

Jaar- en trendrapportage 2022

Openbaar vervoer Provincie Utrecht



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
Concessies	4
Afbakening	5
Meer informatie	5
Gevolgen coronapandemie	6
1. Aanbod en prestatie	7
Omvang dienstregeling	7
Voertuigen (bussen)	7
Rituitval	8
Stiptheid	8
2. Gebruik	10
Aantal instappers	10
Reizigerskilometers	11
Kostendeckingsgraad	11
3. Waardering	13
Reizigerswaardering algemeen	13
Reizigerswaardering op aspecten	14
Klantreacties	15
4. Veiligheid in het OV	16
Reizigerswaardering Sociale veiligheid	16
Aantal incidenten	17
5. Ontwikkelingen	18
Doorkoppeling tram	18
Vernieuwing afspraken vervoerders.	18
Opstart nieuwe aanbesteding	18

Voorwoord

Laat ik direct maar eerlijk zijn: ik maak me grote zorgen over ons OV, want 2022 was een jaar met meerdere gezichten. We begonnen in een corona lockdown. Mensen werkten thuis, zaten gebonden aan huis, de wegen waren leger en het openbaar vervoer was stil. Het kost tijd om het vertrouwen van reizigers weer te kunnen terugwinnen. Nog steeds zitten we qua reizigersaantallen niet op het niveau van pre corona. En dat komt niet vanzelf goed. Toch ben ik ervan overtuigd dat het OV de toekomst heeft. Immers, de transitie naar gezonde mobiliteit kan niet zonder een robuust OV.

Klimaatdoelen kunnen we niet halen als er geen goed alternatief is voor de auto. Vervoersarmoede en uitsluiting bestrijden we niet met minder, maar juist met meer openbaar vervoer en slim maatwerk. En gezonde dorpen en steden kunnen alleen maar uitbreiden met een betrouwbaar OV-netwerk dat meegroeit.

Tot die tijd heeft ons OV een extra steun in de rug nodig. Zo maakte de provincie Utrecht in 2022 50 miljoen euro vrij om te helpen voor de korte termijn. We kunnen dit echter niet alleen: het OV heeft ook blijvend steun van het Rijk nodig. In Nederland zijn 14 decentrale OV-autoriteiten, de 12 provincies en twee stedelijke vervoerregio's, verantwoordelijk voor regionaal OV. Het Rijk is 'systeem-verantwoordelijk' voor het hele OV in Nederland. In 2022 ging veel energie verloren in taai gesprekken tussen die vervoerregio's en het Rijk. Steun, ook in financiële zin, voor goed OV bleek niet altijd vanzelfsprekend, helaas.

Er ligt een grote toekomst voor het openbaar vervoer in onze provincie. Onze regio blijft groeien in aantal inwoners en banen. Dat vraagt om veel nieuwe woningen, en om veel nieuw openbaar vervoer. Dit vraagt zelfs om een 'schaalsprong OV' op de middenlange termijn. In 2022 sloot de provincie een goede deal met het Rijk om dit financieel in de toekomst mogelijk te maken.

Er gebeurde meer in 2022. Denk aan de ingebruikname van de doorkoppeling van de tram in het Stationsgebied, zodat van Nieuwegein/IJsselstein in ene naar het USP gereisd kan worden. Daarnaast ook het onderzoek naar de veiligheid van tramoverwegen, en het plaatsen van de bewaakte spoorovergang aan de Symfonielaan in Nieuwegein. Ook hebben we concrete stappen gezet in het terugdringen van het booggeluid van onze trams. Omwonenden hadden hier veel last van, het geluid had grote impact op het leven van sommigen. We zijn nog niet overal waar we willen zijn, maar het geluid is op veel plekken terug op het niveau van vóór de nieuwe trams. Trots ben ik op ons OV in Utrecht. Want ja, 2022 was een pittig jaar. Maar we hebben ons OV-netwerk niet afgeschaald, (behoudens incidenteel beperkt vanwege personeelstekorten, die in het hele land spelen). Daarvoor was brede politieke steun. Samen met de 26 gemeenten, beide vervoersbedrijven en alle medewerkers, van chauffeurs tot servicepersoneel, zoeken we steeds naar verbeteringen. Vanuit de stevige overtuiging dat ons OV onze steun en inzet verdient. Met als doel onze reizigers het beste OV te bieden. Iedere dag weer.

Arne Schaddelee
Gedeputeerde Mobiliteit





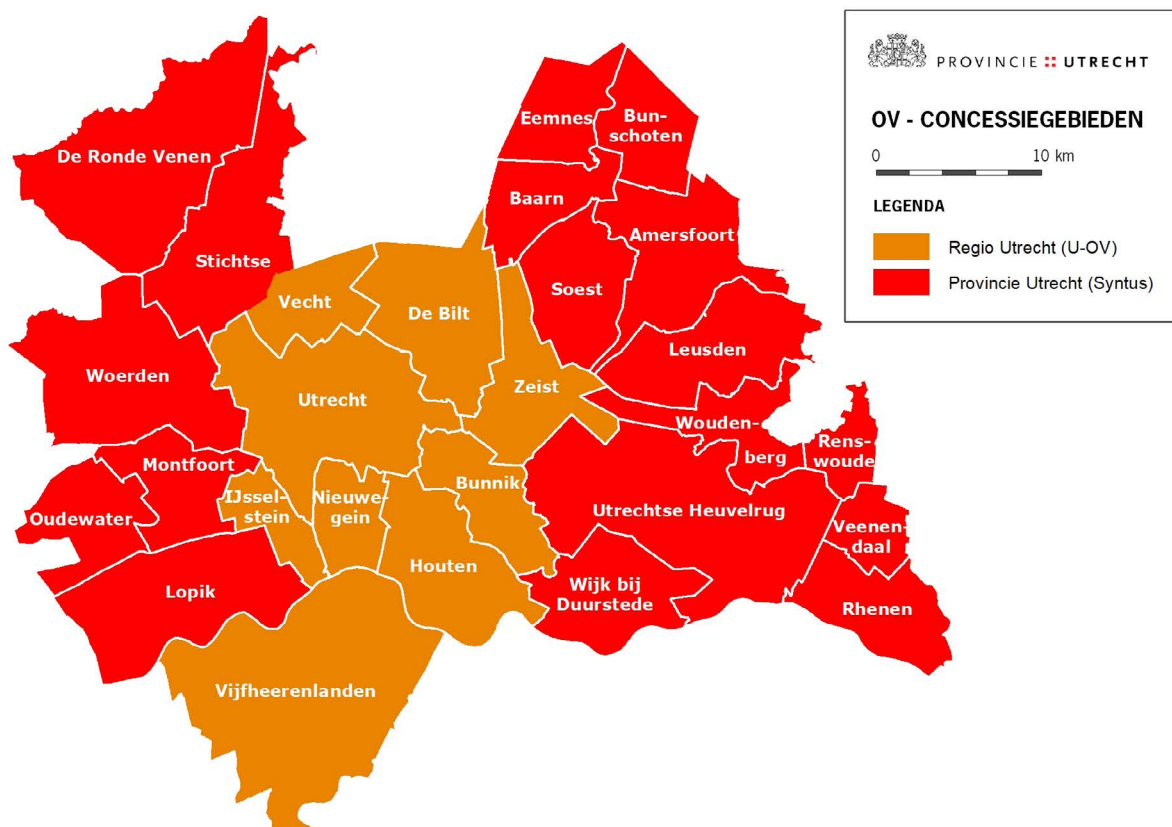
Inleiding

Concessies

Het openbaar vervoer in de provincie Utrecht wordt uitgevoerd door twee vervoerders in twee concessies. Een concessiegeografisch afgebakend gebied waarbinnen het exclusieve recht op het exploiteren van openbaar vervoer voor een bepaalde tijd gegund is aan één vervoerder. Het exploiteren van het OV is voor de betreffende vervoerder niet alleen een recht, maar ook een plicht. Als concessieverlener heeft provincie Utrecht twee concessies uitgegeven om het openbaar vervoer te verzorgen in onze provincie:

1. Concessie U-OV (officiële naam: Tram en Bus Regio Utrecht). Deze concessie bestaat uit het OV in de stad Utrecht en de directe omgeving. Van 2013 tot en met 2025 wordt het openbaar vervoer in deze regio uitgevoerd door Qbuzz onder de naam U-OV;
2. Syntus Streekconcessie (officiële naam: Provincie Utrecht). Deze bestaat uit het westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht, inclusief Amersfoort. Deze concessie loopt van 2016 tot en met 2025 onder de naam Syntus Utrecht, uitgevoerd door Keolis.

Hieronder staat ter verduidelijking een kaart van beide concessiegebieden. De streekconcessie (in rood) bestaat uitsluitend uit busvervoer. De concessie U-OV (in oranje) bestaat uit busvervoer en trams van Utrecht Centraal naar Nieuwegein, IJsselstein en Utrecht Science Park.



Afbakening

Deze rapportage gaat alleen over het openbaar vervoer per bus en tram. Provincie Utrecht kent ook vraagafhankelijk vervoer, met name gericht op mensen met een beperking in de zin van de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Dit wordt uitgevoerd onder de naam Regiotaxi. Dit vervoer maakt geen onderdeel uit van de hierboven geschetste concessies en valt buiten deze rapportage. Flexvervoer valt wel onder de concessies en is dus onderdeel van de gepresenteerde jaarcijfers in deze rapportage.

Meer informatie

Op de volgende websites kunt u meer informatie vinden:

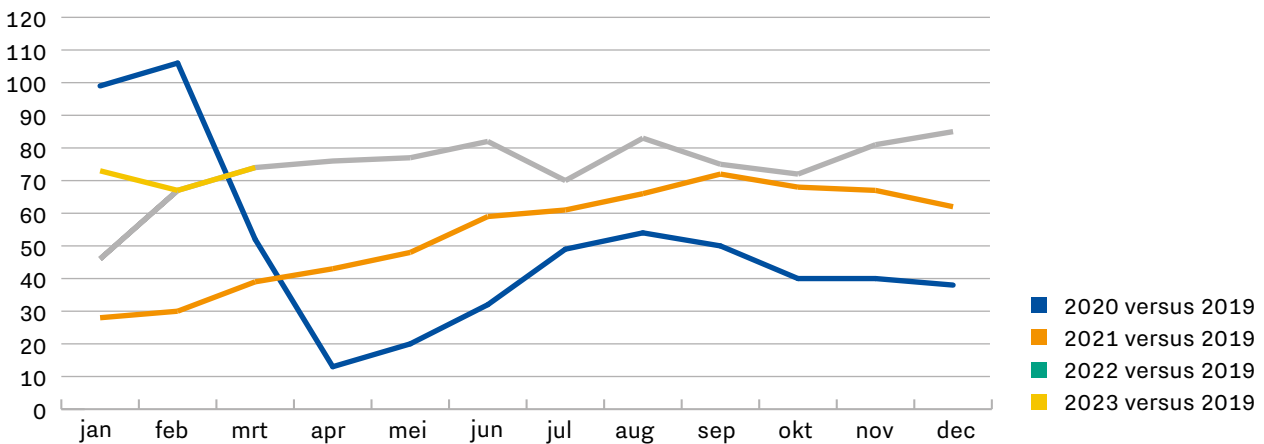
- Openbaar vervoer in het gebied van U-OV (bussen en trams): www.u-ov.info
- Openbaar vervoer in het gebied van Syntus: www.syntusutrecht.nl
- Regiotaxi: www.regiotaxiutrecht.nl
- Toegankelijkheid en voorzieningen van haltes: www.haltescan.nl
- Infrastructuur en materieel tram: regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl

Gevolgen coronapandemie

Dit jaar kijken we voor een laatste keer terug naar de hoogte van de reizigersaantallen ten opzichte van 2019. In de grafiek is te zien hoeveel kilometers de reizigers gezamenlijk hebben afgelegd in beide concessies als percentage van de reizigerskilometers in de betreffende maand in 2019.

In 2022 is er de eerste maand nog sprake van een sterk herstel (van 46 naar 67%), maar de stijging vlakt af. Wel is er de rest van het jaar nog sprake van een gemiddelde lichte stijging die in december 2022 eindigt met 85% van de reizigersaantallen van 2019.

Relatieve vervoersprestatie concessies PU 2020 – 2022 tov 2019 (RKM's)



Jaren	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2020 versus 2019	99%	106%	52%	13%	20%	32%	49%	54%	50%	40%	40%	38%
2021 versus 2019	28%	30%	39%	43%	48%	59%	61%	66%	72%	68%	67%	62%
2022 versus 2019	46%	67%	70%	76%	77%	82%	70%	83%	75%	72%	81%	85%
2023 versus 2019	73%	67%	74%	-	-	-	-	-	-	-	-	-

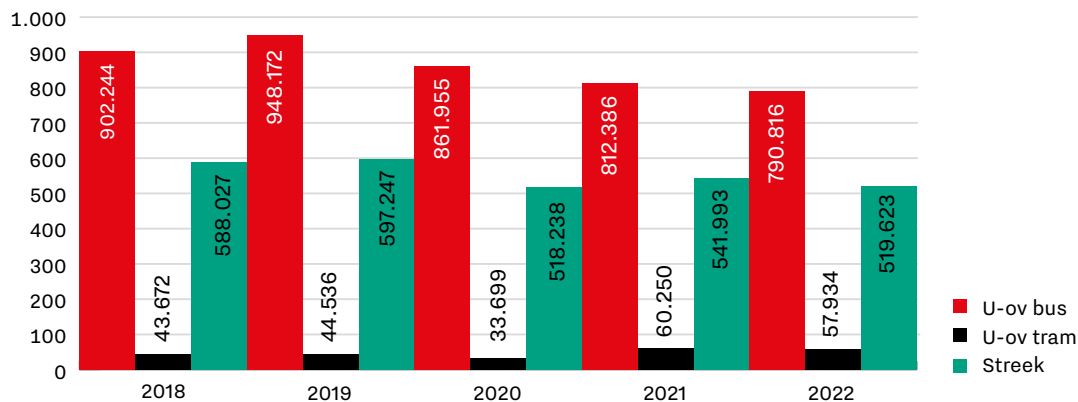
Bron: Keolis en Qbuzz

1. Aanbod en prestatie

Omvang dienstregeling

Het aanbod van het openbaar vervoer wordt uitgedrukt in dienstregelingsuren (DRU's). Dit zijn uren waarin bussen en trams in de dienstregeling rijden en dus te gebruiken zijn door reizigers. Het aantal DRU's dat gereden wordt is dus een indicatie van de hoeveelheid vervoer die geboden wordt.

Aantal dienstregelingsuren (DRU)



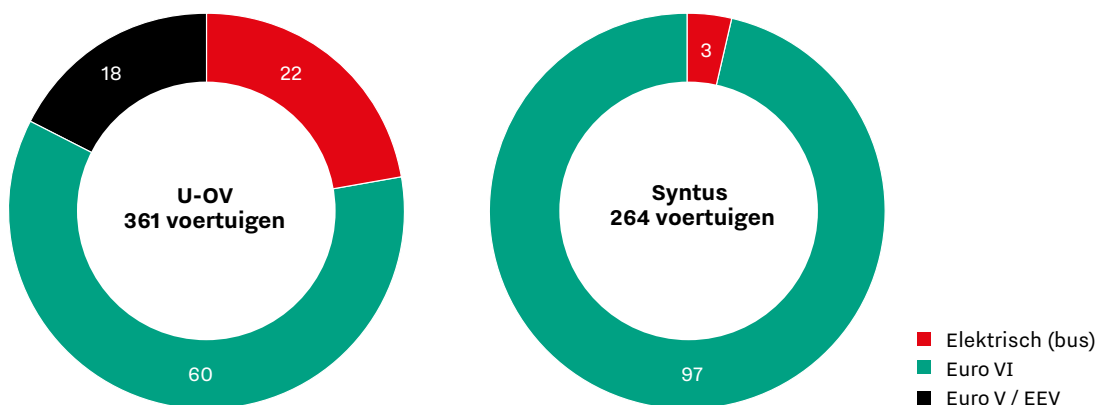
Bron: Keolis en Qbuzz

Bij U-OV is een lichte verlaging van het vervoersaanbod doorgevoerd passend bij de gedaalde vraag, dit zonder ingrijpende wijzigingen in het netwerk. Het aantal geplande DRU's is gedaald van 872.636 in 2021 naar 848.750 in 2022. Dit is zowel tram als bus, maar exclusief U-flex. Bij Syntus Utrecht is het aantal gerealiseerde DRU's (exclusief Syntus Flex en buurtbussen) van 541.993 in 2021 gedaald naar 519.623 in 2022. Ook hier zonder ingrijpende wijzigingen in het netwerk en passend bij de gedaalde vraag.

Voertuigen (bussen)

De vloot van beide vervoerders is vrijwel ongewijzigd ten opzichte van het vorige jaar. U-OV rijdt de dienstregeling met 361 bussen en Syntus met 251. Wel heeft U-OV naast de in de grafiek genoemde bussen de beschikking over 54 tramstellen.

Aantal bussen, minibussen per emissieklasse (in procenten)

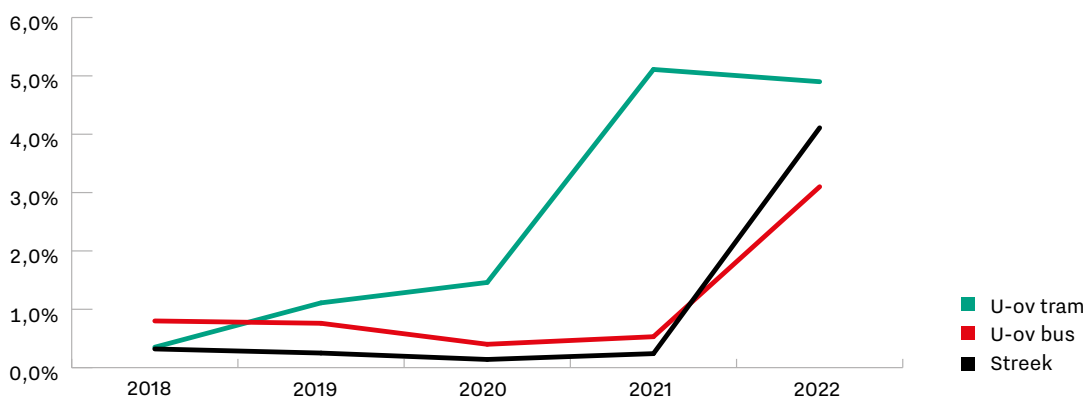


Bron: Keolis (stand: 2022), Qbuzz (stand maart 2022)

Rituitval

In deze grafiek worden zowel aan de vervoerder verwijtbare als niet-verwijtbare rituitval opgeteld en weergegeven als percentage van het totaal aan aangeboden ritten. Let op: U-OV rapporteert inclusief uitval door stakingen, Syntus rapporteert exclusief die uitval. De rituitval bij de bussen van U-OV is van 0,53% in 2021 gestegen naar 3,1% in 2022. Dit is een forse stijging en grotendeels te wijten aan de genoemde stakingen en de toegenomen personeelstekorten. Ook was er vooral in begin 2022 nog een hoog ziekteverzuim wegens corona. De tram kent ook in 2022 helaas een fors percentage uitgevallen ritten. Deze is met 4,9% wel iets lager dan de 5,1% in 2021. De oorzaak hiervan ligt deels bij hardnekkige problemen met de onder andere de wissels. Daarnaast spelen dezelfde problemen als genoemd bij de bus. Bij Syntus is de rituitval in 2022 om dezelfde redenen als bij de bussen van U-OV scherp gestegen naar 4,11%. Dit is dus wel exclusief de stakingsuitval.

Percentage ritten dat niet op het eindpunt arriveert



Bron: Keolis en Qbuzz

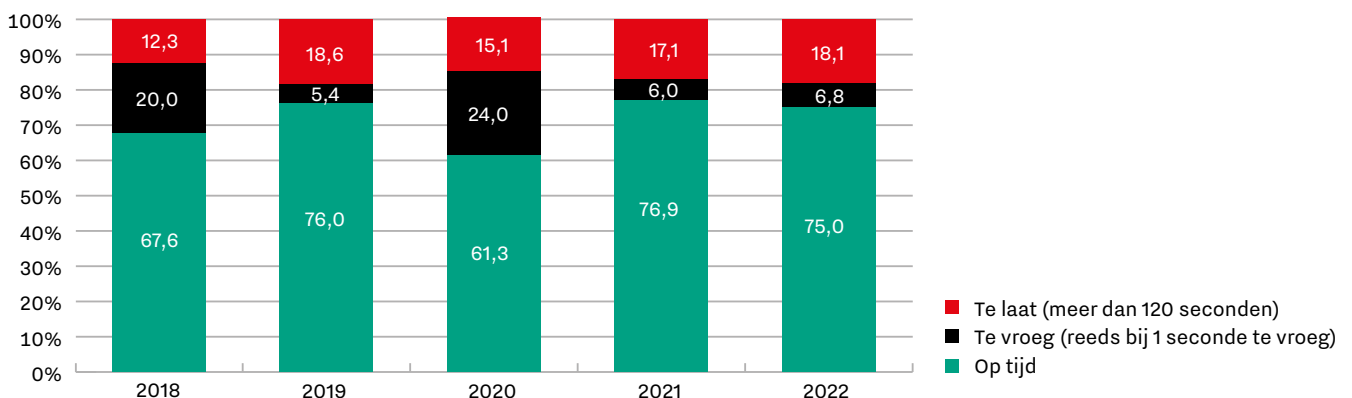
Stiptheid

Het punctueel rijden van de bussen wordt door de reizigers belangrijk gevonden. Stiptheid is dan ook een belangrijke indicator van de kwaliteit (betrouwbaarheid) van het OV. Beide concessies kennen verschillende eisen en definities wat betreft stiptheid en kunnen dus niet één op één vergeleken worden.

U-OV

Bij U-OV is een bus of tram te laat als deze later dan 120 seconden vertrekt ten opzichte van de geplande tijd. Een bus of tram is te vroeg als deze reeds 1 seconde te vroeg vertrekt. De stiptheid van de bussen is nauwelijks veranderd ten opzichte van vorig jaar. In 2021 reed nog 77% van de bussen op tijd, dat is met 75% in 2022 vrijwel op hetzelfde niveau.

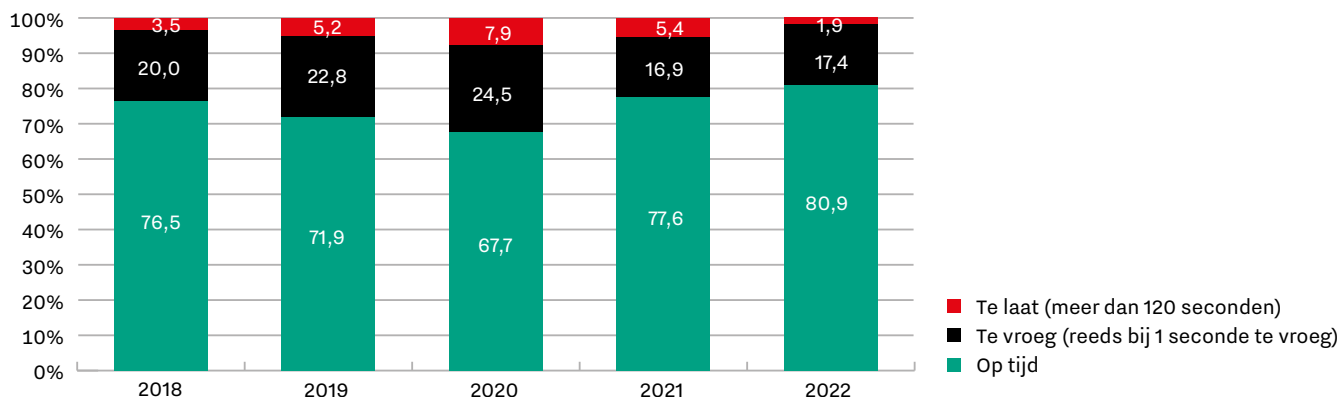
Stiptheid bus U-OV (in procenten)



Bron: Qbuzz

Bij de trams van U-OV reed in 2022 81% van de ritten op tijd. Dat is een lichte stijging ten opzichte van 2021, waar nog 78% op tijd reed. Opvallend is dat er zeer weinig tramritten te laat zijn. In 2022 slechts 1,9%. Het aantal ritten dat te vroeg wegrijdt is met 17% tamelijk hoog. Meestal gaat het dan om slechts enkele seconden, waardoor de overlast voor reizigers beperkt blijft.

Stiptheid tram U-OV (in procenten)

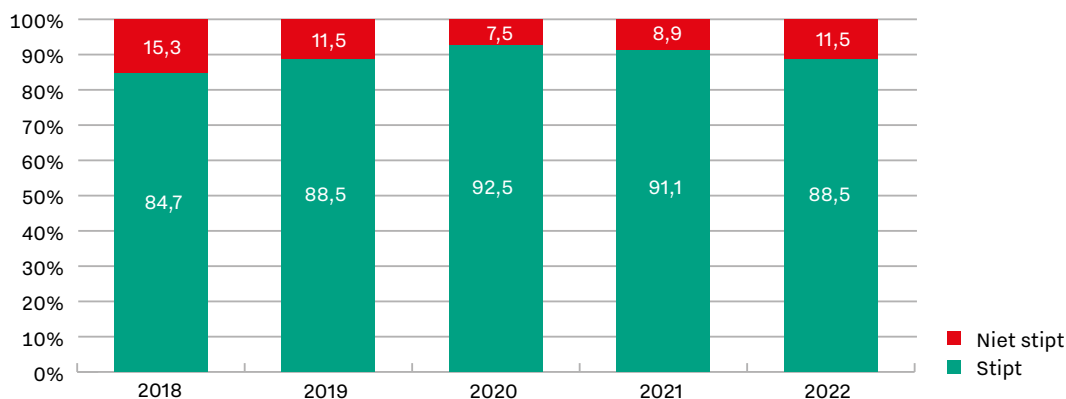


Bron: Qbuzz, NDOV

Syntus

Een bus van Syntus is op tijd als deze ten opzichte van de geplande vertrektijd tussen de 60 seconden te vroeg en 120 seconden te laat vertrekt vanaf het beginpunt of 60 seconden te vroeg en 180 seconden te laat vertrekt vanaf een tussengelegen OV-knooppunt. In 2022 is de stiptheid iets gedaald ten opzichte van 2021, namelijk van 91,1 naar 88,5%. Achter de schermen zien we dat de stiptheid gedurende het jaar iets afneemt. Dit is gevolg van de toegenomen congestie op de weg.

Stiptheid streekconcessie (in procenten)



Bron: Keolis



2. Gebruik

Aantal instappers

Het aantal instappers geeft een indicatie van het gebruik van het openbaar vervoer. Het gaat hierbij om alle instappers die gebruik maken van een product op de OV-chipkaart. Het aantal reizigers dat niet op een OV-chipkaart reist, is bij beide vervoerders zeer gering.

Aantal check-ins OV-chipkaart

Aantal instappers*	2018	2019	2020	2021	2022
Syntus/Keolis	14.925.564	15.949.698	8.232.201	8.360.389	11.166.793
U-OV bus	38.996.736	41.156.789	19.401.632	19.979.762	28.304.934
U-OV tram	5.577.889	5.577.270	3.401.187	4.708.038	6.528.381
Totaal	59.500.189	62.683.757	31.035.020	33.048.189	46.000.108

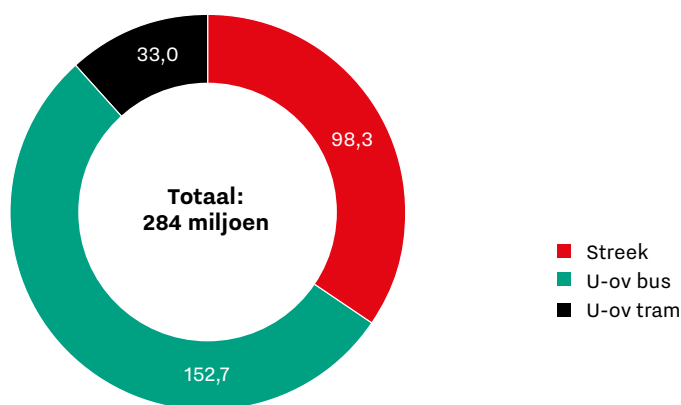
*Alleen instappers met een OV-Chipkaart
Bron: Keolis en Qbuzz

Het aantal instappers is bij beide vervoerders flink gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor. Bij U-OV checkten in 2021 nog 24,7 miljoen reizigers in bij de bussen en de trams. Dit is in 2022 gestegen naar 34,8 miljoen incheckers. Ondanks dit herstel blijven de getallen nog wel ver achter bij het aantal van 46,7 miljoen reizigers in 2019. Bij Syntus is het aantal gestegen van 8,4 miljoen in 2021 naar 11,2 in 2022, maar ook daar blijft het aantal incheckers achter bij het aantal van 15,9 miljoen incheckers in 2019.

Reizigerskilometers

Het aantal door de reizigers afgelegde kilometers geeft een indicatie van de verhoudingen tussen de concessies en de modaliteiten. Met de bussen van U-OV hebben de reizigers 152,7 miljoen kilometers afgelegd in 2022. Met de bussen van Syntus 98,3 miljoen. De trams van U-OV hebben 33 miljoen reizigerskilometers verzorgd. In totaal hebben de twee vervoerders in 2022 284 miljoen reizigerskilometers gefaciliteerd. Dit is een flinke stijging ten opzichte van vorig jaar. In 2021 hebben de reizigers gezamenlijk bij beide vervoerders slechts 207 miljoen kilometer afgelegd.

Reizigerskilometers in miljoenen (alleen OV-chipkaart)



Bron: Keolis, Qbuzz

Kostendekkingsgraad

De kostendekkingsgraad drukt uit in hoeverre de reizigersopbrengsten de totale exploitatiekosten van het openbaar vervoer dekken en dus in hoeverre de reizigers direct meebetalen aan de kosten van het openbaar vervoer. Een landelijke definitie van kostendekkingsgraad bestaat niet, vandaar dat deze getallen niet direct vergelijkbaar zijn met getallen uit andere regio's. Ook de cijfers tussen Syntus en U-OV zijn niet één op één vergelijkbaar. Bij U-OV gaan de kosten voor de traminfrastructuur en het trammaterieel buiten deze berekening om. De verrekening van de rijksbijdrage overbrugging coronamaatregelen als gedeeltelijk substituut voor de gedaalde reizigersopbrengsten is niet meegenomen in deze berekening.

Kostendekkingsgraad

Vervoerder	2018	2019	2020	2021	2022
Syntus	47,4%	48,6%	38,8%	39,2%*	43,1%*
U-OV**	70,6%	72,3%	44,7%	45,5%*	54,5%*

*Voorlopig geraamde cijfers.

**Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel.

Vanuit het mobiliteitsprogramma 2019-2023 gelden de volgende doelstellingen als het gaat om de kostendekkingsgraad: 64% voor de concessie U-OV en 50% voor de streekconcessie. Beide concessies halen deze doelstelling niet. U-OV heeft een kostendekkingsgraad van 54,5% en Syntus 43,1%. De cijfers kunnen nog tot ongeveer twee jaar na dato (licht) wijzigen door nacalculaties. Wel zijn beide kostendekkingsgraden gestegen ten opzichte van voorgaand jaar. U-OV haalde toen 45,5% en Syntus 39,2%. Deze stijging reflecteert de gedeeltelijk herstelde opbrengsten na de coronaperiode.



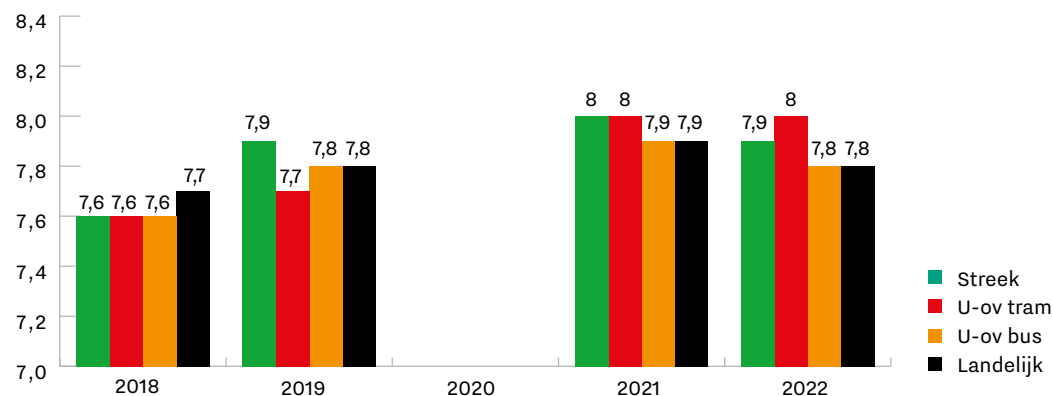


3. Waardering

Reizigerswaardering algemeen

Nadat in 2020 vanwege de coronamaatregelen helemaal geen reizigerswaardering is gemeten door CROW/KpVV, is dit in 2021 wel gedaan. Opnieuw ingevoerde coronamaatregelen hebben het onderzoek echter voortijdig afgebroken, met als resultaat beperkte aantallen respondenten. In 2022 is weer een vrijwel volwaardig onderzoek gedaan. De algemene waardering ligt voor beide vervoerders en beide modaliteiten (bus en tram) rond de landelijke waardering van het totale openbaar vervoer.

Rapportcijfers



Bron: CROW/KpVV

Zo waarderen de reizigers U-OV bus met een 7,8 en de tram met een 8,0. Syntus, net als 2019, wordt gewaardeerd met een 7,9. Het landelijk gemiddelde is 7,8. Syntus werd 2021 nog met een 8 gewaardeerd, U-OV bus met een 7,9 en de tram met een 8,0. Gezien het beperkte onderzoek in 2021 en de geringe verschillen tussen de resultaten kan men geen conclusies trekken over eventuele verschillen tussen de jaren. Het volstaat te constateren dat beide vervoerders op ongeveer hetzelfde niveau als 2021 gewaardeerd worden.

Reizigerswaardering op aspecten

In hetzelfde onderzoek als hierboven genoemd heeft men ook de mening van de reizigers gevraagd op verschillende deelaspecten. In de tabel staat een selectie van alle gevraagde aspecten. Meer informatie is te vinden op www.ovklantenbarometer.nl.

Rapportcijfers

Ervaring	Bus landelijk	Syntus 2022	U-OV bus 2022	Tram landelijk	U-OV tram 2022
Zitplaats	8,7	9,1	8,7	8,4	8,4
Stiptheid	7,5	6,9	7,4	8,0	8,0
Reissnelheid	8,2	8,1	8,0	8,2	8,4
Schoon voertuig	7,7	8,0	7,7	7,6	8,2
Informatie op halte	7,7	7,2	7,8	7,7	7,7
Informatie in voertuig	7,8	7,9	8,0	7,9	7,9
Prijs	6,0	6,1	5,7	5,6	6,3
Tevredenheid frequentie	7,0	6,7	6,8	7,6	7,7
Informatie bij vertragingen	5,9	5,4	6,1	6,0	5,7
Gebruikersgemak betaalmiddel	8,5	8,7	8,7	8,2	8,5
Drukke	7,1	7,6	7,0	6,8	6,5

Bron: CROW/KpVV

Over het algemeen scoren de vervoerders redelijk op of rond het landelijke gemiddelde. Er zijn wat uitzonderingen zoals de kans op een zitplaats die bij Syntus met een 9,1 hoger wordt gewaardeerd dan de landelijke waardering (8,7). De stiptheid daarentegen wordt bij deze concessie weer lager gewaardeerd dan landelijk (6,9 versus 7,5). Ook de informatie op de halte valt wat lager uit (7,2 versus landelijk 7,7). Daarentegen waarderen de reizigers Syntus beter dan landelijk op het aspect drukte in het voertuig (7,6 versus 7,1 landelijk). De bussen van U-OV zijn wat waardering betreft een echte middenmoter. Er zijn geen sterke afwijkingen van het landelijk gemiddelde. De reizigers van de trams waarderen de reinheid van de voertuigen bovengemiddeld (8,2 versus landelijk 7,6) en zijn ook relatief tevreden over de prijs (6,3 versus 5,6).

Reizigerswaardering tramstellen

Ervaring	U-OV tram 2018	U-OV tram 2019	U-OV tram 2021	U-OV tram 2022	Tram landelijk 2022
Gemak instappen	8,7	8,9	9,1	9,2	8,8
Reissnelheid	7,8	7,9	8,2	8,4	8,2
Schoon voertuig	7,0	7,0	8,0	8,2	7,6
Klimaat in voertuig	6,1	6,5	7,7	6,7	7,2
Reisinformatie in voertuig	6,5	6,7	8,1	7,9	7,9
Totaaloordeel rit	7,6	7,7	8,0	8,0	8,0

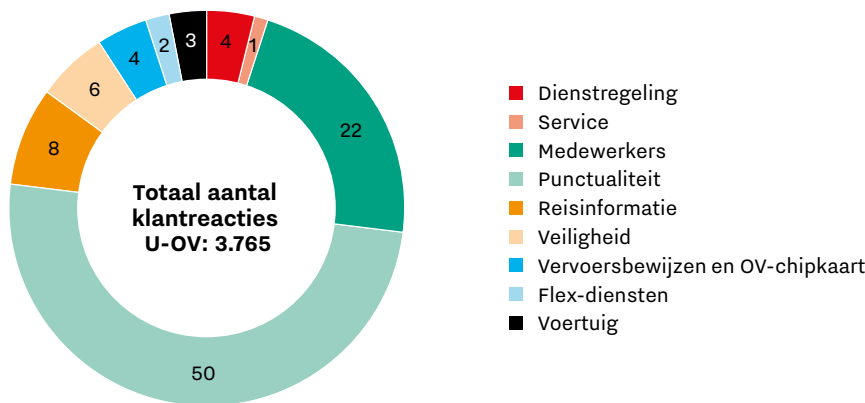
De invoering van spiksplinternieuwe tramstellen is aanleiding om eenmalig te kijken naar de waardering van de tram vooraf aan de instroom en achteraf. Het blijkt dat het nieuwe trammaterieel zeer gewaardeerd wordt door de reiziger. De nieuwe trams zijn vanaf begin 2020 ingestroomd.

Op veel aspecten is een stijging zichtbaar. Vooral het rapportcijfer voor de netheid van de trams is fors gestegen (2018: 7,0 naar 8,2 in 2022.), evenals de waardering voor de reisinformatie in de trams (2018: 6,5 naar een 7,9 in 2022). Ook valt op dat het gemak van het instappen met een 9,2 zeer hoog gewaardeerd wordt (landelijk: 8,8).

Klantreacties

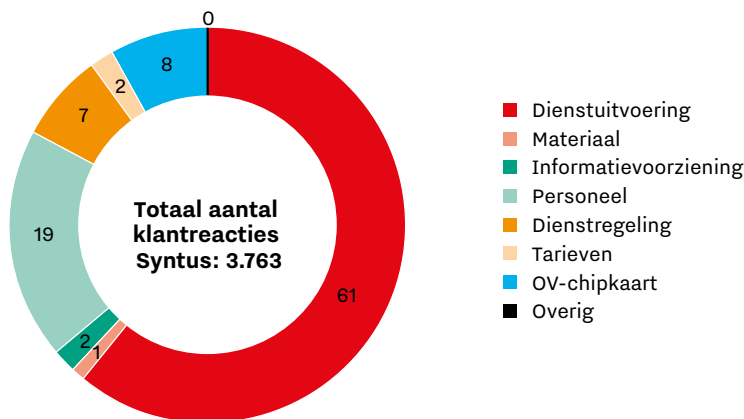
De klantreacties bestaan uit klachten, opmerkingen en complimenten via alle gebruikelijke kanalen. Beide vervoerders hanteren iets andere categorieën. Opvallend is dat beide vervoerders ondanks het verschil in omvang vrijwel hetzelfde aantal reacties kregen in 2022. U-OV werd gecontacteerd door 3.765 klanten en Syntus door 3.763. Bij U-OV zijn punctualiteit (50% van de reacties) en de medewerkers (22%) de voornaamste aanleiding contact op te nemen met de vervoerder. Bij Syntus is een vergelijkbaar beeld te zien met 61% van de reacties over de dienstuitvoering en 19% van de reacties over het personeel.

Klantreacties U-OV (in procenten)



Bron: Qbuzz

Klantreacties Syntus (in procenten)



Bron: Keolis



4. Veiligheid in het OV

Veiligheid kan op twee manieren inzichtelijk worden gemaakt. Het ervaren gevoel van de reizigers, uitgedrukt in een waarderingscijfer (subjectieve veiligheid) en het aantal incidenten zoals gerapporteerd door het personeel (objectieve veiligheid). Eerstgenoemde is mede afhankelijk van zaken zoals sfeer van de omgeving, verlichting, kwaliteit van de ruimtelijke omgeving en aanwezigheid van andere reizigers.

Reizigerswaardering Sociale veiligheid

De reizigerswaardering sociale veiligheid wordt gemeten op drie aspecten: in het algemeen, tijdens de rit en op de halte. Over het algemeen voelen de reizigers zich veilig in het Utrechtse OV. Bij de bussen van zowel Syntus als U-OV geeft 88% van de reizigers een 7 of hoger voor veiligheid in het algemeen. Bij de tram is dit met 84% iets lager. Meest opvallend zijn de mooie scores bij het gevoel van veiligheid tijdens de rit. Maar liefst 95% van de reizigers geeft minimaal een zeven voor het gevoel van veiligheid bij Syntus tijdens de rit. Bij U-OV is dit in de bussen 94%. Bij de tram is dit 89%. Ook op de haltes voelt men zich veilig. Bij Syntus geeft 85% een 7 of hoger, bij U-OV bus 87% en bij de tram 86%.

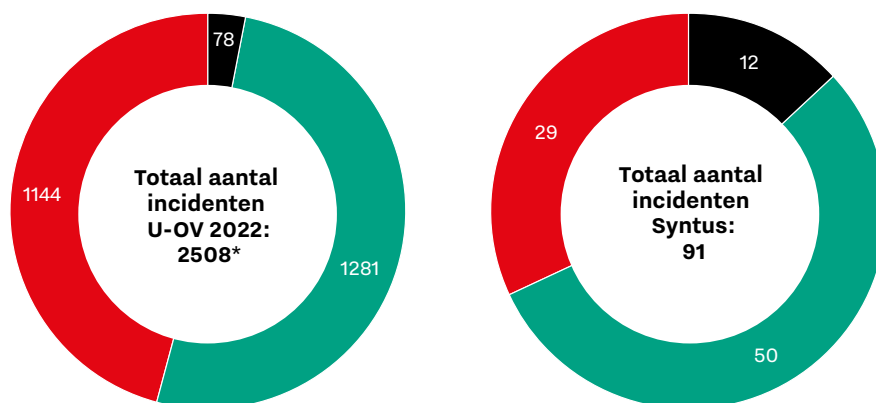
Sociale veiligheid

Sociale veiligheid	Syntus 2022	U-OV bus 2022	U-OV tram 2022
Veiligheid oordeel algemeen	88%	88%	84%
Tijdens rit	95%	94%	89%
Op de halte	85%	87%	86%

Aantal incidenten

Incidenten worden bijgehouden volgens de uniforme landelijke incidentenregistratie. A-incidenten betreffen strafbare zaken als diefstal, bedreiging en mishandeling. B-incidenten betreffen overtredingen van de Wet personenvervoer, zoals verzet bij zwartrijden en veroorzaken van overlast. C-incidenten betreffen overtredingen van de huisregels zoals het vernielen of vervuilen van de voertuigen. De aantallen incidenten liggen zoals altijd bij U-OV hoger dan bij Syntus omdat bij eerstgenoemde ook incidenten worden meegenomen die worden waargenomen op de tramhaltes.

Aantal incidenten



- Strafrecht en APV
- Overtredingen WP2000
- Overtredingen besluit personenvervoer en huisregels

Bron: Keolis en Qbuzz

Het aantal incidenten is bij U-OV fors gedaald ten opzichte van vorig jaar. Het totaal aantal incidenten was in 2021 nog 4.160, maar is nu gedaald naar 2.508. Wel zijn er relatief meer B-incidenten geweest ten opzichte van het totaal (51%) in vergelijking met vorig jaar (41%). Bij het aantal C-incidenten is de omgekeerde beweging te zien (2021: 54% en 2022: 46%). De coronamaatregelen waren in 2021 aanleiding voor veel incidenten. Door de afschaffing van veel van deze regels in 2022 lijkt dit type incident weer gedaald te zijn. Syntus scoort met 92 incidenten ongeveer hetzelfde als vorig jaar (98), waarbij ook de verhouding tussen de A, B en C-incidenten hetzelfde is gebleven.

5. Ontwikkelingen

Doorkoppeling tram

Begin juli 2022 werden de tot dan toe apart geëxploiteerde Uithoflijn naar Utrecht Science Park en de Sneltram Utrecht Nieuwegein IJsselstein (SUNIJ) aan elkaar gekoppeld. Tevens werd de volledig vernieuwde halte Nieuwegein City heropend. De inwoners van Nieuwegein en IJsselstein kunnen nu zonder overstappen met de tram naar Utrecht Science Park. Ook is de rechtstreekse verbinding vanuit Nieuwegein en IJsselstein naar de centrumzijde van het centraal station weer in ere hersteld. Deze doorkoppeling rondt een jarenlang lopend project af waarin de tramlijn er niet alleen een deel bij heeft gekregen, maar waarvan het oude deel ook nog eens volledig vernieuwd is. De sneltram in Utrecht kan er de komende jaren weer tegenaan.

Vernieuwing afspraken vervoerders.

De coronacrisis heeft het openbaar vervoer hard geraakt. Het aantal reizigers is fors gedaald vanaf het begin van de corona-epidemie en is bovendien veel onvoorspelbaarder geworden dan voor corona. Vanwege de grote onzekerheden in aantallen reizigers en daarmee ook de onvoorspelbaarheid voor de financiën van het OV, werd in het voorjaar van 2021 al besloten om de lopende concessies als noodmaatregel met twee jaar te verlengen. Dit omdat bleek dat een aanbesteding op dat moment geen interesse uit de markt zou ontvangen. In 2022 is de provincie in gesprek gegaan met beide vervoerders over de voorwaarden voor de verlenging. Belangrijk uitgangspunt daarbij was dat de provincie het OV goed op peil wil houden, ondanks de lagere reizigersaantallen. Gezien de vele onzekerheden waren dit geen gemakkelijke gesprekken, maar na onderhandelingen is provincie Utrecht met beide vervoerders tot overeenstemming gekomen. In de tweede helft van het jaar zijn de vernieuwde afspraken door Gedeputeerde Staten vastgesteld. In plaats van in december 2023 eindigen de concessies nu op 13 december 2025.

Opstart nieuwe aanbesteding

Vanaf 14 december 2025 zullen twee nieuwe concessie van start gaan. De voorbereidingen voor de aanbesteding zijn in 2022 gestart. Provinciale Staten van Utrecht stelden op 11 mei twee belangrijke beleidsrichtlijnen vast die gezamenlijk de pijlers vormen voor de nieuwe concessieperiode. In het OV Netwerkperspectief wordt een doorkijk gegeven op de kansen voor doorgroei van het OV-systeem. De Nota van Uitgangspunten laat zien hoe de provincie Utrecht als opdrachtgever het regionaal openbaar vervoer in de nabije toekomst wil aansturen en wat de belangrijkste vertrekpunten zijn bij de nieuwe aanbestedingsronde. Met name op het gebied van zero-emissie (uitstootvrij openbaar vervoer) en het faciliteren van de verwachte groei ligt de lat hoog. Reizigers zullen beter bediend worden doordat het HOV-netwerk U-link verder ontwikkeld wordt. Ook volgt de introductie van U-liners. Dit zijn snelbussen die over langere afstanden rijden door de gehele provincie. Alle bussen en trams zullen vanaf eind 2025 worden gereden met één reizigersmerk: U-OV. Beide hierboven genoemde documenten zijn te vinden op de website <https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/openbaar-vervoer>.

Colofon

Foto's

Keolis – Syntus
U-OV – Qbuzz

Vormgeving

Enof.nl, Utrecht

Provincie Utrecht

Postbus 80300, 3508 TH Utrecht
T 030 25 89 111
www.provincie-utrecht.nl

© Alle rechten voorbehouden.
Niets van deze uitgave mag worden
verveelvuldigd zonder voorafgaande
schriftelijke toestemming.