystematiek alleen ruimte was voor reguliere dienstregelingssuren. Dit is inmiddels gecorrigeerd bij het vaststellen van de verlengde/herijkte concessie;
- Hierbij is vastgelegd dat voor de jaren voor vaststelling van de herijkte concessie er een vaste bijdrage wordt gegeven voor SyntusFlex als totaal, conform de oorspronkelijke intenties bij de start van de concessie. Vanaf de ingang van herijkte concessie wordt vergoed op basis van inzetuur. Dit wordt nader gespecificeerd in de paragrafen over de individuele SyntusFlex-projecten.

De prijs per rit voor het gebruik van SyntusFlex was in 2022 € 2,-. Er wordt altijd een opstaptarief betaald, ook al stap je over van een andere buslijn. De betalingswijze<sup>2</sup> in 2021-2022 was 4% ideal, 10% pin, 86% OVCK, en het reisproduct 2% abonnement, 44% studentenreisproduct, 54% op saldo.

#### U-flex

Het budget voor U-flex is gebaseerd op de vrijgevallen middelen van opheffen of ingekorte buslijnen. Voor de start van U-flex Houten/Schalkwijk was aanvullend een (extern) innovatiebudget beschikbaar, voor de andere gebieden niet. Er is op basis van aannames berekend dat de totale exploitatiebijdrage voor de vier U-flex projecten in 2022 uitkomt op € 1.466.305. Hierbij betaalt de provincie een bedrag per inzetuur van het vaste U-flex-busje in elk gebied, plus kosten per km voor de aanvullende ritten.

De bijdrage van provincie Utrecht aan de vier U-flex projecten is geregeld via subsidies. De subsidies zijn steeds gebonden aan een bepaalde periode, vaak (ongeveer) een kalenderjaar. Achteraf moet een verantwoording plaatsvinden om de subsidie definitief vast te stellen. In de subsidieaanvraag is

<sup>1</sup> Op uitzonderingen na, zoals in het projectplan van flex-systeem Woerden waarin gesteld wordt dat het aantal bespaarde DRUs in de stadsdienst van Woerden 5.000 zou bedragen bij invoering van flex in 2018.

<sup>2</sup> Bron: Powerpoint SyntusFlex 15-02-2023

redelijk goed beschreven welke dienst de reiziger kan verwachten en goed beschreven welke financiële bijdrage de vervoerder krijgt.

De verantwoording gaat via het laten vaststellen van de projectsubsidie. De achterliggende bedoeling is om de vervoerder volledig te compenseren voor de kosten, maar het subsidiemiddel werkt met een plafond. Daarom worden aan de voorkant de variabele kosten hoog ingeschat en wordt er verrekenend bij de vaststelling. De vervoerder loopt derhalve geen risico.

De prijs per rit voor het gebruik van U-flex verschilt per gebied en lag in 2022 tussen de € 2,- en € 3,50. Er wordt bij overstap van andere buslijnen naar U-flex geen opstaptarief betaald.

Bij de beschrijving per gebied zijn de gevonden gegevens verder uitgewerkt.

---

#### *Is flex-vervoer taxi-vervoer of OV?*

Loonbetaling door werkgevers aan de chauffeurs is een bedrijfsinterne aangelegenheid. Een vraag in dit verband is in hoeverre het flex-vervoer als taxivervoer of juist als ov moet worden aangemerkt. Hierover bestaat geen volledige duidelijkheid. Binnen de provincie zijn er uiteenlopende meningen over of de provincie hier een standpunt zou moeten innemen. Dit vraagstuk komt in deze evaluatie verder niet aan bod.

---

### 2.1.3

#### Margetijden en manier van boeken verschillen tussen beide aanbieders, met gevolgen voor de ervaring van reizigers

---

#### *Werking*

De reiziger mag verwachten dat het duidelijk is hoe het flex-vervoer werkt. Op voor de reiziger belangrijke details verschilt de werking SyntusFlex van die van U-flex, zie in dit verband ook de overzichtstabel in 2.1.1. Reizigers hebben te maken met “spelregels” op aspecten rondom met name de margetijden die per gebied verschillend zijn. Ook verschilt de werking van de mobiele app fundamenteel van elkaar. De verschillen op hoofdlijnen:

- U-flex gebruikt een planner en komt met reisadviezen waar flex-vervoer een onderdeel van kan zijn, met de mogelijkheid om dan een rit te boeken waarvan de boekingtijden dan in principe vast liggen. Er zit geen maximum op het aantal boekingen.
- SyntusFlex gebruikt een boekingsmodule die los staat van een reisplanner, waar op basis van vertrek- en aankomsthalte een rit kan worden geboekt. Daarbij heeft de reiziger de mogelijkheid om te kiezen voor een aankomsttijd-venster of een vertrektijd-venster. Als er meer reizen zijn geboekt dan er aan vervoercapaciteit beschikbaar is dan moet er een ander tijdstip worden gekozen.

---

#### *Boekingsregels en oordeel reizigers*

Reizigers is gevraagd naar hun oordeel over het moment van reserveren. De waardering voor de benadering van SyntusFlex (5,8) is een stuk lager dan die van U-flex (7,8). De resultaten per flex-systeem zijn opgenomen in de beschrijvingen per gebied. Voor SyntusFlex is het oordeel voornamelijk gebaseerd op Woerden (Mijdrecht e.o. te weinig waarnemingen), voor U-flex is de beoordeling consistent even hoog voor alle 4 gebieden. Mogelijk is de score van SyntusFlex een stuk lager doordat een “vol is vol” principe wordt gehanteerd, waardoor vaker nee verkocht wordt.

---

#### *Boekingswijzen en oordeel reizigers*

Zo'n 2/3 van de reizigers die deelnamen aan het reizigersonderzoek hadden hun rit telefonisch geboekt, maar dit verschilt sterk tussen SyntusFlex (23%)<sup>3</sup> en U-flex (82%). Onderstaande tabel vat de wijze van reserveren van de laatste rit samen.

---

<sup>3</sup> SyntusFlex zelf (uit Powerpoint syntusflex 15-02-2023) komt voor 2021-2022 op de volgende reserveerwijzen: 21% website, 68% app, 11% telefoon

Reserveringswijze	SyntusFlex	U-flex	Totaal
Telefonisch	23%	82%	63%
App SyntusFlex of Qmove (U-flex)	67%	18%	34%
Boekingsmodule website (Syntus)	9%	0%	3%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
N	43	92	135

Bron: Reizigersonderzoek

Een mogelijke verklaring voor het lage gebruik van apps onder U-flex reizigers is dat de app niet altijd naar behoren lijkt te werken, zoals ook is ondervonden door leden van het onderzoeksteam tijdens de verkenning (onze poging strandde bij het aanmaken van het verplichte account na installeren van de app).

De waardering voor de gebruiksvriendelijkheid van de app van SyntusFlex (6,9) en U-flex (6,8) ontloopt elkaar overigens niet veel. Het lijkt dat alle apps nog voor verbetering vatbaar zijn. Onderstaande tabel vat de beoordeling van aan reserveren gerelateerde aspecten samen.

Aspect	SyntusFlex	N	U-flex	N
Gemak telefonisch reserveren	7,4	24	8,5	83
Vriendelijkheid medewerkers	7,5	25	8,6	79
Gebruiksvriendelijkheid app	6,9	35	6,8	30
Boekingsmodule (SyntusFlex)	7,1	21	n.v.t.	
De app (U-flex)	n.v.t.		7,2	13
Gemak van reserveren (algemeen)	6,6	54	7,8	98

Bron: Reizigersonderzoek

Het gemak van telefonisch reserveren bij U-flex kan dan weer rekenen op een hoog oordeel van 8,5 tegen een 7,4 bij SyntusFlex. Uit eigen ervaring weten we in ieder geval dat de bereikbaarheid van het callcenter van U-flex goed was, met SyntusFlex hebben we geen ervaring opgedaan.

Een soortgelijk beeld zien we terug bij het oordeel over het gemak van reserveren in het algemeen (niet in de tabel opgenomen) waar SyntusFlex met een 6,6 een stuk minder goed beoordeeld wordt dan U-flex (7,8). Mogelijk hangt dit samen met de gebruikte reserveringswijze (telefonisch vs. digitaal) en de waardering daarvoor.

#### 2.1.4

#### Er is een wisselwerking tussen het al dan niet accepteren van boekingen, margetijden en punctualiteit

SyntusFlex en U-flex hanteren verschillende normen over wanneer een rit nog binnen de norm “op tijd” is en hoe wordt omgegaan met het verschil tussen een boeking met gewenste vertrektijd of met gewenste aankomsttijd. De gerealiseerde<sup>4</sup> stiptheid is per gebied in onderstaande tabellen opgenomen.

<sup>4</sup> De data van SyntusFlex is een eigen berekening van Syntus. De data van U-flex is een berekening van inno-V op basis van de aangeleverde rittenbakken. Bij laatstgenoemde is sprake van sterke twijfel over de juistheid, onder meer aangezien bij 3% van de reizen een deel van de gegevens over de uitvoering ontbrak en bij 8% van de reizen een negatieve reistijd (aankomsttijd minus vertrektijd) werd aangetroffen.



<b>Gebied: Houten/Schalkwijk</b>		2020	2021	2022		
Op tijd opgehaald		86%	83%	80%		
Te vroeg opgehaald (> 10 min.)		8%	8%	9%		
Te laat opgehaald (> 10 min.)		7%	9%	12%		
<b>Gebied: Maarssen/Utrecht noordwest</b>		2020	2021	2022		
Op tijd opgehaald		82%	79%	75%		
Te vroeg opgehaald (> 10 min.)		7%	6%	5%		
Te laat opgehaald (> 10 min.)		11%	15%	20%		
<b>Gebied: Vijfheerenlanden</b>		2020	2021	2022		
Op tijd opgehaald		87%	76%	77%		
Te vroeg opgehaald (> 10 min.)		4%	8%	7%		
Te laat opgehaald (> 10 min.)		9%	16%	16%		
<b>Gebied: Bilthoven</b>			2021	2022		
Op tijd opgehaald			85%	86%		
Te vroeg opgehaald (> 10 min.)			8%	6%		
Te laat opgehaald (> 10 min.)			7%	8%		
<b>Gebied: Woerden</b>		2018	2019	2020	2021	2022
Op tijd opgehaald		27%	54%	85%	92%	95%
Te vroeg opgehaald (> 0 min.)		71%	46%	15%	7%	5%
Te laat opgehaald (> 15min.)		2%	0%	0%	0%	0%
Op tijd afgezet		n.v.t.	70%	86%	90%	89%
Te vroeg afgezet (>15 min.)		n.v.t.	28%	13%	9%	9%
Te laat afgezet (> 0 min.)		n.v.t.	2%	2%	1%	1%
<b>Gebied: Mijdrecht</b>		2020	2021	2022		
Op tijd opgehaald		70%	69%	87%		
Te vroeg opgehaald (> 0 min.)		29%	31%	13%		
Te laat opgehaald (> 15 min.)		1%	0%	0%		
Op tijd afgezet		76%	80%	83%		
Te vroeg afgezet (>15 min.)		23%	19%	14%		
Te laat afgezet (> 0 min.)		1%	0%	3%		

Bron: analyse op basis van inventarisatie inno-V

Enkele opmerkingen met betrekking tot de punctualiteit:

- In de SyntusFlex gebieden loopt de stiptheid in de loop der jaren op. Dit heeft waarschijnlijk te maken met verbeteringen in de planningssoftware die in de loop van de tijd werden doorgevoerd. Daarbij worden reizigers vrijwel nooit te laat opgehaald, wat aangeeft dat het systeem waarschijnlijk inderdaad niet meer klanten toelaat dan er mogelijk is om uit te voeren en dat het systeem goede voorspellingen doet over de rijtijden. We zien wel dat een deel van de ritten te vroeg wordt uitgevoerd, maar aangezien dit bij SyntusFlex al geldt vanaf > 0 minuten te vroeg is het de vraag hoe erg dit is. Mogelijk draagt te vroeg vertrekken bij aan het aanzienlijk aantal no-shows dat SyntusFlex rapporteert, maar dit verband kan niet uit de

beschikbare data worden afgeleid. Het lijkt bijna te mooi om waar te zijn dan al geruime tijd 0% van de ritten te laat rijdt (al kan het gegeven dat SyntusFlex geen ritten meer aanneemt zodra het maximum aantal boekingen is bereikt, hier een rol in spelen).

- In de U-flex gebieden zien we dat het % ritten dat binnen het beloofde tijdsvenster wordt gereden (in de meeste gebieden) langzaam terugloopt. Het % ritten dat te laat wordt gereden neemt (in de meeste gebieden) bovendien toe. We weten dat U-flex alle boekingen aanneemt ongeacht andere boekingen, en geen terugkoppeling aan de reiziger geeft als het inmiddels te druk is. Wat dat betreft heeft de reiziger bij U-flex dus veel te maken met onzekerheid: enerzijds geen informatie over of de gewenste tijd haalbaar is en anderzijds een behoorlijk aantal ritten dat uiteindelijk te laat wordt uitgevoerd.

---

## Maatregelen bij meer actuele vraag dan er vervoercapaciteit is

SyntusFlex hanteert een vol=vol principe, dat wil zeggen als het maximum aantal reserveringen is bereikt dan kunnen er voor de gevraagde reis op het gevraagde tijdstip geen nieuwe boekingen worden gemaakt. Hierover schrijft Syntus in haar evaluatiedocument<sup>5</sup> dat de reiziger dan gevraagd wordt om op een ander tijdstip te boeken, dat het in veel gevallen (54%) niet direct lukt om voor het gewenste tijdstip te boeken, dat dit percentage oploopt en dat 30% van de reizigers geen rit meer boekt op dezelfde dag.

Bij U-flex kunnen reizigers altijd boeken. Het is niet bekend of dit in de praktijk tot problemen leidt (kan niet uit data worden herleid), behalve dat we uit opmerkingen van chauffeurs en reizigers in het voertuig van Houten/Schalkwijk de indruk hebben opgedaan dat er met name in de ochtendspits soms sprake is van te veel “aangenomen” boekingen. Los van of dit daadwerkelijk het geval is, zien we hier een aantal mogelijkheden tot verbetering (zie hoofdstuk 4).

## 2.2

### Gebied Houten/Schalkwijk

#### 2.2.1

#### Totstandkoming van dit project/flexgebied

U-flex Houten/Schalkwijk was het eerste project van U-flex. Het had een plek in het programma Smart Mobility (een pilot).

Bij de start van flex in Houten/Schalkwijk op 31 maart 2019 werden enkele weinig gebruikte buslijnen (45 en 149) opgeheven en zeven maanden later werd ook buslijn 49 opgeheven. Op het eiland Schalkwijk werd U-flex de enige ov-voorziening. U-flex heeft de haltes van de drie genoemde lijnen overgenomen en biedt in theorie meer vervoermogelijkheden. Het idee was: slimmer doen, niet vanuit besparing, maar om een beter product neer te zetten.

Daar waar de voormalige busdienst 1x per uur in een rondje reed, is het vervoer nu rechtstreeks, en de hele dag beschikbaar (tot 1 uur 's nachts). U-flex heeft er binnen de gemeente Houten ook een aantal andere haltes bij gekregen.

Tegelijkertijd is er de barrière er vooraf moet worden gereserveerd voor een rit. Met name rondom de start van U-flex waren er signalen van ontevreden reizigers omdat de vaste bus is verdwenen. Er was waarschijnlijk ook veel scepsis over het flex-vervoer als volwaardig en goed werkend alternatief. Al tijdens de looptijd van dit eerste project is er het besef dat dat aspect mensen tegenhoudt om te reizen. In de beginperiode kon de mobiele app de boekingen niet goed verwerken en werden er

---

<sup>5</sup> Bron: Evaluatie SyntusFlex t/m 2021, Syntus (mei 2022)

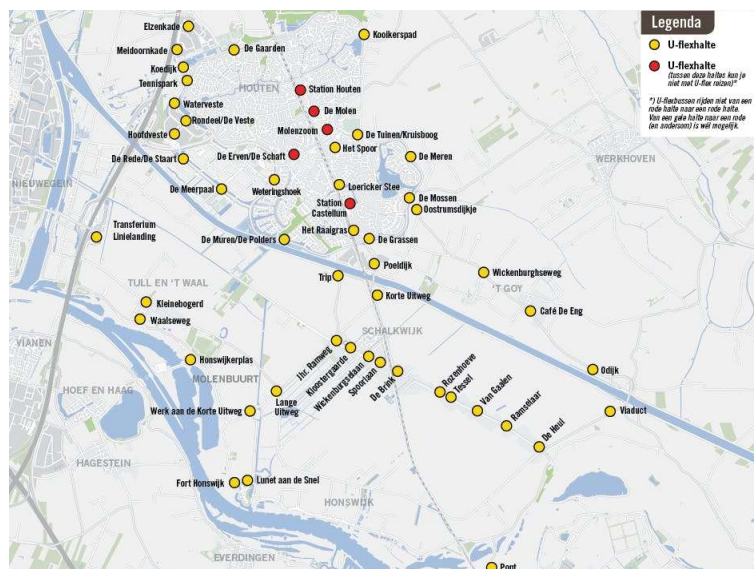
vreemde reisadviezen getoond. Er is tijdelijk een workaround geweest (geen volledige planner maar halte-halte-boeken).

### 2.2.2 Reismogelijkheden voor en na invoering van flex

Onder de lijnummers 45, 49 en 149 werd in het gebied van Houten Zuid, Schalkwijk en 't Goy een netwerk van ringlijnen aangeboden. U-flex verving in eerste instantie alleen lijn 45 en 149, en ongeveer zeven maanden later alle drie de buslijnen.



Kaart: schematische weergave van het lijnennet rond 't Goy en Schalkwijk, vóór invoering van U-flex.



Kaart: U-flex Houten/Schalkwijk in 2022.

De oude buslijnen reden op werkdagen en zaterdag meestal 1x per uur. In de avond en op zondag werden 't Goy en een groot deel van Schalkwijk niet bediend. Met de komst van U-flex worden rechtstreekse reismogelijkheden aangeboden tussen alle haltes van de voormalige buslijnen gedurende 7 dagen per week van vroeg tot laat. In Houten en in het gebied rond 't Goy, Schalkwijk en Tull en 't Waal zijn daarnaast ook haltes toegevoegd.

Vanuit de redenering dat een rit met U-flex een hogere financiële bijdrage vergt van de overheid dan een rit met reguliere lijndiensten, is ook bij het bepalen van de reismogelijkheden met flex getracht te voorkomen dat 'onnodig' gebruik wordt gemaakt van U-flex. Reizen tussen twee rode haltes kunnen niet worden gemaakt met U-flex. Rode haltes zijn knooppunten waar (veel) reguliere ov-lijnen komen en tussen twee rode haltes is het reguliere ov dus een betere optie.

Er zijn daarnaast/daarna een aantal keuzes gemaakt in het ov-aanbod in en rond Houten die in beginsel los stonden van U-flex, en die naar verwachting een zeer klein effect hebben op U-flex:

- De bedieningstijden van lijn 47 werden in 2021 ingeperkt waardoor U-flex de enige ov-voorziening is op een aantal haltes in het noordwestelijk deel van Houten tijdens de meest rustige daluren. Hiermee kan worden gereisd naar het centrum en station van Houten. De belangrijkste reisrelatie van lijn 47 (van/naar Utrecht) werd echter niet door U-flex overgenomen.
- U-flex rijdt ook van/naar twee haltes van de voormalige lijn 281 (die reed tot 2021), maar U-flex heeft deze voormalige buslijn voor wat betreft belangrijkste reismogelijkheden (van/naar Utrecht Science Park) ook niet vervangen.

Voor zowel lijn 47 als lijn 281 ligt het voor de hand om aan te nemen dat deze reizigers voor het merendeel nu niet met U-flex reizen, maar met (ander voortransport en) voornamelijk de trein en de tram.

**Bedieningstijden flex**

U-flex Houten/Schalkwijk is beschikbaar tussen 06:00-00:30u (werkdagen), 07:00-00:30 (zaterdag), 08:00-00:30 (zondag). Op werkdagen tussen 07:00-21:00 rijdt een vaste bus in U-OV huisstijl (in 2021: 07:00-19:00).

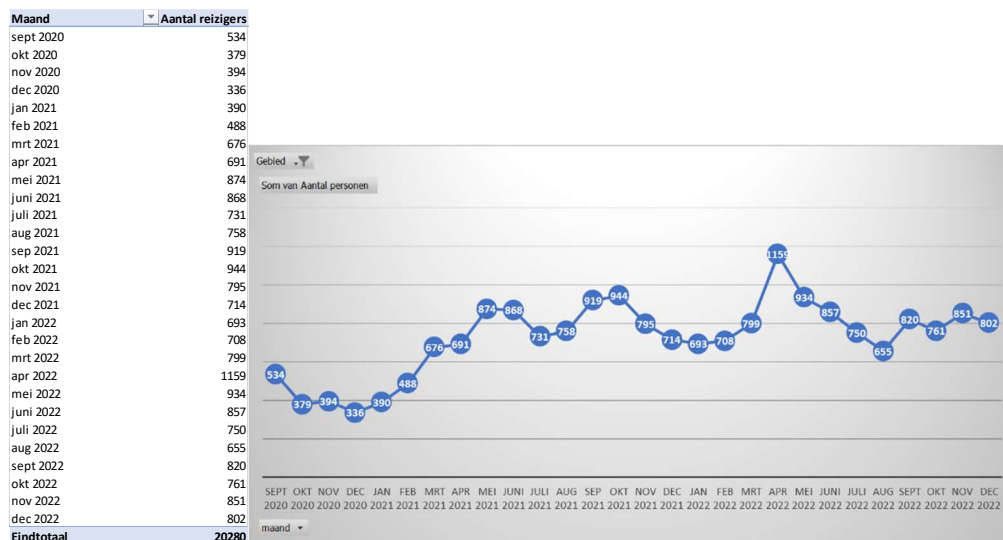
**2.2.3**

**Het gebruik**

**Gebruik van flex**

We hebben twee bronnen gebruikt voor de cijfers over het gebruik van U-flex. De beide bronnen geven, met name in het jaar 2021 maar ook in andere jaren, een heel verschillend beeld<sup>6</sup>.

Onderstaande tabel en grafieken tonen het gebruik van U-flex Houten/Schalkwijk in de loop van de tijd sinds september 2020 volgens de ontvangen rittenbakken van Qbuzz.



<sup>6</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.

Onderstaande tabel en grafieken tonen het gebruik van U-flex Houten/Schalkwijk in de loop van de tijd volgens de kwartaalrapportages van Qbuzz.

<i>Houten/Schalkwijk</i>			
Jaar <sup>7</sup>	Aantal ritten	Aantal reizigers	Reizigers/rit <sup>8</sup>
2019	4.357	5.186	1,19
2020	4.397	4.942	1,12
2021	<sup>9</sup>		
2022	9.680	10.583	1,09

### *Invloed van invoering flex op het gebruik*

Op basis van beschikbaar gestelde gegevens bepalen we bij benadering het effect van de invoering van flex op het gebruik. Het gaat daarbij om:

1. Dalende reizigersaantallen als gevolg van het opheffen van regulier ov en de vervanging daarvan door flex-vervoer.
2. Stijgende reizigersaantallen als gevolg van nieuwe reismogelijkheden die met de invoering van flex zijn ontstaan (nieuwe haltes).

We beogen hiermee een beter begrip te krijgen van de oorzaken achter veranderende reizigersaantallen. De gevonden effecten/ percentages kunnen echter niet zonder meer worden toegepast op bijvoorbeeld alle reizigers die voorheen met het regulier OV reisden, evenmin kunnen ze worden opgeteld om tot een geaggregeerd effect te komen.

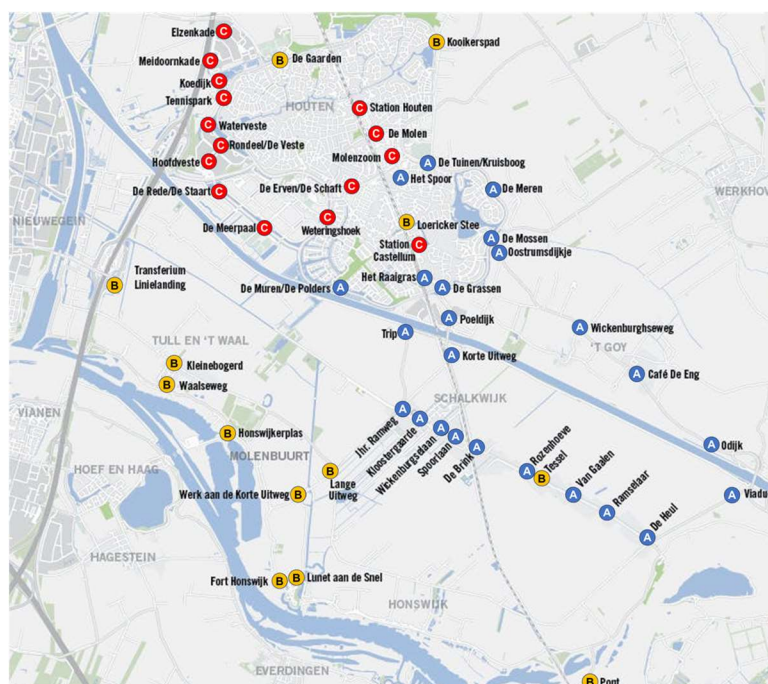
We maken hierbij gebruik van instapcijfers van zowel het reguliere ov als het flex-vervoer. Op voorstel van de provincie rekenen we met een gemiddelde week (de optelsom van 5x het gemiddelde van alle werkdagen + 1x dat van alle zaterdagen + 1x dat van alle zondagen) in de maand november. We vergelijken dus steeds november van verschillende jaren met elkaar, waarin de omstandigheden (af- of aanwezigheid van flex) verschillen.

De analyse zou te grof zijn als we alleen instappers van de (oude) lijnen vergelijken met de instappers van flex. Er zijn namelijk locaties (haltes) waar nog wel andere ov-lijnen (zijn blijven) rijden en er zijn ook buslijnen zijn die niet geheel zijn verdwenen maar waarbij slechts enkele haltes zijn vervallen (de lijn werd verstrakt). In alle gebieden hanteren we daarom deze indeling van haltes: haltes waar het regulier ov is verdwenen en U-flex nu het enige alternatief is (A), haltes waar geen regulier ov was en U-flex nieuwe reismogelijkheden biedt van/naar hier (B), en haltes waar het regulier ov nog aanwezig is en waar ook U-flex aan stopt (C).

<sup>7</sup> Bron ritten en reizigers: kwartaalrapportages Qbuzz

<sup>8</sup> Eigen berekening

<sup>9</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.



**A** Regulier werd Flex    **B** Nieuw sinds Flex    **C** Flex vult regulier aan

Kaart: drie typen haltes.

Om het effect van individuele wijzigingen in het flex-product zo veel mogelijk te isoleren gebruiken we voor het gebied Houten/Schalkwijk e.o. twee perioden:

- november 2018 (vóór de start van flex) en
- november 2022 (met flex).

Om het (in 2022 nog 'overgebleven') effect van de coronapandemie als oorzaak van eventuele verschillen tussen die twee perioden te isoleren passen we een generieke correctiefactor toe. Om de twee perioden te kunnen vergelijken corrigeren we eerst met -27%. Dat is gelijk aan het gemiddelde percentage minder gebruik van het ov in de gehele provincie in 2022 ten opzichte van de periode vóór corona. In onderstaande tabel is zijn de cijfermatige bevindingen weergegeven.

Groep	Beschrijving	Vergelijking OV-aanbod		Gemiddeld aantal instappers per week <sup>10</sup>			
		nov. 2018	nov. 2022	nov. 2018	nov. 2018 na correctie <sup>11</sup>	nov. 2022	Verskil incl. correctie
A en C	28 haltes in het gebied van de voormalige lijnen 45, 49 en 149	Lijn 45, 49, 149	U-flex	361	264	127	-52%
A	8 vervallen haltes binnen Houten	Lijn 45, 49, 149	U-flex	84	62	9	-85%
A	16 vervallen haltes in 't Goy, Schalkwijk en het buitengebied daar omheen	Lijn 45, 149	U-flex	31	23	25	+9%
B	13 haltes in die met de komst van flex werden toegevoegd	-	U-flex	-	-	36	Geheel nieuwe reizen

Op basis van deze cijfers trekken we de volgende conclusies. De in de conclusies genoemde cijfers moeten vanwege de hierboven beschreven werkwijze als "indicatief" worden geïnterpreteerd.

<sup>10</sup> 5x werkdag + 1x zaterdag + 1x zondag (per dagsort het gemiddelde in die maand)

<sup>11</sup> Correctie corona-effect: -27%

- **T.a.v. afgehaakte reizigers:** op haltes waar nu geen reguliere buslijn meer komt, maar alleen nog flex-vervoer, zijn de reizigersaantallen in totaal teruggelopen tot 48% van wat dit voorheen was. We zien echter een belangrijk verschil als we onderscheid maken tussen de vervallen haltes **binnen Houten (Flex is 15% gebruik t.o.v. van de vaste lijn)** en de vervallen haltes in het gebied van **'t Goy, Schalkwijk en het buitengebied (Flex is 109% t.o.v. de vaste lijn)**. Binnen Houten **zijn** waarschijnlijk veel reizigers gaan lopen of fietsen naar het overstappunt (zoals de treinstations). Voor reizigers op de langere afstand is Flex dus in veel grotere mate een geschikt alternatief gebleken. De toename van 9% in het buitengebied is waarschijnlijk het gevolg van de ruimere bedieningstijden. Flex rijdt ook tijdens de periode waarin de vaste buslijn voorheen geheel niet reed (avonden en zondag).
- **T.a.v. nieuwe reizigers:** 22% van de reizen met flex gaan van/naar een halte die vóór de komst van flex nog niet bestond. Gezien de ligging van deze haltes (categorie B) is onze verwachting dat het grootste deel daarvan ook echt geen gebruik maakte van de voormalige buslijnen, en dat een klein deel ervan niet geheel nieuwe reiziger is maar nu alleen dichterbij kan opstappen.

## 2.2.4

### De financiën

#### *Subsidie vanuit provincie vóór invoering van Flex*

De tabel geeft de gegevens per (opgeheven) lijn weer afgaand op bijlage 4 in Cissonius (2022), gedurende 2019 (waarbij lijn 45 en 149 alleen de eerste 3 maanden hebben gereden en lijn 49 tot medio december).

2019	45	49	149	Totaal
Reizigerskilometer	8.989	80.694	4.635	<b>94.318</b>
Kosten (€)	53.390	165.793	18.388	<b>237.571</b>
Opbrengsten (€)	2.629	23.604	1.356	<b>27.589</b>
Bijdrage provincie (€)	50.761	142.189	17.032	<b>209.982</b>
Kostdendekkingsgraad	5%	14%	7%	<b>12%</b>
Kosten (€) per rkm	5,94	2,05	3,97	<b>2,52</b>
Bijdrage prov. (€) per rkm	5,65	1,76	3,67	<b>2,23</b>

*Bron: analyse op basis van inventarisatie inno-V*

#### *Subsidie vanuit provincie na invoering Flex*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de subsidie die jaarlijks besteed wordt aan U-flex in Houten/Schalkwijk, bestaande uit kosten voor de inzet van de 'vaste bus' op werkdagen overdag en een vergoeding per zone of kilometer voor aanvullende ritten én overige kosten, bijvoorbeeld voor de klantenservice.

Houten/Schalkwijk <sup>12</sup>						
Jaar	Exploitatiekosten (vaste bus + aanvullende ritten)	Overige kosten	Opstartkosten	Totale subsidie	Subsidie per rit	Subsidie per reiziger
2019 (apr-dec)	€ 149.425	€ -	€ -	€ 149.425	€ 34,30	€ 28,81
2020	€ 188.741	€ 12.164	€ -	€ 200.905	€ 45,69	€ 40,65
2021	€ 241.631	€ 12.407	€ -	€ 254.038	<sup>13</sup>	
2022	€ 275.367	€ 46.084	€ -	€ 321.451	€ 33,21	€ 30,37

Bron: analyse op basis van inventarisatie inno-V

Er is in 2021 en 2022 bij de aanvullende ritten gekozen voor een vergoeding per kilometer in plaats van per zone zoals in 2019 en 2020.

#### Toelichting op de overige kosten

Omdat dit het eerste U-flex-project was, was er een innovatiebudget beschikbaar vanuit het programma Smart Mobility van circa 100.000 euro. Omdat deze niet uit het exploitatiebudget kwamen zijn deze in bovenstaande tabel niet opgenomen.

Naast de kosten per inzetuur en per zone/km zijn er kosten opgenomen voor de klantenservice, regiecentrale, koppeling van systemen en de kosten voor de handheld chipkaartlezers in de voertuigen.

#### Kosten voor de reiziger

De prijs per rit voor de reiziger (bij overstap van andere buslijnen geldt maar 1 x het opstaptarief) bedroeg in 2022 € 2,50 per rit, per 1 per 1 januari 2023 verhoogd tot € 2,70.

#### Opbrengsten

Gebaseerd op de eerdergenoemde 10.583 reizigers en een tarief van 2,50 per rit, bedragen de opbrengsten in 2022 € 26.458.

## 2.2.5

### Het perspectief van inwoners

#### Profiel en mobiliteit

In Houten/Schalkwijk is door 40 personen deelgenomen aan het inwonersonderzoek. Hun leeftijdsprofiel is relatief jong (slechts 15% 65+ ten opzichte van 32% voor alle flex-gebieden samen). Zij maken iets vaker gebruik van de elektrische fiets (57% tov 44%) en juist minder van de trein (42% tov 58%) en ook iets minder van buurtbus en regiotaxi. OV-gebruik in totaliteit is echter vergelijkbaar.

#### Kennis en huidig gebruik Flex

De kennis van de OV-reismogelijkheden in het gebied is gemiddeld. De bekendheid met de naam van de busvervoerder in het gebied blijft echter ver achter (28% tov 46%). Ook de bekendheid met de naam van de flex-service (U-flex) blijft wat achter (33% tov 44%) terwijl het gebruik met 3% lager dan gemiddeld (5%) is.

<sup>12</sup> Bron: Qbuzz verantwoordingen 2019 t/m 2022. Overigens geeft Qbuzz aan dat de verantwoordingen onnauwkeurigheden bevatten. Daarom kunnen er geen conclusies worden verbonden aan de gepresenteerde cijfers.

<sup>13</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.



Slechts 5% heeft de voorlopers van Flex gebruikt, een stuk lager dan gemiddeld (18%, wat inclusief Bilthoven met 62% is maar ook zonder Bilthoven scoort Houten/Schalkwijk e.o. laag). Het gaat hier in gelijke mate om lijn 45 en lijn 49.

#### Attitude en toekomstig gebruik

Na de uitgebreide beschrijving van Flex heeft ongeveer de helft een positief eerste gevoel erbij, wat gelijk is aan het totaal. 32% denkt dat Flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn op bepaalde momenten en ook dit is in lijn met het totaal van alle gebieden samen. De inschatting van de totale kans op gebruik van Flex is met 8% iets ondergemiddeld (10%).

Wie aangeeft dat flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn, zou dan vooral gebruik maken van de halte Station Castellum (door 78% genoemd).

#### Ander onderzoek

Totta research (2022) heeft onderzoek gedaan naar de bekendheid, het gebruik en de tevredenheid met het openbaar vervoer in Houten. Uit dit onderzoek onder 622 panelleden 18+ van het burgerpanel komt het volgende naar voren:

- Meerderheid Houtenaren reist met OV, bijna 1 op 5 inwoners is afhankelijk van OV.
- Trein is meest gebruikte OV, stad Utrecht hiermee goed bereikbaar vanuit Houten.
- Bus wordt niet veel gebruikt: busreizigers willen graag meer & snellere verbindingen.
- 4 op de 10 inwoners zijn bekend met U-flex.
- Er is meer interesse in U-flex onder wie in de buurt van haltes woont.
- Wensen mbt U-flex zijn: betere bekendheid, makkelijker reserveren, meer haltes.

## 2.2.6

### Het perspectief van reizigers

#### Profiel en mobiliteit

In Houten/Schalkwijk e.o. is de vragenlijst door 28 reizigers (al dan niet gedeeltelijk) ingevuld. Hun leeftijdsprofiel is relatief jong (27% onder 18 jaar oud ten opzichte van 8% voor alle flex-gebieden samen). Een relatief hoog aantal van hen woont buiten het flex-gebied.

#### Huidig gebruik Flex

Met 50% wekelijkse gebruikers ligt de gebruiksfrequentie van flex in lijn met het totaal van alle gebieden samen. De belangrijkste reismotieven zijn woon-werk, onderwijs/studie en boodschappen doen.

De afhankelijkheid van flex is hoog – zo'n 4 op 5 geeft aan (redelijk tot zeer) afhankelijk te zijn van flex, dit ligt in lijn met het totaal van alle gebieden samen. 7 op 10 geeft dan ook aan geen alternatief te hebben voor de meest recente rit, ook dit wijkt niet af van het totaalbeeld.

3 op 10 maakt (net als eenzelfde aandeel van het totaal van alle gebieden samen) door de introductie van flex minder gebruik van andere modaliteiten, dit betreft dan met name de auto. 1 op 5 geeft aan dat het gebruik van flex ook geleid heeft tot vaker met het OV reizen, ook dit verschilt niet van het totaal van alle gebieden samen.

#### Historisch gebruik

1 op 3 gaf aan ook voor de introductie van flex al met het OV op dit traject te hebben gereisd, lager dan gemiddeld (5 op 10). Dit kan samenhangen met de relatief lange periode dat er al een flex-systeem in Houten/Schalkwijk en omstreken operationeel is. Flex wordt in meerderheid als een verbetering of hetzelfde ervaren in vergelijking met de 'oude' situatie, waarbij het aantal dat van een verslechtering spreekt iets achterblijft bij het totaal.

Wie flex een verbetering vindt, noemt vaak de flexibiliteit als motivatie.

- "heel flexibel"
- "nu kan ik zelf een tijd bepalen, minder uitval"

#### Tevredenheid en belang

Het algemeen oordeel is een 7,7 gemiddeld, dit wijkt niet af van het totaal van alle gebieden samen. Op aspect-niveau is er een beduidend betere beoordeling van het moment van reserveren

vergeleken met het totaal, iets dat voor alle U-flex gebieden geldt. Voor de overige aspecten zijn er geen grote gebied-specifieke afwijkingen.

De meest genoemde verbeterwens heeft betrekking op op tijd komen / überhaupt rijden:

- *“In het weekend en in de avonden komen de bussen vaak te laat”*

Bij de ritten waar de vragenlijst werd afgenomen, bleek dat in ongeveer de helft van de gevallen het voertuig eerder arriveerde, en voor de overige helft in de meeste gevallen binnen 10 minuten. Dit is grofweg ook wat we zien voor alle gebieden samen.

Ook uitten sommigen de wens gebeld te worden door de chauffeur als deze onderweg is / bijna aankomt, of desnoods een tekstbericht sturen:

- *“Bellen als ze er bijna zijn, de meesten doen dit”*

Een aantal maakt melding van slechte telefonische verstaanbaarheid:

- *“Audio kwaliteit telefoon gesprek was slecht”*
- *“Bellen valt niet te verstaan”*

#### Ander onderzoek

Newcom (2019) heeft onderzoek uitgevoerd onder respectievelijk n=34 (0-meting) en n=29 (1-meting) unieke reizigers in Houten ('t Goy, Schalkwijk). Zij concluderen:

- De algehele tevredenheid van reizigers over U-flex is en blijft hoog. Reizigers ervaren tijdens de 1-meting wel dat ze meer moeite hebben moeten doen voor hun reis.
- Reizigers oordelen positief over U-flex: een meerderheid vindt U-flex een vooruitgang ten opzichte van de vorige situatie. Reizen met U-flex worden tijdens de 1-meting vaker via de app gereserveerd.
- Jongere gebruikers zijn relatief kritisch over U-flex: zij geven een lager rapportcijfer en bevelen U-flex minder vaak aan dan oudere gebruikers.
- De belangrijkste verbeterpunten voor U-flex zijn het telefonisch reserveren, de stiptheid van de rit en de communicatie daarover.

Deze laatste drie punten zien we ook terug in de inventarisatie van verbeterwensen in ons onderzoek.

## 2.3

### Gebied Maarssen / Utrecht noordwest

#### 2.3.1

#### Totstandkoming van dit project/flexgebied

U-flex Maarssen/Utrecht noordwest startte op 31 augustus 2020. De ervaringen met het eerste U-flex gebied (Houten/Schalkwijk) waren voor provincie en vervoerder de belangrijkste aanleiding om hetzelfde concept uit te rollen naar dit gebied met zelfde problematiek (weinig reizigers). Het idee om hier U-flex in te zetten is ontstaan in het vervoerplan. Op basis van de ervaringen met het eerste U-flex project (Houten/Schalkwijk) werd ook in Maarssen/Utrecht noordwest U-flex geïntroduceerd als alternatief.

Vanwege de effecten van corona werd het namelijk niet goed mogelijk geacht om (op afzienbare termijn) een evaluatie van de pilot in het eerste gebied te doen. Daarom is er zonder die evaluatie al uitgebreid. Er zijn geen nieuwe doelen geformuleerd waarmee zou kunnen worden beoordeeld of flex in Maarssen / Utrecht noordwest succesvol is. Het idee was, net als bij Houten/Schalkwijk, ook hier om het slimmer te doen en om met behulp van U-flex een beter totaalproduct neer te zetten, en niet om een besparing door te voeren.

Er werden verschillende haltes van vaste buslijnen opgeheven. Één lijn werd geheel opgeheven, van andere lijnen werden de routes gestrekt waardoor haltes vervielen.

### 2.3.2 Reismogelijkheden voor en na invoering van flex

De volgende wijzigingen hebben plaatsgevonden aan de reguliere ov-lijnen:

- Op het moment dat U-flex startte verviel de toenmalige lijn 13 geheel. Voor de haltes aan/rond de Gageldijk in Maarsseveen werd U-flex de enige ov-voorziening. U-flex kan gebruikt worden naar dezelfde bestemmingen in Maarssen en Overvecht. Op andere haltes van lijn 13 bleven andere lijnen rijden.
- De route van lijn 120 werd verlegd, waarbij een aantal haltes langs het Amsterdam-Rijnkanaal vervielen. Op die haltes werd U-flex de enige ov-voorziening. Ook hier rijdt U-flex niet naar het centrum van Utrecht zoals lijn 120 wel deed. Maar om te reizen naar het centrum van Utrecht zal de loopafstand naar een andere (en ook frequenter dan lijn 120 rijdende) lijn voor de meeste reizigers te overzien zijn.
- Een 'lusje in de route' van de voormalige lijn 5 is vervallen. Op die betreffende haltes in de wijk Oostwaard werd U-flex de enige ov-voorziening. De loop- of fietsafstand naar een halte van de daarbij gestrekte lijn 5 (inmiddels lijn 12) zal voor de meeste reizigers te overzien en aantrekkelijker zijn dan U-flex als voor-/natransport. De afstand is maximaal 1,5 km, maar voor veel reizigers zal het minder zijn. Een deel van de reizigers zal mogelijk op U-flex aangewezen zijn, omdat zij de loop-/fietsafstand niet kunnen overbruggen. U-flex rijdt daarbij echter niet naar het centrum van Utrecht, waar lijn 5 wel heen reed.
- De haltes Pionstraat en Niftarlakeplantsoen in Utrecht op de route van lijn 4 waren al vervallen per december 2019, dus voordat U-flex startte. Deze haltes werden ongeveer driekwart jaar daarna (vanaf de start op 31 augustus 2020) door U-flex bediend.
- Daarnaast heeft U-flex er vanaf de start een aantal nieuwe haltes bij gekregen waar voorheen geen ov kwam. Deze haltes liggen rond de Maarsseveense Plassen en bij het gemeentehuis in Maarssen.

U-flex biedt nu dus allerlei rechtstreekse reismogelijkheden tussen opgeheven haltes en/of voormalige buslijnen, maar kan ook op enkele nieuwe (kris-kras) reisrelaties worden gebruikt.

Belangrijk gegeven hierbij is wel dat U-flex geen alternatief biedt voor een rechtstreekse rit naar Utrecht Centraal of Utrecht centrum. Een reis met U-flex is hierdoor, mede gezien de korte afstanden, veel onaantrekkelijker dan de voormalige rechtstreekse buslijn. Want naast de reserveringsplicht voor U-flex moet er dan ook nog worden overgestapt op een reguliere buslijn of op de trein. Het zal voor de meeste reizigers aantrekkelijker zijn om een klein stukje verder te lopen/fietsen naar de (gestrekte) buslijn die nog wel rechtstreeks naar Utrecht Centraal en centrum rijdt. Voor reizen van/naar omgeving Gageldijk ligt dit anders: de voormalige lijn 13 reed niet naar Utrecht Centraal en centrum. Bovendien is de loopafstand naar de dichtstbijzijnde buslijn nu groot.

Vanuit de redenering dat een rit met U-flex een hogere financiële bijdrage vergt van de overheid dan een rit met reguliere lijndiensten, is ook bij het bepalen van de reismogelijkheden met flex getracht te voorkomen dat 'onnodig' gebruik wordt gemaakt van U-flex. Reizen tussen twee rode haltes kunnen niet worden gemaakt met U-flex. Rode haltes zijn knooppunten waar (veel) reguliere ov-lijnen komen en tussen twee rode haltes is het reguliere ov dus een betere optie.

U-flex Maarssen is beschikbaar tussen 06:00-00:30u (werkdagen), 07:00-00:30 (zaterdag) en 08:00-00:30 (zondag). Op werkdagen tussen 07:00-21:00 (in 2021: 07:00-19:00) wordt U-flex uitgevoerd met een ‘vaste bus’ in U-OV huisstijl.

**Uitbreidingsplannen**

Er wordt gesproken over toekomstige plannen om de routes van meer buslijnen binnen het verzorgingsgebied van U-flex te ‘verstrakken’, zoals de routes binnen Maarssen. Dit is (nog) niet geëffectueerd.

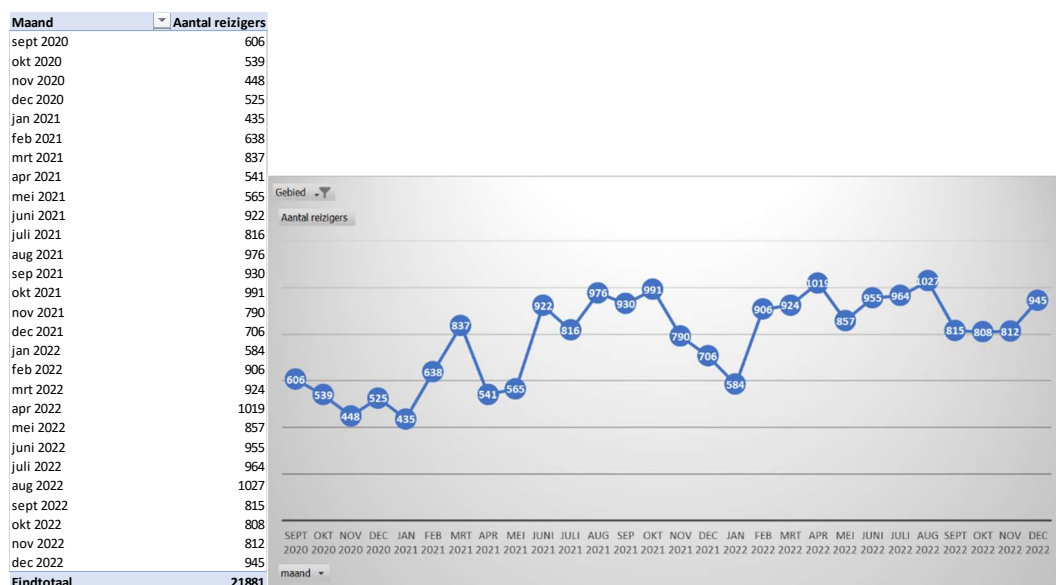
**2.3.3**

**Het gebruik**

**Gebruik van flex**

We hebben twee bronnen gebruikt voor de cijfers over het gebruik van U-flex. De beide bronnen geven, met name in het jaar 2021 maar ook in andere jaren, een heel verschillend beeld.<sup>14</sup>

Onderstaande tabel en grafieken tonen het gebruik van U-flex Maarssen / Utrecht noordwest in de loop van de tijd, sinds de start op 31 augustus 2020, volgens de ontvangen rittenbakken van Qbuzz.



<sup>14</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Met name voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.

Onderstaande tabel en grafieken tonen het gebruik van U-flex Maarssen/Utrecht noordwest in de loop van de tijd volgens de kwartaalrapportages van Qbuzz.

Maarssen			
Jaar <sup>15</sup>	Aantal ritten	Aantal reizigers	Reizigers/rit <sup>16</sup>
2020 (sept-dec)	2.462	2.812	1,14
2021	<sup>17</sup>		
2022	9.885	11.341	1,15

### Invloed van invoering flex op het gebruik

Op basis van beschikbaar gestelde gegevens bepalen we bij benadering het effect van de invoering van flex op het gebruik. Het gaat daarbij om:

1. Dalende reizigersaantallen als gevolg van het opheffen van regulier ov en de vervanging daarvan door flex-vervoer.
2. Stijgende reizigersaantallen als gevolg van nieuwe reismogelijkheden die met de invoering van flex zijn ontstaan (nieuwe haltes).

We beogen hiermee een beter begrip te krijgen van de oorzaken achter veranderende reizigersaantallen. De gevonden effecten/ percentages kunnen echter niet zonder meer worden toegepast op bijvoorbeeld alle reizigers die voorheen met het regulier OV reisden, evenmin kunnen ze worden opgeteld om tot een geaggregeerd effect te komen.

We maken hierbij gebruik van instapcijfers van zowel het reguliere ov als het flex-vervoer. Op voorstel van de provincie rekenen we met een gemiddelde week (de optelsom van 5x het gemiddelde van alle werkdagen + 1x dat van alle zaterdagen + 1x dat van alle zondagen) in de maand november. We vergelijken dus steeds november van verschillende jaren met elkaar, waarin de omstandigheden (af- of aanwezigheid van flex) verschillen.

De analyse zou te grof zijn als we alleen instappers van de (oude) lijnen vergelijken met de instappers van flex. Er zijn namelijk locaties (haltes) waar nog wel andere ov-lijnen (zijn blijven) rijden en er zijn ook buslijnen zijn die niet geheel zijn verdwenen maar waarbij slechts enkele haltes zijn vervallen (de lijn werd verstrakt). In alle gebieden hanteren we daarom deze indeling van haltes: haltes waar het regulier ov is verdwenen en U-flex nu het enige alternatief is (A), haltes waar geen regulier ov was en U-flex nieuwe reismogelijkheden biedt van/naar hier (B), en haltes waar het regulier ov nog aanwezig is en waar ook U-flex aan stopt (C).

<sup>15</sup> Bron ritten/reizigers: Kwartaalrapportages Qbuzz

<sup>16</sup> Eigen berekening

<sup>17</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.



Kaart: drie typen haltes.

Om het effect van individuele wijzigingen in het flexproduct zo veel mogelijk te isoleren gebruiken we voor het gebied Maarsse / Utrecht noordwest twee perioden:

- november 2019 (vóór de start van flex) en
- november 2022 (met flex).

Om het (in 2022 nog ‘overgebleven’) effect van de coronapandemie als oorzaak van eventuele verschillen tussen die twee perioden te isoleren passen we een generieke correctiefactor toe. Om de twee perioden te kunnen vergelijken corrigeren we eerst met -27%. Dat is gelijk aan het gemiddelde percentage minder gebruik van het ov in de gehele provincie in 2022 ten opzichte van de periode vóór corona.

In onderstaande tabel is zijn de cijfermatige bevindingen weergegeven. We hebben geen afzonderlijke analyse gedaan voor categorie C-haltes, waar nog steeds reguliere buslijnen komen. Veel van die haltes zijn “rood” gedefinieerd (vanwege het grote aantal resterende reguliere lijnen/reismogelijkheden op die haltes) waardoor kan worden aangenomen dat reizen met U-flex vanuit/naar categorie C-haltes altijd gaan van/naar haltes die categorie A of B vallen. Die werden hier al beschouwd voor de tegengestelde reisrichting. Verwacht mag worden dat het aantal reizigers in tegengestelde reisrichting vergelijkbaar is.

Groep	Beschrijving	Vergelijking OV-aanbod		Gemiddeld aantal instappers per week <sup>18</sup>			
		nov. 2019	nov. 2022	nov. 2019	nov. 2019 na correctie <sup>19</sup>	nov. 2022	Vershil incl. correctie
A	3 vervallen haltes in Oostwaard	Lijn 5	U-flex	963	703	0	-100%
	8 vervallen haltes <sup>20</sup> in Maarsseveen (Gageldijk)	Lijn 13	U-flex	20	14	6	-57%
	6 vervallen haltes <sup>21</sup> langs het Amsterdam-Rijnkanaal	Lijn 120	U-flex	1.082	790	3	-99%
B	10 haltes die met de komst van flex werden toegevoegd	-	U-flex	-	-	66 <sup>22</sup>	Geheel nieuwe reizen

Of U-flex een alternatief vormt voor reizen die voorheen met een vaste buslijn konden worden gemaakt is hangt vooral af van de individuele reis (de herkomst en bestemming) en reiziger (en zijn mogelijkheid om iets verder te lopen). Zo zijn er de volgende situaties van toepassing in dit gebied:

- **De buslijn is gestrekt.** De loopafstand naar de buslijn is nu langer. U-flex vertrekt van de opgeheven bushaltes, maar de reis kan niet rechtstreeks met U-flex worden gemaakt. Dit geldt voor de meeste reizen van/naar het CS en het centrum van Utrecht. U-flex kan worden gebruikt als voor/na transport om de afstand naar de gestrekte buslijn te overbruggen. Maar de reizigers die goed ter been zijn zullen dit lopen (of eventueel fietsen) en dus geen gebruik maken van U-flex. Dit geldt bijvoorbeeld met name voor de wijk Oostwaard en haltes langs het Amsterdam-Rijnkanaal.
- **De buslijn is opgeheven,** maar de loopafstanden naar alternatieve buslijnen zijn groot. U-flex is het nieuwe alternatief voor deze reizigers. Dit geldt met name voor haltes in het buitengebied van Maarsseveen (omgeving Gageldijk) waar voorheen alleen lijn 13 kwam.

Op basis van de cijfers trekken we de volgende conclusies. De cijfers moeten vanwege de hierboven beschreven werkwijze als "indicatief" worden geïnterpreteerd.

- **T.a.v. afgehaakte reizigers:** op haltes waar nu geen reguliere buslijn meer komt, maar alleen nog flex-vervoer, zijn de reizigersaantallen nu teruggelopen.

In Maarsseveen is dat nu **teruggelopen tot 43%** van wat dit voorheen was. Het afgehaakte deel maakt nu waarschijnlijk gebruik van een ander transportmiddel om van/naar Utrecht Overvecht of Maarssen te reizen of reist niet meer.

Op de overige locaties, de wijken binnen Utrecht, is bijna iedereen afgehaakt. Het gebruik is

<sup>18</sup> 5x werkdag + 1x zaterdag + 1x zondag (per dagsoort het gemiddelde in die maand)

<sup>19</sup> Correctie corona-effect: -27%

<sup>20</sup> Waarbij voor 3 van de 8 haltes geen cijfers zijn aangetroffen in november 2019, wat wellicht wordt verklaard door het zeer lage gebruik.

<sup>21</sup> Waarbij voor 1 van de 6 haltes (Gezondheidscentrum De Brug) geen cijfers zijn aangetroffen in november 2019.

<sup>22</sup> Waarvan ongeveer 75% in Tienhoven + 15% Pionstraat/Prinses Irenelaan waar driekwart jaar vóór de komst van flex enkele haltes van een vaste lijn werden opgeheven + 10% Maarssen gemeentehuis

daar **vrijwel 0%** van wat dit voorheen was. Daar is waarschijnlijk bijna iedereen gaan lopen of fietsen naar een (gestrekte) buslijn.

- **T.a.v. nieuwe reizigers:** Maar liefst **89%** van de reizen met flex gaan van/naar een halte die vóór de komst van flex nog niet bestond. Dit betekent dat flex nu vooral gebruik wordt door nieuwe reizigers die voorheen niet met het ov reisden of konden reizen. Ongeveer driekwart van deze groep reist van/naar de nieuwe haltes in Tienhoven (waar ook SpaSreen ligt). De rest van deze reizen naar nieuwe haltes verdeelt zich over enerzijds het gemeentehuis van Maarssen (vermoedelijk gedeeltelijk niet-nieuwe reizigers die nu dichterbij kunnen opstappen) en anderzijds de omgeving Pionstraat/Prinses Irenelaan (waar driekwartjaar vóór de komst van flex enkele haltes van de vaste lijn werden opgeheven).

### 2.3.4

### De financiën

Dit tweede project wordt bekostigd met een afzonderlijke projectsubsidie. De systematiek van het eerste project (Houten/Schalkwijk) werd hierbij overgenomen. Anders dan in Houten/Schalkwijk was er geen extern innovatiebudget beschikbaar en zijn apart opstartkosten in rekening gebracht bij de provincie. Ook zijn een aantal kostenposten die voor elk project terugkeerden zoals chipkaartapparatuur, licenties, boordcomputers in de voertuigen en inzet van het callcenter, vergoed.

#### *Subsidie vanuit provincie vóór invoering van Flex*

Volgens opgave van Qbuzz uit 2020 was het budget voor lijn 13 € 443.720,-<sup>23</sup>. Cissonius (2022) vermeldt voor 2019 hiermee vergelijkbare kosten van lijn 13 van € 441.117 en opbrengsten van € 36.043, resulterend in een bijdrage van de provincie van € 405.074.

#### *Subsidie vanuit provincie na invoering Flex*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de subsidie die jaarlijks besteed wordt aan U-flex in Maarssen, bestaande uit kosten voor de inzet van de 'vaste bus' op werkdagen overdag en een vergoeding per zone of kilometer voor aanvullende ritten én overige kosten, bijvoorbeeld voor de klantenservice.

Maarssen <sup>24</sup>						
Jaar	Exploitatiekosten	Overige kosten	Opstartkosten	Totale subsidie	Subsidie per rit (ex opstartkosten)	Subsidie per reiziger (ex opstartkosten)
2020 (sept-dec)	€ 57.028	€ 4.800	€ 28.480	€ 90.308	€ 25,11	€ 21,99
2021	€ 256.406	€ 12.924	€ -	€ 269.330	<sup>25</sup>	
2022	€ 208.720	€ 45.147	€ -	€ 253.867	€ 25,68	€ 22,38

Bron: analyse op basis van inventarisatie inno-V

<sup>23</sup> Bron: projectplan U-flex opgesteld door Qbuzz

<sup>24</sup> Bron: Qbuzz verantwoordingen 2019 t/m 2022. Overigens geeft Qbuzz aan dat de verantwoordingen onnauwkeurigheden bevatten. Daarom kunnen er geen conclusies worden verbonden aan de gepresenteerde cijfers.

<sup>25</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.



Er is in 2021 en 2022 bij de aanvullende ritten gekozen voor een vergoeding per kilometer in plaats van per zone zoals in 2020.

---

#### *Overige kosten*

De opstartkosten voor het project in Maarssen bedroegen € 28.480,-, gebaseerd op de helft van het opgegeven bedrag van € 56.985 voor de introductie in Vijfheerenlanden en Maarssen samen<sup>26</sup>.

Naast de kosten per inzetuur en per zone/km zijn in 2020 de volgende overige kosten opgenomen: regiecentrale, koppeling Capman (systeem uitvoerder) en licenties handhelds.

Voor 2022 zijn de overige kosten niet per gebied uitgesplitst. Ook zijn er in 2022 voor het eerst onderhoudskosten voor de app/boekingsplatform opgenomen en zijn er kosten opgenomen voor een Ketenregisseur / projectmanagement. Van met andere flex-systemen gedeelde kosten is steeds 1/4 toegewezen per systeem.

---

#### *Kosten voor de reiziger*

De prijs per rit voor de reiziger (bij overstap van andere buslijnen geldt maar 1 x het opstaptarief) bedroeg in 2022 € 2,50 per rit, per 1 januari 2023 verhoogd tot € 2,70.

---

#### *Opbrengsten*

Gebaseerd op de eerdergenoemde 11.341 reizigers en een tarief van 2,50 per rit, bedragen de opbrengsten in 2022 € 28.353.

---

### 2.3.5

#### Het perspectief van inwoners

---

#### *Profiel en mobiliteit*

In Maarssen / Utrecht noordwest is door 86 personen deelgenomen aan het inwonersonderzoek. Hun leeftijdsprofiel is aan de jonge kant (20% 65+ ten opzichte van 32% voor alle flex-gebieden samen). Zij maken een stuk minder vaak gebruik van de elektrische fiets (26% tov 44%) en juist meer van de bus (73% tov 58%). Ook het OV-gebruik in totaliteit is aan de hoge kant (54% reist ten minste maandelijks met het OV tov 34% gemiddeld).

---

#### *Kennis en huidig gebruik Flex*

De kennis van de OV-reismogelijkheden in het gebied is bovengemiddeld (69% goed tov 55%). De bekendheid met de naam van de busvervoerder in het gebied wijkt niet veel af van het gemiddelde (52% tov 46%). Maar de bekendheid met de naam van de flex-service (U-flex) blijft wat achter (31% tov 44%) terwijl het gebruik met 2% lager dan gemiddeld (5%) is.

9% heeft de voorlopers van Flex gebruikt, een stuk lager dan gemiddeld (18%) maar meer in lijn met het gemiddeld als Bilthoven met 62% buiten beschouwing wordt gelaten. Het gaat hier vooral om (de volledig vervallen) lijn 13.

---

#### *Attitude en toekomstig gebruik*

Na de uitgebreide beschrijving van Flex heeft ongeveer de helft een positief eerste gevoel erbij, wat gelijk is aan het totaal. 33% denkt dat Flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn op bepaalde momenten en ook dit is in lijn met het totaal van alle gebieden samen. De inschatting van de totale kans op gebruik van Flex is met 9% eerder gemiddeld.

Wie aangeeft dat flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn, zou dan vooral gebruik maken van de haltes Station Zuilen (door 47% genoemd) en Station Utrecht Overvecht (23%).

---

### 2.3.6

#### Het perspectief van reizigers

---

#### *Profiel en mobiliteit*

---

<sup>26</sup> Verantwoording U-flex 2020. Overigens geeft Qbuzz aan dat de verantwoordingen onnauwkeurigheden bevatten. Daarom kunnen er geen conclusies worden verbonden aan de gepresenteerde cijfers.

In Maarssen / Utrecht noordwest is de vragenlijst door 33 reizigers (al dan niet gedeeltelijk) ingevuld. Hun leeftijdsprofiel lijkt op dat van alle gebieden samen: ongeveer de helft is tot 25 jaar oud, en 2 op 10 is 65+. Een relatief hoog aantal van hen woont buiten het flex-gebied.

---

#### Huidig gebruik Flex

Met 60% wekelijkse gebruikers ligt de gebruiksfrequentie van flex in lijn met het totaal van alle gebieden samen. Het belangrijkste reismotief is net als voor alle gebieden samen woon-werkverkeer, terwijl onderwijs/studie achterblijft.

De afhankelijkheid van flex is hoog – zo'n 4 op 5 geeft aan (redelijk tot zeer) afhankelijk te zijn van flex, dit ligt in lijn met het totaal van alle gebieden samen. 7 op 10 geeft dan ook aan geen alternatief te hebben voor de meest recente rit, ook dit wijkt niet af van het totaalbeeld.

2 op 10 maakt (iets minder dan voor het totaal van alle gebieden samen) door de introductie van flex minder gebruik van andere modaliteiten. 1 op 5 geeft aan dat het gebruik van flex ook geleid heeft tot vaker met het OV reizen, dit verschilt niet van het totaal van alle gebieden samen.

---

#### Historisch gebruik

De helft gaf aan ook voor de introductie van flex al met het OV op dit traject te hebben gereisd, in lijn met het gemiddelde van alle gebieden samen. De reizigers hebben een vrij uitgesproken mening over de vergelijking met de oude situatie (weinig 'neutraal' gestemden): vergeleken met het totaal zijn er wat minder reizigers die het niet weten (3/10), en van de rest ziet grofweg de helft een verbetering en de helft een verslechtering, terwijl slechts weinigen aan geven aan dat ze geen verschil ervaren.

Wie flex een verbetering vindt, noemt vaak als motivatie rechtstreeks kunnen reizen:

- *"Dichtbij huis en meestal rechtstreeks naar de bestemming"*
- *'Geen tussenhaltes is fijn.'*

Anderen zijn blij dat het systeem werkt en het er voor ze is als ze het nodig hebben:

- *"Ze brengen je waar je heen moet"*
- *"Omdat ik anders lang moest lopen"*
- *"Ideaal in nood"*

Wie flex juist een verslechtering vindt, noemen overwegend de vele vertragingen:

- *"Toen kwam de bus op tijd, hier vaak niet"*
- *"Vaak te laat. Voorheen had je vaste tijden"*

Ook moeten reserveren wordt door een aantal genoemd:

- *"Je moet altijd bellen/specifieke tijd klaar staan"*

---

#### Tevredenheid en belang

Het algemeen oordeel is een 7,2 gemiddeld, dit is een bijna halve punt lager dan het totaal van alle gebieden samen. Op aspect-niveau is er een beduidend betere beoordeling van het moment van reserveren vergeleken met het totaal, iets dat voor alle U-flex gebieden geldt. De opstapmogelijkheden scoort een niet zorgwekkende 7,6 maar dit blijft 0,6 punt achter bij het totaal van alle gebieden samen. Een grotere tekortkoming in Maarssen / Utrecht noordwest is de stiptheid die met een 6,1 een volle punt achter blijft bij het totaal gemiddelde. Ook de snelheid blijft hierdoor mogelijk met een 7,6 een halve punt achter op het totaal van alle gebieden samen. Tijdens de ritten waarin de vragenlijst is afgenomen was de stiptheid overigens in lijn met het totaal van alle gebieden samen: in ongeveer de helft van de gevallen arriveerde het voertuig eerder, in 1 op 10 gevallen arriveerde het voertuig meer dan 10 minuten te laat.

De meest genoemde verbeterwens heeft betrekking op op tijd rijden:

- *"Op tijd zijn, de route beter plannen, heel onvoorspelbaar"*

De communicatie rond de rit laat volgens reizigers soms ook te wensen over:

- *“Altijd bellen, sommige beter communiceren”*
- *“Duidelijker aangeven in apps dat je moet bellen. Wist ik namelijk niet en heb een uur gewacht”*

Tot slot wordt een (werkende) app een paar keer genoemd:

- *“Via app reserveren”*

## 2.4

### Gebied Vijfheerenlanden

#### 2.4.1

#### Totstandkoming van dit project/flexgebied

Op 1 januari 2019 fuseerden de gemeenten Leerdam, Zederik en Vianen en ontstond de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden die geheel in provincie Utrecht ligt, waardoor Provincie Utrecht verantwoordelijk werd voor het openbaar vervoer in het gehele gebied.

In het landelijke deel van deze gemeente (het gebied onder Vianen dat ingeklemd ligt tussen de A27 en de A2) loopt het aantal reizigers in het openbaar vervoer steeds verder terug. Dit zette het voorzieningenniveau in de afgelopen jaren onder druk. Op 31 augustus 2020 werd U-flex geïntroduceerd. Inmiddels is dat op een aantal plekken nog de enige ov-voorziening.

De goede ervaringen met het eerste U-flex gebied (Houten/Schalkwijk) waren aanleiding om hetzelfde concept uit te rollen naar dit gebied met dezelfde problematiek (weinig reizigers), gelijktijdig met uitrol in Maarsse/Utrecht noordwest. Vanwege de effecten van corona werd het niet goed mogelijk geacht om (op afzienbare termijn) een evaluatie van het eerste gebied (Houten/Schalkwijk) te doen en af te wachten of het daar wel/niet succesvol blijkt te zijn. Daarom is er zonder die evaluatie uitgebreid.

#### 2.4.2

#### Reismogelijkheden voor en na invoering van flex



Kaart: het lijnennet in 2018

De routes (Gorinchem) – Meerkerk – Lexmond – Utrecht (lijn 81) aan de ene kant van het gebied, en de Leerdam – Zijderveld – Utrecht (85) aan de andere kant van het gebied zijn altijd in stand gebleven. In het gebied daar ‘tussenin’ werden onder de verantwoordelijkheid van provincie Zuid-

Holland reeds een aantal veranderingen doorgevoerd in het lijnennet. Zo werd al vóór de gemeentelijke herindeling buslijn 72 opgeheven en vervangen door een belbus.

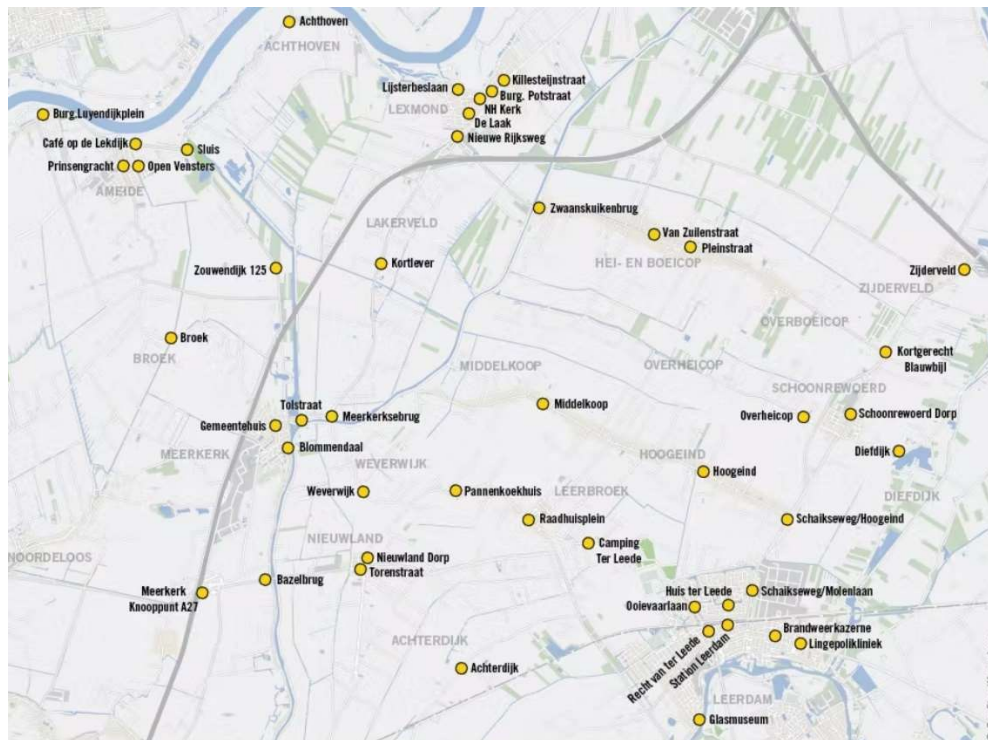
Geruime tijd (onbekend hoe lang precies) bestond er buurtbuslijn 703 die vrijwel het hele gebied 'bediende' tussen Ameide, Meerkerk, Leerdam, Hei- en Boeicop en Lexmond. Deze reed eens per twee uur overdag op werkdagen. Er waren ook belbuslijnen beschikbaar. Hierdoor was er op de meeste tijdstippen en op de meeste locaties altijd wel een bepaalde vorm van ov beschikbaar, deels vraagafhankelijk.

Op 31 augustus 2020, na de gemeentelijke herindeling, vonden wijzigingen plaats onder de verantwoordelijkheid van provincie Utrecht. Daarbij werd U-flex geïntroduceerd. De twee belbuslijnen (572 en 503) werden daarbij opgeheven. Met U-flex kon voortaan rechtstreeks en 7 dagen per week van vroeg tot laat worden gereisd tussen alle U-flex haltes in het gebied. Daarbij moet dus wel altijd worden gereserveerd, wat bij de buurtbus niet hoefde. De buurtbus en U-flex hebben enige tijd naast elkaar bestaan.

Na (en misschien wel door) de introductie van U-flex zijn er discussies geweest met de buurtbusvereniging over de precieze route en de dienstregeling. Het aantal reizigers dat gebruik maakte van de buurtbus was inmiddels erg laag. De buurtbuslijn is uiteindelijk op 26 november 2021 opgeheven op initiatief van de buurtbusvereniging. U-flex is sindsdien de enige ov-voorziening in kleinere kernen die niet aan de route van de huidige lijn 80, 90 of lijn 85/285 liggen.



Kaart: het huidige lijnennet (schematisch) inclusief de losse haltes van U-flex



Kaart: alle haltes (topografisch) van U-flex Vijfheerenlanden

**Niet alle OV-haltes zijn ook U-flex haltes**

Bijna alle haltes van vaste buslijnen en het treinstation van Leerdam zijn ook een halte voor U-flex. Het valt echter op dat een aantal bushaltes aan lijn 80 geen halte voor U-flex zijn. Dit leidt een de vreemde situatie: als lijn 80 tijdens de rustige momenten van de week niet rijdt, dan is U-flex voor sommige haltes wel een alternatief en voor andere haltes niet. Het is niet duidelijk waarom bepaalde haltes wel of juist niet zijn geselecteerd. Qbuzz geeft aan dat de selectie van haltes tot stand gekomen op basis van wensen van de gemeente Vijfheerenlanden.

- Wegenwachtstation
- Halfweg
- Kortlever
- Veldweg
- Lakerveld 183
- Meerkerksebrug
- Tolstraat
- Blommendaal
- Rustoord
- Kraneschipbrug
- Alting

Uitsnede uit lijnennetkaart: sommige haltes aan de route van lijn 80 zijn een U-flex halte geworden, maar een gedeelte is dat niet.

**Bedieningstijden**

U-flex Vijfheerenlanden is beschikbaar tussen 06:00-01:00u (werkdagen), 07:00-01:00 (zaterdag) en 08:00-01:00 (zondag). Op werkdagen tussen 07:00-21:00 wordt U-flex uitgevoerd met een ‘vaste bus’ in U-OV huisstijl (in 2021 was dit 07:00-19:00).

**Toekomstplannen**

Recent (geen details bekend) zijn er enkele haltes toegevoegd binnen het bestaande verzorgingsgebied van U-flex. Er worden ook gesprekken gevoerd over het verder uitbreiden van het verzorgingsgebied van U-flex naar Hagestein en Everdingen (waar lijn 146 in de avonden niet meer rijdt). Hierover is nog geen keuze gemaakt.

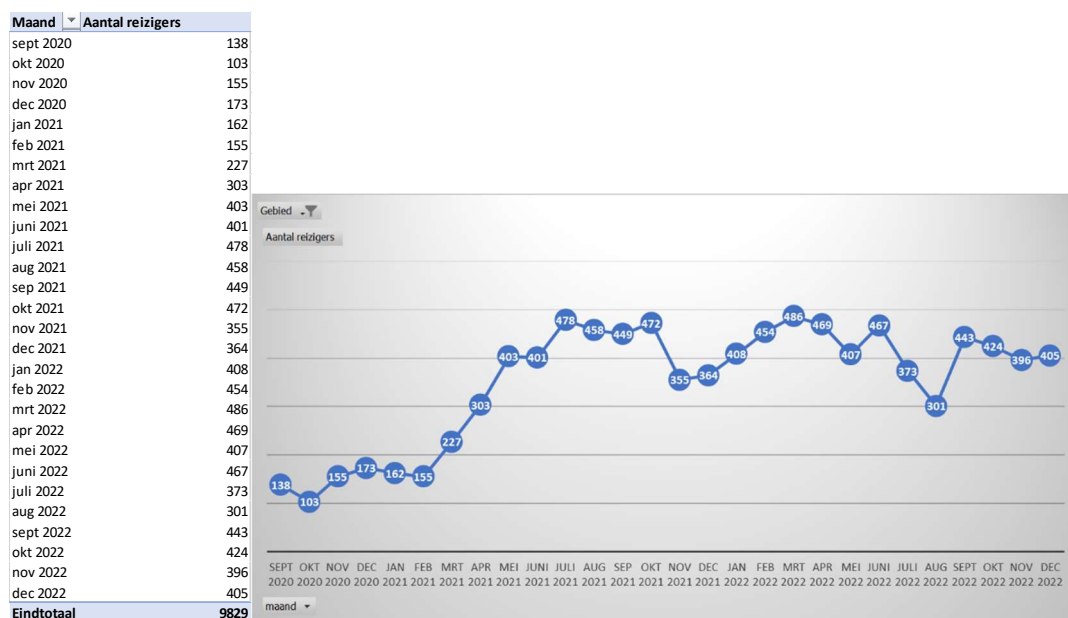
## 2.4.3

### Het gebruik

#### Gebruik van flex

We hebben twee bronnen gebruikt voor de cijfers over het gebruik van U-flex. De beide bronnen geven, met name in het jaar 2021 maar ook in andere jaren, een heel verschillend beeld<sup>27</sup>.

Onderstaande tabel en grafieken tonen het gebruik van U-flex Vijfheerenlanden in de loop van de tijd, sinds de start op 31 augustus 2020, volgens de ontvangen rittenbakken van Qbuzz.



Onderstaande tabel toont het gebruik van U-flex Vijfheerenlanden in de loop van de tijd volgens de kwartaalrapportages van Qbuzz.

Vijfheerenlanden			
Jaar <sup>28</sup>	Aantal ritten	Aantal reizigers	Reizigers/rit <sup>29</sup>
2020 (sept-dec)	635	711	1,12
2021	30		
2022	4.468	4.597	1,03

<sup>27</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Met name voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.

<sup>28</sup> Bron ritten/reizigers: Kwartaalrapportages Qbuzz

<sup>29</sup> Eigen berekening

<sup>30</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.

### Invloed van invoering flex op het gebruik

In alle gebieden hanteren we deze indeling van haltes: haltes waar het regulier ov is verdwenen en U-flex nu het enige alternatief is (A), haltes waar geen regulier ov was en U-flex nieuwe reismogelijkheden biedt van/naar hier (B), en haltes waar het regulier ov nog aanwezig is en waar ook U-flex aan stopt (C).



Kaart: drie typen haltes.

We hebben ook voor Vijfheerenlanden een poging gedaan om gebruikscijfers te krijgen van de situatie vóór de start van flex, maar dit is niet (voldoende) gelukt. Van de voormalige belbuslijnen (503 en 572) zijn geen gegevens beschikbaar. Volgens de provincie was het gebruik wel zeer minimaal. Van de voormalige buurtbuslijn 703 werd in de ontvangen gegevens over de maand november 2019 in totaal maar 1 reiziger geregistreerd. Al hoewel het gebruik van de buurtbus laag zal zijn geweest, betwijfelen we of dat aantal wel klopt. We kunnen geen goede uitspraken doen over het precieze gebruik vóór de start van flex in vergelijking met U-flex.

Voor U-flex zijn wel cijfers beschikbaar. Daarom hebben we alleen die cijfers opgenomen:

Groep	Beschrijving	OV-aanbod	Gemiddeld aantal instappers per week <sup>31</sup>
		nov. 2022	nov. 2022
A	14 haltes waar flex het enige alternatief werd	U-flex	21
B	11 haltes die met de komst van flex werden toegevoegd	U-flex	13
C	22 haltes waar OV en flex nu samen het ov-aanbod vormen	U-flex	49
Totaal		U-flex	83

Op basis van deze cijfers trekken we de volgende conclusies. De cijfers moeten vanwege de hierboven beschreven werkwijze met als “indicatief” worden geïnterpreteerd.

<sup>31</sup> 5x werkdag + 1x zaterdag + 1x zondag (per dagsoort het gemiddelde in die maand)

- **T.a.v. afgehaakte reizigers:** hierover kunnen we geen conclusies trekken vanwege onvoldoende gegevens over het voormalige gebruik van bel- en buurtbuslijnen.
- **T.a.v. nieuwe reizigers:** 16% van de reizen met flex gaan van/naar een halte die vóór de komst van flex nog niet bestond. Een deel daarvan zal geen gebruik hebben gemaakt van de voormalige buslijnen (gezien de ligging van nieuwe haltes, categorie B op de kaart). Een ander deel zal niet geheel nieuwe reiziger zijn maar kan nu dichterbij opstappen.

#### 2.4.4

#### De financiën

Ook dit project wordt bekostigd met een afzonderlijke subsidie (gecombineerd met U-flex Maarssen), inclusief systematiek om de variabele kosten aan de voorkant ruim in te schatten zodat de vervoerder voor alle kosten kon worden gecompenseerd.

Het budget voorheen was een bedrag van € 243.070,- voor lijn 503 en 572 voor het jaar 2020<sup>32</sup>.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de subsidie die jaarlijks besteed wordt aan U-flex in Vijfheerenlanden, bestaande uit kosten voor de inzet van de 'vaste bus' op werkdagen overdag en een vergoeding per zone of kilometer voor aanvullende ritten én overige kosten, bijvoorbeeld voor de klantenservice.

Jaar	Exploitatiekosten	Overige kosten	Opstartkosten	Totale subsidie	Subsidie per rit (ex opstartkosten)	Subsidie per reiziger (ex opstartkosten)
2020 (sept-dec)	€ 107.278	€ 4.800	€ 28.480	€ 140.558	€ 176,50	€ 157,63
2021	€ 215.626	€ 12.924	€ -	€ 228.549	<sup>34</sup>	
2022	€ 357.124	€ 45.147	€ -	€ 402.271	€ 90,03	€ 87,51

Bron: analyse op basis van inventarisatie inno-V

Er is in 2021 en 2022 bij de aanvullende ritten gekozen voor een vergoeding per kilometer in plaats van per zone zoals in 2020.

#### Overige kosten

De opstartkosten voor het project in Vijfheerenlanden bedroegen € 28.480,-, gebaseerd op de helft van het opgegeven bedrag van € 56.985 voor de introductie in Vijfheerenlanden en Maarssen samen<sup>35</sup>. Naast de kosten per inzetuur en per zone/km zijn in 2020 de volgende overige kosten opgenomen (allen samen met Maarssen): regiecentrale, koppeling Capman (systeem uitvoerder) en licenties handhelds.

<sup>32</sup> Bron: Projectplan U-flex opgesteld door Qbuzz

<sup>33</sup> Bron: Qbuzz verantwoordingen 2019 t/m 2022. Overigens geeft Qbuzz aan dat de verantwoordingen onnauwkeurigheden bevatten. Daarom kunnen er geen conclusies worden verbonden aan de gepresenteerde cijfers.

<sup>34</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.

<sup>35</sup> Bron: Verantwoording U-flex 2020. Overigens geeft Qbuzz aan dat de verantwoordingen onnauwkeurigheden bevatten. Daarom kunnen er geen conclusies worden verbonden aan de gepresenteerde cijfers.



Voor 2022 zijn de overige kosten niet per gebied uitgesplitst. Ook zijn er in 2022 voor het eerst onderhoudskosten voor de app/boekingsplatform opgenomen en zijn er kosten opgenomen voor een Ketenregisseur / projectmanagement. Van met andere flex-systemen gedeelde kosten is steeds 1/4 toegewezen per systeem.

---

#### *Kosten voor de reiziger*

De prijs per rit voor de reiziger (bij overstap van andere buslijnen geldt maar 1 x het opstaptarief) bedroeg in 2022 € 3,50 per rit, per 1 januari 2023 verhoogd tot € 3,75.

Bijzonderheid: in het gebied van Vijfheerenlanden is de ritprijs het hoogste van alle flexgebieden: € 3,75. Dat heeft zijn oorsprong in de (gemiddeld) langere ritafstanden. Maar U-flex is echter ook bedoeld en beschikbaar voor kleinere afstanden. Denk aan lokaal vervoer binnen Leerdam. Voor korte reizen is dit een vrij hoge prijs. Mogelijk maken reizigers om reden van de prijs (soms) geen gebruik van U-flex. Een tariefsysteem waarbij de prijs afhankelijk is van de afstand zou beter passen. Dat is ook mogelijk en wij hebben het advies gegeven om dat in de nieuwe concessies toe te passen (zie hoofdstuk 4).

---

#### *Opbrengsten*

Gebaseerd op de eerdergenoemde 4.597 reizigers en een tarief van € 3,50 per rit, bedragen de opbrengsten in 2022 € 16.090.

---

### 2.4.5

#### Het perspectief van inwoners

Als enige is het onderzoek hier online afgenomen, onder deelnemers 18+ in het inwonerspanel. Dit kan van invloed zijn op de vergelijkbaarheid van de resultaten met de overige gebieden.

---

#### *Profiel en mobiliteit*

In Vijfheerenlanden is door 420 personen deelgenomen aan het inwonersonderzoek. Het leeftijdsprofiel van de deelnemers is aan de oudere kant (41% 65+ ten opzichte van 32% voor alle flex-gebieden samen, mede doordat er geen deelnemers onder de 18 zijn). Zij maken een stuk vaker gebruik van de eigen auto (95% tov 80% gemiddeld) en juist minder van de trein (54% tov 69%). Ook het OV-gebruik in totaliteit is aan de lage kant (14% reist ten minste maandelijks met het OV tov 34% gemiddeld).

---

#### *Kennis en huidig gebruik Flex*

De kennis van de OV-reismogelijkheden in het gebied is ondergemiddeld (45% goed tov 55%). De bekendheid met de naam van de busvervoerder in het gebied is met 61% wel hoger dan gemiddeld (46%). Maar de bekendheid met de naam van de flex-service (U-flex) blijft wat achter (34% tov 44%) terwijl het gebruik met 1% een stuk lager dan gemiddeld (5%) is.

Slechts 3% heeft de voorlopers van Flex gebruikt, een stuk lager dan gemiddeld (18%, wat inclusief Bilthoven met 62% is maar ook zonder Bilthoven scoort Vijfheerenlanden laag). Genoemd zijn hier de belbussen 503 en 572.

---

#### *Attitude en toekomstig gebruik*

Na de uitgebreide beschrijving van Flex heeft 39% een positief eerste gevoel erbij, wat achterblijft bij het totaal (48%). 28% denkt dat Flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn op bepaalde momenten en ook dit percentage blijft achter bij het totaal van alle gebieden samen (37%). De inschatting van de totale kans op gebruik van Flex is met 7% aan de lage kant vergeleken met het totaal (10%).

Wie aangeeft dat flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn, zou dan vooral gebruik maken van de halte Station Leerdam (door 52% genoemd).

---

### 2.4.6

#### Het perspectief van reizigers

De in het kader van dit onderzoek opgestelde vragenlijst is in Vijfheerenlanden door slechts 14 reizigers ingevuld. Dit is onvoldoende om in detail op te rapporteren. Wel zijn de resultaten

opgenomen in de resultaten van alle gebieden samen, en ook in de resultaten van U-flex waar deze apart worden bekeken.

Wat opvalt is dat de weinigen die hebben ingevuld, positief oordelen over flex, met name de stiptheid scoort opvallend hoog (en voor de meesten arriveerde de laatste rit ook eerder). Een veelgenoemde verbeterwens is dat men gebeld wil worden als de bus er is of als deze vertraagd is:

- “Chauffeurs moeten wel bellen naar mij als ze er bijna zijn of als ze later zijn”
- “Ik word niet altijd gebeld, zou erg fijn zijn, ook bij vertraging”

## 2.5

### Gebied Bilthoven

#### 2.5.1

#### Totstandkoming van dit project/flexgebied

Het project in Bilthoven is het nieuwste flexproject, gestart op 12 december 2021.

De weinig gebruikte buslijn 78 werd opgeheven. Er speelde daarbij ook een vraagstuk rondom “overlast van de bus” en daarom heeft lijn 77 een andere route gekregen waarbij ook enkele haltes vervielen aan de noordzijde van de spoorlijn. Er is een onderzoek uitgevoerd met als belangrijkste vraag: hoe kijkt u aan tegen lijnvoering en eventueel tegen vervanging door Flex? (zie voor details onder het perspectief van inwoners). Er zijn extra haltes gekomen bij zorginstellingen en bij de begraafplaats.

#### 2.5.2

#### Reismogelijkheden voor en na invoering van flex

Lijn 78 was een ontsluitende lijn binnen Bilthoven. Deze éénrichtings-lijn reed maandag t/m zaterdag (maar niet in de avond) en werd tot aan de opheffing gereden met kleiner materieel. De lijn ontsloot ook enkele woonwijken waar geen andere lijnen kwamen maar de reisafstanden zijn binnen Bilthoven altijd relatief klein. Lijn 77, die een verbinding naar Utrecht biedt, reed ook een ring door dit deel van Bilthoven.

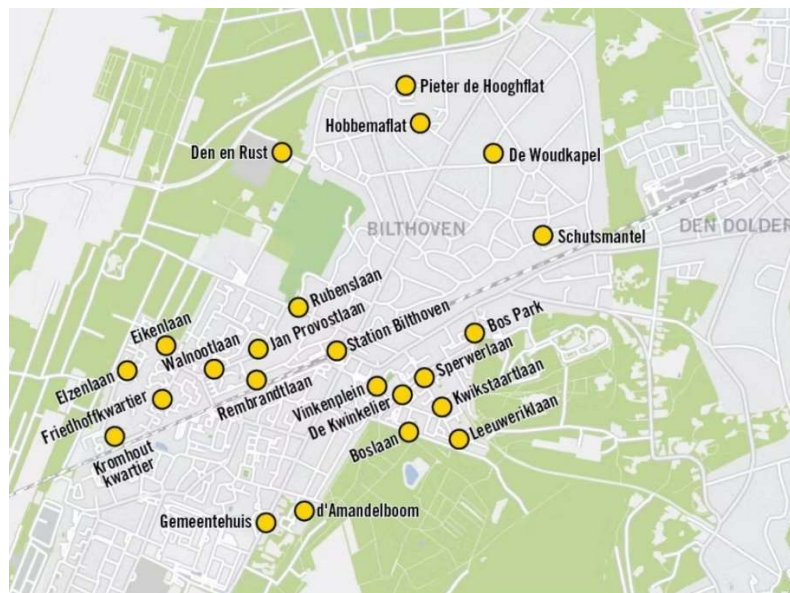


Kaart: schematische weergave van het lijnnet vóór invoering van U-flex.

Met de invoering van U-flex werd lijn 78 opgeheven en werd de route van lijn 77 ingekort ten zuiden van de spoorlijn tot aan het station.



Kaart: schematische weergave van het lijnennet ná invoering van U-flex.



Kaart: U-flex Bilthoven.

U-flex biedt nu 7 dagen per week van vroeg tot laat rechtstreekse reismogelijkheden tussen alle voormalige haltes van lijn 78. U-flex rijdt ook van/naar het station, maar niet van/naar de overige haltes waar lijn 77 nog wel rijdt. Er zijn daarnaast ook extra haltes voor U-flex gekomen bij zorginstellingen en bij de begraafplaats.

De vervoerder zet hier een voertuig in die niet geheel in U-flex uitstraling is uitgevoerd.

**Bedieningstijden**

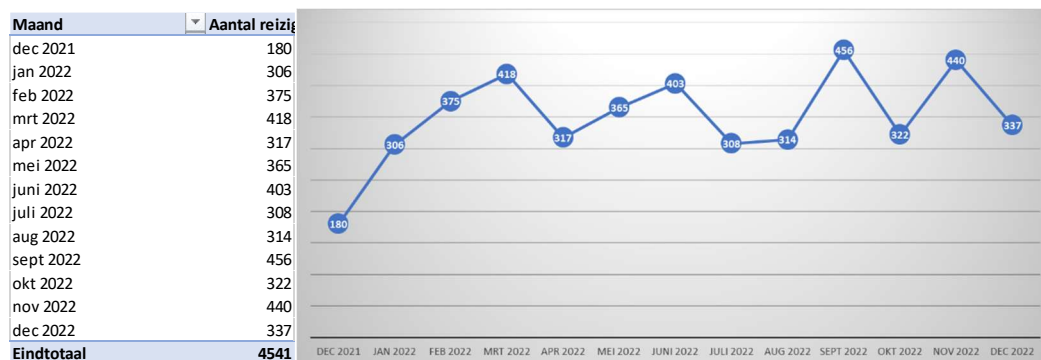
U-flex Bilthoven is beschikbaar tussen 06:00-00:30u (werkdagen), 07:00-00:30 (zaterdag) en 08:00-00:30 (zondag). Op werkdagen tussen 07:00-19:00 wordt U-flex uitgevoerd met een 'vaste bus'.

**2.5.3**

**Het gebruik**

**Gebruik van flex**

Onderstaande tabel en grafiek tonen het gebruik van U-flex Bilthoven in de loop van de tijd, sinds de start op 12 december 2021 volgens de rittenbakken van Qbuzz.



Onderstaande tabel toont het gebruik van U-flex Bilthoven volgens de managementrapportage van Qbuzz. Tussen de gegevens uit de rittenbakken en de managementrapportage zit een klein verschil.

Bilthoven			
Jaar <sup>36</sup>	Aantal ritten	Aantal reizigers	Reizigers/rit <sup>37</sup>
2021 (dec)	38		
2022	3.887	4.395	1,13

### Invloed van invoering flex op het gebruik

Op basis van beschikbaar gestelde gegevens bepalen we bij benadering het effect van de invoering van flex op het gebruik. Het gaat daarbij om:

1. Dalende reizigersaantallen als gevolg van het opheffen van regulier ov en de vervanging daarvan door flex-vervoer.
2. Stijgende reizigersaantallen als gevolg van nieuwe reismogelijkheden die met de invoering van flex zijn ontstaan (nieuwe haltes).

We beogen hiermee een beter begrip te krijgen van de oorzaken achter veranderende reizigersaantallen. De gevonden effecten/ percentages kunnen echter niet zonder meer worden toegepast op bijvoorbeeld alle reizigers die voorheen met het regulier OV reisden, evenmin kunnen ze worden opgeteld om tot een geaggregeerd effect te komen.

We maken hierbij gebruik van instapcijfers van zowel het reguliere ov als het flex-vervoer. Op voorstel van de provincie rekenen we met een gemiddelde week (de optelsom van 5x het gemiddelde van alle werkdagen + 1x dat van alle zaterdagen + 1x dat van alle zondagen) in de maand november. We vergelijken dus steeds november van verschillende jaren met elkaar, waarin de omstandigheden (af- of aanwezigheid van flex) verschillen.

De analyse zou te grof zijn als we alleen instappers van de (oude) lijnen vergelijken met de instappers van flex. Er zijn namelijk locaties (haltes) waar nog wel andere ov-lijnen (zijn blijven)

<sup>36</sup> Bron ritten/reizigers: Kwartaalrapportages Qbuzz

<sup>37</sup> Eigen berekening

<sup>38</sup> Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.

rijden en er zijn ook buslijnen zijn die niet geheel zijn verdwenen maar waarbij slechts enkele haltes zijn vervallen (de lijn werd verstrakt). In alle gebieden hanteren we daarom deze indeling van haltes: haltes waar het regulier ov is verdwenen en U-flex nu het enige alternatief is (A), haltes waar geen regulier ov was en U-flex nieuwe reismogelijkheden biedt van/naar hier (B), en haltes waar het regulier ov nog aanwezig is en waar ook U-flex aan stopt (C).



Kaart: drie typen haltes.

Om het effect van individuele wijzigingen in het flexproduct zo veel mogelijk te isoleren gebruiken we voor Bilthoven twee perioden:

- november 2019 (vóór de start van flex) en
- november 2022 (met flex).

Groep	Beschrijving	In november 2019	In november 2022
A	Flex werd het enige alternatief	Lijn 77 en/of 78	Alleen flex
B	Flex bood nieuwe reismogelijkheden	Geen aanbod	Alleen flex
C	OV en flex vormen samen een aanbod	Diverse lijnen waaronder 77/78	Diverse lijnen waaronder 77 + flex

Om het (in 2022 nog 'overgebleven') effect van de coronapandemie als oorzaak van eventuele verschillen tussen die twee perioden te isoleren passen we een generieke correctiefactor toe. Om de twee perioden te kunnen vergelijken corrigeren we eerst met -27%. Dat is gelijk aan het gemiddelde percentage minder gebruik van het ov in de gehele provincie in 2022 ten opzichte van de periode vóór corona.

In onderstaande tabel is zijn de cijfermatige bevindingen weergegeven.

Groep	Beschrijving	Vergelijking OV-aanbod		Gemiddeld aantal instappers per week <sup>39</sup>				
		nov. 2019	nov. 2022	nov. 2019	nov. 2019 na correctie <sup>40</sup>	nov. 2022	Vershil incl. correctie	
A	13 haltes waar flex het enige alternatief werd	Lijn 77	U-flex	515	376			
		Lijn 78	U-flex	58	42			
		Lijn 77, 78 samen	U-flex	573	418	44	-89%	
B	8 haltes die met de komst van flex werden toegevoegd	-	U-flex	-	-	14	Geheel nieuwe reizen	
		Gehele lijn 78 versus flex	Lijn 78	U-flex	110	80	90	+11%
		Waarvan instap op station	Lijn 78	U-flex	52	38	32	-19%

Op basis van deze cijfers trekken we de volgende conclusies. De cijfers moeten vanwege de hierboven beschreven werkwijze met als "indicatief" worden geïnterpreteerd.

- **Bij vergelijking tussen de gehele oude lijn 78 en het nieuwe flex:** Het gebruik ervan is vergelijkbaar. Dat is een opvallend resultaat want lijn 78 bediende reizigers die relatief korte afstanden binnen Bilthoven maakten. In de meeste andere gebieden loopt het gebruik op de korte afstand juist fors terug.
- Hieruit komt dan ook het beeld naar voren dat **vrijwel alle reizigers van de voormalige lijn 78 het nieuwe flex-vervoer goed weten te vinden.**
- **T.a.v. nieuwe reizigers:** 8% van de reizen met flex gaan van/naar een halte die vóór de komst van flex nog niet bestond. Gezien de ligging van deze haltes (categorie B) en het feit dat flex alleen vervoer binnen Bilthoven biedt denken we dat het voor het daadwerkelijk om bijna 8% nieuwe reizigers gaat (die voorheen niet met het ov reisden). Dit is echter geen groot aandeel op het geheel, dus de resterende 92% betreft de haltes die voorheen aan lijn 78 lagen.
- **T.a.v. afgehaakte reizigers:** op haltes waar nu geen reguliere buslijn meer komt, maar alleen nog flex-vervoer, zijn de reizigersaantallen nu teruggelopen tot 11% van wat dit voorheen was. Maar het betrof **voor het overgrote deel reizigers van lijn 77 op de oude route.** Bijna 9 op de 10 reizigers maakt nu dus waarschijnlijk gebruik van een ander transportmiddel om van/naar een andere halte van lijn 77 te gaan en van daaruit verder te reizen.

#### Toekomstplannen

Er loopt een verkenning om U-flex gratis te maken voor Regiotaxi-reizigers. Dit is (nog) niet geïmplementeerd.

### 2.5.4

#### De financiën

De verantwoording gaat via het laten vaststellen van de projectsubsidie.

De systematiek voor de afrekening wijkt af van de andere drie (eerder gestarte) U-flex projecten. De provincie vergoedt een bedrag per gerealiseerde kilometer, geldend voor reguliere reiziger,

<sup>39</sup> 5x werkdag + 1x zaterdag + 1x zondag (per dagsoort het gemiddelde in die maand)

<sup>40</sup> Correctie corona-effect: -27%

abonnementen en Wmo-reiziger. Dit bedrag is exclusief eigen bijdrage reiziger, eigen bijdrage valt provincie toe. Qbuzz brengt kosten in rekening na verrekening eigen bijdrage reiziger.

#### Subsidie vanuit provincie vóór invoering van Flex

De uitvoering van lijn 78 kostte naar schatting € 166.824,-<sup>41</sup>. Cissonius (2022) vermeld voor 2019 hiermee vergelijkbare kosten van lijn 78 van € 168.216 (en opbrengsten van € 2.478, resulterend in een bijdrage van de provincie van € 165.737.

#### Subsidie vanuit provincie na invoering Flex

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de subsidie die jaarlijks besteed wordt aan U-flex in Bilthoven, bestaande uit kosten voor de inzet van de 'vaste bus' op werkdagen overdag per uur en een vergoeding per kilometer voor aanvullende ritten.

Bilthoven <sup>42</sup>						
Jaar	Exploitatiekosten	Overige kosten	Opstartkosten	Totale subsidie	Subsidie per rit (ex opstartkosten)	Subsidie per reiziger (ex opstartkosten)
2021 (alleen opstart)	€ -	€ -	€ 41.932	€ -	€ -	€ -
2022	€ 187.202	€ 36.130	€ -	€ 223.332	€ 57,46	€ 50,82

Bron: analyse op basis van inventarisatie inno-V

#### Overige kosten

De opstartkosten voor het project in Bilthoven bedroegen € 92.332,00. Hierin zijn ook kosten voor de handhels en de regiecentrale opgenomen voor de jaren 2022 en 2023. De opstartkosten zijn in onze overzichten verlaagd en de kosten zijn toegewezen aan de overige kosten in 2022/2023.

Naast de kosten per inzetuur en per zone/km zijn in 2022 de volgende overige kosten begroot: koppeling Capman (systeem uitvoerder) en kosten voor de klantenservice.

Voor 2022 zijn de overige kosten niet per gebied uitgesplitst. Van met andere flex-systemen gedeelde kosten is steeds 1/4 toegewezen per systeem.

#### Kosten voor de reiziger

De prijs per rit voor de reiziger (bij overstap van andere buslijnen geldt maar 1 x het opstarttarief) bedroeg in 2022 € 2,00 per rit, per 1 per 1 januari 2023 verhoogd tot € 2,15.

#### Opbrengsten

Gebaseerd op de eerdergenoemde 4.395 reizigers en een tarief van 2,00 per rit, bedragen de opbrengsten in 2022 € 8.790.

Ook werden 400 WMO reizen verwacht<sup>43</sup> waarvoor de gemeente € 5,00 betaalt per rit (€ 2.000,- in totaal), maar deze pilot is niet gestart.

## 2.5.5 Het perspectief van inwoners

### Profiel en mobiliteit

<sup>41</sup> Verrekening Bilthoven Flex met Qbuzz

<sup>42</sup> Bron: Qbuzz verantwoording 2022, verrekening Bilthoven Flex met Qbuzz. Overigens geeft Qbuzz aan dat de verantwoordingen onnauwkeurigheden bevatten. Daarom kunnen er geen conclusies worden verbonden aan de gepresenteerde cijfers.

<sup>43</sup> Bron: Verrekening Bilthoven Flex met Qbuzz

In Bilthoven is door 57 personen deelgenomen aan het inwonersonderzoek. Hun leeftijdsprofiel is met 35% 65+ in lijn met de 32% voor alle flex-gebieden samen). Zij maken minder vaak gebruik van de auto (67% tov 80%) en de elektrische fiets (31% tov 44%) en juist meer van de bus (76% tov 58%) en een stuk meer van de regiotaxi (24% tov 10%). Ook het OV-gebruik in totaliteit is aan de hoge kant (51% reist ten minste maandelijks met het OV tov 34% gemiddeld).

---

#### ***Kennis en huidig gebruik Flex***

De kennis van de OV-reismogelijkheden in het gebied is bovengemiddeld (67% goed tov 55%). De bekendheid met de naam van de busvervoerder in het gebied wijkt blijft wat achter bij het gemiddelde (37% tov 46%). Maar de bekendheid met de naam van de flex-service (U-flex) is vergelijkbaar met het totaal (41% tov 44%) terwijl het gebruik met 8% hoger dan gemiddeld (5%) is.

Maar liefst 62% heeft de voorlopers van Flex gebruikt, een stuk hoger dan gemiddeld (18%). Het gaat hier vooral om (de volledig vervallen) lijn 78 (47%), (de deels van route veranderde) lijn 77 (15%), of een combinatie van beide (38%).

---

#### ***Attitude en toekomstig gebruik***

Na de uitgebreide beschrijving van Flex heeft ongeveer de helft een positief eerste gevoel erbij, wat gelijk is aan het totaal. 59% denkt dat Flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn op bepaalde momenten en dit is een stuk hoger dan het totaal van alle gebieden samen (37%). De inschatting van de totale kans op gebruik van Flex is met 15% ook een stuk hoger dan gemiddeld (10%).

Wie aangeeft dat flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn, zou dan vooral gebruik maken van de haltes Station Bilthoven (door 53% genoemd) en Gemeentehuis (28%).

---

#### ***Ander onderzoek***

Van Dopperen (2019) heeft onderzoek gedaan naar buslijnen in Bilthoven en hier zat ook een vraag in over flex-vervoer die door 644 respondenten is beantwoord. Respondenten is uitgelegd dat lijn 78 zeer weinig reizigers vervoert, en wat het zou betekenen als deze lijn door U-flex vervangen zou worden. 4 op 10 respondenten vond dit een goed idee, 2 op 10 was tegen vervanging, 1 op 10 zag liever geen van beide, en 3 op 10 had geen mening.

---

## **2.5.6**

### **Het perspectief van reizigers**

---

#### ***Profiel en mobiliteit***

In Bilthoven is de vragenlijst door 23 reizigers (al dan niet gedeeltelijk) ingevuld. Hun leeftijdsprofiel is relatief oud (39% 65+ jaar oud ten opzichte van 18% voor alle flex-gebieden samen). Veruit de meesten van hen wonen in Bilthoven zelf.

---

#### ***Huidig gebruik Flex***

Met 82% wekelijkse gebruikers ligt de gebruiksfrequentie van flex aan de hoge kant vergeleken met het totaal van alle gebieden samen (58%). De belangrijkste reismotieven zijn woon-werk, onderwijs/studie en bezoek van familie/vrienden.

De afhankelijkheid van flex is hoog – zo'n 9 op 10 geeft aan (redelijk tot zeer) afhankelijk te zijn van flex, dit ligt in lijn met het totaal van alle gebieden samen. 7 op 10 geeft dan ook aan geen alternatief te hebben voor de meest recente rit, ook dit wijkt niet af van het totaalbeeld.

Slechts 1 op 10 maakt (tegenover 3 op 10 van het totaal van alle gebieden samen) door de introductie van flex minder gebruik van andere modaliteiten. 1 op 5 geeft aan dat het gebruik van flex ook geleid heeft tot vaker met het OV reizen, dit verschilt niet van het totaal van alle gebieden samen.

---

#### ***Historisch gebruik***

8 op 10 gaf aan ook voor de introductie van flex al met het OV op dit traject te hebben gereisd, meer dan gemiddeld (5 op 10). Dit kan samenhangen met de relatief korte periode dat er pas een flex-systeem is in Bilthoven. Flex wordt in gelijke mate een verbetering en als een verslechtering of ervaren in vergelijking met de 'oude' situatie, wat in lijn ligt met het totaal.

Wie flex een verbetering vindt, refereert aan het gemak en de kwaliteit:

- *“Beter want ik bel en dan komt 'ie”*



- *“Minder ver lopen naar de halte”*
- *“Bus komt op tijd”*
- *“Overstap is beter”*

Wie echter een verslechtering ervaart, noem vooral de noodzaak tot reserveren:

- *“Het constant reserveren is heel vervelend”*
- *“Nu nodig om te plannen, dat is onhandig om vooraf te moeten doen”*

---

#### Tevredenheid en belang

Het algemeen oordeel is een 8,2 gemiddeld, dit is hoger dan van het totaal van alle gebieden samen (7,6). Op aspect-niveau zijn er geen grote zwakheden, het laagste cijfer is een 7,4 (reisinformatie tijdens de rit). Er is een beduidend betere beoordeling van het moment van reserveren vergeleken met het totaal, iets dat voor alle U-flex gebieden geldt. Ook het gemak van reserveren en de stiptheid scoren relatief hoog. De stiptheid van de laatste rit scoort dan ook goed, in ongeveer de helft van de gevallen arriveerde het voertuig eerder, en voor de overige helft in de meeste gevallen binnen 5 minuten. Dit is in grote lijnen wat beter dan wat we zien voor alle gebieden samen.

Verbeterwensen hebben het meest betrekking op: zorgvuldiger plannen / op tijd rijden:

- *“Soms wordt de rit niet doorgegeven”*
- *“Soms reserveer ik hem en komt hij te laat of helemaal niet.”*
- *“Op tijd komen waardoor ik mijn trein niet mis”*

Door is een aantal is de wens geuit dat de bus makkelijker / minder lang tevoren besteld kan worden:

- *“Makkelijkere mogelijkheid om het busje te bestellen”*
- *“Later kunnen reserveren dan 40 minuten van tevoren”*

Ook de communicatie rond de rit is genoemd:

- *“Bellen bij aankomst”*
- *“Betere communicatie als de chauffeur te laat komt of het niet gaat redden.”*

Iemand maakte melding van de gebrekkig werkende app:

- *“De app werkte heel raar bij mij, maar reserveren en bellen gaat prima”*

## 2.6

### Gebied Woerden e.o.

#### 2.6.1

#### Totstandkoming van dit project/flex-gebied

SyntusFlex in Woerden en Linschoten was het eerste project van SyntusFlex. De start was op 9 december 2018 en ontstond uit een herordening van de stadlijnen van Woerden. De veronderstelling was dat er met het aanbieden van flex-vervoer een beter aanbod kon worden neergezet. Daarbij heeft SyntusFlex er binnen het gebied ook een aantal andere haltes bij gekregen.

In loop van de tijd hebben er een aantal wijzigingen plaatsvonden aan de lijnvoering van het reguliere ov, zowel aan routes als bedieningstijden, waarbij de precieze (vangnet) rol voor SyntusFlex ook verschilde. Daarnaast zijn er in de loop van de tijd aanpassingen gedaan aan de productformule, bijvoorbeeld op het gebied van geldigheid van abonnementen en het afschaffen van de ‘stationsbus’ die niet hoefde te worden gereserveerd.

Er is een evaluatiedocument<sup>44</sup> opgesteld door Syntus. We hebben getracht om verdere informatie zo goed mogelijk te herleiden uit andere bronnen die beschikbaar zijn gesteld. Inmiddels zijn er bij de verlenging van de concessie formele afspraken vastgelegd over de financiering van Syntus Flex.

## 2.6.2

### Reismogelijkheden voor en na invoering van flex

Vóór de start van SyntusFlex zag het lijnennet eruit zoals op onderstaande kaart is weergegeven. In alle wijken van Woerden en in Linschoten werd een vaste buslijn ingezet.



Kaart: het lijnennet in 2018, vlak voor de invoering van SyntusFlex

Gelijktijdig met de invoering van SyntusFlex werd de precieze lijnvoering gewijzigd, maar bleven de oude routes vrijwel allemaal bediend.



Kaart: het lijnennet in 2019, direct na invoering van SyntusFlex

<sup>44</sup> Bron: Evaluatie SyntusFlex tm 2021, Syntus (mei 2022)

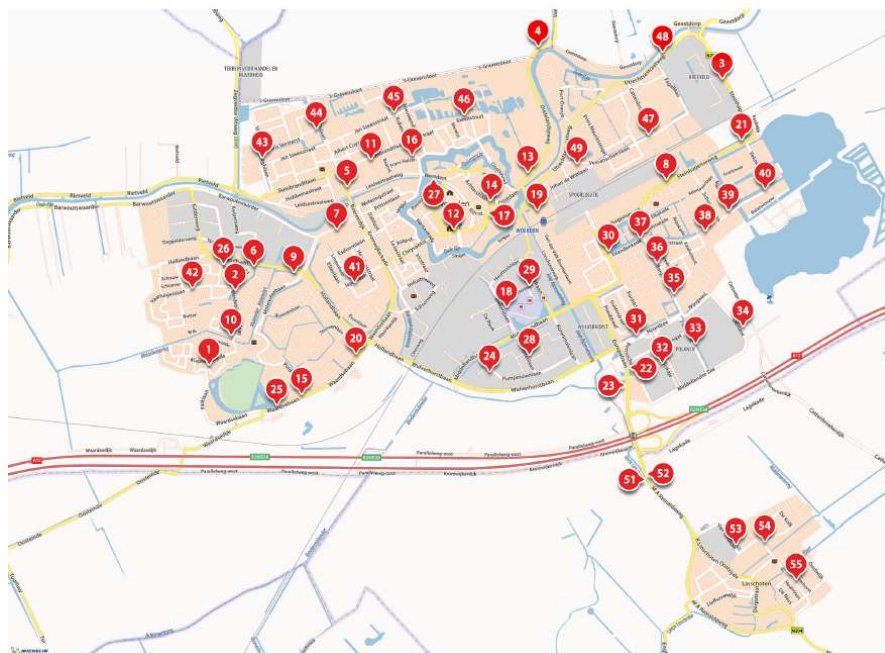
SyntusFlex is gestart als dienst in de avonduren en in het weekend, namelijk wanneer de reguliere buslijnen 2, 3, 4 en 5 niet reden. Daarbij stond de bus op station Woerden klaar voor instappende reizigers, die voor hun reis dus niet hoefden te reserveren.

In de hierop volgende dienstregeling-jaren is het lijnennet en de functie van SyntusFlex verder aangepast:

- Met ingang van 14 december 2019 reed er helemaal geen bus meer in Snel en Polanen en Waterrijk (lijn 2). De andere stadslijnen (3 en 4 in het westelijk deel van Woerden/Molenvliet) zijn daarbij in één richting gaan rijden, waarbij de rijrichting rond het middaguur wisselde. In verband met de verbindingen die niet meer werden aangeboden ging SyntusFlex vanaf nu ook overdag rijden.
- Sinds 15 december 2019 is het mogelijk om met een vrij-reizen abonnement, studentenreisproduct of sterabonnement te reizen met SyntusFlex.
- Tijdens het begin van de coronapandemie hebben de reguliere stadslijnen gedurende een periode van enkele maanden helemaal niet gereden. Vermoedelijk was SyntusFlex hierdoor (ook) in Molenvliet tijdelijk de enige ov-voorziening. De reguliere ov-lijnen werden op enig moment wel weer hersteld.
- Met ingang van 3 januari 2021 vond een forse structurele wijziging plaats in het reguliere ov-aanbod. De lijnen 3 en 4 (die inmiddels in één richting rijden) gingen alleen nog maar in de spitsuren rijden. In de daluren reed er geen vaste bus meer. SyntusFlex bleef beschikbaar en fungeerde dus (vaker dan voorheen) als alternatief. Dat is de situatie tot en met heden.

De 'stationsbus' waarvoor reizigers niet hoefden te reserveren is in de loop van de tijd dus vervallen, vermoedelijk met ingang van 3 januari 2021. Nu moet voor alle reizen met SyntusFlex worden gereserveerd.

Er bestaat dus nog steeds op kleine schaal een stadsdienst en het gebruik daarvan in de spitsuren is waarschijnlijk nog groot genoeg c.q. kan niet geheel worden vervangen door SyntusFlex. Onze veronderstelling is dat reizigers van de vaste ov-lijn gebruik maken waar en wanneer dit mogelijk is en voor alle andere reisrelaties SyntusFlex gebruiken.



Kaart: alle haltes van SyntusFlex in Woerden en Linschoten

**Bedieningstijden**

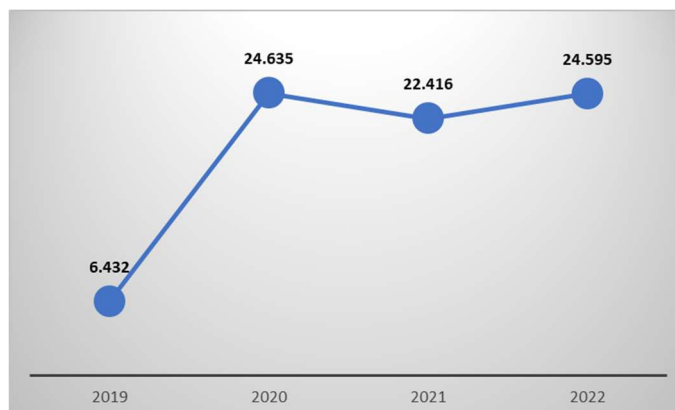
SyntusFlex Woerden is nu beschikbaar tussen 08:30-24:00u (op werkdagen en in het weekend). Opvallend is daarbij dus dat het niet in de vroege ochtendspits wordt aangeboden.

**2.6.3**

**Het gebruik**

**Gebruik van flex**

Onderstaande grafiek en tabel toont het gebruik van SyntusFlex Woerden/Linschoten per jaar, sinds de start.



Woerden			
Jaar <sup>45</sup>	Aantal ritten	Aantal reizigers	Reizigers/rit <sup>46</sup>
2019	5.029	6.432	1,28
2020	21.007	24.635	1,17
2021	18.520	22.416	1,21
2022 <sup>47</sup>	20.160	24.595	1,22

Sinds 2020, waarbij flex een veel grotere rol kreeg, is het gebruik redelijk stabiel.

In haar evaluatie<sup>48</sup> geeft Keolis een aantal aandachtspunten aan. Onder andere wordt daar het drastisch gestegen aantal 'no shows' genoemd, wat is ontstaan met het invoeren van abonnementen waaronder het studentenreisproduct als geldig vervoerbewijs. Verondersteld wordt dat het sommige reizigers het systeem herhalend 'frustreren' en er worden gerichte acties ondernomen om dat tegen te gaan. Ook suggereert Keolis hier een surplus betaling voor studenten als oplossing.

#### *Invloed van invoering flex op het gebruik*

Op basis van beschikbaar gestelde gegevens bepalen we bij benadering het effect van de invoering van flex op het gebruik. Het gaat daarbij om:

1. Dalende reizigersaantallen als gevolg van het opheffen van regulier ov en de vervanging daarvan door flex-vervoer.
2. Stijgende reizigersaantallen als gevolg van nieuwe reismogelijkheden die met de invoering van flex zijn ontstaan (nieuwe haltes).

We beogen hiermee een beter begrip te krijgen van de oorzaken achter veranderende reizigersaantallen. De gevonden effecten/ percentages kunnen echter niet zonder meer worden toegepast op bijvoorbeeld alle reizigers die voorheen met het regulier OV reisden, evenmin kunnen ze worden opgeteld om tot een geaggregeerd effect te komen.

In verband met de vele wijzigingen in het aanbod in Woerden en Linschoten richten we ons op de netto effecten tussen de situatie waarin SyntusFlex alleen een rol had in de avonden en weekenden en de huidige situatie. Het gaat dan om de vergelijking van:

- November 2019: de beginperiode van flex, waarbij alle wijken van Woerden en Linschoten nog wel een stadslijn hadden, en flex daarbij alleen reed in de avonden en weekenden
- November 2022: het huidige aanbod, waarbij alleen nog een stadslijn rijdt de wijk Molenvliet (alleen de spitsuren in één richting) en in Linschoten (werkdagen overdag), voor alle overige momenten en locaties is er flex.

Per halte en per moment van de dag verschilt het aanbod. Dat is in onderstaande tabel weergegeven.

<sup>45</sup> Bron: Evaluatie SyntusFlex tm 2021

<sup>46</sup> Eigen berekening

<sup>47</sup> Bron: Powerpoint syntusflex 15-02-2023

<sup>48</sup> Bron: Evaluatie SyntusFlex tm 2021, Syntus (mei 2022)

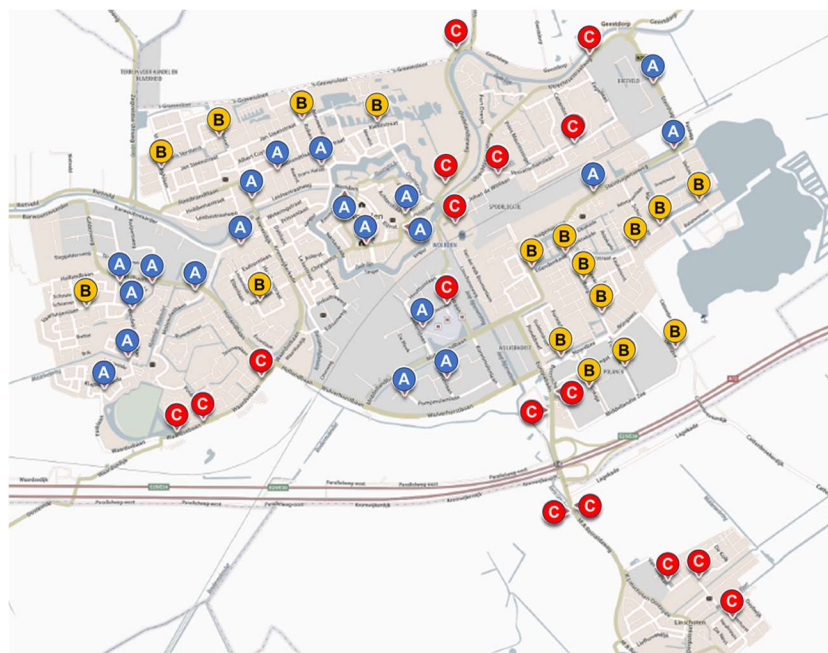
	Ochtenspits	Overdag	Middagspits	Avond
Maandag	Tijdvak 1	Tijdvak 2	Tijdvak 3	Tijdvak 4
Dinsdag				
Woensdag				
Donderdag				
Vrijdag				
Zaterdag	Tijdvak 4			
Zondag				

Tijdvak:	November 2019	November 2022	Relevant voor analyse?
Beschrijving aanbod:			
1. m-v ochtenspits vóór 8:30	Overal vaste lijnen	Vaste lijnen Molenvliet & Linschoten. Overige wijken: niets	Nee
2. m-v tussen de spitsen	Overal vaste lijnen	Overal <u>SyntusFlex</u>	Ja
3. m-v middagspits	Overal vaste lijnen	Vaste lijnen Molenvliet & Linschoten, en overall <u>SyntusFlex</u>	Ja
4. avonden en weekend	Overal <u>SyntusFlex</u>	Overal <u>SyntusFlex</u>	Nee

NB Met de term "overall" wordt bedoeld: alle wijken in Woerden en Linschoten.

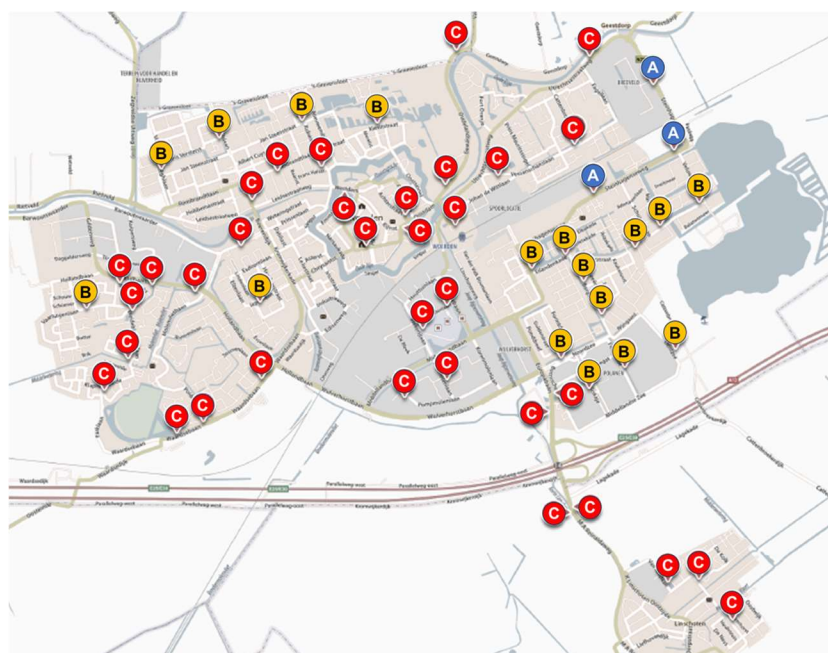
Omdat SyntusFlex in tijdvak 1 geen rol speelde en dit nu ook nog niet doet laten we dat tijdvak in onze analyse verder buiten beschouwing. Omdat het aanbod (en de functie) van SyntusFlex in tijdvak 4 ongewijzigd bleef tussen 2019 en 2022 en omdat dit de meest rustige uren van de week zijn laten we dat tijdvak in onze analyse ook verder buiten beschouwing. We richten ons dus op het effect van de vervanging aanbod met vaste lijnen door aanbod van SyntusFlex in de tijdvakken 2 en 3.

We maken in onze analyse gebruik van instapcijfers van zowel het reguliere ov als het flex-vervoer. Binnen elk tijdvak hanteren we weer deze indeling van haltes: haltes waar het regulier ov is verdwenen en SyntusFlex nu het enige alternatief is (A), haltes waar geen regulier ov was en SyntusFlex nieuwe reismogelijkheden biedt van/naar hier (B), en haltes waar het regulier ov nog aanwezig is en waar ook SyntusFlex aan stopt (C).



**A** Regulier werd Flex   **B** Nieuw sinds Flex   **C** Flex vult regulier aan

*Kaart: typen haltes in tijdvak (2) maandag t/m vrijdag tussen de spitsen*



**A** Regulier werd Flex   **B** Nieuw sinds Flex   **C** Flex vult regulier aan

*Kaart: typen haltes in tijdvak (3) maandag t/m vrijdag gedurende de middagspits*

Om het (in 2022 nog ‘overgebleven’) effect van de coronapandemie als oorzaak van eventuele verschillen tussen die twee perioden te isoleren passen we een generieke correctiefactor toe. Om de twee perioden te kunnen vergelijken corrigeren we eerst met -27%. Dat is gelijk aan het gemiddelde percentage minder gebruik van het ov in de gehele provincie in 2022 ten opzichte van de periode vóór corona.

In onderstaande tabel zijn de cijfermatige bevindingen weergegeven over het gebruik op haltes die al bestonden in de voor-situatie.

Groep	Periode van de week	Vergelijking OV-aanbod		Gemiddeld aantal instappers per week <sup>49</sup>			
		nov. 2019	nov. 2022	nov. 2019	nov. 2019 na correctie <sup>50</sup>	nov. 2022	Vershil na correctie
Groep A: Waar & wanneer flex het enige alternatief werd	Tijdvak 2	Alleen stadslijnen	SyntusFlex	569	415	127 + 18 = 145	-65%
	Tijdvak 3			30	22	3	-86%
	<b>Subtotaal</b>			<b>599</b>	<b>437</b>	<b>148</b>	<b>-66%</b>
Groep C: Waar & wanneer er zowel regulier ov als flex is	Tijdvak 2	Alleen stadslijnen	SyntusFlex + lijn 3 en 4	722	527	68 + 171 = 239	-55%
	Tijdvak 3			955	697	107 + 347 = 454	-35%
	<b>Subtotaal</b>			<b>1.677</b>	<b>1.224</b>	<b>693</b>	<b>-43%</b>
<b>A + C</b>	<b>Totaal</b>	Alleen stadslijnen	SyntusFlex + lijn 3 en 4	<b>2.276</b>	<b>1.661</b>	<b>841</b>	<b>-49%</b>

In onderstaande tabel zijn de cijfermatige bevindingen weergegeven over het gebruik op haltes die met de komst van flex werden toegevoegd.

Groep	Periode van de week	Vergelijking OV-aanbod		Gemiddeld aantal instappers per week <sup>51</sup>			
		nov. 2019	nov. 2022	nov. 2019	nov. 2019 na correctie	nov. 2022	Vershil na correctie
Groep B: Haltes in die met de komst van flex werden toegevoegd	Tijdvak 2	-	SyntusFlex	-	-	23	Geheel nieuwe reizen
	Tijdvak 3					16	
	Tijdvak 4					21	
	<b>Totaal</b>					<b>60</b>	

Op basis van de cijfers trekken we de volgende conclusies. De cijfers moeten vanwege de hierboven beschreven werkwijze als "indicatief" worden geïnterpreteerd.

- **T.a.v. afgehaakte reizigers:** op haltes waar nu geen reguliere buslijn meer komt, maar alleen nog flex-vervoer, zijn de reizigersaantallen nu **teruggelopen tot 51%** van wat dit voorheen was. Het afgehaakte deel van de reizigers maakt nu waarschijnlijk gebruik van een ander transportmiddel om van/naar de bestemming of het overstappunt (station) in Woerden te reizen of reist niet meer.
- **T.a.v. nieuwe reizigers:** 10% van de reizen met flex gaan van/naar een halte waar vóór de wijzigingen in 2020 geen vervoer werd aangeboden. Een deel ervan zal daadwerkelijk nieuw zijn en een deel ervan zal niet geheel nieuwe reiziger zijn maar nu alleen dichterbij kunnen opstappen.

<sup>49</sup> 5x werkdag + 1x zaterdag + 1x zondag (per dagsoort het gemiddelde in die maand)

<sup>50</sup> Correctie corona-effect: -27%

<sup>51</sup> 5x werkdag + 1x zaterdag + 1x zondag (per dagsoort het gemiddelde in die maand)



## 2.6.4

### De financiën

Voor de beide SyntusFlex projecten zijn geen formele afspraken bekend of beschikbaar besteld over hoe de DRU-volumes precies zijn vertaald naar de inzet van SyntusFlex. Zoals in 2.1.1 uitgebreider werd beschreven is uit interviews naar voren gekomen dat het de intentie van de provincie is dat Syntus een vergoeding krijgt voor de extra investeringen, maar dat dit pas geformaliseerd is bij de verlenging van de concessie.

#### *Subsidie vanuit provincie vóór invoering van Flex*

Kosten reguliere lijnen die door gebied rijden (102, 123, 505, 524, 3, 5): € 1.480.918 in 2018 € 1.377.574 in 2022 (ook lijn 4 in aanvulling op eerder genoemde lijnen)<sup>52</sup>.

#### *Subsidie vanuit provincie na invoering Flex*

Voor de jaren 2019-2021 betaalt de provincie een vast bedrag van 200.000 euro per jaar (prijsspeil 2021) voor Woerden en Mijdrecht samen, en we verdelen deze over beide gebieden naar rato van het aantal uitgevoerde ritten<sup>53</sup>. Voor 2022 moet het precieze bedrag nog worden vastgesteld. Voor het jaar 2023 wordt een vaste prijs per inzetuur afgerekend. Dit bedrag wordt in 2023 geschat op 950.000 euro (prijsspeil 2023) voor de inzet in Woerden en Mijdrecht, na afloop van het jaar wordt afgerekend op basis van de daadwerkelijke inzet. Er is een aanzienlijke verschil tussen de vaste vergoeding (voor 2022) en de schatting op basis van inzeturen, wat ons doet geloven dat de vergoeding in de periode 2019-2021 niet representatief kan zijn voor de uitvoeringskosten. Aangetekend moet worden dat de provincie aangeeft dat het bedrag van 950.000 euro bewust ruim geschat is, omdat de subsidie achteraf nooit hoger, maar wel lager vastgesteld mag worden o.b.v. daadwerkelijk gebruik. De verwachting van de provincie is dat het bedrag in de praktijk lager uit zal vallen.

#### *Overige kosten*

De totale subsidie van 200.000 per jaar in 2019-2021 omvat de volledige extra vergoeding voor Woerden en Mijdrecht samen. Enkele kosten zijn wel apart gedefinieerd in de bestudeerde documenten. De opstartkosten voor het project in Woerden bedroegen € 25.000 in 2019. In 2020 is € 15.000 aan doorontwikkelingskosten begroot. Daarnaast zijn in 2019 en 2020 € 20.000 projectkosten begroot. Er wordt in een ander document<sup>54</sup> beschreven dat de kosten voor SyntusFlex, naast de inhur van Pouw voor het uitvoeren van de diensten, overige kosten bestaan uit halteborden, RVC, Inboard systemen, InfoSupport en projectmanagement. Deze kosten zijn verder niet gespecificeerd.

#### *Kosten voor de reiziger*

De prijs per rit voor de reiziger (bij overstap wordt wel opstaptarief betaald) bedroeg in 2022 € 2,00 per rit, per 1 per 1 januari 2023 verhoogd tot € 2,15.

#### *Opbrengsten*

Gebaseerd op de eerdergenoemde 24.595 reizigers en een tarief van 2,00 per rit, bedragen de opbrengsten in 2022 € 49.190.

## 2.6.5

### Het perspectief van inwoners

#### *Profiel en mobiliteit*

In Woerden e.o. is door 98 personen deelgenomen aan het inwonersonderzoek. Hun leeftijdsprofiel is met 35% 65+ vergelijkbaar met de 32% voor alle flex-gebieden samen. Zij maken een stuk vaker gebruik van de trein (85% tov 69%) en juist minder van de bus (43% tov 58%). Het OV-gebruik in totaliteit is al met al vergelijkbaar tot licht lager (27% reist ten minste maandelijks met het OV tov 34% gemiddeld).

#### *Kennis en huidig gebruik Flex*

<sup>52</sup> Bron: email Robbert van Dijk

<sup>53</sup> De toedeling in 2019 is gebaseerd op het aantal ritten van 2020

<sup>54</sup> Bron: Powerpoint SyntusFlex, feb 2023

De kennis van de OV-reismogelijkheden in het gebied is ondergemiddeld (45% goed tov 55%). De bekendheid met de naam van de busvervoerder in het gebied wijkt niet veel af van het gemiddelde (38% tov 46%). Maar de bekendheid met de naam van de flex-service (SyntusFlex) is een stuk hoger (66% tov 44%) terwijl ook het gebruik met 8% hoger dan gemiddeld (5%) is.

21% heeft de voorlopers van Flex gebruikt, in lijn met het gemiddelde (18%) maar aan de hoge kant als Bilthoven met 62% buiten beschouwing wordt gelaten.

#### Attitude en toekomstig gebruik

Na de uitgebreide beschrijving van Flex heeft ongeveer de helft een positief eerste gevoel erbij, wat gelijk is aan het totaal. 33% denkt dat Flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn op bepaalde momenten en ook dit is in lijn met het totaal van alle gebieden samen. De inschatting van de totale kans op gebruik van Flex is met 9% eerder gemiddeld.

Wie aangeeft dat flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn, zou dan vooral gebruik maken van de haltes Station Woerden (door 58% genoemd) en Ziekenhuis Woerden (33%).

## 2.6.6

### Het perspectief van reizigers

#### Profiel en mobiliteit

In Woerden is de vragenlijst door 47 reizigers (al dan niet gedeeltelijk) ingevuld. Hun leeftijdsprofiel komt met 51% onder 25 jaar oud en 11% 65+ redelijk overeen met het leeftijdsprofiel van alle flex-gebieden samen. Veruit de meesten van hen wonen in Woerden zelf.

#### Huidig gebruik Flex

Met zo'n 50% wekelijkse gebruikers ligt de gebruiksfrequentie van flex in lijn met het totaal van alle gebieden samen. De belangrijkste reismotieven zijn woon-werk, onderwijs/studie en bezoek familie/vrienden.

De afhankelijkheid van flex is hoog – zo'n 4 op 5 geeft aan (redelijk tot zeer) afhankelijk te zijn van flex, dit ligt in lijn met het totaal van alle gebieden samen. Toch geeft de helft aan wel een alternatief te hebben voor de meest recente rit, dit is wat hoger dan het totaalbeeld (35%). De fiets is het meest genoemde alternatief.

Bijna de helft (45%) maakt (tegen over 3 op 10 onder het totaal van alle gebieden samen) door de introductie van flex minder gebruik van andere modaliteiten, dit betreft dan met name de fiets. 1 op 10 geeft aan dat het gebruik van flex ook geleid heeft tot vaker met het OV reizen, dit is wat lager dan het totaal van alle gebieden samen (bijna 2 op 10).

#### Historisch gebruik

56% gaf aan ook voor de introductie van flex al met het OV op dit traject te hebben gereisd, in lijn met het gemiddelde van alle gebieden samen. Flex wordt in gelijke mate als een verbetering en als een verslechtering ervaren in vergelijking met de 'oude' situatie, dit is vergelijkbaar met het totaal van alle gebieden samen.

Wie flex een verbetering vindt, noemt vaak de flexibiliteit:

- *"Wegens flexibeler OV"*

Wie flex eerder als een verslechtering ervaart, noemt juist vaak het gebrek aan flexibiliteit:

- *"Je weet niet precies hoe laat je aankomt en je kan niet altijd het gewenste tijdstip reserveren. Is ook vervelend als je spontaan iets wilt doen en geen bus kan reserveren."*
- *"Vrijheid mist. Als trein net iets later komt moet je een nieuwe reserveren en 30 minuten wachten."*

Een enkeling is ambivalent:

- *"Ik vind het wel wat onhandiger dan vaste tijden. Maar het is ook wel chill."*

#### Tevredenheid en belang

Het algemeen oordeel is een 7,3 gemiddeld, dit is licht lager dan het totaal van alle gebieden samen (7,6). Op aspect-niveau is er een beduidend lagere beoordeling van het moment van reserveren (5,7) en het gemak van reserveren (6,5) vergeleken met het totaal. Voor de overige aspecten zijn er geen grote gebied-specifieke afwijkingen. Wel is het oordeel over de kosten wat lager dan gemiddeld (7,4 tov 7,9), wat wellicht komt doordat het opstaptarief ook betaald dient te worden bij een overstap.

De meest genoemde verbeterwens heeft betrekking op komen opdagen, of daarover communiceren als er een probleem is:

- *“Het is mij een paar keer overkomen dat er geen bus komt opdagen”*
- *“Als de bussen niet komen opdagen hoort de klant niks (komt niet door de chauffeur)”*
- *“Dat ze wat vaker komen opdagen”*

Ook (meer) flexibiliteit is veel genoemd:

- *“Je moet echt plannen, je kan niet spontaan weg want dan kan je niet reserveren”*
- *“Korter van tevoren kunnen reserveren en annuleren”*

Hiermee hangt samen dat er niet altijd voldoende capaciteit is:

- *“Meestal hebben ze geen plek en dan heb ik geen vervoer”*
- *“Beschikbaarheid; soms is de bus 2 uur niet beschikbaar”*

Sommigen ondervinden problemen met de app:

- *“De app is iets onhandig.”*
- *“De app werkt niet altijd, met gevolg dat de 1<sup>e</sup> optie pas na 1 uur mogelijk was”.*

Er is ook een wens voor betere voorspelbaarheid van de reis:

- *“Actueel inzicht in waar de bus is”*
- *“Hoe laat je precies aankomt als je reserveert of hoelang je moet wachten”*

Bij de ritten waar de vragenlijst werd afgenomen, bleek dat in ongeveer de helft van de gevallen het voertuig eerder arriveerde, en voor de overige helft in de meeste gevallen binnen 5 minuten. Dit is grofweg ook wat we zien voor alle gebieden samen.

---

#### Ander onderzoek

Uit de Evaluatie SyntusFlex (mei 2022) voor de provincie waarin SyntusFlex – Woerden & Mijdrecht zijn geëvalueerd (jaren 2020 en 2021) komt naar voren dat de meeste klachten van reizigers in Woerden gingen over bus te laat of niet gekomen, wat mogelijk eraan ligt dat reizigers niet weten dat ze gehele 15 minuten ‘window’ moeten wachten. De provincie acht de cijfers echter niet heel betrouwbaar.

## 2.7

### Gebied Mijdrecht e.o.

#### 2.7.1

#### Totstandkoming van dit project/flexgebied

Nadat er geen reguliere buslijnen meer vanuit de regio Amsterdam/Amstelveen naar Mijdrecht en Wilnis reden, reden er tussen 2017 t/m 2019 twee ontsluitende ov-lijnen (M1 en later ook M2). Deze lijnen zijn bedoeld voor de korte afstand en zouden bijvoorbeeld als voor/natransport kunnen worden gebruikt voor reizen naar verder weg gelegen bestemmingen. Van de M-lijnen werd echter weinig gebruik gemaakt.

Omdat het eerste project van SyntusFlex positief werd ervaren heeft Syntus voorgesteld om hetzelfde concept ook in Mijdrecht e.o. in te voeren. De startdatum was 15 december 2019. De veronderstelling was, net als bij het eerste project van SyntusFlex, dat er een beter aanbod kon worden neergezet. Daarbij heeft SyntusFlex er binnen het gebied ook een aantal andere haltes bij gekregen.

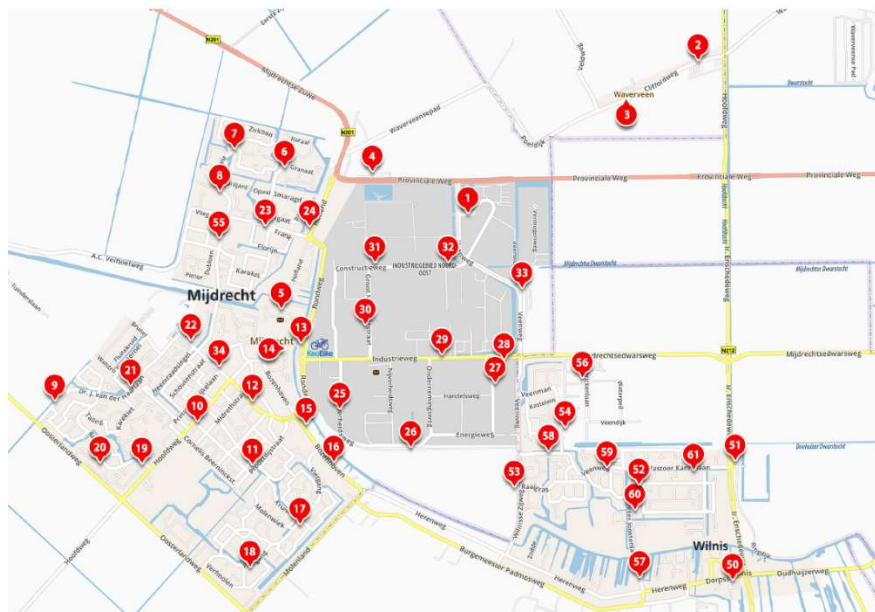
## 2.7.2 Reismogelijkheden voor en na invoering van flex

Voordat SyntusFlex startte werd onder de lijnummers M1 en M2 een stadsdienst gereden waarmee de woonwijken en industrieterreinen van Mijdrecht en Wilnis werden bediend.



Kaart: buslijnen in Mijdrecht en Wilnis in 2019, waaronder de stadslijnen M1 en M2.

Met ingang van 15 december 2019 werden de lijnen M1 en M2 opgeheven en werd SyntusFlex ingevoerd. SyntusFlex kreeg vrijwel dezelfde bedieningstijden, namelijk op werkdagen 6:00-21:00u en daar buiten niet. Op een groot aantal haltes werd SyntusFlex nu de enige ov-voorziening, naast andere haltes waar de overgebleven buslijnen nog steeds stopten.



Kaart: alle haltes van SyntusFlex in Mijdrecht en Wilnis

Na de start zijn er nog enkele kleine wijzigingen geweest:

- Naar aanleiding van de wens van de gemeente De Ronde Venen is een halte toegevoegd begin 2020, in Vinkeveen, Klinkhamer locatie. In september en oktober 2020 zijn tijdelijk 3 extra haltes in Wilnis geweest in verband met langdurige wegomleidingen.
- Van september 2020 tot maart 2021 heeft SyntusFlex 19 haltes van buurtbus 526 (Woerden – Uithoorn via Mijdrecht) bediend. De buurtbus reed in deze periode niet wegens de coronapandemie.
- Op enig moment is de halte Baambrugse Zuwe toegevoegd aan SyntusFlex, waarmee er ook vervoer wordt aangeboden naar dit recreatiegebied.

---

#### Bedieningstijden

SyntusFlex Mijdrecht is beschikbaar tussen 06:00-21:00u (alleen op werkdagen).

---

#### Recente wijziging ov-lijnen

Met ingang van dienstregeling 2023 is het ov-lijnnet in gemeente De Ronde Venen gewijzigd. Dit zou invloed kunnen hebben op het gebruik van SyntusFlex omdat de reguliere lijnen nu andere haltes aandoen. Recente gesprekken met de vervoerder geven echter de indruk dat het totale gebruik van SyntusFlex nog steeds op ongeveer hetzelfde niveau zit als voor die wijzigingen.

---

#### Toekomstplannen

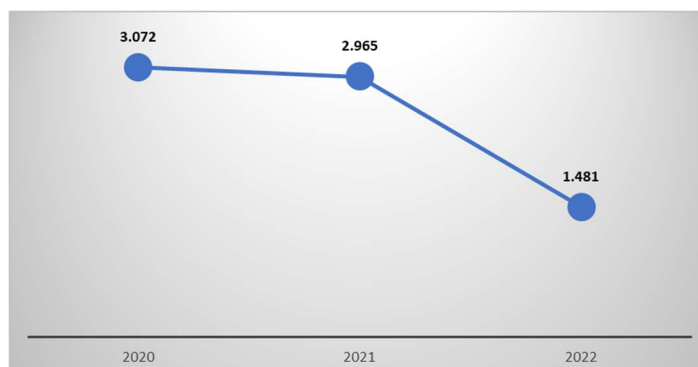
Naar aanleiding van signalen van de gemeente zijn gesprekken gevoerd over verdere uitbreiding van het bedieningsgebied. Dit is tot op heden niet gebeurd. Daarnaast is het idee geopperd om WMO-reizigers te vervoeren met SyntusFlex. Maar de WMO-reiziger ziet SyntusFlex niet als alternatief van WMO-vervoer, want er moet aanvullend naar de halte worden gelopen terwijl hier geen voordelen tegenover staan. Dit blijkt uit reizigersonderzoek in De Ronde Venen in het kader van de “pilot (A)OV”.

### 2.7.3

### Het gebruik

#### Gebruik van flex

Onderstaande grafiek en tabel toont het gebruik van SyntusFlex Mijdrecht per jaar, sinds de start.



Mijdrecht			
Jaar <sup>55</sup>	Aantal ritten	Aantal reizigers	Reizigers/rit <sup>56</sup>
2020	2.708	3.072	1,13
2021	2.564	2.965	1,16
2022 <sup>57</sup>	1.266	1.481	1,17

In haar evaluatie<sup>58</sup> geeft Keolis een aantal aandachtspunten aan. Onder andere wordt daar het drastisch gestegen aantal 'no shows' genoemd onder abonneementhouders waaronder het studentenreisproduct (zie verder bij gebied Woerden).

#### Invloed van invoering flex op het gebruik

Op basis van beschikbaar gestelde gegevens bepalen we bij benadering het effect van de invoering van flex op het gebruik. Het gaat daarbij om:

1. Dalende reizigersaantallen als gevolg van het opheffen van regulier ov en de vervanging daarvan door flex-vervoer.
2. Stijgende reizigersaantallen als gevolg van nieuwe reismogelijkheden die met de invoering van flex zijn ontstaan (nieuwe haltes).

We beogen hiermee een beter begrip te krijgen van de oorzaken achter veranderende reizigersaantallen. De gevonden effecten/ percentages kunnen echter niet zonder meer worden toegepast op bijvoorbeeld alle reizigers die voorheen met het regulier OV reisden, evenmin kunnen ze worden opgeteld om tot een geaggregeerd effect te komen.

We maken hierbij gebruik van instapcijfers van zowel het reguliere ov als het flex-vervoer. Op voorstel van de provincie rekenen we met een gemiddelde week (de optelsom van 5x het gemiddelde van alle werkdagen + 1x dat van alle zaterdagen + 1x dat van alle zondagen) in de

<sup>55</sup> Bron: Evaluatie SyntusFlex tm 2021

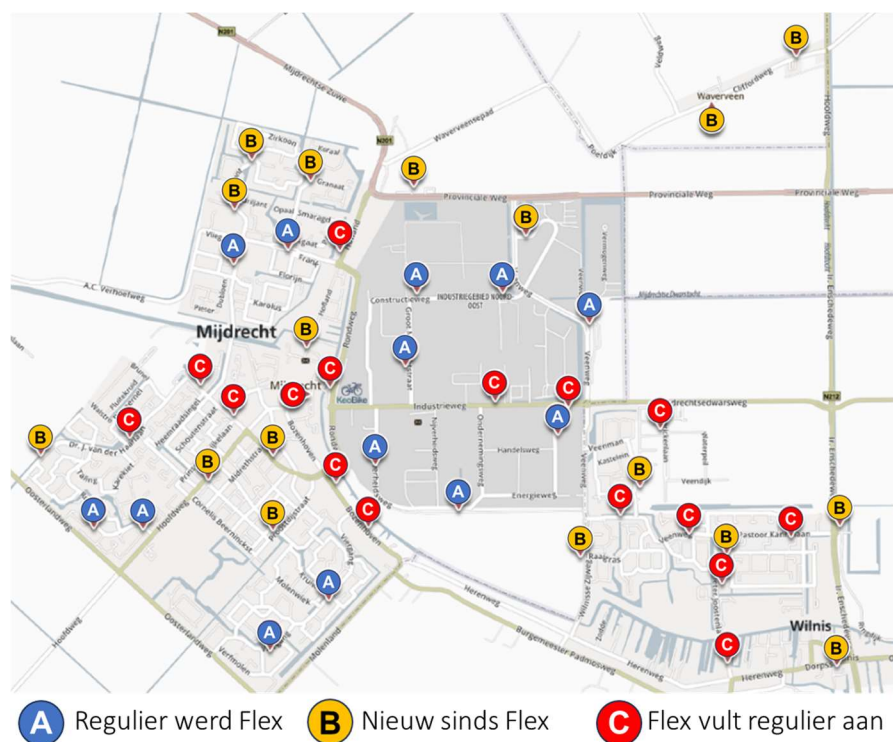
<sup>56</sup> Eigen berekening

<sup>57</sup> Bron: Powerpoint Syntusflex 15-02-2023

<sup>58</sup> Bron: Evaluatie SyntusFlex tm 2021.

maand november. We vergelijken dus steeds november van verschillende jaren met elkaar, waarin de omstandigheden (af- of aanwezigheid van flex) verschillen.

De analyse zou te grof zijn als we alleen instappers van de (oude) lijnen vergelijken met de instappers van flex. Er zijn namelijk locaties (haltes) waar nog wel andere ov-lijnen (zijn blijven) rijden en er zijn ook buslijnen zijn die niet geheel zijn verdwenen maar waarbij slechts enkele haltes zijn vervallen (de lijn werd verstrakt). In alle gebieden hanteren we daarom deze indeling van haltes: haltes waar het regulier ov is verdwenen en SyntusFlex nu het enige alternatief is (A), haltes waar geen regulier ov was en SyntusFlex nieuwe reismogelijkheden biedt van/naar hier (B), en haltes waar het regulier ov nog aanwezig is en waar ook SyntusFlex aan stopt (C).



*Kaart: drie typen haltes.*

Om het effect van individuele wijzigingen in het flexproduct zo veel mogelijk te isoleren gebruiken we voor het gebied Mijdrecht e.o. twee perioden:

- november 2019 (vóór de start van flex) en
- november 2022 (met flex).

Om het (in 2022 nog 'overgebleven') effect van de coronapandemie als oorzaak van eventuele verschillen tussen die twee perioden te isoleren passen we een generieke correctiefactor toe. Om de twee perioden te kunnen vergelijken corrigeren we eerst met -27%. Dat is gelijk aan het gemiddelde percentage minder gebruik van het ov in de gehele provincie in 2022 ten opzichte van de periode vóór corona.

In onderstaande tabel is zijn de cijfermatige bevindingen weergegeven.

Groep	Beschrijving	Vergelijking OV-aanbod		Gemiddeld aantal instappers per week <sup>59</sup>			Verskil na correctie
		nov. 2019	nov. 2022	nov. 2019	nov. 2019 na correctie <sup>60</sup>	nov. 2022	
A en C	16 haltes van de voormalige lijnen M1 en M2	Lijn M1, M2	SyntusFlex	285	208	21	-90%
B	17 haltes in die met de komst van flex werden toegevoegd	-	SyntusFlex	-	-	7	Geheel nieuwe reizen
	Totaal alle haltes Lijnen M1/M2 versus flex	Lijn M1, M2	SyntusFlex	285	208	28	-87%

Op basis van deze cijfers trekken we de volgende conclusies. De cijfers moeten vanwege de hierboven beschreven werkwijze met als “indicatief” worden geïnterpreteerd.

- **T.a.v. afgehaakte reizigers:** op haltes waar nu geen reguliere buslijn meer komt, maar alleen nog flex-vervoer, zijn de reizigersaantallen nu **teruggelopen tot 10%** van wat dit voorheen was. Dit is een zeer laag percentage in vergelijking met de andere gebieden. Daarom denken we dat de afgehaakte reizigers nu grotendeels gebruik maken van een ander transportmiddel om naar een halte van een ov-lijn te komen (voor een reis naar buiten de gemeente). De afgehaakte reizigers die voorheen binnen Mijdrecht bleven zullen nu hun hele reis op een andere manier maken of niet meer reizen.
- **T.a.v. nieuwe reizigers:** 25% van de reizen met flex gaan van/naar een halte die vóór de komst van flex nog niet bestond. Gezien de ligging van deze haltes (categorie B) zal dit een mix zijn van reizigers die geen gebruik maakte van de voormalige buslijnen en reizigers die nu alleen dichterbij kan opstappen.

## 2.7.4

### De financiën

Voor de beide SyntusFlex projecten zijn geen formele afspraken bekend of beschikbaar besteld over hoe de DRU-volumes precies zijn vertaald naar de inzet van SyntusFlex. Zoals in 2.1.1 uitgebreider werd beschreven is uit interviews naar voren gekomen dat het de intentie van de provincie is dat Syntus een vergoeding krijgt voor de extra investeringen, dat niet duidelijk is wat de precieze afspraken zijn en dat de inbedding van SyntusFlex in de concessie niet volledig is doorgevoerd.

#### *Subsidie vanuit provincie vóór invoering van Flex*

Cissonius (2022) komt tot een subsidie van de lijnen M1 en M2 samen van € 142.922 in 2019, inkomsten van € 7.111 en kosten van € 150.033.

#### *Subsidie vanuit provincie na invoering Flex*

Voor de jaren 2019-2021 betaalt de provincie een vast bedrag van 200.000 euro per jaar (prijsspeil 2021) voor Syntusflex in Mijdrecht en Woerden samen, en we verdelen deze over beide gebieden naar rato van het aantal uitgevoerde ritten. Voor 2022 moet het precieze bedrag nog worden vastgesteld. Voor het jaar 2023 wordt een vaste prijs per inzetuur afgerekend (prijsspeil 2021). Dit bedrag wordt in 2023 geschat op 950.000 euro (prijsspeil 2023) voor Mijdrecht en Woerden samen, na afloop van het jaar wordt afgerekend op basis van de daadwerkelijke inzet. Er is een aanzienlijke verschil tussen de vaste vergoeding (voor 2022) en de schatting op basis van inzeturen, wat ons

<sup>59</sup> 5x werkdag + 1x zaterdag + 1x zondag (per dagsoort het gemiddelde in die maand)

<sup>60</sup> Correctie corona-effect: -27%



doet geloven dat de vergoeding in de periode 2019-2021 niet representatief kan zijn voor de uitvoeringskosten. Aangetekend moet worden dat de provincie aangeeft dat het bedrag van 950.000 euro bewust ruim geschat is, omdat de subsidie achteraf nooit hoger, maar wel lager vastgesteld mag worden o.b.v. daadwerkelijk gebruik. De verwachting van de provincie is dat het bedrag in de praktijk lager uit zal vallen.

---

#### *Overige kosten*

De totale subsidie van 200.000 per jaar in 2019-2021 omvat de volledige extra vergoeding voor Woerden en Mijdrecht samen. Er zijn hier voor Mijdrecht geen specifieke additionele gegevens bekend.

Er wordt in een document<sup>61</sup> beschreven dat de kosten voor SyntusFlex, naast de inhuur van Pouw voor het uitvoeren van de diensten, overige kosten bestaan uit halteborden, RVC, Inboard systemen, InfoSupport en projectmanagement. Deze kosten zijn verder niet gespecificeerd.

---

#### *Kosten voor de reiziger*

De prijs per rit voor de reiziger (bij overstap wordt wel opstaptarief betaald) bedroeg in 2022 € 2,00 per rit, per 1 per 1 januari 2023 verhoogd tot € 2,15.

---

#### *Opbrengsten*

Gebaseerd op de eerdergenoemde 1.481 reizigers en een tarief van 2,00 per rit, bedragen de opbrengsten in 2022 € 2.962.

---

## 2.7.5

### Het perspectief van inwoners

---

#### *Profiel en mobiliteit*

In Mijdrecht e.o. is door 88 personen deelgenomen aan het inwonersonderzoek. Het leeftijdsprofiel van de deelnemers is aan de oudere kant (44% 65+ ten opzichte van 32% voor alle flex-gebieden samen). Zij maken een wat minder vaak gebruik van de trein (58% tov 69%). Ook het OV-gebruik in totaliteit is aan de lage kant (24% reist ten minste maandelijks met het OV tov 34% gemiddeld).

---

#### *Kennis en huidig gebruik Flex*

De kennis van de OV-reismogelijkheden in het gebied is gemiddeld. De bekendheid met de naam van de busvervoerder in het gebied is met 59% wel hoger dan gemiddeld (46%), en ook de bekendheid met de naam van de flex-service (SyntusFlex) is hoger (58% tov 44%) terwijl het gebruik met 9% eveneens hoger dan gemiddeld (5%) is. Opvallend is dat 2% Flex gebruikt heeft, maar is gestopt; in de meeste overige gebieden is dit aantal eerder verwaarloosbaar.

11% heeft de voorlopers van Flex gebruikt, een stuk lager dan gemiddeld (18%) maar meer in lijn met het gemiddeld als Bilthoven met 62% buiten beschouwing wordt gelaten. Het gaat hier om de lijnen M1 (6%), M2 (3%), of een combinatie van beide (2%).

---

#### *Attitude en toekomstig gebruik*

Na de uitgebreide beschrijving van Flex heeft ongeveer de helft een positief eerste gevoel erbij, wat gelijk is aan het totaal. 38% denkt dat Flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn op bepaalde momenten en ook dit is in lijn met het totaal van alle gebieden samen. De inschatting van de totale kans op gebruik van Flex is met 12% iets bovengemiddeld (10%).

Wie aangeeft dat flex een goede reisoplossing voor hen zou zijn, zou dan vooral gebruik maken van de haltes Centrum Mijdrecht (door 32% genoemd), Winkelcentrum Wilnis (25%) en Gemeentehuis Mijdrecht (21%).

---

## 2.7.6

### Het perspectief van reizigers

De in het kader van dit onderzoek opgestelde vragenlijst is in Mijdrecht e.o. door slechts 7 reizigers ingevuld. Dit is onvoldoende om op te rapporteren. Wel zijn de resultaten opgenomen in de

---

<sup>61</sup> Bron: Powerpoint SyntusFlex, feb 2023

resultaten van alle gebieden samen, en ook in de resultaten van SyntusFlex waar deze apart worden bekeken.

Wat opvalt is dat door sommigen wordt aangegeven dat de bus te laat is of niet komt:

- *“We reserveren maar ze komen nooit. Ik heb maar 1-2 keer meegemaakt dat de bus kwam”*
- *“Vaker op tijd komen opdagen”*

Het oordeel over de stiptheid onder de 7 ondervraagden is laag.

---

#### *Ander onderzoek*

Uit de Evaluatie SyntusFlex (Syntus, mei 2022) voor de provincie waarin SyntusFlex – Woerden & Mijdrecht zijn geëvalueerd (jaren 2020 en 2021) komt naar voren dat de meeste klachten van reizigers in Mijdrecht gingen over bus te laat of niet gekomen. Dit komt mogelijk doordat reizigers zich er niet van bewust zijn dat ze gehele 15 min ‘window’ moeten wachten. De provincie geeft daarbij aan dat de reden waarom de punctualiteit een probleem is, dat reizigers niet wachten, maar dat de busjes soms ook te vroeg kunnen zijn en al vertrekken voordat het venster begonnen is. Ook geeft zij aan dat er sprake is van inefficiëntie vanwege personeelwissel: de chauffeur uit Mijdrecht van flex die rijdt rond de middag naar Woerden om daar afgelost te worden (daardoor is het systeem een tijd niet beschikbaar).

## 3 Conclusies zijn gebaseerd op een vergelijking van systemen op deelaspecten en in totaliteit

In dit hoofdstuk beoordelen en vergelijken we de 6 flex-systemen in meer detail langs de 4 hoofdaspecten van de evaluatie:

- 1 Gebruik
- 2 Klantentevredenheid
- 3 Uitvoering en exploitatie
- 4 Kosten

### 3.1 Oordeel over Gebruik: over het algemeen resulteert de invoering van Flex in veel afhakende reizigers, wat niet wordt gecompenseerd met nieuwe aanwas

#### *Determinanten van gebruik*

Uit het inwonersonderzoek komen een aantal motivatoren en barrières voor het gebruik van flex naar voren. Van degenen die flex als concept een goede reisoplossing vinden (34% van het totaal), geeft 48% het rechtstreeks tussen haltes kunnen reizen als motivatie. Ook ziet 53% van het kunnen reserveren als een positief gegeven. Van de rest (de 66% die flex geen goede reisoplossing vindt) noemt 28% dat ze het te veel gedoe vinden en 26% vindt het lastig/niet prettig om te moeten reserveren. 76% van hen geeft aan überhaupt flex niet nodig te hebben.

Aspecten van Flex die aanspreken (N=260)	N	%
Het kunnen reserveren/gevoel van zekerheid	139	53%
De rechtstreekse reis tussen twee haltes	125	48%
De lage kosten van een rit (€ 2,50)	111	43%
Het reisgebied / de plekken die je kunt bereiken	74	28%
Het reizen met kleine busjes vind ik prettig	37	14%

#### *Bron: Inwonersonderzoek*

Redenen waarom Flex geen reisoplossing is (N=495)	N	%
Flex niet nodig / andere mogelijkheden	375	76%
Ik vind het te veel gedoe	138	28%
Lastig/niet prettig om een rit te moeten reserveren	131	26%
Reisgebied te klein / niet de juiste bestemmingen	78	16%
De reizen duren (denk ik) te lang	54	11%
Ik vind de kosten te hoog	34	7%
De (opstap)halte is te ver van mijn huis	36	7%
Het reizen met kleine busjes vind ik niet prettig	26	5%
Niet mobiel genoeg (moeite met lopen/fietsen)	18	4%

#### *Bron: Inwonersonderzoek*

Het reserveringsaspect, wat juist de kern van flex-oplossingen raakt, heeft dus zowel een positieve als een negatieve impact op (de geneigdheid tot) het gebruik ervan.

De verwachte gebruiksmotieven onder wie flex als concept een goede reisoplossing vinden (34% van het totaal), wordt gedomineerd door de verwachte reismotieven Recreatie en cultuur, medisch bezoek, en Bezoek familie/vrienden.



Bron: Inwonersonderzoek

Het valt op dat typisch meer frequente / regelmatige reismotieven als werk en school/studie/stage veel minder worden genoemd.

Ook in het klantentevredenheidsonderzoek (zie verder) komen drivers van tevredenheid (en daarmee indirect ook, naar we aannemen, van gebruik) aan bod. We zien daar dat de stiptheid, het gemak van reserveren en het moment van reserveren onder gemiddeld beoordeeld worden, terwijl reizigers aangeven dat deze aspecten er voor hen juist het meest toe doen en ze bovendien ook een hoge (afgeleide) impact hebben op het totaaloordeel.

#### Gebruik voor en na invoering flex

Op basis van beschikbaar gestelde gegevens en de analyses in hoofdstuk 2, is bij benadering het effect van de invoering van flex op het gebruik bepaald, met het doel om de effecten op verschillende groepen reizigers in kaart te brengen (en daarmee ook een indruk te geven van het effect in totaliteit). Het gaat daarbij om afgehaakte reizigers en reizigers op nieuwe haltes:

#### (1) Afgehaakte reizigers

We stellen het aantal reizigers (in de maand november van het jaar) vóór de invoering van flex op 100%, en gaan na welk deel daarvan na de invoering van flex (november 2022) met flex reist.

Gebied	Houten/Schalkwijk	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen.	Bilthoven	Woerden e.o.	Mijdrecht
Resterende reizen met flex t.o.v. reizen met voormalige buslijnen	't Goy, Schalkwijk: 109%	Gageldijk: 43%	Onbekend	Lijn 78: 100%	51%	10%
	Houten: 15%	Overig: vrijwel 0%		77 + 78 samen: 11%		

Bron: op basis van gebiedsanalyses hoofdstuk 2 (zie aldaar)

Het afgehaakte deel van de reizigers maakt nu gebruik van een ander transportmiddel of reist niet meer.

#### (2) Reizigers op nieuwe haltes

We stellen het aantal reizigers van flex in (november) 2022 op 100%, en gaan na welk deel reist van/naar een halte die met de komst van flex nieuw werd toegevoegd aan het netwerk.

Gebied	Houten/Schalkwijk	Maarsse- n/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen n.	Bilthoven	Woerden e.o.	Mijdrecht
Reizen met flex van/naar haltes die met de komst van flex nieuw werden toegevoegd t.o.v. alle reizen met flex	22%	89%	16%	8%	10%	25%

Bron: op basis van gebiedsanalyses hoofdstuk 2 (zie aldaar)

### Overall conclusies over de invloed van invoering flex op het gebruik

In de meeste gebieden zien we wel een (soms fors) teruggelopen aantal reizigers sinds de introductie van flex. We leiden hieruit af dat 'flex' niet in alle gevallen en niet voor alle reizigers / reizen een gelijkwaardig alternatief is gebleken. Vermoedelijk is flex wel aantrekkelijk voor een specifieke bepaalde doelgroep maar niet aantrekkelijk als voor/natransport voor forenzen die met regulier ov verder reizen. Dat is zeker het geval als lopen of fietsen een beter alternatief is om bij de (gestrekte) buslijn of bij de trein te komen. Vanuit de voormalige gebruikers van het regulier OV bezien is flex, afgaand op hun gedrag, voor velen geen goed alternatief gebleken. Er zijn echter ook nieuwe gebruikers, bijvoorbeeld waar flex een geografisch groter gebied is gaan gaat bestrijken maar dit biedt qua aantal reizigers meestal maar beperkt tegenwicht aan het verlies aan reizigers.

In **Houten/Schalkwijk** is ongeveer de helft van de reizigers afgehaakt na de introductie van flex, resulterend in een negatief oordeel, maar het is hierbij belangrijk om onderscheid te maken tussen reizigers binnen Houten en reizigers van/naar 't Goy, Schalkwijk en het buitengebied. Voor de reizigers binnen Houten zal de fiets (als voorttransportmiddel naar station Houten of Houten Castellum) aantrekkelijker zijn dan het gebruik van Flex – uit zowel het inwonersonderzoek als uit het reizigersonderzoek (alle flex-systemen samen) blijkt dat 2 op 3 ten minste maandelijks fietst. Voor de reis vanuit het buitengebied naar Houten is de fietsafstand daarentegen veel groter, en vanuit daar is het gebruik van Flex dan ook vrijwel gelijk aan het gebruik van voormalige buslijnen.

In **Maarsse / Utrecht NW** haakte ook ongeveer de helft van de reizigers af als zij in het buitengebied (omgeving Gageldijk), waar de vaste buslijn geheel verdween, willen reizen. Daarentegen zien we binnen de stedelijke omgeving, waar de vaste buslijn 'slechts' is gestrekt dat vrijwel geen reizigers met flex reizen. Omdat flex minder reizigers trekt dan een vaste lijn en dat dit effect sterker wordt naarmate er nog wel een andere lijn in de buurt komt, maken we hieruit het beeld op dat veel reizigers van vaste ov-lijnen het flex-vervoer pas als alternatief gebruiken als het echt niet anders kan. Om een langere afstand naar een (gestrekte) buslijn te overbruggen kiezen ze voornamelijk een ander transportmiddel dan flex. We zien ook dat er een relatief grote groep nieuwe gebruikers is gekomen naar Tienhoven (SpaSreen). Hier kwam voorheen geen ov, en de afstanden er naartoe zijn groot. Reizen naar SpaSreen zijn daarbij vermoedelijk ook nog vaak incidentele reizen. Al met al is zowel fietsen als lopen dan een minder voor de hand liggend alternatief. We beoordelen Maarsse / Utrecht NW op het punt van gebruik negatief omdat enerzijds ongeveer de helft van de oorspronkelijke reizigers afhaakt in het buitengebied en vrijwel alle reizigers in de stedelijke omgeving niet migreren naar flex, maar er ook nieuwe gebruikers tegenover staan.

In **Vijfheerenlanden** hebben we weinig conclusies kunnen trekken wegens het ontbreken van gegevens.

We zien dat in **Bilthoven** het volume van lijn 78 na de invoering van flex min of meer gehandhaafd is. Lijn 78 was een lokale lijn waar flex mogelijk in gelijke mate tegemoet komt aan de verplaatsingsbehoeften. Ook zien we dat reizigers die eerst met lijn 77 gingen maar heel beperkt 'overgestapt' zijn op flex, en waarschijnlijk zijn gaan lopen of fietsen naar een resterende halte van

lijn 77. Flex is als voor- en natransport op de korte afstand onvoldoende aantrekkelijk. We beoordelen Bilthoven op het punt van het gebruik als neutraal omdat het er ondanks het verlies van reizigers van lijn 77 in geslaagd is een aanzienlijke groep reizigers van lijn 78 vast te houden.

In **Woerden/Linschoten** haakt ongeveer de helft van de reizigers af zodra de vaste buslijn wordt vervangen door flex. Hier rijdt SyntusFlex niet in de ochtendspits, terwijl in de ochtend- én middagspits een stadsdienst in één richting wordt aangebonden in een deel van de woonwijken van Woerden en in Linschoten. Dit maakt de analyse complexer dan in de andere gebieden. Omdat er veel reizigers afhaken en bovendien weinig nieuwe reizigers worden aangetrokken, beoordelen we het gebruik van flex in dit geval als negatief.

In **Mijdrecht** zien we dat maar een heel klein deel van het oorspronkelijke volume van de lijnen M1 en M2 behouden blijft sinds de invoering van flex. Waar deze lijnen op zichzelf al niet veel volume wisten te genereren, wist flex deze rol in nog mindere mate succesvol te vervullen. Een mogelijke verklaring is dat M1 en M2 toch voornamelijk als voor- en natransport binnen Mijdrecht werden gebruikt, waar lopen of fietsen nu het betere alternatief is dan Flex. Dit past bij het beeld dat in ook Bilthoven en Maarssen/Utrecht noordwest was ontstaan: dat flex als voor- en natransport op korte afstanden minder goed werkt. Omdat het flex-systeem in Mijdrecht maar voor een zeer beperkte groep oorspronkelijke reizigers een alternatief is en er zeer weinig nieuwe reizigers zijn aangetrokken, beoordelen we het gebruik van flex in dit geval als negatief.

#### *Gebruik van flex in de tijd*

In de gebieden Houten/Schalkwijk, Maarssen/Utrecht noordwest en Vijfheerenlanden geldt: sinds medio 2021 is het aantal reizen vrij stabiel. In Bilthoven is dit beeld identiek, direct vanaf de startdatum. Dit beeld is gebaseerd op de ontvangen rittenbakken. In Woerden/Linschoten is het aantal reizen sinds de meest ingrijpende wijzigingen (2020) ook vrij stabiel. Dit betekent waarschijnlijk dat in de 5 genoemde gebieden inmiddels een vaste groep reizigers het flexproduct heeft gevonden en blijft gebruiken. Dit is een positief gegeven dat wordt gestaafd door de ruim voldoende tot goede totaalbeoordeling van deze 5 flex-systemen zoals blijkt uit het onderzoek onder de huidige gebruikers.

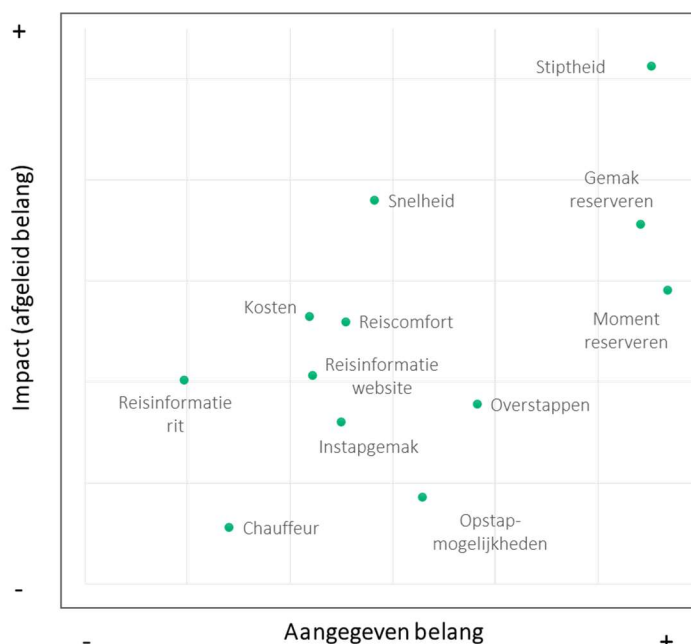
In gebied Vijfheerenlanden, Maarssen/Utrecht noordwest én Houten/Schalkwijk is het overigens opvallend dat het aantal reizen volgens de kwartaalrapportage van Qbuzz sinds voorjaar 2021 opeens fors steeg. Bij navraag is gebleken dat de gegevens uit de kwartaalrapportages van Qbuzz niet juist zijn. Met name voor de gegevens over het jaar 2021 geldt dat deze niet betrouwbaar genoeg zijn om te gebruiken voor conclusies of analyses.

Het aantal reizigers in Mijdrecht is in 2020 en 2021 redelijk stabiel geweest, maar halveert in 2022. In het inwonersonderzoek is Mijdrecht ook het enige gebied waar we een opvallend hoog aantal ex-flexgebruikers aantreffen, iets dat derhalve consistent is met het teruglopend aantal reizigers. Wat de mogelijke redenen voor de daling betreft biedt het reizigersonderzoek hier gelet op het lage aantal waarnemingen geen kwantitatieve houvast, al maken een aantal respondenten melding van problemen met de uitvoeringskwaliteit (lage stiptheid / vaak überhaupt niet rijden). De provincie twijfelt daarbij aan de juistheid van die data, waardoor het nog moeilijker is om een en ander te staven/verklaren.

### 3.2 Oordeel over Reizigerstevredenheid: de tevredenheid is op vergelijkbaar niveau als voorheen, stiptheid en aspecten rond reserveren scoren (te) laag

#### *Determinanten van tevredenheid*

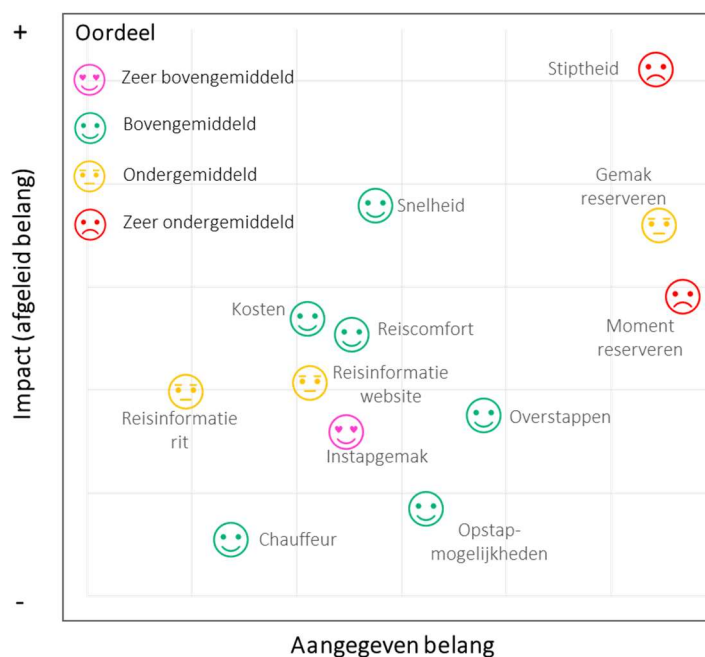
In het onderzoek onder reizigers is gevraagd naar het totaaloordeel over flex, het oordeel over een aantal deelaspecten, en het belang dat men daaraan zegt te hechten. Deze 3 gegevens laten toe de (afgeleide) impact van elk aspect op het totale oordeel uit te zetten tegen het aangegeven belang. De figuur geeft de resultaten voor alle flex-systemen samen weer (gebaseerd op n=152).



Bron: analyse op basis van Reizigersonderzoek

Over het algemeen kan gesteld worden dat aspecten met een hoog afgeleid en aangegeven belang, in een ‘ideale wereld’ relatief het hoogst beoordeeld zouden moeten worden. Aspecten waarvan alleen het aangegeven belang hoog is, hoeven niet bovengemiddeld hoog te scoren maar het is wel van belang hierover goed naar reizigers te communiceren.

In onderstaande figuur is het relatief oordeel van elk aspect (ten opzichte van het gemiddelde van alle aspecten samen) toegevoegd. De absolute scores per aspect zijn verderop in deze paragraaf te vinden.



Bron: analyse op basis van Reizigersonderzoek

De resultaten geven vrij duidelijk weer waar het oordeel over de flex-systemen tekort schiet, te weten de stiptheid, het gemak van reserveren, en het moment van reserveren – deze aspecten blijven achter in de beoordeling terwijl zowel het aangegeven als afgeleid belang bovengemiddeld hoog zijn. We komen hier in hoofdstuk 4 (aanbevelingen) op terug.

#### Vergelijking met regulier OV

Op totaal- en aspect-niveau vergelijken we het reizigersoordeel over de 6 flex-systemen samen met die van regulier openbaar vervoer. Deze laatste baseren we op de OV-klantenbarometer (streekvervoer provincie Utrecht 2022). Dit biedt een goede basis voor een vergelijking op hoofdlijnen, wel moeten we ons bewust zijn van verschillen in de aanpak – bijvoorbeeld: niet exact dezelfde aspecten bevestigd, afwijkende vraagstelling, beoordeling algemeen (dit onderzoek) vs. De gemaakte rit (OV-klantenbarometer).

Aspect Flex	6 Flex-systemen	Regulier OV (bus)	Soortgelijk aspect OV-Klantenbarometer
<b>Algemeen oordeel</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>Totaal score</b>
Chauffeur	8,2	8,3	Klantvriendelijkheid personeel
Reisinformatie website	7,3	7,2	Informatie op halte / station
Reisinformatie rit	7,3	7,9	Informatie tijdens rit
Gemak reserveren	7,4	8,5	Vervoerbewijs kopen / opladen
Moment reserveren	7,1	6,9	Frequentie
Opstapmogelijkheden	8,2	-	geen passend equivalent
Instappgemak	8,6	9,0	Gemak instappen
Stiptheid	7,1	6,9	Punctualiteit
Reiscomfort	8,0	8,0	Rijstijl bestuurder, overlast medereizigers, kans op zitplaats, voertuig: klimaat, inrichting, geluid (gemiddelde)
Snelheid	8,1	8,1	Reissnelheid
Kosten	7,9	6,1	Prijs
Overstappen	8,2	6,9	Overstaptijd
N	152	554	

Bron: Reizigersonderzoek, OV Klantenbarometer 2022 (provincie Utrecht, bus)

Het totaaloordeel over flex blijft licht achter bij het OV algemeen (7,6 vs. 7,9). Dit lijkt niet structureel te wijten aan het flex-principe, want we zien ook flex-systemen die een 8 of hoger scoren (Bilthoven, Vijfheerenlanden – deze laatste weliswaar op een lage basis). Gezien de korte bestaansperiode zijn flex-systemen bovendien nog niet door- of uitontwikkeld (daar waar het regulier OV al een paar decennia systematisch wordt opgevolgd en verbeterd) en er mag verwacht worden dat met de nodige inspanningen nog verbeteringen gerealiseerd kunnen worden (zie in dit verband verder hoofdstuk 4).

In de veronderstelling dat de tevredenheid vóór de introductie van flex mogelijk ook (iets) onder het landelijk niveau lag (als gevolg van de beperkte dienstverlening) lijkt flex in bepaalde gevallen een oplossing die qua klanttevredenheid ten minste gelijkwaardig is aan het regulier OV in bepaalde situaties en we beoordelen flex daarom wat betreft reizigerstevredenheid, vergeleken met het voormalige reguliere OV, als neutraal. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat degenen die zijn ‘afgehaakt’ na de invoering van flex waarschijnlijk minder tevreden waren met de flex-oplossing (maar om evidente redenen niet zijn opgenomen in het reizigersonderzoek). Uit 3.1 blijkt dat dit een aanzienlijk deel van de voormalige reizigers betreft.

Wat opvalt is de hoge beoordeling van de kosten (de prijs van een rit) in de flex-gebieden (7,9) ten opzichte van het regulier OV (6,1). Er lijkt wat ruimte te zitten in de prijs van een rit, zeker als de



opbrengsten geïnvesteerd kunnen worden in de kwaliteit (en dan met name de stiptheid die in verschillende opzichten belangrijk is en juist laag scoort).

#### Verschillen tussen gebieden

Kijken we naar de verschillen tussen de flex-gebieden dan varieert het totaaloordeel tussen 7,2 (Maarssen / Utrecht noordwest) en 8,2 (Bilthoven), zie onderstaande tabel.

Aspect	Mijdrecht/ Wilnis*	Woerden	Bilthoven	Houten/ Schalkwijk	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen*	Totaal
<b>Algemeen oordeel</b>	<b>7,6</b>	<b>7,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,6</b>
Chauffeur	7,1	8,2	8,6	8,3	8,2	8,1	8,2
Reisinformatie website	7,6	6,9	7,9	7,2	7,6	7,7	7,3
Reisinformatie rit	7,3	7,0	7,4	7,4	7,3	7,7	7,3
Gemak reserveren	7,0	6,5	8,1	7,5	7,7	8,1	7,4
Moment reserveren	6,5	5,7	8,0	7,8	7,8	7,7	7,1
Opstapmogelijkheden	8,5	8,4	8,1	8,3	7,6	8,5	8,2
Instapgemak	9,0	8,5	8,6	8,6	8,4	8,5	8,6
Stiptheid	6,1	6,8	7,8	7,5	6,1	8,3	7,1
Reiscomfort	8,6	7,8	8,5	7,7	7,9	8,3	8,0
Snelheid	8,9	7,8	8,5	8,3	7,6	8,0	8,1
Kosten	7,9	7,4	8,3	8,0	8,0	8,5	7,9
Overstappen	8,3	8,1	8,5	8,0	8,2	8,1	8,2
N	7	47	23	28	33	14	152

\* zeer lage basis

Bron: Reizigersonderzoek

Hoewel het onderliggende aantal waarnemingen laag is, kan wel een consistente verklaring worden gevonden voor een aantal van de verschillen tussen systemen.

In Maarssen wordt de stiptheid zeer laag beoordeeld en dit in overeenstemming met operationele data over de stiptheid (zie 2.1.4). Zoals eerder besproken hangt de stiptheid ook nauw samen met het algemeen oordeel.

In Bilthoven (en in mindere mate ook in Vijfheerenlanden) wordt het hoge algemeen oordeel ondersteund door een goede waardering voor het gemak van reserveren en het moment van reserveren, terwijl de stiptheid hier ook bovengemiddeld scoort. De drie genoemde aspecten hangen zoals eerder besproken nauw samen met het algemeen oordeel.

Ook in Woerden blijft het totaaloordeel achter bij het gemiddelde. Dit lijkt voort te komen uit een lage beoordeling van het gemak van reserveren en het moment van reserveren. Hier is een mogelijk verband met de benadering van SyntusFlex vs. U-flex, zoals in meer detail besproken wordt in 2.1.3.

Afgaand op het totaaloordeel van reizigers beoordelen we op het punt klanttevredenheid Woerden en Maarssen als negatief (licht onder de gemiddelde tevredenheid), Houten/Schalkwijk als neutraal, en Bilthoven als positief (ruim boven het gemiddelde). Voor Mijdrecht/Wilnis en Vijfheerenlanden is het aantal waarnemingen te laag (<20) om er direct een oordeel op te baseren. Vijfheerenlanden neigt echter naar een positief oordeel gelet op het bovengemiddelde totaaloordeel (op basis van het beperkte aantal waarnemingen) en het ontbreken van duidelijke zwaktes, en Mijdrecht neigt eerder naar een (licht) negatief oordeel gelet op de negatieve geluiden over de stiptheid (en waarbij stiptheid een hoge impact heeft op het totaaloordeel) en de teruglopende gebruikscijfers die bevestigd lijken te worden in het inwonersonderzoek.

Kijken we naar de kosten voor de reiziger (tarief/ prijs van een rit) dan lijken de U-flex gebieden hoger te scoren dan SyntusFlex. Mogelijk komt dit door het opstaptarief dat SyntusFlex, anders dan U-flex, ook in rekening brengt in geval van een overstap. Het oordeel over kosten bij is echter ook bij SyntusFlex (7,4) nog voldoende hoog, zeker vergeleken met het streekvervoer in de provincie (6,1).

Prijzen per 1/1/2023	Mijdrecht/ Wilnis	Woerden	Bilthoven	Houten/Schalkwijk	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen
Opstaptarief (€)	2,15	2,15	2,15	2,70	2,70	3,75
Dubbel opstaptarief	ja	ja	nee	nee	nee	nee
Oordeel over kosten	(lage basis)	7,4	8,3	8,0	8,0	(lage basis)

Bron: inventarisatie inno-V

### 3.3 Oordeel over Reismogelijkheden: flex heeft vaak een positief effect op venstertijden, halte-dichtheid en omvang gebied, maar vaste ritten in de spits zijn veelal verdwenen

#### Venstertijden

Zonder meer een positief effect van flex zijn de ruimere venstertijden in veel gebieden. Onderstaande tabellen geven de venstertijden weer voor<sup>62</sup> en na de invoering van flex.

Voor-situatie	Houten (lijn 45)	Maarssen (lijn 13)	Vijfheerenlanden	Bilthoven (lijn 78)	Woerden in 2019	Mijdrecht (M1 en M2)
Ma-vr	6:00-19:00	6:30-18:30	belbus detail onbekend, buurtbus 1x/2u alleen overdag	6:00-18:00	6:30-19:00 + flex	6:00-21:00
Za	8:00-18:00	7:30-18:30	belbus detail onbekend	8:00-18:00	flex 8:30-24:00	-
Zo	-	-	belbus detail onbekend	-	flex 8:30-24:00	-

Nieuwe situatie	Houten	Maarssen	Vijfheerenlanden	Bilthoven	Woerden	Mijdrecht
Ma-vr	6:00-0:30	6:00-0:30	6:00-1:00	6:00-0:30	ochtend- en middagspits: vaste ritten in sommige wijken + 8:30-24:00 overall flex	6:00-21:00
Za	7:00-0:30	7:00-0:30	7:00-1:00	7:00-0:30	flex 8:30-24:00	-
Zo	8:00-0:30	8:00-0:30	8:00-1:00	8:00-0:30	flex 8:30-24:00	-

Bron: inventarisatie inno-V

De venstertijden van flex zijn in de meeste gevallen elke dag van de week, van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat, waar het regulier OV voor de invoering van flex soms niet beschikbaar was in de avonden en/of weekenden (zondagen). Dit is overigens een voordeel dat forenzen, die veelal door de week overdag reizen, geen meerwaarde biedt boven regulier ov. In Woerden was in 2019 al sprake van flex-oplossingen. In Mijdrecht zijn de venstertijden gelijk gebleven.

<sup>62</sup> In Woerden zijn al in 2019 flex-oplossingen ingevoerd. We richten ons hier op het verschil tussen die beginsituatie en 2022

## Haltes

In alle gebieden is hetzij het aantal haltes in het oorspronkelijke gebied verhoogd hetzij de omvang van het gebied vergroot, of een combinatie van beide (zie onderstaande tabel).

## Overzicht en oordeel

De tabel vat de situatie wat betreft venstertijden, aantal haltes en bestaan van een vaste dienstregeling in de spits voor en na de invoering van flex samen.

	Houten/Schalkwijk	Maarsse Utrecht NW	Vijfheeren- landen.	Bilthoven	Woerden e.o. <sup>63</sup>	Mijdrecht
Avond en weekend	uitgebreid	uitgebreid	uitgebreid	uitgebreid	gelijk	gelijk
Halte-dichtheid in voormalig gebied	licht uitgebreid	uitgebreid	licht uitgebreid	licht uitgebreid	licht uitgebreid	licht uitgebreid
Omvang van het gebied	uitgebreid	licht uitgebreid	licht uitgebreid	uitgebreid	licht uitgebreid	uitgebreid
Vaste ritten spits	opgeheven	opgeheven	opgeheven	opgeheven	deels opgeheven	opgeheven

In **Houten/Schalkwijk** is naast de toegenomen omvang van het gebied sprake verruimde venstertijden in de avonden en de hele zondag, maar vaste ritten in de spits zijn verdwenen, resulterend in een positief oordeel wat betreft de reismogelijkheden.

In **Maarsse** is sprake van verruimde venstertijden in de avonden en de hele zondag. Ook het aantal haltes is toegenomen, maar vaste ritten in de spits zijn verdwenen, resulterend in een positief oordeel.

In **Vijfheerenlanden** is in ieder geval ten opzichte van de voormalige buurtbus sprake van verruimde venstertijden in het gehele weekend. Ook het aantal haltes is toegenomen. De vaste ritten in de spits zijn verdwenen. Een positief oordeel resulteert.

In **Bilthoven** is sprake van verruimde venstertijden in de avonden en de hele zondag. Ook het aantal haltes is toegenomen, maar de vaste ritten in de spits zijn verdwenen- alles bij elkaar een positief oordeel wat betreft de reismogelijkheden.

In **Woerden** is sprake van gelijkblijvende venstertijden, met uitzondering van enkele wijken (o.a. Polanen) waar nu helemaal geen voorziening meer is op werkdagen vóór 8:30 uur en andere wijken waar de vaste ritten in de spits zijn gebleven. Het aantal haltes is wel toegenomen. In totaliteit resulteert een positief oordeel.

In **Mijdrecht** tot slot is sprake van gelijk gebleven venstertijden (geen aanbod in late avond en het gehele weekend). Het aantal haltes is toegenomen, vaste ritten in de spits zijn verdwenen. In totaliteit resulteert een neutraal oordeel.

<sup>63</sup> In Woerden zijn al in 2019 flex-oplossingen ingevoerd. We richten ons hier op het verschil tussen die beginsituatie en 2022

## 3.4 Oordeel over Uitvoering en exploitatie: Vervoerders leveren wat beloofd is, maar flex is niet per se een verbetering en de punctualiteit laat in sommige gevallen te wensen over

We gaan in deze paragraaf eerst in op het voldoen aan afspraken door de aanbieders van flex en het behalen van de doelstellingen. Ook kijken we naar de operatie. We hebben weinig kans gekregen om de operatie van binnenuit te bekijken, en kijken daarom naar de punctualiteit, waar concrete data van beschikbaar is.

### 3.4.1 Voldoen aan afspraken en behalen van de doelstellingen

#### *Voldoen aan afspraken*

Eén van de door de Provincie geformuleerde onderzoeksvragen luidt: “Zijn de verschillende flex-projecten uitgevoerd conform afspraak?”. Er zijn afspraken gemaakt tussen provincie en vervoerders over de vergoedingen en gedeeltelijk over de hiervoor te leveren productie (inzeturen bij SyntusFlex). Op basis van beschikbaar gestelde informatie is onze indruk dat vervoerders daar de ‘productie’ hebben geleverd zoals er is afgesproken, wat ook blijkt uit de verschillende begrotingen, subsidieverstrekingen, verantwoordingen en rapportages.

De aard van de gemaakte afspraken geeft vervoerders weinig uitdagingen<sup>64</sup>. Er zijn nu vooral afspraken gemaakt over de beschikbaarheid van voertuigen (productie in inzeturen) en bijvoorbeeld niet over de garanties die de reiziger krijgt om te kunnen reizen wanneer hij wil. De vormgeving van deze afspraken verdient in de toekomst meer aandacht.

Ook de beloften richting reizigers worden waargemaakt – over het algemeen werkt het flex-vervoer zoals beschreven op onder meer de website en ook in de voorwaarden die Qbuzz en Keolis hebben gepubliceerd voor U-flex en SyntusFlex.

#### *Behalen van de doelstellingen*

Zijn de doelstellingen van flex gehaald? Naar onze indruk ligt bij de beoogde effecten van de invoering van flex de nadruk sterk op de kwaliteit van het aanbod voor de reiziger. Met het oog hierop is ook de idee achter U-flex Houten/Schalkwijk relevant: slimmer doen, niet vanuit besparing, maar om een beter product neer te zetten.

Vanuit die invalshoek concluderen we dat, mede gebaseerd op 3.1 (Gebruik) en 3.2 (Tevredenheid) de invoering van flex voor het vervoer op de korte afstand vaak geleid heeft tot verlies aan reizigers (50% is eerder regel dan uitzondering) terwijl Flex op de langere afstand veel meer reizigers weet te behouden. We kunnen daarom niet in algemene zin spreken kan worden over een ‘beter product’ of een ‘slechter product’. Met name voor regelmatige reizigers die moeten overstappen is Flex niet aantrekkelijk als er op een acceptabele loop- of fietsafstand ook een vaste OV-lijn beschikbaar is zoals een (andere/gestreckte) buslijn of een treinstation.

Hoewel zoals eerder opgemerkt vooraf geen meetbare indicatoren aan ons werden kenbaar gemaakt over wanneer de ‘pilots’ als succesvol moeten worden beoordeeld, kunnen we wel een aantal aanbod-gerelateerde aspecten vergelijken voor en na de invoering van flex, te weten de venstertijden (reismogelijkheden “in de tijd”) en het aantal en de ligging van haltes (reismogelijkheden “in de ruimte”).

<sup>64</sup> Dit wil niet zeggen dat er geen inspanningen geleverd worden. Zo werkt Keolis aan een aantal verbeterpunten: verminderen no shows, verhogen betrouwbaarheid operatie, verbeteren reserveermodule (bron: Powerpoint syntusflex 15-02-2023)

## 3.4.2

## Punctualiteit

De tabel vat de punctualiteitscijfers in de verschillende gebieden samen. Daarbij nemen we alleen de gevallen op die de grootste negatieve impact op de reiziger hebben – wordt men te vroeg opgehaald, dan nemen we aan dat, anders dan bij regulier ov dat te vroeg bij de halte is, de bus wacht op de betreffende reiziger en er geen sprake is van een negatieve impact. Die is er alleen als men te laat wordt opgehaald.

2022	Houten/Schalkwijk	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen.	Bilthoven	Woerden e.o.	Mijdrecht
Te laat opgehaald	12%	20%	16%	8%	0%	0%
Te laat afgezet	nvt	nvt	nvt	nvt	1%	3%

Bron: inventarisatie inno-V

Uit de tabel ontstaat de indruk dat het in de SyntusFlex gebieden beter met de punctualiteit gesteld is dan in de U-flex gebieden, waarbij we willen benadrukken dat de gehanteerde normen en de architectuur van de boekingssoftware afwijken tussen de twee vervoerders. Een kanttekening hierbij is dat in Woerden de stiptheid door reizigers juist lager beoordeeld wordt dan in de U-flex gebieden, uitgezonderd Maarssen/ Utrecht NW. Mogelijk kunnen de resultaten van beide systemen niet goed worden vergeleken en/of is er soms sprake van het missen van ritten (door de te vroege aankomst, de verschillende wijze van communicatie daarover), niet-uitgevoerde ritten (die wellicht niet in de ontvangen data zitten) of een mismatch in de tijd (data uit 2022 vs. Reizigersonderzoek in 2023). Alleen voor het gebied Maarssen/ Utrecht NW komen de bevindingen wel beter overeen met de feedback van reizigers – dit gebied scoort wat “objectieve” als “subjectieve” punctualiteit betreft het slechts van alle U-flex gebieden.

## 3.5

### Oordeel over Kosten: de kostendekkingsgraad van flex varieert sterk tussen de systemen maar is in totaliteit vergelijkbaar met het regulier aanbod vóór flex

We vergelijken in deze paragraaf de operationele kosten tussen de situatie voor en na de invoering van flex. In het geval van flex onderscheiden we de kosten van het rijden en de aanvullende kosten. De opstartkosten van de flex-systemen worden in een aparte paragraaf op een rij gezet. Ook kijken we naar de tarieven. Tenzij anders vermeld zijn alle genoemde hoeveelheden en bedragen terug te vinden in hoofdstuk 2.

## 3.5.1

## Operationele kosten

De tabel vat de kosten en opbrengsten van het vervoer (exclusief opstartkosten) in de 6 gebieden samen, waarbij voor 2 gebieden vanwege het ontbreken van eenduidige cijfers over de kosten na de invoering van flex geen bedragen zijn opgenomen. Voor 2019 betreft het soms een deel van de voormalige kosten en opbrengsten. Voor een betere vergelijking met 2022 wordt een indexatie toegepast op de kosten en opbrengsten van regulier ov:

- De kosten van 2019 en 2020 worden gecorrigeerd aan de hand van de Landelijke Bijdrage Index (LBI) Bus Diesel<sup>65</sup>. De (definitieve) LBI Bus Diesel bedroeg 0,77% in 2020, 4,34% in 2021 en 8,91% in 2022. Concreet resulteert dit in een index van 87,33 in 2019, 88,00 in 2020 en 91,82 in 2021 bij een index van 100 in 2022.

<sup>65</sup> Bron: DOVA (www.dova.nu)

- De opbrengsten in 2019 en 2020 worden gecorrigeerd voor tariefstijgingen in het ov aan de hand van de Landelijke Tariefindex (LTI)<sup>66</sup>. De LTI bedroeg 2,23% in 2020, 0,91% in 2021 en 2,21% in 2022. Concreet resulteert dit in een index van 94,84 in 2019, 96,96 in 2020 en 97,84 in 2021 bij een index van 100 in 2022.
- Aangezien kosten en opbrengsten niet in dezelfde mate toenemen, verandert ook de kostendekking licht.

#### Vergelijking kosten voor en na invoering van flex

Aspect	Mijdrecht/ Wilnis	Woerden	Bilthoven	Houten/Scha lkwijk	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen
<b>Voor invoering flex</b>						
Jaar	2019		2019	2019	2019	2020
DRUs	2.744		2.358		3.947	1.943
Opbrengsten	7.111		2.478	27.589	36.043	
Kosten	150.033		168.216	237.571	441.117	
Tekort	142.922		165.737	209.982	405.074	243.070
Kostendekking	4,7%		1,5%	11,6%	8,2%	
<b>Voor invoering flex – prijspeil 2022 tbv vergelijking met situatie na invoering van flex in 2022</b>						
Opbrengsten	7.498		2.613	29.090	38.004	
Kosten	171.800		192.621	272.038	505.115	
Kostendekking	<b>4,4%</b>		<b>1,4%</b>	<b>10,7%</b>	<b>7,5%</b>	
<b>Na invoering flex</b>						
Jaar	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Reizigers	1.481	24.595	4.395	10.583	11.341	4.597
Ritten	1.266	20.160	3.887	9.680	9.885	4.468
Opbrengsten <sup>67</sup>	2.962	49.190	8.790	26.458	28.3353	16.090
Totale kosten (rijden + overig)			232.122	347.909	282.219	418.360
Tekort/subsidie			223.332	321.451	253.867	402.271
Kostendekking			<b>3,8%</b>	<b>7,6%</b>	<b>10,0%</b>	<b>3,8%</b>
Tekort per reiziger			50,82	30,37	22,38	87,51
Overige kosten			36.130	46.084	45.147	45.147
Aandeel overige kosten			15,6%	13,2%	16,0%	10,8%

Bron: analyse op basis van inventarisatie inno-V

De kostendeckingsgraad van flex in 2022 bedraagt in het beste geval zo'n 10% maar kan daar ook ver onder liggen. Er tekent zich een positief verband af tussen aantal reizigers en kostendeckingsgraad. Tekorten per reiziger kunnen oplopen tot richting 100 euro per reiziger. Vóór de invoering van flex zien we in de gebieden waar flex is ingevoerd een soortgelijke bereik van de

<sup>66</sup> Bron: DOVA (www.dova.nu)

<sup>67</sup> Provincie heeft aangegeven dat dit mogelijk te optimistische cijfers zijn. Er zijn echter geen aanvullende cijfers verkregen om e.e.a. te kunnen staven.

kostendekkingsgraad. We kunnen derhalve niet stellen dat flex wat dit betreft noodzakelijkerwijs beter is dan het regulier OV, en beoordelen flex wat betreft kostendekkingsgraad ten opzichte van regulier OV (in de betreffende gebieden) als neutraal.

Flex-vervoer vereist de inzet van onder andere een regiecentrale, specifieke IT-systemen en de kosten van het reserveren (telefonisch en met apps). Deze zijn in bovenstaand overzicht opgenomen in de totale kosten en ook apart vermeld.

In absolute zin zijn de aanvullende kosten in het geval van U-flex van dezelfde orde-grootte per gebied. Een belangrijk deel van de kosten komt voor rekening van de regiecentrale. Als hier de kosten van de telefonische reservering deel van uitmaken, dan zijn hier mogelijk aanzienlijke besparingen te behalen door reserveringen zoveel mogelijk via apps te laten lopen.

Al met al beoordelen we, ten opzichte van de andere flex-systemen, de kostendekkingsgraad in Maarssen / Utrecht NW als positief. Het tekort per reiziger blijft er onder het niveau van het “typische” kostenniveau van WMO vervoer (dat rond 30 euro ligt<sup>68</sup>), wat gelet op de additionele flexibiliteit van de flex-systemen vergeleken met WMO vervoer een positief gegeven is. In Houten/Schalkwijk is de kostendekkingsgraad wat lager en het tekort per reiziger hoger en eerder op het niveau van WMO vervoer, resulterend in een (licht) positief oordeel voor Houten/Schalkwijk. Bilthoven beoordelen we (licht) negatief met een tekort dat oploopt tot 50 euro per reiziger. Tot slot beoordelen we Vijfheerenlanden als (zeer) negatief met tekorten oplopend tot ver boven 50 euro. Zonder dat we dit onderzocht hebben, zijn er hier waarschijnlijk andere vervoersoplossingen die in lagere kosten per reiziger resulteren. Uiteindelijk blijft de waarde die wordt toegekend aan het bieden van openbaar vervoer in een bepaald gebied een politieke keuze die zwaarder kan wegen dan een beoordeling op basis van vervoerkundige overwegingen.

Van Mijdrecht/Wilnis en Woerden zijn onvoldoende robuuste gegevens beschikbaar om tot een beoordeling van de kosten na de invoering van flex te komen.

### 3.5.2 Opstartkosten (eenmalig)

De opstartkosten dienen om de flex-formules te ontwikkelen. De volgende kosten zijn gevonden:

Aspect	Mijdrecht/ Wilnis	Woerden <sup>69</sup>	Bilthoven	Houten/Schal- kwijk	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen
Eerste jaar						
jaartal	?	2019	2021	2019	2020	2020
kosten	?	25.000	41.932	0 <sup>70</sup>	28.480	28.480
% van tot. kosten 2022	?	?	18%	-	10%	7%

Berekend als mark-up op de kosten van het vervoer in 2022 bedragen de opstartkosten, waar bekend/ in rekening gebracht, tot 18% van de totale kosten. Het gemiddelde niveau van zo'n 12% van de jaarlijkse kosten is daarmee relatief gering voor een eenmalige kost, voornamelijk de productiekosten zijn bepalend voor de totale kosten van de flex-systemen. In Bilthoven zijn de

<sup>68</sup> Gebaseerd op onze ervaringen elders

<sup>69</sup> De opstartkosten voor het project in Woerden bedroegen € 25.000,- in 2019. In 2020 is € 15.000,- aan doorontwikkelingskosten begroot, wat resulteert in een totaal van € 40.000. Deze € 15.000 zijn toegevoegd aan de overige kosten van 2020.

<sup>70</sup> Via programma Smart Mobility

opstartkosten overigens niet alleen relatief hoog, maar ook in absolute zin. Mogelijk zijn kosten hier op een andere wijze verdisconteerd naar de verschillende posten.

### 3.5.3 Kosten voor de reiziger / tarieven

De tabel geeft de ritprijzen in het jaar 2022 weer en of bij overstap een dubbel opstarttarief betaald moet worden.

Aspect	Mijdrecht/ Wilnis	Woerden	Bilthoven	Houten/Schal kwijk	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen
Prijs per rit in 2022	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,00	€ 2,50	€ 2,50	€ 3,50
Dubbel opstarttarief	ja	ja	nee	nee	nee	nee

In alle gevallen is het tarief niet afstandsafhankelijk. Daardoor is bijvoorbeeld een korte rit binnen de kern van Leerdam (in Vijfheerenlanden) relatief duur. Toch liggen de tarieven een stuk dichterbij de buurt van een reguliere busrit op saldreizen dan alternatieven als een taxirit (en dit terwijl voor de kosten/tekorten juist het omgekeerde geldt).

In het reizigersonderzoek worden de tarieven (daar vanuit het perspectief van de reiziger genoemd: kosten), wellicht mede daardoor, relatief goed beoordeeld. Op basis van het voorgaande is verhoging van het tarief, mocht daarvoor gekozen worden, te verantwoorden. Zo kan overwogen worden om een toeslag te rekenen aan alle instappers zodat ook (studentenkaart)-abonementhouders per rit een extra bijdrage leveren en een iets hogere drempel ervaren om van flex gebruik te maken. Net zoals het acceptabel niveau van het tekort per reiziger is het reizigerstarief uiteindelijk (ook) een politieke keuze.

### 3.6 Uit de beoordeling en vergelijking van systemen volgt dat elk systeem positieve en negatieve aspecten heeft waar leerpunten uit zijn af te leiden

Tot slot vatten we de beoordelingen van de 6 flex-systemen samen. We richten ons op het gebruik, de reizigerstevredenheid, het vervoersaanbod, de punctualiteit (als indicator voor de uitvoering) en de kosten. Voor elk van deze onderdelen hebben we een betekenisvolle indicator kunnen definiëren.

Onderdeel en aspect	Mijdrecht/ Wilnis	Woerden	Bilthoven	Houten/Schalkwij k	Maarssen/ Utrecht NW	Vijfheeren- landen
<b>Gebruik</b> (reizigersaantallen vóór versus na flex)	Negatief	Negatief	Neutraal	Negatief	Negatief	Geen oordeel
<b>Reizigerstevredenheid</b> (totaaloordeel vóór versus na flex)	Negatief	Negatief	Positief	Neutraal	Negatief	Positief
<b>Reismogelijkheden</b> (aanbod vóór versus na flex)	Neutraal	Positief	Positief	Positief	Positief	Positief
<b>Uitvoering en exploitatie</b> (geregistreerde punctualiteit van na flex)	Positief	Positief	Negatief	Negatief	Negatief	Negatief
<b>Kosten</b> (subsidie per reiziger van na flex)	Geen oordeel	Geen oordeel	Negatief	Positief	Positief	Negatief

Zoals gesteld dienen de conclusies die we trekken uit de verzamelde gegevens, gelet op hun aard, altijd met gepaste voorzichtigheid en mét kwalitatieve interpretatie te worden gelezen en moet er rekening worden gehouden met een zekere foutmarge in de gebruikte bronnen. Bovenstaande



tabel dient daarmee in de eerste plaats om succesfactoren voor de invoering van flex-systemen uit af te leiden en niet om systemen één op één (als onderlinge benchmark) met elkaar te vergelijken.

We kunnen in totaliteit niet stellen dat flex in zijn huidige vorm zonder meer een beter alternatief vormt voor het voormalig regulier OV:

- Vanuit de voormalige gebruikers van het regulier OV bezien is flex, afgaand op hun gedrag, voor velen geen goed alternatief gebleken. Er zijn echter ook voorbeelden van flex-gebieden waar relatief veel reizigers zijn gemigreerd en/of waar wat nieuwe reizigers gebruik zijn gaan maken van additioneel toegevoegde (flex-)haltes. We zien onder meer dat Flex vooral reizigers weet te behouden daar waar er geen andere OV-lijn op acceptabele (loop/fietsafstand) beschikbaar is.
- In de veronderstelling dat de tevredenheid vóór de introductie van flex waarschijnlijk al (iets) onder gemiddeld was (als gevolg van de beperkte dienstverlening) lijkt flex in zijn algemeenheid een oplossing die qua klantentevredenheid ten minste gelijkwaardig is aan het regulier OV.
- De reismogelijkheden voor reizigers zijn door de invoering van flex over het algemeen (licht) verbeterd. In de meeste gebieden zien we ruimere venstertijden (met name: aanbod 's avonds en op zondagen). Ook het aantal haltes is in alle gevallen toegenomen. Een nadelig aspect van flex (wat ook een negatieve uitwerking heeft op het aantal reizigers) is dat met name voor forenzen de vaste dienstregeling, die meer dan flex afgestemd lijkt op regelmatige reizen met overstap (met uitzondering van enkele wijken in Woerden) is verdwenen.
- We zien een groot verschil tussen de twee systemen wat betreft de feitelijke punctualiteit, maar ze zijn onderling niet volledig vergelijkbaar vanwege de verschillende invulling van geaccepteerde en de gecommuniceerde marges rondom de geboekte tijd.
- Vóór de invoering van flex zien we in de gebieden waar flex is ingevoerd een soortgelijk, laag bereik van de kostendekkingsgraad als flex nu (10% of nog een stuk lager). We kunnen derhalve niet in zijn algemeenheid stellen dat flex wat dit betreft beter of slechter is dan het regulier OV. Per gebied verschilt de benodigde subsidie per reiziger sterk.

De verschillende flex-systemen bieden verschillende aanknopingspunten om te begrijpen wanneer flex wel en niet werkt of kan werken.

- In Mijdrecht / Wilnis is Flex geen goed alternatief gebleken voor veel voormalige OV-gebruikers, terwijl de indruk bestaat (gebaseerd op weinig waarnemingen) dat huidige gebruikers hier minder tevreden zijn over de aangeboden flexdiensten dan elders. Het aantal gebruikers (1.500) is laag.
- In Bilthoven zien we dat relatief veel voormalige gebruikers van lijn 78 zijn overgestapt op flex en ze zijn er bovendien goed over te spreken. De indruk bestaat dat de reizigers van de voormalige lijn 78 veelal geen forenzen waren. Maar van lijn 77 zijn de meeste reizigers niet overgestapt. De kosten per gebruiker zijn een aandachtspunt (waarschijnlijk mede het gevolg van een beperkt aantal (4.500) reizigers per jaar).
- In Woerden kent het flex-systeem een relatief groot aantal gebruikers (25.000). Reizigers zouden waarschijnlijk wel tevredener zijn als ze makkelijker konden reserveren, met name ook op het moment van hun keuze, en als de (zo ervaren) stiptheid wat beter zou zijn.
- In Houten/Schalkwijk blijft het tekort per reiziger binnen de perken (waarschijnlijk mede als gevolg van het relatief hoog aantal reizigers van 10.000 per jaar). Reizigers die nog wel gebruik maken van flex (dat zijn voornamelijk die in 't Goy, Schalkwijk en het buitengebied daar omheen) zijn gemiddeld tevreden over Flex.

- In Vijfheerenlanden lijken flex-gebruikers bovengemiddeld tevreden maar is sprake van hoge subsidies per reiziger, waarschijnlijk mede vanwege de beperkt aantal (4.500) reizigers per jaar.
- In Maarssen/ Utrecht NW tot slot is de subsidie per reiziger ook nog te overzien (waarschijnlijk mede als gevolg van het relatief hoog aantal reizigers van 10.000 per jaar) maar scoren zowel de reizigerstevredenheid (vanwege naar vermoeden lage punctualiteit) en gebruik (door een combinatie van zowel negatieve als positieve effecten) negatief.
- Mogelijk is het uitblijven van (intensieve) marketing ook een factor in achterblijvend gebruik/groei.

In hoofdstuk 4 diepen we deze aanknopingspunten verder uit.

Op basis van de beschrijvingen van alle flex-systemen in hoofdstuk 2 en de vergelijking en beoordeling van de verschillende aspecten van de systemen in hoofdstuk 3, gaan we in dit hoofdstuk in op de toekomst van Flex in de provincie Utrecht. In paragraaf 4.1 vatten we samen waar flex-oplossingen goed en minder goed passen. In paragraaf 4.2 doen we aanbevelingen voor de situatie waarin gekozen wordt voor een flex-oplossing in een bepaald gebied.

## 4.1

## Ga na of flex-oplossingen echt een verbetering vormen

Op basis van onze analyse van het gebruik, aanbod en kosten van de flex-systemen en van de reizigerstevredenheid erover hebben wij enkele lessen getrokken over de situaties waar Flex goed en waar het juist minder goed past.

## 4.1.1

## Flex is geschikt als regulier OV aanwezig is en bij voldoende vervoervraag

*Een flex-oplossing kan een verbetering zijn*

Flex werkt goed in de volgende gevallen:

- ...als het voornamelijk gaat om **vervoer van/naar gebieden zonder ander OV (in de buurt)**.

De meeste reizigers geven de voorkeur aan lopen of fietsen naar een halte van een (gestrekte) buslijn of een treinstation in plaats van het gebruik van Flex. Als de loop- of fietsafstanden daarvoor te groot zijn dan kan Flex het alternatief zijn.

- ...als er **voldoende kritische vraag** voor dit type vervoerssysteem is.

De invoering van Flex kan een succes zijn indien er voldoende volume in het flex-systeem resteert om de kostendeckingsgraad op peil te houden. Dit volume kan ook additioneel worden gegenereerd, bijvoorbeeld door het gebied uit te breiden.

Het lijkt erop dat 10.000 reizigers op jaarbasis een minimumvereiste is om de tekorten per reiziger niet hoger dan 30 euro op te laten lopen.

Bij een lage te verwachten vraag, bijvoorbeeld bij het verstrakken van stadslijnen, heeft Flex in de praktijk zeer weinig waarde en kiest men voornamelijk een ander vervoermiddel.

*Een flex-oplossing kan juist minder geschikt zijn*

Flex werkt minder goed:

- ...als het gaat om **vervoer gericht op regelmatig reizigers** waarbij **voorspelbaarheid** belangrijk is.

Voor regelmatige reizigers zoals forenzen die een vaste vervoersvoorziening waarderen leidt Flex tot meer gedoe en een grotere onzekerheid door de noodzaak te moeten boeken en de marge in vertrek- en aankomsttijden.

- ...als het gaat om **vervoer als aansluiting op regulier openbaar vervoer**.

Bij flex-systemen die gericht zijn op voor- en natransport op korte afstanden hebben we gezien dat reizigers afhaken, zeker als dit leidt tot extra overstappen. Vermoedelijk kiezen reizigers dan voor lopen of fietsen naar het ov. Voor langere afstanden ligt dit wat genuanceerder, maar ook dan haakt een deel van de reizigers af.

- ...bij een **zeer groot aantal reizigers**

Het bieden van een vraagafhankelijke vervoersoplossing is niet geschikt voor het vervoer van grote aantallen reizigers, met name doordat het systeem dan te duur wordt. Er kan dan een beter product worden neergezet met regulier niet-vraagafhankelijk lijngebonden ov.

#### 4.1.2

### Het is moeilijk om veel meer algemeen toepasbare wetmatigheden af te leiden, maatwerk is vereist

Flex lijkt soms een aantrekkelijk of voor de hand liggend alternatief voor vaste lijnen waar (te) weinig gebruik van wordt gemaakt. In de vorige paragraaf is beschreven dat Flex niet voor alle reizigers en in alle omstandigheden een verbetering is. Invoering ervan kan leiden tot een substantieel verlies aan reizigers en maar weinig meerwaarde.

*Per situatie is onderzoek nodig naar huidige vraag en te verwachten effect van invoering Flex*

We adviseren daarom om, voordat tot de invoering van flex-oplossingen besloten wordt, een gedegen inschatting te maken van de (resterende) vraag na het invoeren van Flex. Het flex-project dient altijd binnen de specifieke (vervoerkundige) context van het hele omliggende gebied en verbindingen van/naar erbuiten worden bezien - reizigers willen immers van A naar B. De vraag 'voor en na invoering van Flex' hangt onder meer af van het aantal huidig aantal reizigers en hun reismotieven, de voorziene reismogelijkheden en de mate waarin alternatieven aantrekkelijker zijn/worden. Onderzoek onder huidige reizigers is één van de mogelijke bronnen van informatie.

Algemeen kan wel worden gesteld dat Flex voor forenzen en scholieren vaak geen goed alternatief is voor reizen (incl. voor- en natransport) over korte afstand. Zij zullen pas van Flex gebruik gaan maken als er geen enkele andere vorm van OV op (acceptabele) loop- of fietsafstand is.

*Bekijk ook (de combinatie met) alternatieven*

Mogelijk zijn er alternatieven voor Flex die beter passen bij de betreffende vervoersvraag, of kan een combinatie tussen Flex en andere vervoersalternatieven worden gezocht. Met name voor dunne vervoersstromen met lage aantallen reizigers, raden we aan enkele alternatieven te overwegen. Denk aan:

- Kleinschalige vervoersinitiatieven: hier zijn talloze voorbeelden van in Nederland, al dan niet gesubsidieerd door de overheid. Bijvoorbeeld ANWB Automaatje of vergelijkbare systemen waarbij vrijwilligers buurtgenoten vervoer bieden, allerhande deelaautosystemen of lokale initiatieven die een oplossing bieden voor mensen met een bijzondere vervoersvraag in met name kleinere dorpen en kernen. Een combinatie met andere kleinschalige systemen is ook een mogelijkheid, dit kan zowel tegelijkertijd als volgtijdelijk.
- Een 'vlinder-systeem': als er sprake is van een geconcentreerd instappunt (bijvoorbeeld een station van waaruit aankomende reizigers het gebied bereiken) dan kan hier, zonder de noodzaak om vooraf aan te melden, een vervoersoplossing worden geboden wellicht tegen minder hoge kosten dan bij een reguliere vaste ov-verbinding. In de andere rijrichting kan wel een vraagafhankelijk systeem worden geboden met reserveringsplicht. Zie 4.2.4.
- Een 'hybride-systeem' met een vaste ov-verbinding op bepaalde tijdstippen en op andere momenten vraagafhankelijk vervoer.
- Neem ook in overweging om geen alternatief meer te bieden na het opheffen van (ontsluitende / slecht gebruikte) ov-lijnen. Zeker als het gaat om kleine aantallen reizigers en/of om reizigers die goede alternatieven hebben zoals bijvoorbeeld de fiets (als voortransport naar resterende buslijnen). Een op maatschappelijke kosten en baten gebaseerde analyse mag ook leiden tot de constatering dat er geen goed alternatief is.

- De combinatie met Regiotaxi-vervoer. Zeker wanneer de doelgroep van een bedreigde ov-voorziening (gedeeltelijk) in aanmerking zou kunnen komen voor een WMO-voorziening.

*Of Flex uiteindelijk een goede besteding van belastinggeld is, is geen objectief vraagstuk.*

De keuze voor het inzetten van flex-oplossingen in plaats van regulier ov is enerzijds een vervoerkundige afweging, anderzijds is het (niet altijd expliciet zo gecommuniceerd) ook vaak een politieke keuze. Dit in functie van maatschappelijke afwegingen om een gebied (intern en extern) bereikbaar te houden door de reismogelijkheden op peil te houden. Het aanbieden van flex-oplossingen geldt dan als compensatie voor weggevallen reguliere lijnen of bepaalde haltes van een kronkelende lijn.

In een aantal gevallen krijgen reizigers met flex-vervoer daadwerkelijk een alternatief om hun reis toch te kunnen maken ondanks het wegvallen van regulier ov. Maar er zijn ook gevallen waarbij de reisopties na invoering van Flex dusdanig onaantrekkelijk zijn geworden dat het in feite neerkomt op een beleid om de reiziger naar andere (vaak versnelde, route verstrakte) ov-lijnen te drijven. In zo'n geval is Flex meer een politieke dan een vervoerkundige oplossing.

De maatschappelijke afweging dient gemaakt te worden en doet ertoe. De (vervoerkundige) realiteit van in potentie een hoog aandeel afhakende reizigers dient daarin wel te worden betrokken.

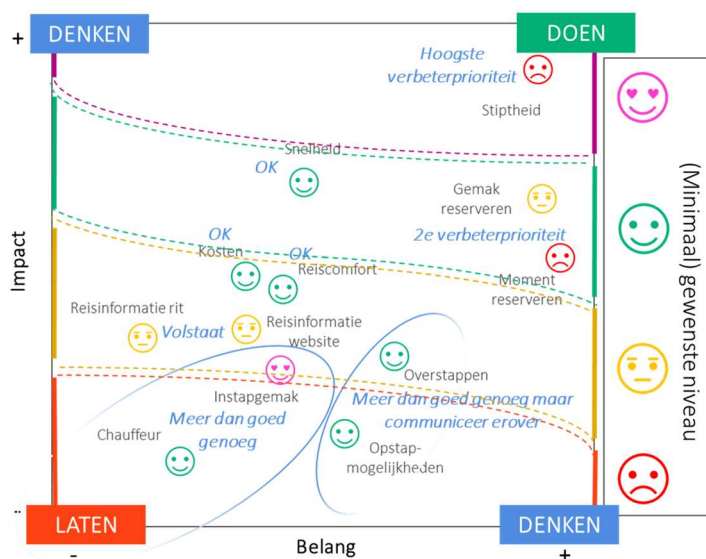
**4.2 Denk aan prioriteiten reizigers, heldere doelstellingen, andere tarifiering en gebruik het PvE**

Indien gekozen wordt voor een flex-oplossing in een bepaald gebied doen we enkele aanbevelingen voor het ontwerp van het systeem die kunnen bijdragen aan het succes ervan.

**4.2.1 Houd rekening met wat reizigers belangrijk vinden: punctualiteit en reserveerbaarheid**

*Prioriteitenanalyse alle reizigers*

In paragraaf 3.2 is op basis van het reizigersonderzoek gekeken naar het oordeel over (aspecten van) de flex-systemen en het belang dat men daaraan hecht. In onderstaande figuur is de afgeleide impact van aspecten van Flex op het totale oordeel uitgezet tegen het aangegeven belang. Onderstaand figuur is een variant op dat figuur en vormt een prioriteitenanalyse voor alle 12 deelaspecten die in het reizigersonderzoek aan bod zijn gekomen.



Bron: analyse op basis van Reizigersonderzoek

In het algemeen is het volgende advies te geven op basis van deze prioriteitenanalyse:

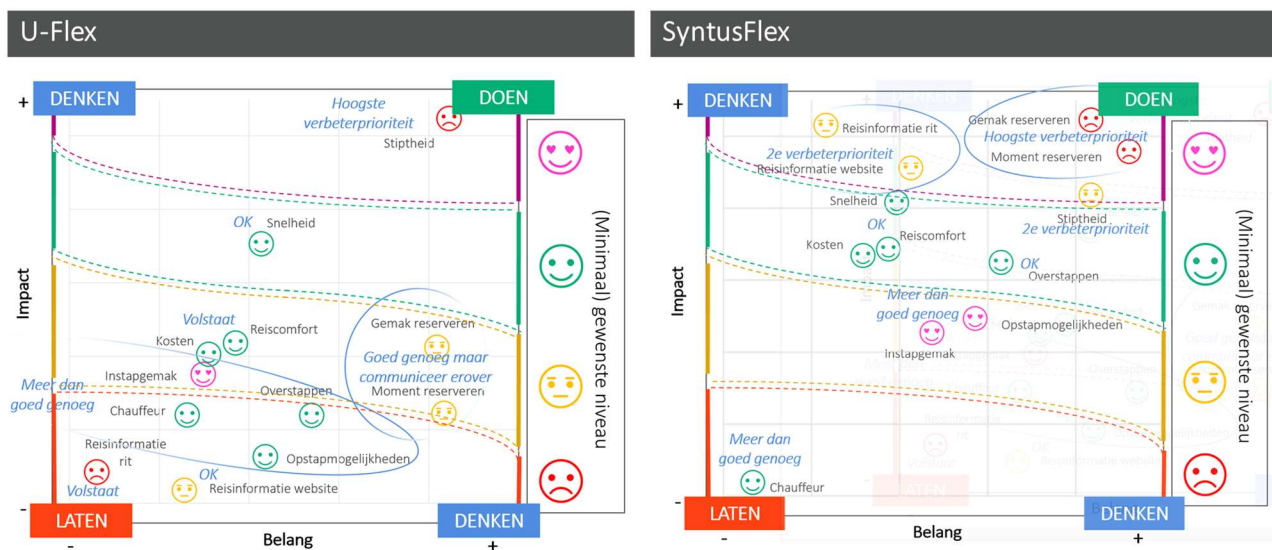
- Streef naar een hoger oordeel van reizigers naarmate belang en impact toenemen.
- Aspecten waar weinig belang aan wordt gehecht maar die wel impact hebben zijn mogelijk belangrijke sterktes naar de toekomst toe – schenk er voldoende aandacht aan.
- Aspecten waar veel belang aan wordt gehecht, maar weinig impact hebben: een hoog oordeel is niet nodig want de impact is laag - maar communiceer vanwege het hoge belang wel goed genoeg over dit aspect.
- Aspecten met een hoog belang en een hoge impact: blijf dit goed doen of verbeteren.

Het figuur laat zien dat de stiptheid, het gemak van reserveren en het moment van reserveren achterblijven in de beoordeling terwijl zowel het aangegeven als afgeleid belang bovengemiddeld hoog zijn. Deze aspecten hebben dus de hoogste verbeterprioriteit.

- *We kunnen daarom stellen dat de invoering van Flex een succes kan zijn indien een hoge reizigerstevredenheid wordt nagestreefd, met name door punctueel te rijden en makkelijk reserveerbaar te zijn.*

Verschillen tussen U-Flex en SyntusFlex.

Onderstaand figuur geeft de prioriteitenanalyse aan voor beide systemen afzonderlijk.



Bron: analyse op basis van Reizigersonderzoek

We zien hier vooral dat U-flex moet werken aan de stiptheid, terwijl SyntusFlex prioriteit moet geven aan het verbeteren van het reserveren (gemak en moment).

#### 4.2.2

**Bepaal vooraf heldere doelstellingen en evaluatiecriteria die gemonitord kunnen worden.**

Uit dit onderzoek is gebleken dat er veel gefragmenteerde en lastig te vergelijken informatie beschikbaar is over de verschillende flex-systemen. Ook waren doelstellingen en verwachtingen met betrekking tot effecten van de te introduceren systemen niet altijd duidelijk.

- *Voor een succesvol flex-systeem bevelen we aan dat er heldere, meetbare doelstellingen worden bepaald die gemonitord kunnen worden aan de hand van concrete criteria.*

Enkele suggesties hierbij:

- Formuleer vooraf heldere doelstellingen, inclusief de verwachte effecten, en concrete, project-specifieke indicatoren om die effecten in kaart te kunnen brengen. Denk hierbij aan minimaal te behouden aantallen reizigers en te behalen nieuwe reizigers, minimale kostendekkingsgraad (gemiddeld per rit) en te meten waardering/tevredenheid van de reizigers.
- Logische meetmomenten om de situatie in kaart te brengen kunnen zijn: ontwikkelfase (vóór Flex), opstartfase (kort na introductie), evaluatiefase (1 jaar na introductie). Besluit vervolgens tot het al dan niet continueren van het flex-project en in welke vorm.

### 4.2.3

### Zorg middels het PvE voor een herkenbaar, stipt en efficiënt systeem

De provincie kan middels het PvE van de ov-concessie bijdragen aan het ontstaan van flex-formules die gelijkvormig zijn en zo meer controle krijgen over de praktische invulling van flex (zonder direct op de stoel van de vervoerder te willen gaan zitten).

- *We bevelen aan dat er door bepalingen in het PvE voor de ov-concessie(s) gezorgd wordt voor een in de hele provincie eenduidig flex-systeem dat herkenbaar, stipt en efficiënt is.*

Dit kan bereikt worden door onder meer de volgende stappen te nemen:

- Bepaal eenduidige basiskenmerken (productformule) voor Flex. Een gelijkvormig ontwerp van flex-systemen binnen de provincie komt de duidelijkheid voor de reiziger ten goede die daarmee weet wat hij kan verwachten.
- Met name op de voor reizigers belangrijke aspecten als gemak en wijze van reservering en stiptheid is het belangrijk dat reizigers weten waar ze op kunnen rekenen. Hiervoor is het nodig dat er met de vervoerder acceptabele en meetbare afspraken over stiptheid (én marge in aankomst- en vertrektijd) gemaakt worden. Bijvoorbeeld door afspraken te maken in een SLA (bijvoorbeeld: XX% van de aanvragen uitvoeren, XX% van de aanvragen moet het gewenste tijdstip worden gerespecteerd, kaders wanneer een alternatief mag worden aangeboden).
- Een heldere productformule gaat hand in hand met een goede vindbaarheid van het systeem zodat meer inwoners op de hoogte zijn van de flex-diensten (dit blijkt in de huidige gebieden vaak niet zo te zijn). Als een voertuig vast in een gebied aanwezig is kan de bekendheid vergroot worden door de geboden dienst op het voertuig zelf te communiceren, met name bij instellingen waar flex-vervoer zich voor leent en/of veel potentiële reizigers zijn (denk aan zorginstellingen, recreatieve instellingen, gemeentelijke instanties).
- Hanteer een bekostigingssystematiek die de vervoerder stimuleert om tegen zo laag mogelijke kosten te werken. Hierbij wordt niet een vast bedrag uitgekeerd per inzetuur, maar per daadwerkelijk gereden km afgerekend.

#### *Input geleverd voor PvE ov-concessies*

We hebben op basis van bovenstaande aanbevelingen input geleverd voor het PvE dat gepubliceerd is in het kader van de aanbesteding van de ov-concessies Utrecht Binnen en Utrecht Buiten. Onderstaande tabel geeft ons voorstel weer dat bij kan dragen aan herkenbare flex-systemen in de provincie.

Kenmerk	Subkenmerk	Huidig SyntusFlex (Keolis)	Huidig U-flex (Obuzz)	Voorstel voor PVE's
Betaalwijzen voor reizigers	In mobiele app via iDeal	Ja	Ja	Ja
	OV-chipkaart	Ja, vaste apparatuur	Ja, mobiele apparatuur	Ja
	Pin in voertuig	Ja, mobiele apparatuur	Ja, mobiele apparatuur	Ja
	Bij lokale verkooppunten	Ja	Nee	Niet verplicht
	Contant geld	Nee	Nee	Nee
	Op rekening via NS Flex, GVB flex etc.	vanaf juli 2022	?	Ja
Tarief voor reizigers	Prijs enkele rit	Vaste ritprijs (per gebied verschillend)	Vaste ritprijs (per gebied verschillend)	inschrijving o.b.v. referentienetwerk met huidige ritprijzen. In de doorontwikkeling een afstandsafhankelijk systeem
	Opstarttarief bij overstap?	altijd opstarttarief	bij overstap maar 1x opstarttarief	bij overstap maar 1x opstarttarief
	Studentenreisproduct geldig?	Ja	Ja	Ja
	Andere abonnementen	Ja	Ja	Ja
Toegankelijkheid voor minder validen	Rolstoel kan mee	Ja, aangeven bij boeking	Ja, aangeven bij boeking	Ja, aangeven bij boeking
	OV-begeleiderskaart geldig	Ja	Onbekend	Ja
Reserveringswijzen	Telefonisch	Ja, 088-nummer	Ja, 0900-nummer	Ja, tegen reguliere belkosten (geen informatienummer) en ook vanuit buitenland aanroepbaar
	Mobiele app / platform	SyntusFlex app of via website Syntus	TURNN / Qmove	Verplicht aansluiten bij landelijke ontwikkelingen, maar ook bij start concessie eigen app
Planning en voertuiginzet	Rittoedeling	Via eigen systeem Syntus	Via regulier taxipakket	Keuze aan vervoerder
	Voertuiginzet	Exclusief voor Flex, geen reservecapaciteit	Voertuig primair voor flexvervoer maar planning in de mix met taxi, aanvullende capaciteit d.m.v. toedeling aan regiotaaxi-voertuigen	Keuze aan vervoerder
Tijds marges rond boeken en reizen	Bedieningsperiode	Worden: ma-zo: 8:30-0:00 Middrecht: ma-vr: 6:00-21:00	Ma-vr: 6:00-0:30 (VHL 1:00) Za: 7:00-0:30 (VHL 1:00) Zo: 8:00-0:30 (VHL 1:00)	Inschrijving o.b.v. referentienetwerk met huidige bedieningstijden. In de doorontwikkeling wijziging moge lijk.
	Hoe lang vooraf boeken?	30 minuten	30 minuten	30 minuten
	Boeken op aankomst/vertrektijd	Aankomst- of vertrektijd	Alleen vertrektijd	Aankomst- of vertrektijd
	Is er altijd plek om een rit te boeken?	Vol = vol	Onbekend	Ja, maar er mag aan de reiziger een ander tijdstip worden voorgesteld met een marge van 90 minuten na de gevraagde tijd
	Ter plekke aanmelden om te reizen?	Nee (in eerdere fase wel)	Volgens reisinfo wel, volgens mededeling in voertuig niet	Niet verplicht
	Hoeveel eerder (dan geboekte tijd) mag voertuig rijden?	0 minuten	10 minuten	0 minuten
	Hoeveel later (dan geboekte tijd) mag voertuig rijden?	15 minuten	10 minuten	15 minuten
	Hoe lang wordt op aansluiting gewacht? (daarna opnieuw boeken)	?	5 minuten	5 minuten
	Max. toegestane omreistijd t.b.v. andere reizigers	?	50% van rechtstreekse reistijd Alleen telefonisch. Volgens U-OV tot 30 minuten, volgens Turnn tot 20 minuten vooraf	50% van rechtstreekse reistijd
Tegengaan van oneigenlijk gebruik boekingsmogelijkheid	Annuleren	Via app en telefonisch, tot 30 minuten voor geboekte aankomst- of vertrektijd	Alleen telefonisch. Volgens U-OV tot 30 minuten, volgens Turnn tot 20 minuten vooraf	Via app en telefonisch, geen tijds limiet (annuleren kan altijd)
	No-show beleid	Onbekend	Onbekend	Toegestaan, nadere invulling door vervoerder
Tegengaan van paralleliteit met regulier OV	Maximum aantal ritten per uur per account	Onbekend	Onbekend	Toegestaan, nadere invulling door vervoerder
	Beperkingen in reisrelaties	Nee	Ja, via rode en gele haltes	Via planner per boeking te toetsen
	Differentiatie naar tijd	Nee, openingstijden gelden voor alle ritten binnen gebied	Nee, openingstijden gelden voor alle ritten binnen gebied	Via planner per boeking te toetsen

#### 4.2.4

#### Probeer weglopen van reizigers te voorkomen met hybride of 'vlinder' systeem

Vaste ritten spits zijn belangrijk voor bepaalde reizigers, op basis van onze analyse met name juist voor de regelmatige reizigers (forenzen) en reizigers die een overstap naar ander ov maken. De noodzaak om (enige tijd van tevoren) te moeten boeken om een reis te kunnen maken geeft nou eenmaal minder flexibiliteit en meer gedoe. Bij een 'hybride-systeem' worden vaste ritten tijdens de spits aangeboden via reguliere ov-lijnen, terwijl bijvoorbeeld de daluren, avonden en weekenden door flex-oplossingen worden ingevuld

- *Indien er veel forenzen/ overstappers van de bestaande vaste ov-lijnen gebruik maken of het vervoer vindt geconcentreerd plaats vanuit een ov-knooppunt dan kan een hybride systeem mogelijk uitkomst bieden.*

Een andere oplossing is een 'vlinder-systeem': als er sprake is van een geconcentreerd instappunt (bijvoorbeeld een station van waaruit aankomende reizigers het gebied bereiken) dan kan hier, zonder de noodzaak om vooraf aan te melden, een vervoersoplossing worden geboden wellicht



tegen minder hoge kosten dan bij een reguliere vaste ov-verbinding. In de andere rijrichting kan wel een vraagafhankelijk systeem worden geboden met reserveringsplicht.

- *Overweeg een vlinder-systeem als het vervoer zich in één richting concentreert op een ov-knooppunt.*

De huidige situatie in Woerden lijkt op het hybride systeem. In delen van Amersfoort werd overwogen om een vaste dienstregeling overdag in te voeren, aangevuld met Flex in de avond.

---

#### 4.2.5

#### Overweeg een toeslag voor elke flexvervoer-rit

Uit het reizigersonderzoek blijkt dat men tevreden is over de prijs. Dit biedt ruimte voor een verhoging van de ritprijs die nu (zeker bij reizen over grotere afstanden) relatief laag is.

- *We suggereren een andere opzet van het tariefsysteem voor Flex, mede om de omzet te verhogen: in de basis de (in het regulier OV) gebruikelijke manier van tarifiering (inclusief afstandsafhankelijkheid en vermijden van dubbel instaptarief), aangevuld met een flextoeslag per rit.*

Door een flextoeslag per rit verhoog je de kostendekkingsgraad en wordt oneigenlijk gebruik tegengegaan.

- Vervoerders hebben de ervaring dat sommige reizigers het systeem ‘frustreren’ door meer ritten te boeken dan nodig en zelfs niet te komen opdagen. Dit soort spookritten beperken vervolgens de reismogelijkheden voor andere reizigers. Als de reiziger per rit zou betalen dan zit daarin automatisch een prikkel voor reizigers om geen spookritten te boeken. Dit zou de nu shows dus moeten verminderen.
- Deze toeslag zou bij voorkeur al bij reserveren te moeten worden voldaan zodat men altijd betaalt voor een gereserveerde rit. Eventueel kan telefonisch reserveren ook duurder zijn dan reserveren via de app en daarmee de hogere kosten daarvoor ook doorrekenen.
- Ook abonneementhouders zouden deze toeslag per rit moeten betalen. Doordat het reizen met een abonnement (dat vooraf is betaald) of studentenreisproduct (dat studenten automatisch krijgen) nu wordt toegestaan zijn er minder directe inkomsten voor Flex vanuit deze reizigers.

## Bijlagen

A Verslag veldbezoeken

B Overzicht van bronnen

C Resultaten inwonersonderzoek

D Resultaten reizigersonderzoek

Geschreven in opdracht van:

- provincie Utrecht
- Opdrachtgever: Bas Witte
- Klankbord: Gijs Knegtel, David Eerdmans, Arjen Dekker, Anja van Soelen

Contactpersoon inno-V:

- Rogier Roding

Analyse:

- Rogier Roding
- Eduard Röntgen
- Jan-Jaap de Vlieger

Met medewerking van:

- Mark Veldhuis (OV idee)
- Wim van der Flier

Met dank aan de vervoerbedrijven en andere gegevensverstrekkers voor hun bijdrage aan de totstandkoming van deze analyse.



**inno-V B.V.**

Postbus 15955  
1001 NL Amsterdam  
Nederland  
+31 20 423 13 23  
info@inno-v.nl