



## Op weg naar gedeelde mobiliteit in Brabant

Trends in het regionaal OV 2012-2019

Provincie Noord-Brabant

## Voorwoord

Dit trendrapport is alweer het achtste op rij. Elk jaar presenteren we hier de cijfers en trends over ons openbaar vervoer.

2019 was een mooi jaar voor het Brabantse OV. Wat mij opvalt, is het doorzetten van een aantal positieve trends die in 2018 al te zien waren. Het afgelopen jaar kenmerkte zich door een groei van het aantal reizigers én een toename van hun waardering voor het Brabantse OV.

Het aantal reizigers nam toe, terwijl het totale aanbod aan bussen gelijk bleef. Wat betekent dat? Dat de efficiency is toegenomen: het gemiddeld aantal passagiers per bus was hoger, er bleven dus minder plekken leeg. De reizigersgroei is vooral te zien bij de Bravodirectlijnen.

Het tweede positieve punt is dat busreizigers de dienstregeling meer betrouwbaar vinden. Dat was twee jaar geleden anders: toen was die betrouwbaarheid nog beduidend minder. Te veel bussen kwamen niet op tijd aan bij de halte. Dit jaar lukte het in Zuidoost-Brabant voor het eerst om een dalende lijn (van te laat komen) om te buigen in een stijgende. In Oost- en West-Brabant vertrokken in 2014 nog te veel bussen te vroeg. Dat aantal zien we in 2019 flink dalen. Er is nog een negatieve trend van jaren doorbroken: de rituitval is voor het eerst afgenomen.

Het meest trots ben ik op de gestegen klantwaardering. Die is ook dit jaar weer iets gestegen. Net als in voorgaande jaren scoort het aspect 'gemak van instappen' ook in 2019 weer (veruit) het hoogst. Bovendien geven reizigers aan zich veilig te voelen. Het gevoel van veiligheid neemt toe sinds 2016, en is gelukkig in lijn met de afname van het aantal incidenten. Klanttevredenheid uit zich ook in minder klachten per reiziger. Ze zijn er wel; er blijft ruimte voor verbetering. Klachten gaan met name over rituitval en de reisinformatie daaromtrent. Daar hebben we dus nog werk te doen.

Ook in 2019 hebben we onverminderd ingezet op duurzaamheid in het Brabantse OV. Ons doel is en blijft een schoon en verantwoord OV-wagenpark. In 2015 stroomden er 279 nieuwe Euro VI-bussen in in Oost en West-Brabant. Zuidoost heeft inmiddels 43 elektrische bussen, Oost heeft er 9.

Een nieuwtje: In de komende jaren nemen we niet alleen het OV, maar ook andere (gedeelde) mobiliteitsvormen mee in dit trendrapport. In deze editie zoomen we alvast in op lopende experimenten en op Direct, Flex en Samen, de drie vormen van deelmobiliteit. In 2019 startten vier pilots met Bravoflex, de flexibele vervoerservice op afroep.

Alles overziend was 2019 een goed jaar voor het Brabantse OV. 2020 is een bijzonder jaar vanwege de Corona-uitbraak, waardoor het openbaar vervoer in zwaar weer terecht is gekomen, en waarin we moeten dealen met tal van beperkingen en onzekerheden. Wat we wél zeker weten, is dat de reizigers op ons kunnen blijven rekenen. En dat we samen met alle betrokkenen doorwerken aan het OV voor de toekomst.

Christophe van der Maat  
Gedeputeerde Mobiliteit en Samenwerking

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>1. Een andere kijk op openbaar vervoer</b>	<b>4</b>
1.1 De huidige situatie anno 2019	4
1.2 Transitie van openbaar vervoer naar mobiliteit als dienst	4
<b>2. Ontwikkeling van het openbaar vervoer in Brabant</b>	<b>7</b>
2.1 Algemeen	7
2.2 Snelle comfortabele verbindingen: bouwstenen voor Direct	10
2.3 Bouwstenen Samen	14
2.4 Bouwstenen Flex	18
<b>3. Afstemming van het aanbod op de vraag</b>	<b>21</b>
3.1 Kosten per reizigerskilometer	21
3.2 Benutting	22
3.3 Maatschappelijke kostendeckingsgraad	23
<b>4. Kwaliteit van het aanbod</b>	<b>25</b>
4.1 Betrouwbaarheid van de dienstregeling	25
4.2 Milieuprestatie voertuigen	27
4.3 Toegankelijkheid	29
4.4 Sociale veiligheid	30
4.5 Reizigersinformatie	32
4.6 Het Brabants tarievenhuis	35
<b>5. Waardering/beleving van het OV</b>	<b>39</b>
5.1 Marketing	39
5.2 Klantwaardering	40
5.3 Klachten	41
<b>Colofon</b>	<b>44</b>

## 1. Een andere kijk op openbaar vervoer

### 1.1 De huidige situatie anno 2019

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

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

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



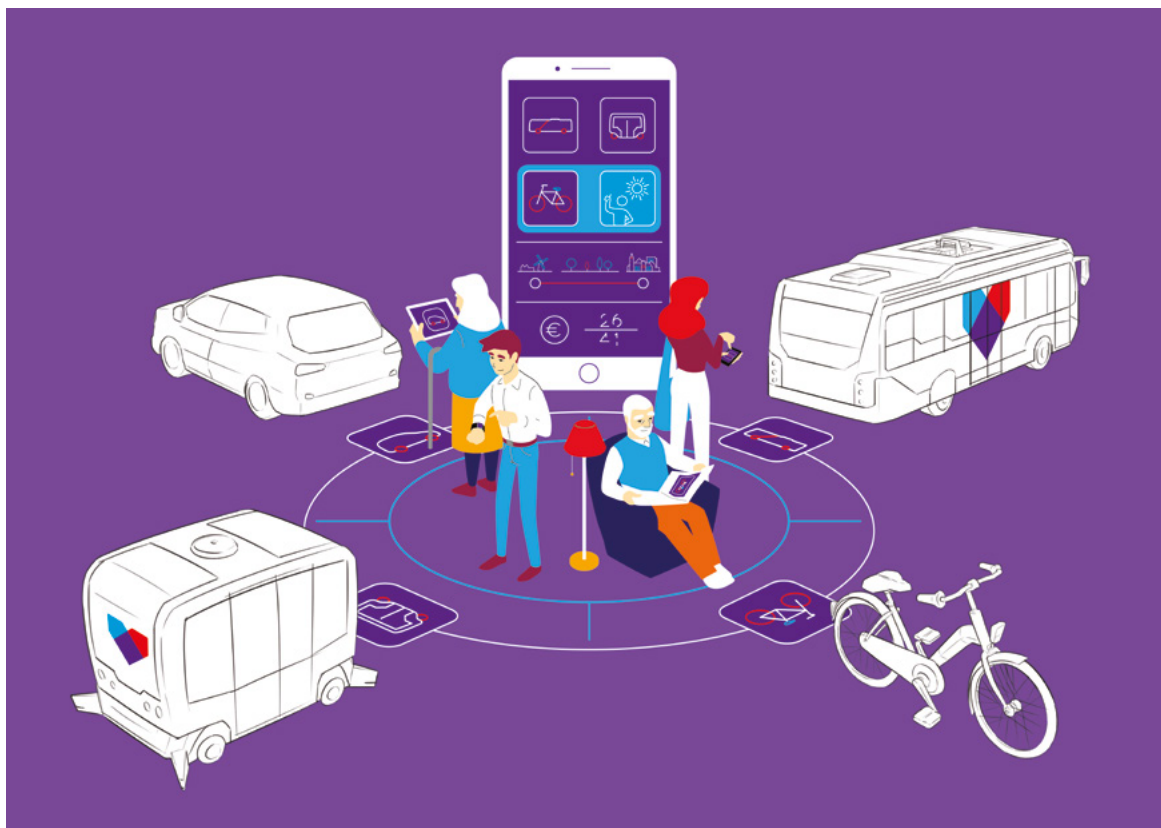
Deze drie concessiegebieden zijn qua omvang en reizigersaantallen vergelijkbaar. Daarom worden de meeste gegevens in deze Trendmonitor in absolute zin gepresenteerd en niet gerelateerd aan de omvang van het concessiegebied. Dit zou namelijk nauwelijks een afwijkend beeld laten zien.

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

### 1.2 Transitie van openbaar vervoer naar mobiliteit als dienst

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

Door de opkomst van nieuwe mobiliteitsdiensten verschuift de vraag naar openbaar vervoer. Mensen zoeken meer en meer naar (combinaties van) mobiliteitsvormen die het best aansluiten bij de individuele reisbehoefte op dat moment. Dit betekent dat klassiek openbaar vervoer steeds meer onderdeel wordt van 'mobiliteit als dienst'.



De provincie bereidt zich voor op deze transitie en bepaalt welke rol zij hierin als overheid moet gaan spelen. De herijkte OV-visie "Gedeelde mobiliteit is maatwerk" uit november 2018 geeft sturing aan dit proces. Om zoveel mogelijk reizigers een goed aanbod te kunnen bieden dat aansluit bij hun vraag, onderscheiden we in deze visie drie verschillende vormen van gedeelde mobiliteit:

1. **Direct:** Op drukke plekken en tijdstippen blijven bus en trein belangrijk. Voor de bus krijgt dat vorm via hoogfrequent comfortabel busvervoer op momenten met veel vraag. Maar ook hier is het aanbod maatwerk en kunnen we een ander product aanbieden op rustigere momenten en plaatsen. Bijvoorbeeld in de avonduren of weekenden.
2. **Flex:** Voor plaatsen en momenten met minder vraag naar vervoer, kijken we ook naar andere oplossingen dan lijngebonden bussen met vaste dienstregelingen. Nu worden er bijvoorbeeld al heel gericht flexibele buslijnen ingezet om scholieren te vervoeren naar locaties met veel scholen. We verwachten dat er nog meer flexibele concepten zullen opkomen.
3. **Samen:** Onder gedeelde mobiliteit vallen ook nieuwe concepten als deelauto's, deelfietsen en meerrijddiensten, opgezet door de markt of de samenleving. Buurtbussen zijn bij uitstek een goed voorbeeld van deze gedachte. Ze vormen een vitale schakel binnen het vervoerssysteem

en blijven ook in de toekomst belangrijk in Brabant. Om het beste aanbod te kunnen bieden, kijken we ook naar de rol van de fiets, als belangrijk middel in het voor- en natransport (zoals het ritje naar een opstaphalte).

Vanaf 2019 wordt de nieuwe visie samen met de partners verder uitgewerkt. Onderdeel hiervan is het experimenteren met nieuwe (combinaties van) vervoersvormen. Doel is om een goed beeld te krijgen van wat wel en niet werkt, welke mensen gebruik maken van bepaalde innovaties en in welke gebieden vraag is naar bepaalde concepten. Dit neemt niet weg dat het aanbod in 2019 nog grotendeels is gestoeld op de "oude" OV-visie en wordt uitgevoerd binnen de concessieafspraken die op basis hiervan zijn gemaakt.

Daarom belichten wij in deze Trendmonitor 2012-2019 vooralsnog grotendeels dezelfde indicatoren als in voorgaande versies. Daar waar mogelijk beschrijven wij de resultaten van lopende experimenten en gaan we nader in op de eerste contouren van de drie verschillende vormen van gedeelde mobiliteit (Direct, Flex en Samen).



## 2. Ontwikkeling van het openbaar vervoer in Brabant

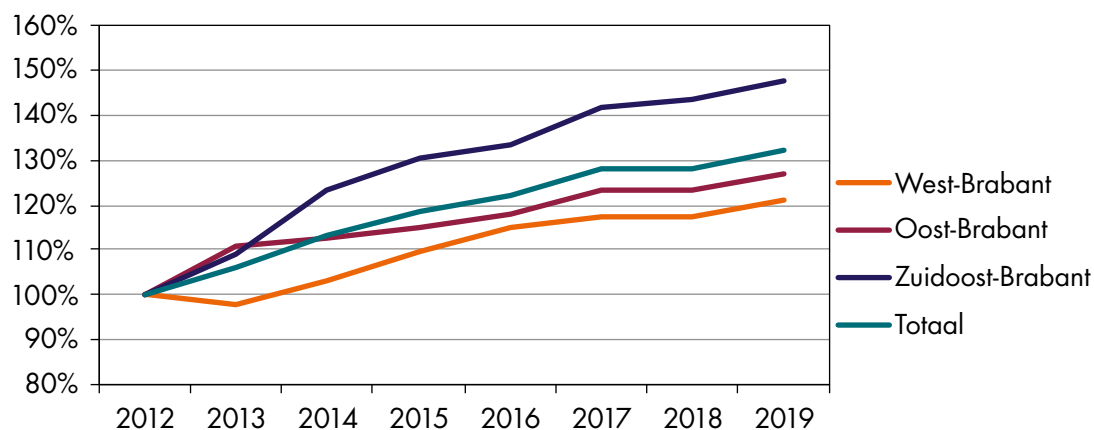
### 2.1 Algemeen

#### Groei van het aantal reizigers zet door in 2019

Sinds 2012 is het totale aantal busreizigers in Noord-Brabant gestaag gegroeid, resulterend in 54,9 miljoen reizigers over de drie concessiegebieden samen in 2019. Tussen 2017 en 2018 leek de groei te stagneren, ook als de cijfers worden gecorrigeerd voor de stakingen in 2018.

Het laatste jaar zien we echter dat het aantal reizigers in alle drie de concessies weer flink is toegenomen. Ook zonder staking in 2018 (cijfers gecorrigeerd), bedraagt deze groei nog steeds 3% in West-Brabant en 3,1% in Oost- en Zuidoost-Brabant. Ten opzichte van 2012 is het aantal reizigers in Zuidoost Brabant daarmee met bijna 50% toegenomen. Ook in Oost- en West-Brabant zijn forse stappen gemaakt met respectievelijk 27 en 21% meer reizigers.

#### Ontwikkeling aantal busreizigers 2012-2019 (index 2012=100%)

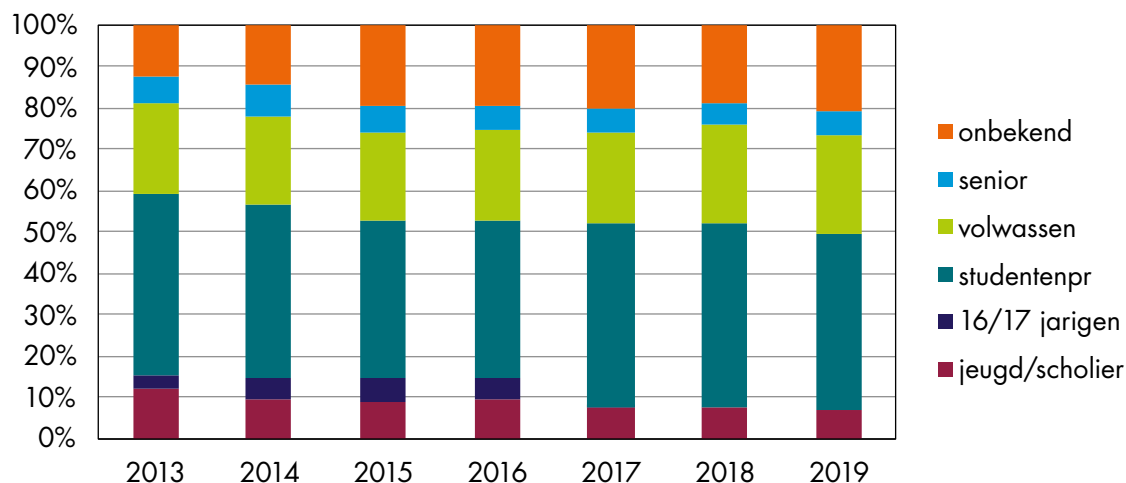


Bron: OV-chipkaartdata en data papieren kaartenverkoop Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

#### Verdeling over reizigersgroepen al jaren vrij constant

Op basis van de gebruikte kaartsoorten kan van ongeveer 80% van de reizigers worden vastgesteld tot welke reizigersgroep ze behoren (o.b.v. de kaartsoorten en abonnementen met leeftijdskorting of producten die alleen verkrijgbaar zijn voor een specifieke reizigersgroep).

## Verdeling instappers over hoofdcategorieën



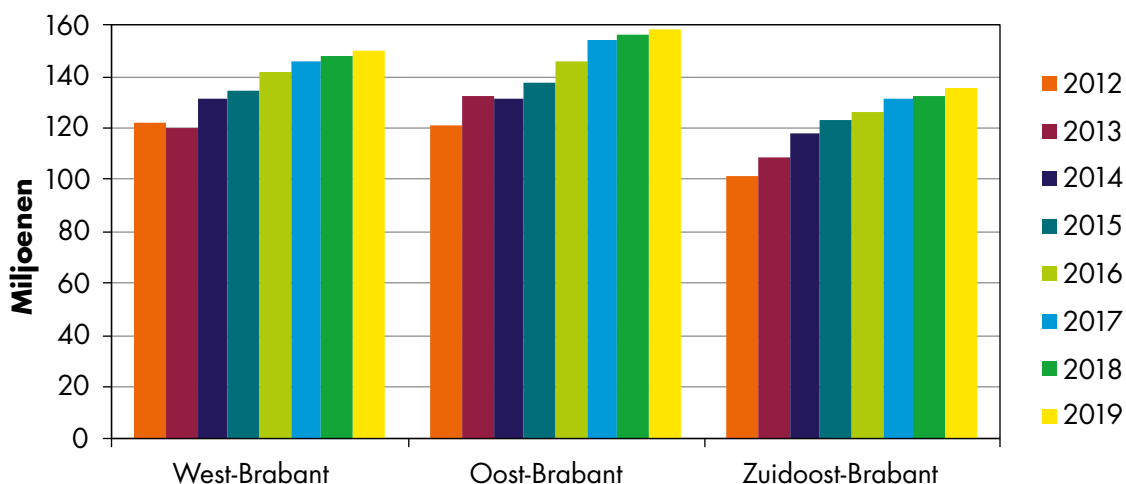
Bron: OV-chipkaartdata en data papieren kaartenverkoop Arriva, Veolia en Hermes, bewerkingen: Provincie Noord-Brabant

Ongeveer de helft van het aantal reizigers in Brabant bestaat uit de groep jongeren. Dit is al jaren vrij constant. Hetzelfde geldt voor het aandeel volwassenen (ongeveer een kwart) en senioren (6%). Omdat van ongeveer 20% van de reizigers de groep waartoe zij behoren niet kan worden achterhaald, zijn de werkelijke aandelen van deze drie groepen (iets) groter. Bij de onbekende groep reizigers gaat het met vooral om mensen met een anonieme OV-chipkaart en met dalurendagkaarten en ritkaarten.

## Ook het aantal reizigerskilometers blijft groeien

Net als het aantal reizigers is ook het aantal reizigerskilometers in 2019 ten opzichte van 2018 (cijfers gecorrigeerd voor de staking in 2018) gestegen met bijna 2%. De toename was in Zuidoost-Brabant het grootst (2,2%). Deze groei tussen 2018 en 2019 is voor heel Brabant bijna 50% groter dan in de periode 2017-2018. Sinds 2012 is het aantal reizigerskilometers met 29% gestegen.

## Aantal reizigerskilometers



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



De gemiddelde gereisde afstand per OV-rit is in alle drie de concessies iets gedaald ten opzichte van 2018. In Zuidoost-Brabant is deze afstand het kortst met 6,4 km per OV-rit. Dit komt door het relatief grote aandeel (korte) stadsritten in Eindhoven. In West-Brabant is de gereisde afstand per rit juist het grootst (9,5 km) door de relatief lange streeklijnen in dit gebied. Ook in Oost-Brabant is deze afstand (gemiddeld 8,8 km) veel groter dan in Zuidoost-Brabant.

Vanaf 2012 is de gemiddelde gereisde afstand in Zuidoost-Brabant met meer dan een halve kilometer per rit afgenomen. In West- en Oost-Brabant is deze juist iets groter geworden.

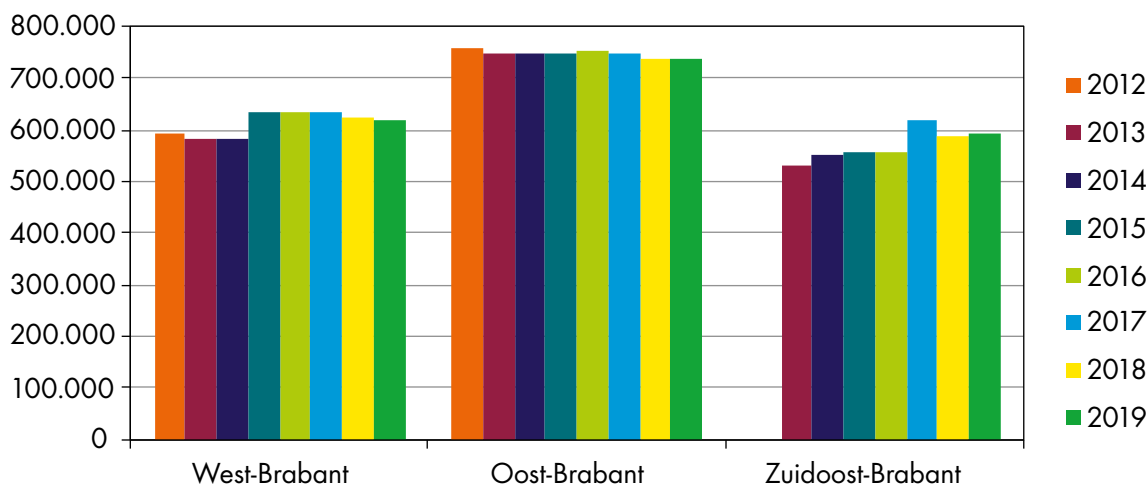
## Aantal dienstregelingsuren nagenoeg gelijk gebleven

### Definitie dienstregelingsuur

Een dienstregelingsuur (DRU) is een rekeneenheid op basis waarvan de Provincie Noord-Brabant de OV-subsidie bepaalt en waarmee de inzet van het openbaar vervoer per lijn wordt uitgedrukt. Als een bus 60 minuten wordt ingezet voor openbaar vervoer zoals vastgelegd in de dienstregeling, spreken we van 1 DRU.

Het aantal geplande dienstregelingsuren (exclusief Bravoflex) is in 2019 nagenoeg gelijk gebleven aan 2018. Alleen in West-Brabant is sprake van een lichte afname.

### Aantal dienstregelingsuren (gepland)



Bron: Arriva, Hermes

De forse reizigersgroei in 2019 heeft dus plaatsgevonden zonder dat het totale aanbod aan openbaar (bus-)vervoer in dat jaar is toegenomen.

## 2.2 Snelle comfortabele verbindingen: bouwstenen voor Direct

### **Visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk': HOV belangrijk onderdeel van Direct.**

Spoor en hoogwaardig openbaar vervoer (HOV) vormen samen de ruggengraat van Mobiliteit als dienst. De rijksoverheid is verantwoordelijk voor het hoofdrailnet, de verantwoordelijkheid voor HOV ligt bij de provincie. De belangrijkste spoor- en busverbindingen in Brabant noemen we de 'hoofdassen'. Door die te versterken, krijgt een groot deel van de reizigers een beter product dat past bij hun vraag. De stadsregionale verbindingen (zoals Eindhoven-Veldhoven en Breda-Oosterhout) en de verbindingen met grote kernen die niet per spoor toegankelijk zijn (zoals Uden, Veghel en Waalwijk) vormen het HOV-netwerk in Brabant. Deze vallen onder de Direct vorm van het aanbod. We innoveren en zetten in op frequenter vervoer met een betere doorstroming, een kortere reistijd en meer comfort.

### **Snelle en comfortabele verbindingen**

Het HOV, zoals omschreven in de Visie "Gedeelde mobiliteit is maatwerk", is niet nieuw. Samen met de gemeenten is al een groot aantal HOV-lijnen gerealiseerd die de basis vormen voor het Direct lijnennet van de toekomst.

Het gaat hierbij om de volgende verbindingen:

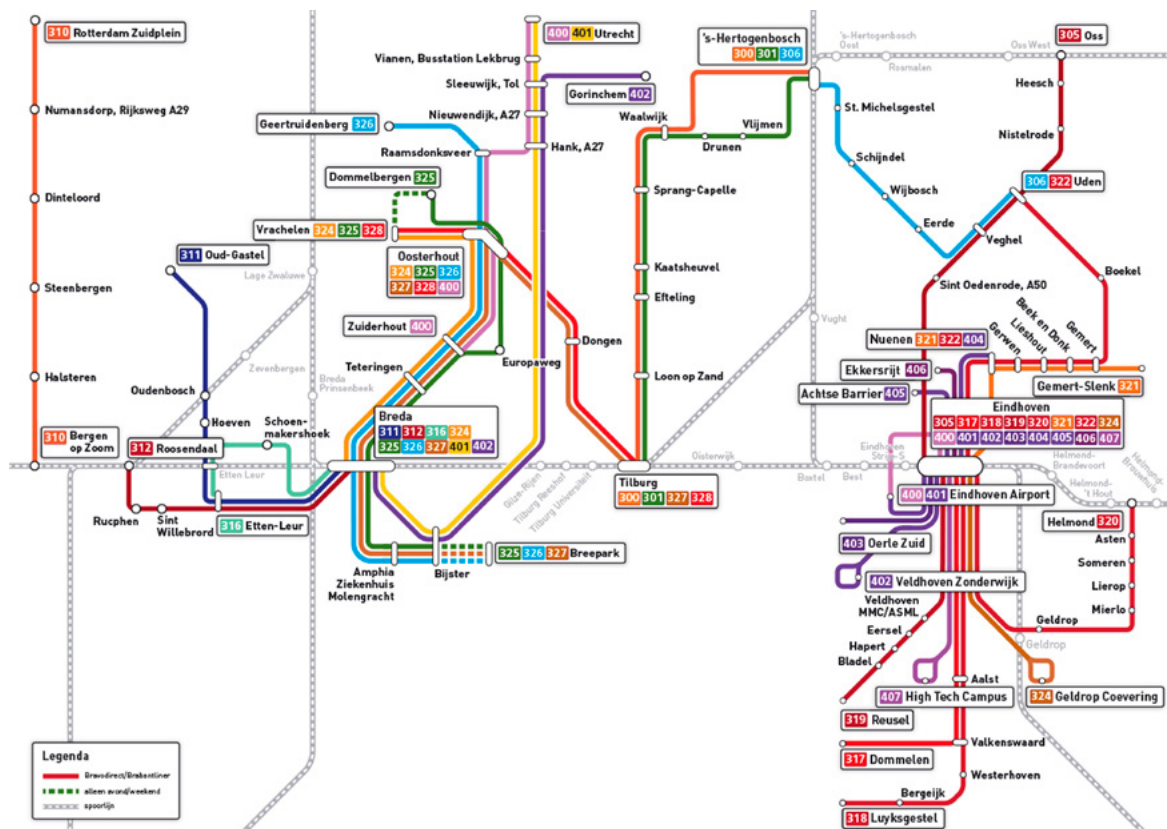
- De Brabantliner tussen Breda, Oosterhout, Gorinchem en Utrecht (lijnen 400, 401 en 402).
- De HOV-verbinding tussen Etten-Leur, Breda en Oosterhout, bestaande uit de Bravo-Direct-lijnen 311, 312, 316, 324 (sinds december 2019), 325, 326, 327 en 328.
- De HOV-verbinding tussen Tilburg, Waalwijk en Den Bosch, bestaande uit de lijnen 300 en 301.
- De HOV-verbinding tussen Bergen op Zoom en Rotterdam, bestaande uit lijn 310.
- De HOV-verbindingen in Oost-Brabant, te weten lijn 305 (Eindhoven-Uden-Oss) en lijn 306 ('s-Hertogenbosch-Uden).
- De HOV-verbindingen vanuit het zuiden (Dommelen, Luyksgestel, Valkenswaard, Reusel, Geldrop) naar Eindhoven (317, 318, 319 en 324).
- De HOV-verbinding Helmond-Eindhoven (320).
- De HOV-verbindingen vanuit het noorden (Nuenen, Uden-Gemert) naar Eindhoven (321, 322).
- De 400-lijnen binnen de agglomeratie Eindhoven die allen worden gereden met elektrische gelede bussen (lijn 400 t/m lijn 407).

Daarnaast is een drietal verbindingen in studie of (door-)ontwikkeling:

- De verbinding Uden-Nijmegen (lijn 99).
- Verbetering doorstroming N69 tussen Eindhoven en Valkenswaard (lijn 317 en 318).
- De verbinding HOV3 Woensel XL-Brainport Industries Campus-Airport (lijn 400 en 10).

Aantrekkelijke HOV-haltes horen daarbij, waar kan worden overgestapt op fiets, auto en trein.

Een aantal HOV-haltes wordt opgewaardeerd tot mobiliteitshub. Hier kun je naast het stallen van je fiets of het parkeren van je auto, ook een deelauto pakken, een pakketje ophalen, bezoekersinformatie krijgen of werken en ontmoeten.



HOV-lijnen Noord-Brabant

## Ook in 2019 weer een grote reizigersgroei op de HOV-lijnen

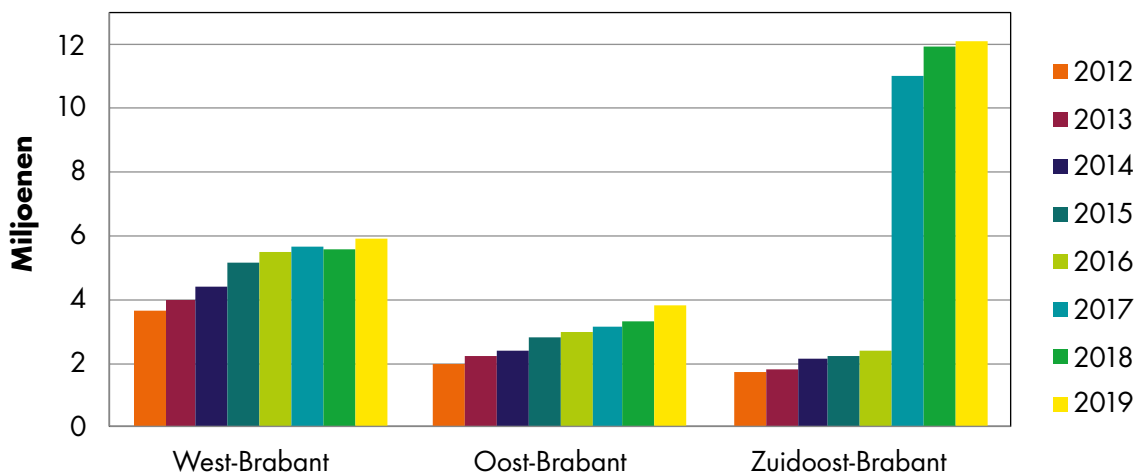
Sinds 2012 zien we dat het aantal reizigers op de HOV-lijnen voortdurend toeneemt. Deels is dit het gevolg van aanpassingen van het lijnennet, waarbij steeds meer lijnen zijn omgevormd tot HOV. Dit zien we het sterkst in Zuidoost-Brabant. Hier zijn in 2017, met de start van de nieuwe concessie, maar liefst acht streeklijnen opgewaardeerd (lijnen 317 t/m 324) en ook binnen de agglomeratie Eindhoven zijn vijf nieuwe HOV-lijnen toegevoegd (lijnen 403 t/m 407). Het toevoegen van nieuwe HOV-lijnen zorgt uiteraard voor steeds meer HOV-reizigers. Tegelijkertijd zien we op bijna alle HOV-lijnen het aantal reizigers sneller groeien dan gemiddeld in Brabant. Dit komt onder meer door een uitbreiding van het aantal ritten (om het groeiend aantal reizigers te kunnen blijven vervoeren), het extra comfort van het materieel en bovendien is er op deze lijnen continue aandacht voor de doorstromingskwaliteit en betrouwbaarheid.

Ook in 2019 is het aantal reizigers op de HOV-lijnen weer met bijna 5% toegenomen, zonder dat er in 2019 nieuwe HOV-lijnen bijgekomen zijn. Wel zijn frequenties verhoogd en is de kwaliteit verder verbeterd. Zo is bijvoorbeeld de autosnelweghalte bij St. Oedenrode in gebruik genomen, waardoor de snelheid en betrouwbaarheid van lijn 305 verder is toegenomen. Ook is een deel van de zogenaamde HOV-3 in Eindhoven gereed (Europalaan).

In Oost-Brabant is de groei tussen 2018 en 2019 met 16% het grootst. Dit is vooral te danken aan de corridors Tilburg-Waalwijk-'s-Hertogenbosch (+17,9%) en Oss-Uden/Veghel-Den Bosch-Eindhoven (+14,1%). In Zuidoost-Brabant is de grootste groei gerealiseerd op de corridor naar de Airport (+12,1%). Ook in West-Brabant zitten de Brabantliners richting Utrecht en de corridor Etten-Leur-Breda-Oosterhout met groeipercentages boven de 6% duidelijk in de lift.

In totaal zitten we in 2019 op 21,8 miljoen reizigers op de HOV-lijnen in Brabant, ruim een miljoen meer dan in 2018 (gecorrigeerd voor de staking in 2018).

### Aantal instappers HOV-lijnen



Ruim 55% van alle HOV-reizigers zien we in Zuidoost-Brabant, 27% in West-Brabant en ruim 17% in Oost-Brabant. Deze verdeling is ten opzichte van 2018 nauwelijks veranderd, al is het aandeel van Oost-Brabant wel iets toegenomen. Zoals eerder aangegeven is de grote toename in Zuidoost-Brabant tussen 2016 en 2017 voor een belangrijk deel het gevolg van het toevoegen van een groot aantal nieuwe HOV-lijnen.

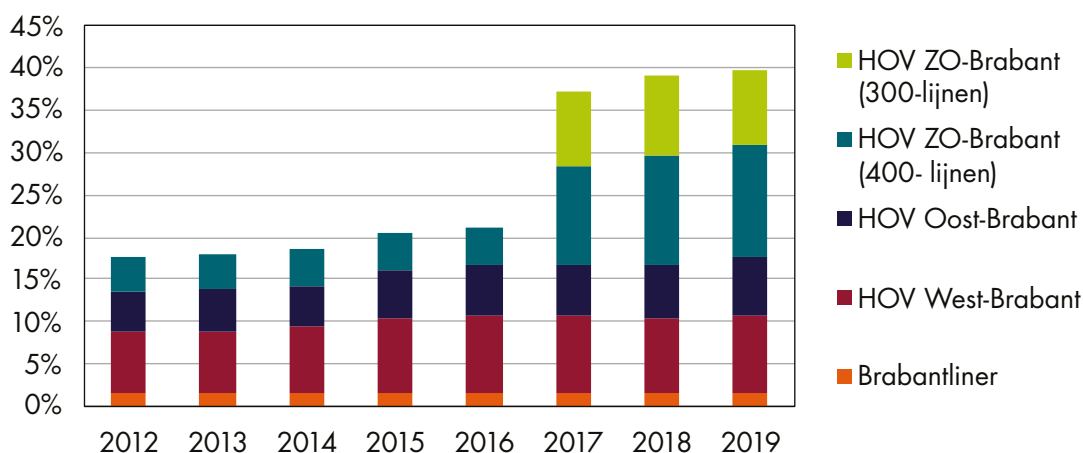
### HOV-lijnen in Zuidoost-Brabant presteren het best

Als het aantal reizigers wordt gerelateerd aan de hoeveelheid HOV-dienstregelingsuren die per concessie worden verzorgd, blijken de HOV-lijnen in Zuidoost-Brabant het best te presteren: het aandeel van 55% van de Brabantse HOV-reizigers wordt gerealiseerd met 48% van alle HOV-dienstregelingsuren. Dit komt vooral door de 400-lijnen: binnen de agglomeratie Eindhoven is de vraag naar openbaar vervoer relatief groot terwijl deze lijnen hier goed op inspelen door veel kwaliteit te bieden (veel vrije infrastructuur, elektrisch geleed materieel, et cetera).

### Aandeel HOV in het totaal neemt verder toe

Al met al betekent de gestage groei van het aantal reizigers op de HOV-lijnen dat het aandeel van deze lijnen in het totale openbaar vervoer ook in 2019 weer verder is toegenomen.

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



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

In 2019 bedraagt het aandeel reizigers in Brabant dat gebruik maakt van het HOV bijna 40% van alle busreizigers (bijna een procent meer dan in 2018). Het aandeel dienstregelingen HOV is ten opzichte van 2018 ongeveer gelijk gebleven en bedraagt zo'n 31% van het totaal. Dit geeft aan hoe succesvol de HOV-lijnen zijn. Veel reizigers weten het HOV te vinden en het aantal reizigers per dienstregelingsuur is substantieel hoger dan gemiddeld.

### Gemiddelde snelheid HOV-lijnen hoog

De gemiddelde snelheid van de HOV-lijnen bedraagt inmiddels 33 km/u. Dit is inclusief het stilstaan bij haltes. Daarmee zijn deze lijnen gemiddeld 5 km/u sneller dan de overige lijnen. De Brabantliner is de snelste met gemiddeld 53 km/u. Dit is het gevolg van het grote aantal autosnelwegkilometers en het geringe aantal haltes. Ook lijn 310 Bergen op Zoom – Rotterdam rijdt met een gemiddelde snelheid van meer dan 50 km/u. In Oost-Brabant zijn met name de HOV-lijnen tussen Oss, Uden/Veghel, 's-Hertogenbosch en Eindhoven relatief snel met een gemiddelde snelheid van 41 km/u. Binnen Eindhoven rijden de 400-lijnen met een gemiddelde snelheid van bijna 25 km/uur. Gezien het stedelijke karakter en de relatief korte halteafstanden in de stad, is dit hoog en het resultaat van een groot aantal doorstromingsmaatregelen op het gebied van eigen infrastructuur, prioriteit bij verkeerslichten, et cetera. Ter vergelijking: de overige stadslijnen halen gemiddelden van maximaal 18 tot 20 km/u.

## 2.3 Bouwstenen Samen

### **Visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk': we gaan voor een optimale aansluiting op Direct met Flex en Samen, om passende mobiliteit te bieden op regionale schaal.**

Als provincie nemen we onze verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in de provincie bereikbaar en duurzaam vervoer beschikbaar blijft voor iedereen en dat iedereen mee kan blijven doen in de samenleving. Om goed aan te sluiten bij de wensen van verschillende groepen reizigers, is maatwerk essentieel. Met gedeelde mobiliteit kunnen we reizigers passende mobiliteit bieden, ongeacht de plek waar ze wonen, werken of recreëren. Daarbij kijken we ook naar andere oplossingen dan vaste bussen met vaste dienstregelingen. Dit doen we samen met de markt en de samenleving, door nieuwe concepten te ontwikkelen. Hieronder vallen ook nieuwe concepten als deelauto's, deelfietsen en meerrijddiensten, opgezet door de markt of de samenleving.

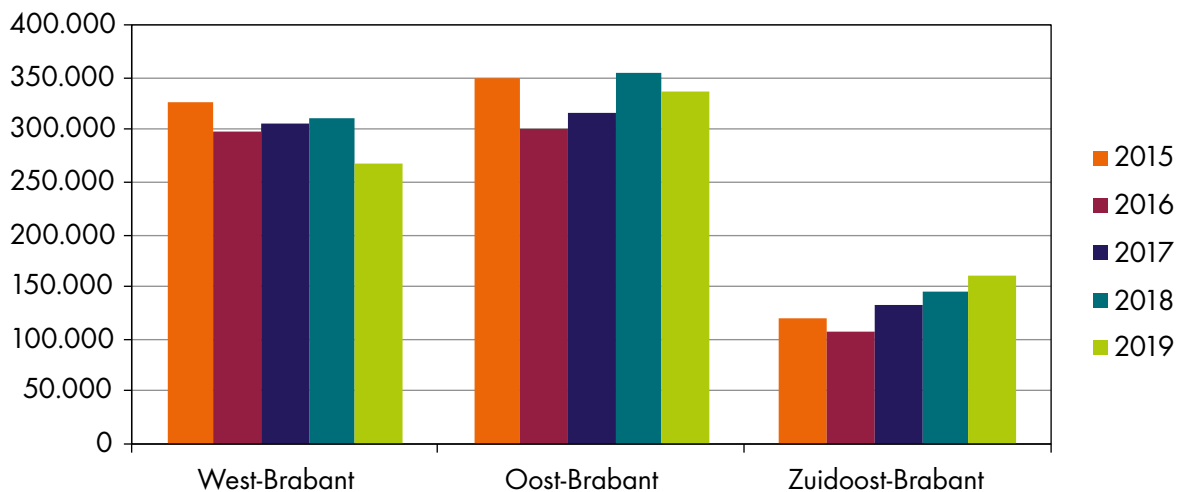
### **De Buurtbus, een begrip in Brabant**

We kennen in Brabant al jarenlang buurtbussen, georganiseerd en bestuurd door vrijwilligers die de reizigers kennen en zo maatwerk kunnen bieden. Ze vormen een vitale schakel binnen het vervoerssysteem en zijn daarmee een goed voorbeeld van wat in de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' wordt verstaan onder Samen-initiatieven. De buurtbussen zorgen ervoor dat ook onze dunbevolkte gebieden, waar de vraag vaak te klein is voor grote bussen, goed bereikbaar zijn.

Na een periode van drie jaar met opeenvolgende groei, zien we dat het gebruik van de buurtbus in West- en Oost-Brabant in 2019 is afgenomen. Paradoxaal genoeg is dit voor een groot deel het gevolg van de groei in de voorgaande jaren: hierdoor is de vraag zo groot geworden dat een aantal buurtbuslijnen is opgegaan in nieuwe of gewijzigde reguliere lijndiensten. Zo zijn in het project "De spaghettiknoop ontward" een groot aantal buurtbussen in het gebied Geertruidenberg-Waalwijk-Tilburg-Oosterhout (205, 206, 230, 233, 234, 297) in samenhang bekeken met als resultaat een slimmer netwerk waarbij de reguliere OV-lijnen vanaf 2019 een groter deel van de vervoersvraag voor hun rekening nemen. Hierdoor is het aantal buurtbussen afgenomen. Daarnaast is buurtbus 222 (Terheijden-Wagenberg dorp-Made) in 2019 opgeheven omdat de vraag structureel te laag is gebleken.

In Zuidoost-Brabant is buurtbus 260 uitgebreid met het traject Nederwetten-Nuenen-Geldrop.

### Aantal reizigers buurtbus



Bron: opgave vervoerders

In totaal vervoeren onze buurtbussen in 2019 ruim 763.000 reizigers op jaarbasis. Dit is een bescheiden 1,4% van alle busreizigers in Brabant. Om de in totaal 57 buurtbuslijnen (die samen 85 voertuigen exploiteren) te financieren, is circa 5% van het totale OV-budget nodig. Per reiziger zijn de kosten daarmee relatief hoog. Dit is echter logisch en acceptabel omdat de buurtbus vooral actief is in het buitengebied waar het aantal reizigers relatief gering is en de afstanden groot. Juist hier kan de buurtbus passende mobiliteit bieden zodat iedereen kan blijven meedoen aan de samenleving.

Ter illustratie: bijna een derde van alle kernen in Brabant wordt bediend door een buurtbus. Afgezet tegen het aantal inwoners per kern, betekent dit dat ongeveer 6% van de Brabantse bevolking is aangewezen op de buurtbus.



## Andere pilots met Samen-initiatieven in Brabant

Om alvast zoveel mogelijk ervaring op te doen met nieuwe (innovatieve) vormen van Samen, zijn in 2018 en 2019 meerdere experimenten opgestart. Deze pilots zijn deels vanuit de samenleving geïnitieerd, deels vanuit het bedrijfsleven:

### *Pilot vervoer Casteren*

Ondanks het succes van de buurtbus in zijn huidige vorm, is het goed voorstelbaar dat in de toekomst nieuwe verschijningsvormen ontstaan die (nog flexibeler) kunnen inspelen op de vaak beperkte vervoersvraag. Zo is in de kern Casteren al sinds 2014 een vrijwilligersinitiatief operationeel dat veel lijkt op een buurtbus maar toch net anders is ingericht. Met een busje worden dagelijks negen ritten uitgevoerd volgens een dienstregeling, maar waar nodig wordt flexibel met de route omgegaan. Zo worden bijvoorbeeld mensen die slecht ter been zijn, aan huis opgehaald. Binnen dit initiatief worden ook leerlingen van en naar school gebracht en wordt vervoer geboden van en naar dagbestedingslocaties. De kosten voor de reiziger bedragen €2,- per rit. Initieel doel was te onderzoeken of dit busje een goed alternatief kon zijn voor een buurtbus. Inmiddels kan deze vraag positief worden beantwoord: in 2019 maakten ongeveer 8.000 mensen naar tevredenheid gebruik van deze dienst. Dit is qua reizigersaantallen vergelijkbaar met een (niet al te drukke) buurtbus.

### *Bravofiets Eindhoven*

Op Flight Forum waren vanaf juli 2018 deelfietsen in Bravofiets-huisstijl beschikbaar. Doel was te onderzoeken of een dergelijk systeem meerwaarde heeft als natransport van de bus. Het gebruik viel tegen en de proef is daarom begin 2020 gestopt. Proefondervindelijk is gebleken dat de locatie niet geschikt was. De kantoren op Flight Forum zijn per bus al zeer goed bereikbaar met hoogstens een paar honderd meter lopen als natransport. De omliggende logistieke bedrijven op iets grotere afstand van de bushaltes, blijken door hun dienstroosters geen doelgroep te zijn voor het OV.





### *Ridesharing haven- en industriegebied Moerdijk*

Vanaf maart 2019 is een pilot gestart met ridesharing naar/van het haven- en industriegebied Moerdijk. Een gebied, waarvan in het verleden meermaals is gebleken dat regulier openbaar vervoer niet of nauwelijks geschikt is om de bereikbaarheid echt te verbeteren. Bij deze pilot worden mensen, die rond hetzelfde tijdstip naar dezelfde locatie reizen, via een app proactief met elkaar verbonden. Het doel van deze pilot is de bereikbaarheid van bedrijven op het haven- en industrieterrein Moerdijk voor individuele werknemers te verbeteren door mensen te stimuleren en te faciliteren om met elkaar mee te rijden. Een bijkomend doel is het verlagen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en op langere termijn het verminderen van de congestie op de A17 (afslag 26).

Het concept slaat aan bij een aantal bedrijven, waaronder Shell. De rol van de bedrijven zelf blijkt daarbij belangrijk. De dienst wordt gewaardeerd door de gebruikers en het aantal gebruikers neemt toe. In 2019 is het aantal gebruikers gegroeid naar boven de 500 en in totaal hebben zij zo'n 14.000 ritten gecombineerd.

### *Hop on hop off in Bernheze*

In augustus 2019 is een pilot gestart in de kern Heesh met een hop-on/hop-off bus die stopt wanneer iemand z'n hand opsteekt. De bus rijdt zes dagen (ma t/m za) van 10.00 tot 16.00 uur een vaste route (zonder haltes) met een frequentie van 1 rit per uur. Het reizen met de bus is gratis. De exploitatie van de bus wordt door vrijwilligers gedaan. Doel is te onderzoeken of dit initiatief de mobiliteit van de inwoners van Heesh verbetert en of dit concept ook toepasbaar is in andere (landelijke) gebieden.

### *Pilot deelauto's Oisterwijk*

Per september 2019 zijn twee deelauto's geplaatst bij KVL De Leerfabriek in Oisterwijk, die gebruikt kunnen worden door de werknemers van bedrijven in de buurt. De auto's hebben een eigen parkeerplaats waar ze weer naartoe moeten worden teruggebracht. Het is de bedoeling om later uit te breiden met twee auto's en een deelscooter en deze ook beschikbaar te stellen aan omwonenden. Gebruikers van de dienst nemen een abonnement en kunnen de voertuigen reserveren met een app. De kosten worden per tijdseenheid afgerekend.

### *Dorpsbus Sprundel – St. Willebrord*

Per december 2019 rijdt buslijn 312 niet meer door de kom van Sprundel en St. Willebrord, maar om beide kernen heen. Hierdoor is de bus lastiger bereikbaar voor minder mobiele mensen. Daarom is een pilot gestart met een elektrisch deelbusje, gereden door vrijwilligers via Dorpswerk Sprundel en de dorpsraad. Er kan worden gereisd binnen de gemeente Rucphen en naar Etten-Leur, Roosendaal, Oudenbosch, Zundert en de ziekenhuizen in Breda en Bergen op Zoom. Het tarief bedroeg bij aanvang €2,50 per enkele reis binnen de gemeente Rucphen en €5,- voor ritten van/naar de andere gemeenten. Het doel is om te onderzoeken welke bijdrage een dergelijk Sameninitiatief kan leveren aan de ontsluiting van landelijke kernen en hoe dit dan het beste kan worden vormgegeven.

## 2.4 Bouwstenen Flex

### Huidige OV gebruik binnen de regiotaxi

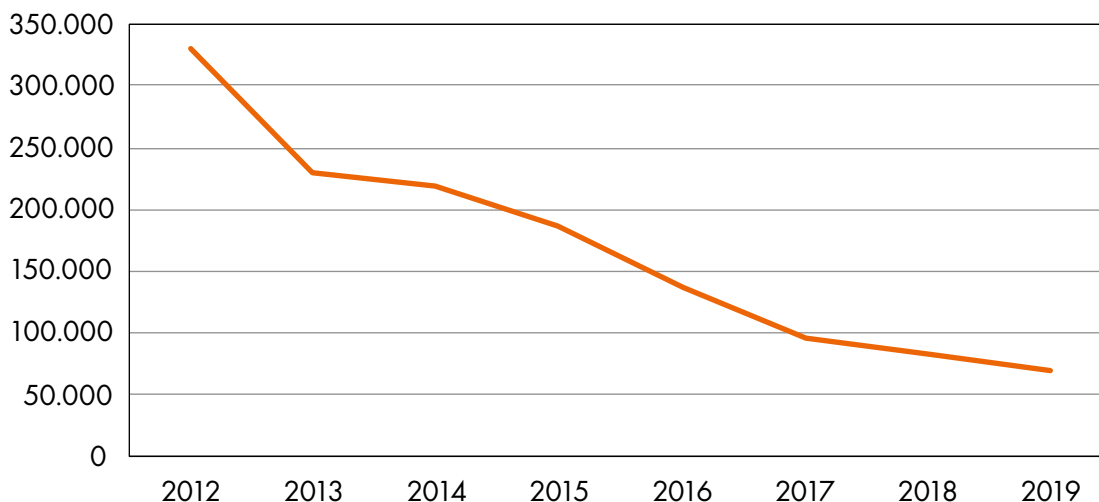
#### Regiotaxi

De regiotaxi (deeltaxi) verzorgt deur-tot-deur vervoer voor mensen voor wie het reguliere openbaar vervoer geen optie is vanuit een fysieke of mentale beperking. Dit in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Dit vervoer is primair de verantwoordelijkheid van de gemeenten en wordt ook gefinancierd door de gemeenten. In West- en Oost-Brabant (en een klein deel van Zuidoost-Brabant) is de regiotaxi al jaren tevens toegankelijk voor alle andere burgers (de zogenaamde 'vrije reizigers'). Voor dit deel is de provincie verantwoordelijk. Doel hiervan was een vangnetfunctie te bieden in die gebieden en/of op die tijden dat er weinig of geen regulier lijngebonden openbaar vervoer aanwezig is.

In West- en Oost-Brabant samen werden in 2019 zo'n 1,79 miljoen reizigers vervoerd met de regiotaxi (vergelijk met een kleine 34 miljoen ritten met de OV-bus in West- en Oost-Brabant). Dit was ruim 2% meer dan het jaar daarvoor. Veruit het grootste deel betrof WMO-reizigers: zij mogen tegen OV-tarief van de regiotaxi gebruik maken en vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten.

Slechts een kleine 4% van deze ritten (ongeveer 70.000 reizigers) betrof reizigers zonder WMO-indicatie. Voor hen biedt het van deur-tot-deur reizen met de regiotaxi een extra vervoersmogelijkheid naast het lijngebonden vervoer, maar is wel een stuk duurder dan voor reizigers met een WMO-indicatie: ongeveer 3x zo duur als er geen OV-alternatief beschikbaar is en ongeveer 5,5x zo duur als dat wel zo is (dan krijgen zij een zogenaamd 'bindend OV-advies'). Het overgrote deel van deze reizigers betreft dan ook mensen die op plekken of tijden reizen waar op dat moment geen regulier OV rijdt. Bovendien zien we dat deze mensen over relatief grote afstanden reizen (gemiddeld 11 kilometer per rit o.b.v. cijfers in West-Brabant). Waarschijnlijk kiezen mensen vaker voor de regiotaxi, ondanks de relatief hoge kosten, naarmate de fiets minder aantrekkelijk wordt door de grotere reisafstand.

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



Bron: opgave vervoerders

We zien al jaren een afname van het aantal ritten van de groep vrije reizigers. Enerzijds is het lijngebonden OV (in combinatie met de fiets) in de loop van de tijd steeds beter gaan aansluiten op de vraag. Anderzijds speelt hier de gefaseerde invoering van het (bindend) OV-advies een grote rol. Ook in 2019 zijn er weer zo'n 17% minder vrije reizigers vervoerd dan in 2018.

Uit deze cijfers blijkt dat de huidige invulling van de regiotaxi als 'vangnetfunctie' voor steeds minder reizigers een passend alternatief is. In de nieuwe visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' is echter wel degelijk een rol weggelegd voor vraaggestuurd flexibel vervoer, waarbij alleen vervoer wordt geboden als er ook echt vraag is. Dit vergroot immers het aantal keuzemogelijkheden voor reizigers en kan maatwerk bieden op plekken en momenten waarop de vervoersvraag te gering is om reguliere lijnbussen in te zetten. Nieuwe innovaties kunnen hierbij helpen en experimenten moeten uitwijzen op welke manier dit vervoer in de toekomst het best kan worden vormgegeven.

### **Pilots met Bravoflex: nieuwe vormen van flexibele vraaggestuurde mobiliteitsdiensten**

Naast de bestaande pilot in Helmond, zijn in 2019 vier nieuwe experimenten opgestart met Bravoflex, waarbij nieuwe flexibele vormen van vraaggestuurd vervoer worden uitgetoet. Deze experimenten richten zich op nieuwe manieren van bestellen, betalen en communiceren met reizigers (via app's), andere kwaliteitskenmerken (halte-halte vervoer i.p.v. deur-tot-deur vervoer, kortere aanmeldtijden) en het experimenteren met verschillende tariefstellingen. Een aantal van deze experimenten vindt in stedelijk gebied plaats, andere in landelijk gebied. Ze hebben allemaal een (iets) andere insteek om zoveel mogelijk leerervaringen op te doen.

Het gaat om de volgende (al lopende) en nieuw opgestarte pilots:

#### *Bravoflex Helmond*

Vanaf december 2017 is een pilot met Bravoflex gestart in Helmond. Bravoflex is hier in de plaats gekomen van drie slecht presterende stadslijnen. Doel is ervaring op te doen met een dergelijk vraaggestuurd systeem binnen stedelijk gebied waar te weinig vraag is om reguliere stadslijnen goed te laten functioneren. Een ander doel is te onderzoeken hoe Bravoflex zou kunnen worden geïntegreerd met het WMO-vervoer om zo tot een duurzame mobiliteitsoplossing te komen.

Bravoflex Helmond biedt flexibel halte tot halte vervoer op afroep en is zonder voor-aanmeldtijd eenvoudig te boeken met een app. In Helmond betaalt de reiziger een vast bedrag van €3,- per rit. In 2019 zijn gemiddeld ruim 100 reizigers per dag vervoerd, waarmee het systeem in een vervoersbehoefte blijkt te voorzien. Aanpassing van de systeemkenmerken en/of integratie met het WMO-vervoer lijkt noodzakelijk om Bravoflex zonder extra subsidie duurzaam te exploiteren.

#### *Bravoflex Eindhoven*

In december 2018 is Bravoflex in de gemeente Eindhoven van start gegaan. Doel is te onderzoeken op welke manier Bravoflex binnen (groot)stedelijk gebied aanvullend kan zijn op het reguliere OV en hoe Bravoflex kan worden geïntegreerd met WMO-vervoer om ook voor de langere termijn te komen tot een duurzaam vervoerssysteem.

Evenals in Helmond, biedt Bravoflex in Eindhoven flexibel halte tot halte vervoer dat zonder voor-aanmeldtijd gemakkelijk te boeken is via een app. Dit vervoer is in 2019 ingezet als een extra service, naast het reguliere OV, waarbij binnen Eindhoven zonder overstap van halte naar halte

kan worden gereisd. Hiervoor betalen reizigers 2,5x het OV-tarief. De bedoeling was om in 2020 ook ervaring op te doen met het inzetten van Bravoflex als feeder van het reguliere OV. Dit door Bravoflex tegen OV-tarief aan te bieden van halte naar OV-knooppunt.

In 2019 groeide het aantal reizigers van circa 300 per maand in januari naar ongeveer 1.200 reizigers in december (circa 60 reizigers per dag). Deze aantallen zijn (nog) relatief laag, waarschijnlijk omdat het bestaande reguliere OV in Eindhoven al goed aansluit bij de vraag.

#### *Bravoflex Moerdijk*

Ook in Moerdijk is vanaf december 2018 een specifieke vorm van Bravoflex van start gegaan. Doel is om ervaring op te doen met Bravoflex in landelijk gebied op momenten dat er geen regulier OV (meer) rijdt. Daarnaast is het doel om ervaring op te doen met het integreren van Bravoflex-vervoer met regiotaxi (WMO-vervoer).

Bravoflex Moerdijk rijdt op werkdagen 's avonds tussen 19.00 en 0.00u en in het weekend tussen 09.00 en 0.00u. Reizigers betalen een vast tarief van €3,50 per rit en moeten minimaal 1 uur van tevoren reserveren via de OV-flex-app.

Gemiddeld zijn er in 2019 113 ritten per maand gemaakt. Dit is iets meer dan op voorhand ingeschat. De meeste ritten zijn in het weekend. Reizigers waarderen het vervoer positief. Wat opvalt is dat een groot deel van de ritten wordt gemaakt door een relatief kleine groep mensen. Daarnaast zijn er veel incidentele reizigers. Veel ritten gaan van of naar station Zevenbergen.

#### *Bravoflex Roosendaal*

Ook in Roosendaal een pilot met Bravoflex gestart met weer een andere insteek. Hier rijdt Bravoflex in de avonduren (21.30 – 0.30u), nadat de stadsdienst is geëindigd. Vanaf het NS-station kan hier worden gereisd zonder reservering. Dit is 's avonds veruit de belangrijkste opstaphalte. Doel is te experimenteren met deze vorm van flexibel OV ('Vlinderconcept') en op deze manier ook de stadsdienst te versterken. Dit vanuit het idee dat als er 's avonds meer reismogelijkheden zijn, dit ook een positief effect heeft op het aantal reizigers overdag. Reizigers met Bravoflex betalen in Roosendaal een vast tarief van €1,50 en alle abonnementen en het studenten OV-product zijn geldig.

Er maken ongeveer 20 reizigers per avond gebruik van Bravoflex. Dit zijn vooral inwoners van de stad die huiswaarts gaan. Ongeveer 80% van deze reizigers stapt in bij het station.

#### *Bravoflex Bergen op Zoom*

Vanaf eind 2019 is ook een pilot gestart met Bravoflex in Bergen op Zoom. Dit als onderdeel van een herstructurering van het stads- en streeklijnnennet waarbij twee stadslijnen zijn vervallen. In de loop van 2020 wordt het totale vervoersaanbod verrijkt met een deelfietsensysteem. Doel is om op deze manier een beter mobiliteitsaanbod te creëren met een uitgekende mix van verschillende vormen van gedeelde mobiliteit.

### 3. Afstemming van het aanbod op de vraag

#### Maten om de effectiviteit en vraaggerichtheid te meten

Brabant werkt aan het slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin de reiziger centraal staat, met een passend aanbod voor alle reizigers. Voor het lijngebonden vervoer betekent dit dat we daar rijden waar voldoende vraag aanwezig is. Als de vraag beperkt is, wordt gekeken of een maatwerkoplossing kan worden gevonden. Daar waar de vraag groot is wordt hoogwaardig vervoer (HOV) aangeboden zodat deze vraag zo optimaal mogelijk wordt bediend.

Of we in Brabant ons OV-netwerk slim hebben ingericht en voldoende vraaggericht zijn, kan op verschillende manieren worden gevolgd:

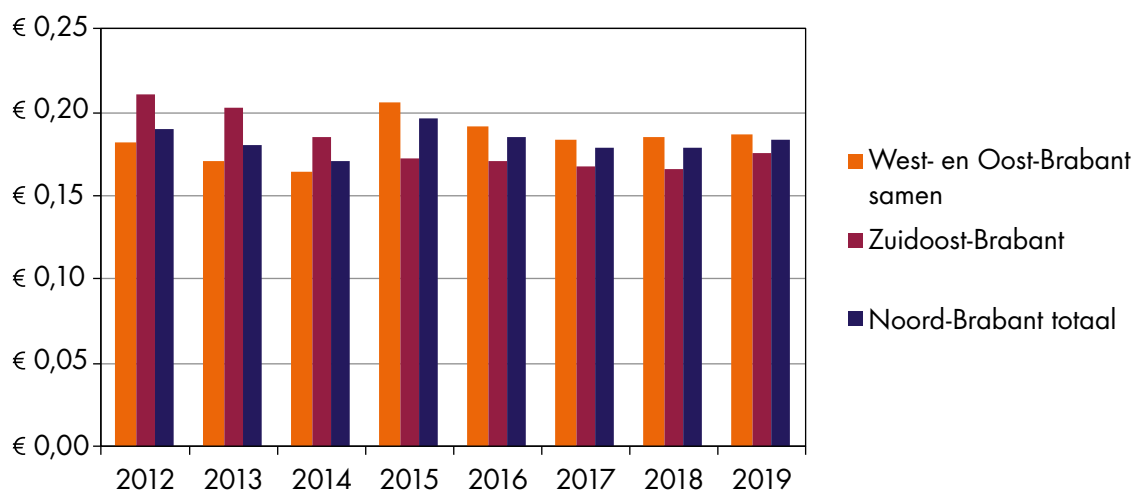
- Voor het volgen van de effecten van onze investeringen op het OV-gebruik, kijken we naar de kosten per reizigerskilometer.
- Om te bepalen of het aangeboden busvervoer wel goed benut wordt, kijken we naar het aantal reizigerskilometers dat door reizigers wordt afgelegd per aangeboden dienstregelingskilometer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

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

#### 3.1 Kosten per reizigerskilometer

Het belangrijkste doel van de provincie om openbaar vervoer in te kopen, is het haar inwoners (en bezoekers) mogelijk maken om binnen onze provincie van A naar B te reizen. Hierbij leggen deze reizigers reizigerskilometers af. Wat een reizigerskilometer gemiddeld kost voor de provincie, is daarom een goede maat om vast te stellen in hoeverre de middelen effectief worden ingezet.

#### Gemiddelde Provinciale kosten per reizigerskilometer



Bron: Provincie Noord-Brabant

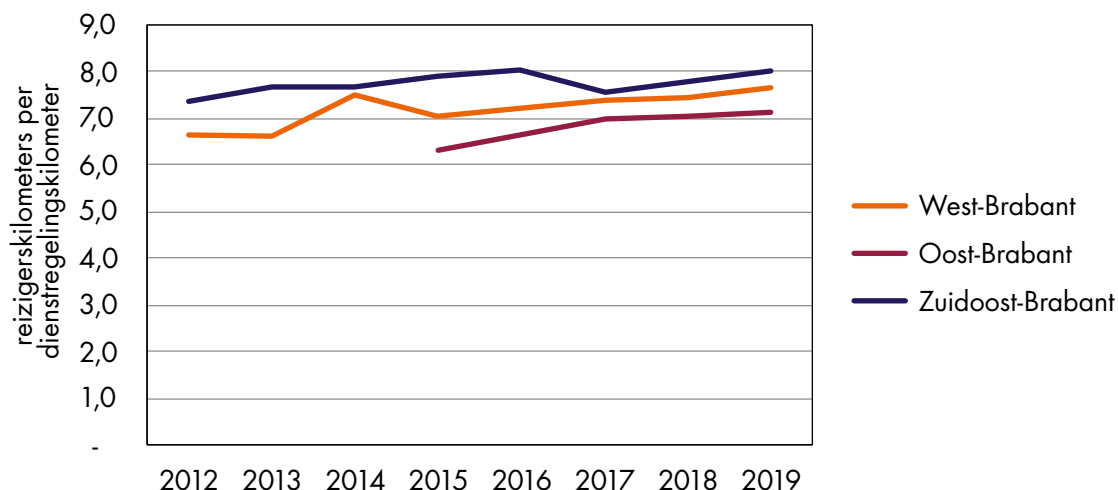
In de periode 2012 t/m 2014 zijn de provinciale kosten per reizigerskilometer in West- en Oost-Brabant samen met ongeveer een eurocent per jaar gedaald (van circa 18 naar 16 cent per reizigerskilometer). Met de aanbesteding in West- en Oost-Brabant zijn de kosten weer toegenomen tot circa 21 cent per reizigerskilometer in het eerste jaar (2015). Dit heeft alles te maken met een andere manier van aanbesteden waarbij de vervoerder meer verantwoordelijkheden heeft gekregen en dus ook hogere kosten heeft. Hij is nu opbrengstverantwoordelijk en draagt daarmee het risico als de reizigersopbrengsten onverhoopt mochten tegenvallen. In paragraaf 3.3 wordt hier nader op ingegaan. Vanaf 2015 zien we dat de provinciale kosten per reizigerskilometer weer enkele jaren iets zijn afgenomen en vervolgens gestagneerd.

In Zuidoost-Brabant was de vervoerder ook in het oude contract opbrengstverantwoordelijk. De nieuwe concessie per december 2016 heeft daarom geen trendbreuk veroorzaakt. In Zuidoost-Brabant zijn de totale exploitatiekosten voor SRE (en sinds 2015 voor de Provincie Noord-Brabant) door de tijd heen redelijk constant gebleven. De daling tussen 2012 en 2015 is daarom vooral het gevolg van het gestegen aantal reizigerskilometers in deze periode. Vanaf 2015 zijn de provinciale kosten per reizigerskilometer hier nagenoeg stabiel gebleven, met in 2019 weer een lichte stijging door een toename van de exploitatiekosten (mede als gevolg van de introductie van Bravoflex Eindhoven).

### 3.2 Benutting

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

#### Benutting: gemiddeld aantal reizigers in de bus



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

In West- en Oost-Brabant is het gemiddelde aantal reizigers in de bus, na een aanvankelijke stijging tussen 2015 en 2017 gestagneerd in 2018. In 2019 zien we echter dat de bussen weer voller zijn geworden doordat er met ongeveer dezelfde dienstregelingskilometers substantieel meer reizigerskilometers zijn gerealiseerd.

In Zuidoost-Brabant is de gemiddelde benutting tussen 2012 en 2016 met zo'n 12% gestegen. In 2017 zien we hier echter een behoorlijke afname. Dit komt doordat het aantal dienstregelingskilometers in de nieuwe concessie fors is uitgebreid (met zo'n 11%), terwijl dit in het eerste jaar nog niet leidde tot een evenredige stijging van het aantal reizigerskilometers (ca. 4%). In 2018 en 2019 zien we het positieve effect van de uitbreiding van de dienstregeling ook duidelijk in de cijfers terug.

### 3.3 Maatschappelijke kostendekkingsgraad

#### **Definitie maatschappelijke kostendekkingsgraad**

Een belangrijk doel van de 'oude' OV-visie was om de kostendekkingsgraad van het regionaal OV te verhogen. Ook met de nieuwe visie blijft de kostendekkingsgraad van belang. Slim en duurzaam betekent immers dat we ook voor de toekomst streven naar een betaalbaar vervoerssysteem.

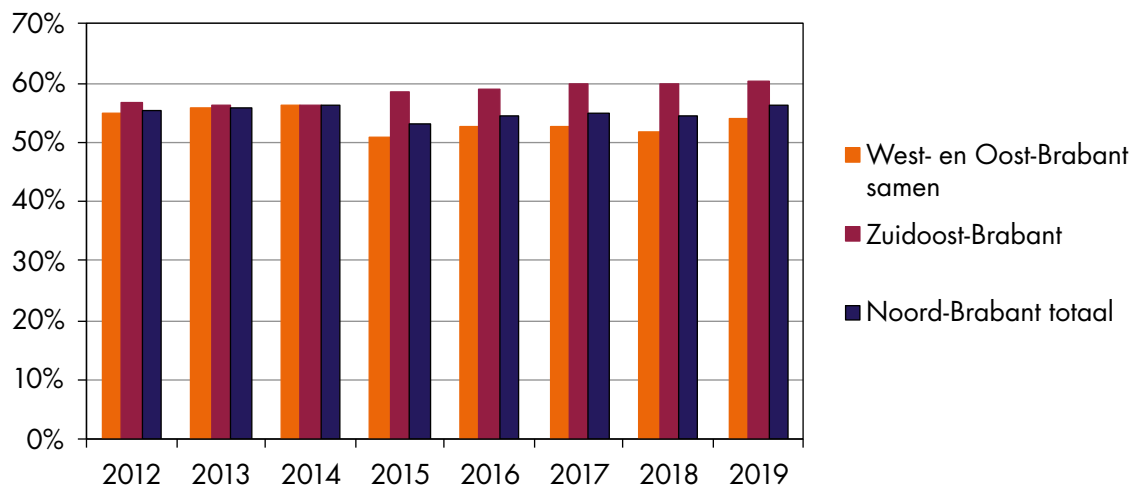
We bedoelen hier de maatschappelijke kostendekkingsgraad. Wij hebben geen inzicht in de werkelijke kosten die een vervoerder maakt om haar diensten te leveren, we weten alleen hoeveel wij daaraan als provinciale en rijksoverheid bijdragen en wat het regionaal busvervoer de maatschappij in zijn geheel kost. De definitie die wij voor de maatschappelijke kostendekkingsgraad hanteren luidt daarom als volgt:

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

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

In 2019 is de maatschappelijke kostendekkingsgraad in alle drie de concessies toegenomen ten opzichte van 2018. Dit komt omdat er meer reizigers zijn vervoerd die samen meer reizigersopbrengsten genereerden dan in 2018. Dit terwijl de provinciale kosten veel minder hard stegen. De relatief grote toename van de maatschappelijke kostendekkingsgraad in West- en Oost-Brabant komt vooral doordat ook de SOV-bijdrage hier sterker is toegenomen dan in Zuidoost-Brabant.

## Maatschappelijke kostendeckingsgraad



Bron: Provincie Noord-Brabant en vervoerders

Van 2014 op 2015 daalde de maatschappelijke kostendeckingsgraad in West- en Oost-Brabant van 56 naar 51%. Dit kwam vooral door een stijging van de exploitatiebijdrage als gevolg van de nieuwe aanbesteding.

De exploitatiebijdrage is vanaf de laatste aanbesteding structureel anders opgebouwd. Doordat de vervoerder opbrengstverantwoordelijk is geworden draagt hij nu een groter risico. Bovendien speelt de vervoerder nu een grotere rol bij taken die rechtstreeks van invloed zijn op het aantal reizigers. Denk bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van het lijnennet en het uitvoeren van marketingactiviteiten. Het logische gevolg is dat de exploitatiekosten voor de vervoerder door de nieuwe risicoverdeling zijn gestegen. De vervoerder heeft dit in de prijs verdisconteerd, wat zich vertaalde in een hogere exploitatiebijdrage van de Provincie Noord-Brabant.

De maatschappelijke kostendeckingsgraad in Zuidoost-Brabant laat vanaf 2014 een jaarlijkse stijging zien (gemiddeld met ongeveer 1% per jaar) en zit inmiddels boven de 60%. Omdat de vervoerder hier in het vorige contract ook al opbrengstverantwoordelijk was, is hier bij de laatste aanbesteding geen trendbreuk te zien.



## 4. Kwaliteit van het aanbod

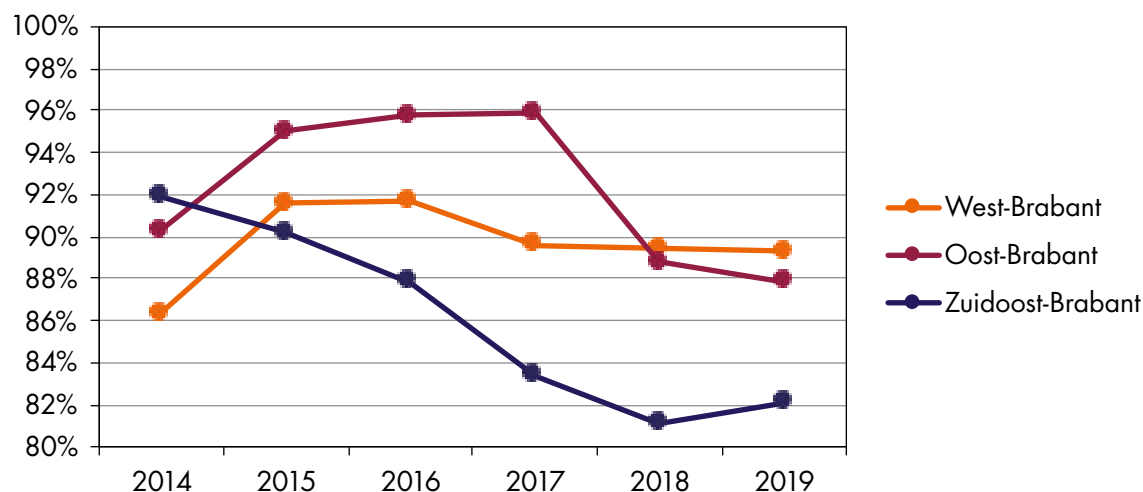
### 4.1 Betrouwbaarheid van de dienstregeling

#### Trendmatige afname van de aankomstpunctualiteit lijkt tot stilstand te komen

Op tijd rijden is een belangrijk kwaliteitsaspect bij het openbaar vervoer. De reiziger verwacht dat hij conform dienstregeling van A naar B wordt gebracht. Verstoringen hebben een nadelig effect op het vertrouwen in het product. Vandaar dat de provincie eisen stelt aan zowel de aankomst- als de vertrekpunctualiteit. Daarbij is enige marge aangehouden omdat bussen nu eenmaal voor het grootste deel meerijden met het gewone verkeer, waarvan de doorstroming zich niet altijd laat voorspellen en mede afhankelijk is van de verkeersdrukke.

Bussen mogen op eindhaltes en knooppunthaltes niet meer dan drie minuten later arriveren dan het aankomsttijdstip volgens de dienstregeling. Dat dit in de praktijk lastig is, blijkt uit de meerjarige ontwikkeling. Deze laat in Zuidoost-Brabant al sinds 2012 een neerwaartse trend zien. Ook in West- en Oost-Brabant staat de aankomstpunctualiteit sinds 2016/2017 onder druk. Gelukkig zien we het laatste jaar een verbetering, ondanks de verder toegenomen verkeersdrukke waar veel bussen last van hebben. In Zuidoost-Brabant is het in 2019 gelukt om de aankomstpunctualiteit, na een jarenlange afname, om te buigen naar een verbetering. Weliswaar is hier de aankomstpunctualiteit met 82% nog steeds het laagst van alle drie de concessies, maar de trendbreuk is hoopvol, zeker in een concessie waar veel vervoer plaatsvindt in hoog stedelijk gebied met veel verkeersdrukke en nogal wat wegwerkzaamheden.

#### Aankomst knooppunthaltes en eindhaltes (op tijd)



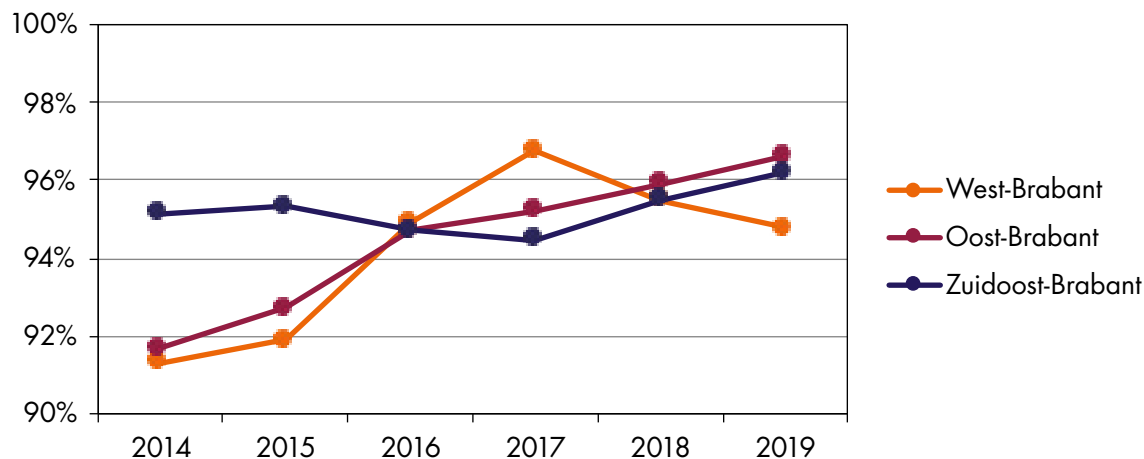
Bron: Arriva + Veolia + Hermes, bewerkingen door Provincie Noord-Brabant

#### Aantal te vroeg vertrokken bussen neemt in twee van de drie concessies af

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

De trend van het afgelopen jaar heeft zich in alle drie de concessies in 2019 doorgezet. In West-Brabant is het aantal bussen dat te vroeg vertrekt, met een kleine 1% toegenomen, in Oost- en Zuidoost-Brabant is juist sprake van een kleine afname. Hiermee schommelt het aandeel bussen dat niet te vroeg vertrekt de laatste jaren rond de 95-96%. Vooral in Oost- en West-Brabant is dit een flinke verbetering ten opzichte van 2014.

### Aandeel bussen dat niet te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten



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

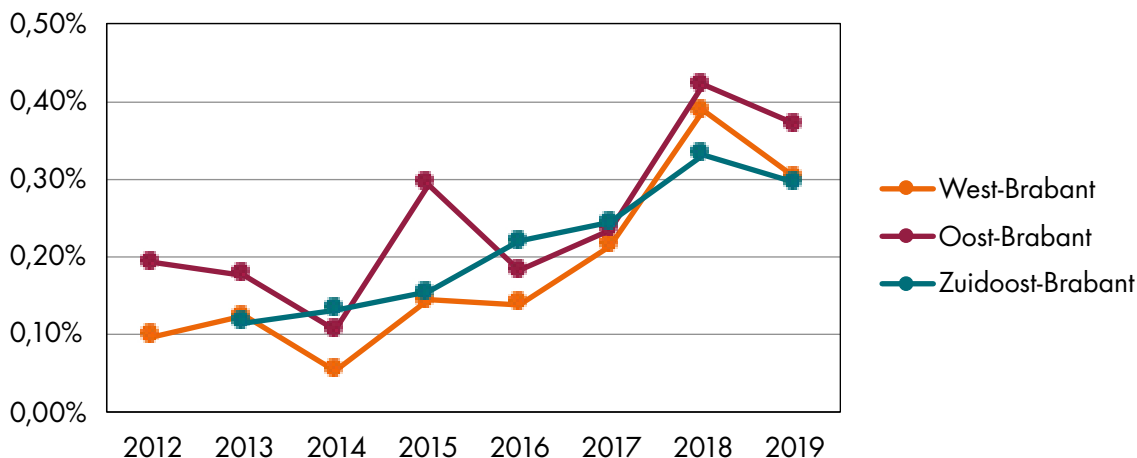
De punctualiteit vormt een continu aandachtspunt voor de vervoerders. Maar de toenemende en deels onvoorspelbare verkeersdrukte en een aantal grote infrastructurele werken maken de opgave lastig. Daarnaast levert de beperkte capaciteit van busstation Neckerspoel in Eindhoven veel verstoringen op. Voor de lange termijn wordt gezocht naar een structurele oplossing van dit probleem. Door de ruimtelijke beperkingen van Neckerspoel zijn op korte termijn slechts kleinschalige verbeteringen mogelijk.

### Trendmatige toename van de rituitval in alle drie de concessies omgebogen

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

In 2018 zagen we in alle drie de concessies een relatief sterke toename van het aantal uitgevallen ritten. Dit gold ook na correctie voor de stakingsdagen in 2018.

### Aandeel uitgevallen dienstregelingsuren (exclusief stakingsuren) t.o.v. geplande dienstregelingsuren



Gelukkig zien we in alle drie de concessies in 2019 de rituitval weer afnemen, waarmee een jarenlange trend lijkt te zijn doorbroken. Dat neemt niet weg dat de rituitval ook in 2019 nog steeds ruim boven de percentages uit 2016 en 2017 zit. Ook hier speelt de verkeersdrukke volgens de vervoerders een belangrijke rol. Wanneer zowel naar de punctualiteit als naar de rituitval wordt gekeken, lijken de vervoerders in 2019 wel meer grip te hebben gekregen op deze problematiek.

## 4.2 Milieuprestatie voertuigen

### Op weg naar een schoon en verantwoord wagenpark

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

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

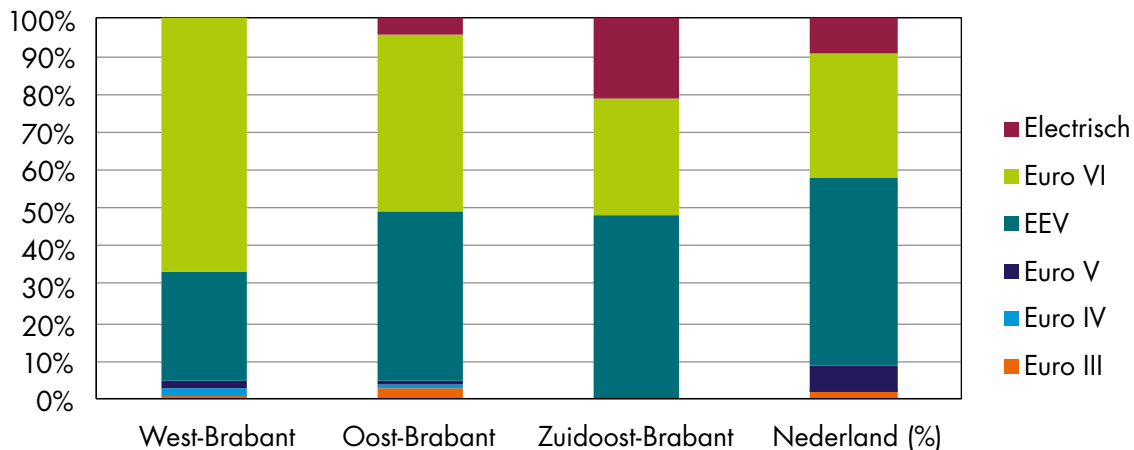
### Aanbestedingen hebben positief effect op het wagenpark

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

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

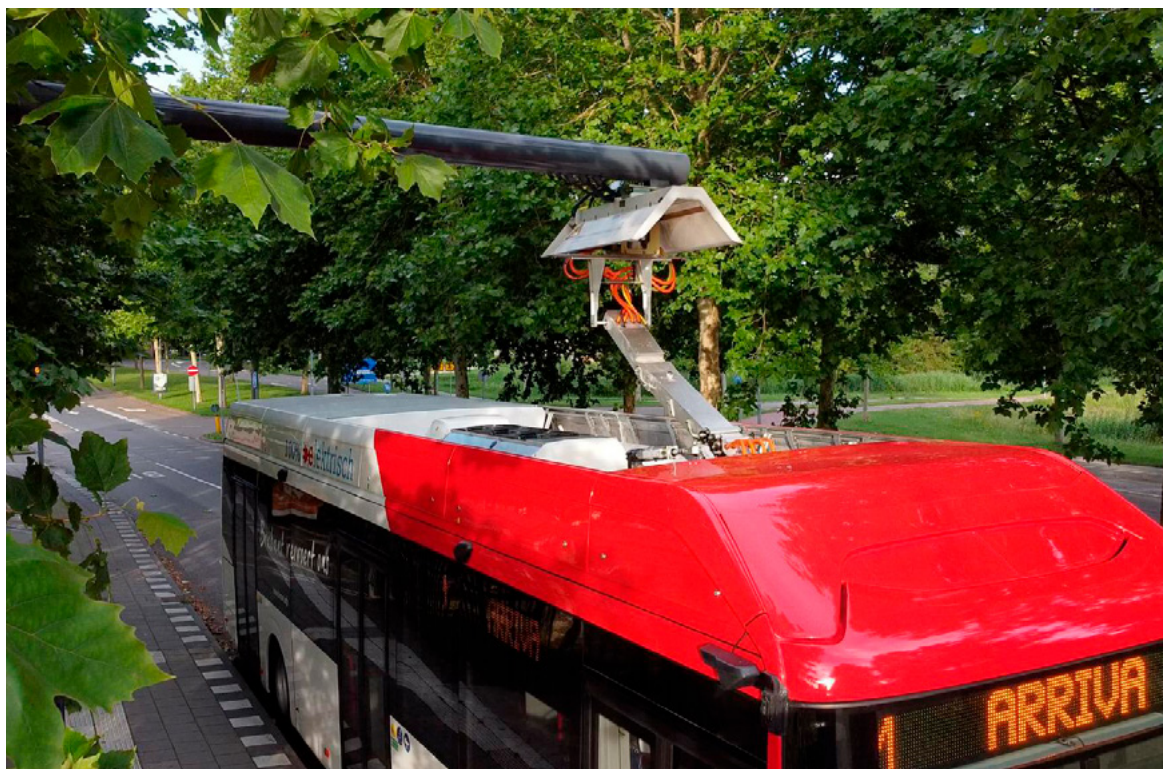
In Oost-Brabant rijden naast de Euro VI-bussen nog behoorlijk wat EEV-bussen rond. Deze bussen worden vanaf 2019 vervangen door ander materieel. In 2018 zijn 9 elektrische bussen ingestroomd op lijn 8/9 in 's-Hertogenbosch (Maasoever-Vught). Deze bussen worden geladen op het eindpunt Maasoever.

### Verdeling wagenpark over de milieuklassen



Bron: Poster milieuprestatie OV-bussen 2019, CROW-KpVV, inclusief versterkingsbussen en buurtbussen

In vergelijking met al het stads- en streekvervoer in Nederland presteren de Brabantse concessies nog steeds bovengemiddeld. Wel zien we dat landelijk de instroom van elektrisch materieel nu echt op gang komt waardoor de relatieve voorsprong van Brabant snel afneemt.



## 4.3 Toegankelijkheid

### Wet- en regelgeving toegankelijkheid

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

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

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

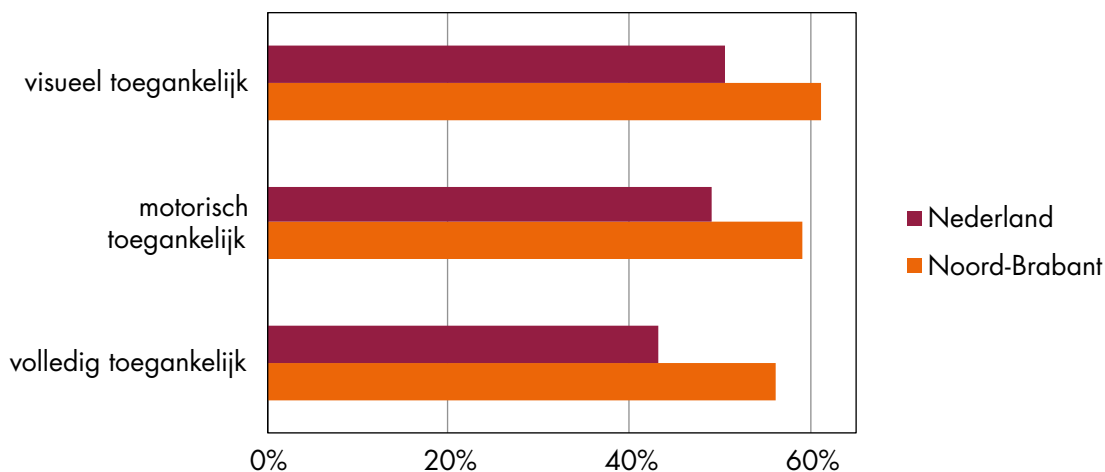
### Alle reguliere OV-bussen in Brabant zijn toegankelijk

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

### Aandeel toegankelijke haltes in Brabant boven het landelijk gemiddelde

Bij toegankelijke haltes wordt onderscheid gemaakt tussen motorische en visuele toegankelijkheid. Motorisch toegankelijke haltes zijn aangepast voor reizigers die moeilijk ter been zijn en/of gebruik maken van een rolstoel of rollator. Ook reizigers met veel bagage of bijvoorbeeld een kinderwagen profiteren hiervan. Visueel toegankelijke haltes zijn aangepast voor blinden en slechtzienden. De aangepaste bushaltes hebben in ieder geval een verhoogde opstapplaats. Daardoor kunnen reizigers gelijkvloers instappen. De oprit en halte moeten breed genoeg zijn voor rolstoelen (minimaal 1,5 meter breed). Ook zijn blindegeleidelijnen nodig ten behoeve van de visuele toegankelijkheid.

### Aandeel toegankelijke haltes



Bron: NDOV data

In 2019 is in Noord-Brabant 56% van alle haltes volledig toegankelijk. Het aantal motorisch of visueel toegankelijke haltes ligt nog iets hoger (rond de 60%) omdat niet iedere motorisch toegankelijke halte ook (al) visueel toegankelijk is en andersom. Hiermee voldoen wij ruim aan de norm van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking.

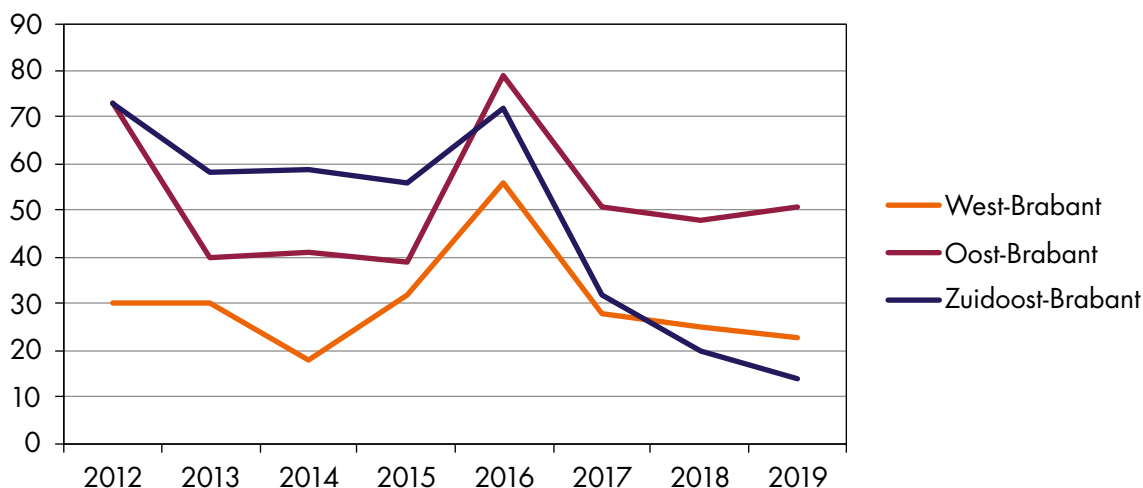
Alle maatregelen op het gebied van toegankelijkheid samen hebben in 2019 geresulteerd in een klantwaardering met een rapportcijfer 8,9 in West-Brabant, 8,8 in Oost-Brabant en een rapportcijfer 8,6 in Zuidoost-Brabant voor het gemak van het instappen (OV-klantenbarometer CROW). Hiermee is de waardering in 2019 onverminderd hoog (en vergelijkbaar met het landelijke rapportcijfer 8,8) maar in Oost- en Zuidoost-Brabant wel iets gedaald ten opzichte van 2018.

#### 4.4 Sociale veiligheid

##### (iets) minder ernstige incidenten in het openbaar vervoer

Het beleid van de provincie is erop gericht dat het OV sociaal veilig is en blijft. We volgen dit onder andere via het aantal meldingen van incidenten. Om invloeden van verschillen in registratie zoveel mogelijk uit te schakelen, beperken we ons in deze monitor tot het aantal gemelde incidenten met code A (de meest ernstige incidenten). Hierbij gaat het om mishandeling, geweldspiegeling en vandalisme. Vanaf 2017 laten wij de cijfers zien van het (vanaf dan beschikbare) landelijke registratiesysteem van de streekvervoerders en politie: TRIAS (Transparant Registratie Incidenten Analysesysteem). In dit systeem vindt achteraf een correctie plaats om verschillen in registratie tussen vervoerders uit te sluiten.

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



Bron: Arriva, Veolia en Hermes, vanaf 2017 landelijke registratie TRIAS

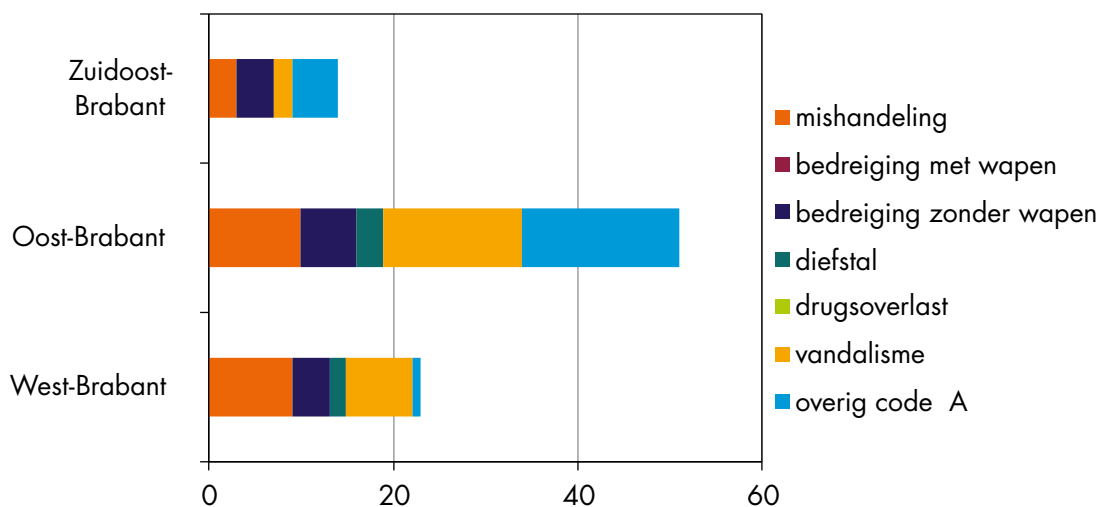
Vanaf 2017 zien we een afname van het aantal ernstige incidenten (met code A). Het ingezette beleid vanaf 2016 om de grote toename van deze incidenten het hoofd te bieden, lijkt te hebben gewerkt. In West- en Oost-Brabant is met een aanvullende subsidie in 2016 en 2017 het aantal toezichthouders uitgebreid, er kwam meer specifieke aandacht binnen de chauffeursopleiding, het evenementen- en nachtvervoer werd beter beveiligd en de samenwerking met de politie versterkt. Ook de invoering van het cash-loos betalen per 1 december 2017 in heel Brabant, heeft hier in alle drie de concessiegebieden vermoedelijk positief aan bijgedragen.

Gelukkig zien we dat ook in 2019 het totale aantal ernstige incidenten in Brabant weer is afgenomen ten opzichte van 2018 (van 93 naar 88). De grootste afname komt voor rekening van Zuidoost-Brabant.

### Minder bedreigingen

De afname in Zuidoost-Brabant komt vooral door een halvering van het aantal bedreigingen zonder wapen (van acht incidenten in 2018 naar vier incidenten in 2019). Ook in de beide andere concessies is het aantal bedreigingen afgenomen. Hadden we in 2018 nog vier bedreigingen met een wapen (waarvan drie in West-Brabant), deze zijn in 2019 gelukkig nergens meer voorgekomen.

#### Aantal incidenten 2019 naar ernst (code A)



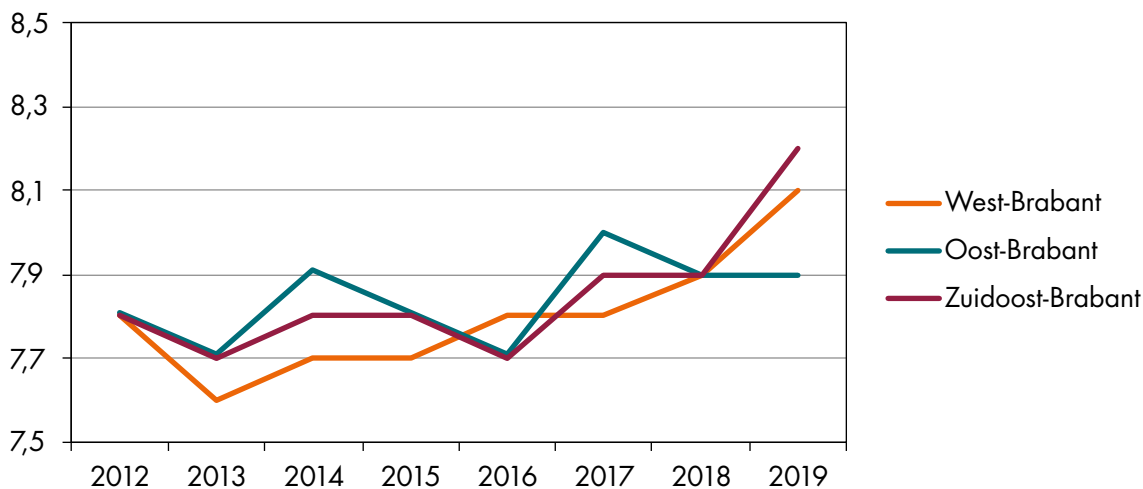
Bron: TRIAS

In Oost-Brabant wordt de toename van het totale aantal ernstige incidenten tussen 2018 en 2019 vooral veroorzaakt door een stijging van het vandalisme (van 11 naar 15 incidenten). Dit type incidenten is, naast de categorie 'overig' ook verantwoordelijk voor het grote verschil in het aantal ernstige incidenten tussen West- en Oost-Brabant.

### Reizigers voelen zich steeds veiliger in het openbaar vervoer

De afname van het aantal ernstige incidenten sinds 2016 lijkt een correlatie te vertonen met de toename van het algemene veiligheidsgevoel van reizigers in het Brabantse OV. Dit wordt jaarlijks gemeten met de OV-Klantenbarometer van KpVV/CROW (zie ook paragraaf 5.2). De toename van het veiligheidsgevoel tussen 2016 en 2019 is het grootst in Zuidoost-Brabant, de concessie waar de laatste jaren ook het aantal ernstige incidenten het sterkst is gedaald.

## Algemeen veiligheidsgevoel in het OV



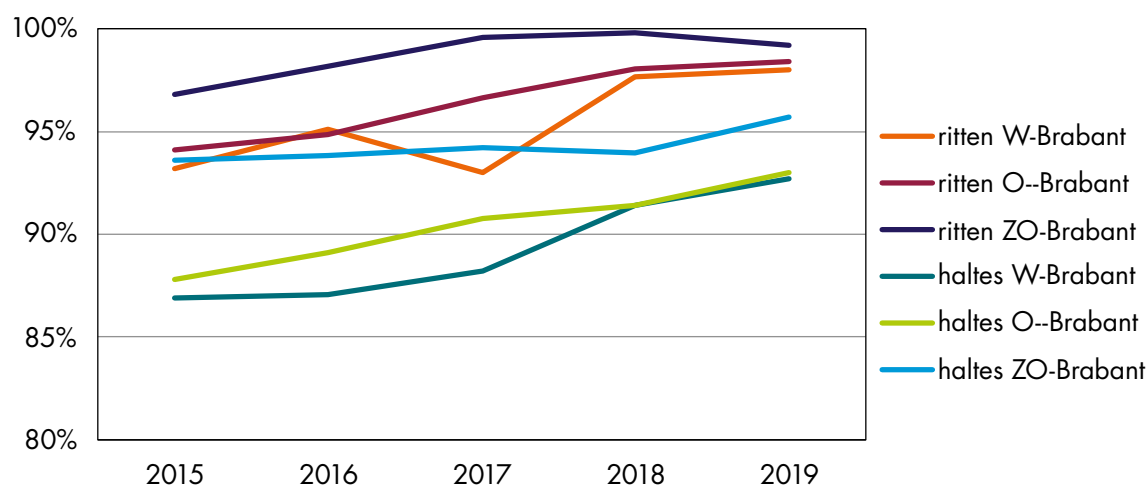
Bron: OV-Klantenbarometer KpVV/CROW

## 4.5 Reizigersinformatie

### Brondata voor reisinformatie steeds completer

Goede reisinformatie, voor en tijdens de reis, is afhankelijk van goede real time data. Met NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer) is de afgelopen jaren veel progressie geboekt in het aanleveren van de relevante brondata door de vervoerders. Niet alleen de dienstregelingen (statisch) worden goed doorgegeven en verwerkt, ook de actuele data over de positie van de bussen is steeds vollediger. Dit is essentieel om goede actuele reisinformatie te kunnen aanbieden aan de reiziger, zowel via informatiepanelen bij de haltes (DRIS), tft-schermen in de bus en via apps.

### Actuele ritregistratie NDOV



Bron: NDOV



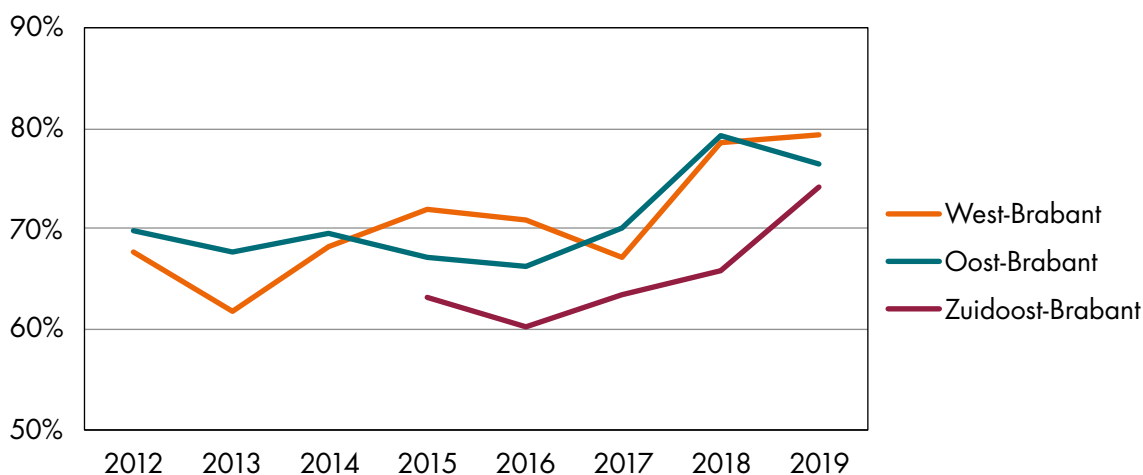
Naarmate het percentage ritten en haltepassages toeneemt dat correct wordt doorgegeven aan NDOV, kan betere actuele informatie worden getoond. Net als in voorgaande jaren zien we ook in 2019 een duidelijke progressie: vijf van de zes indicatoren verbeteren. Alleen de ritregistratie in Zuidoost-Brabant is iets afgenomen, waarschijnlijk veroorzaakt door twee dagen waarop zich storingen hebben voorgedaan.

Inmiddels wordt voor heel Noord-Brabant 98,5% van alle ritten geregistreerd en doorgegeven aan NDOV. Dit geldt ook voor meer dan 93% van alle haltepassages.

### Vertrouwen in DRIS met name in Zuidoost-Brabant verder toegenomen

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

#### Aandeel vertrouwen in DRIS-informatie



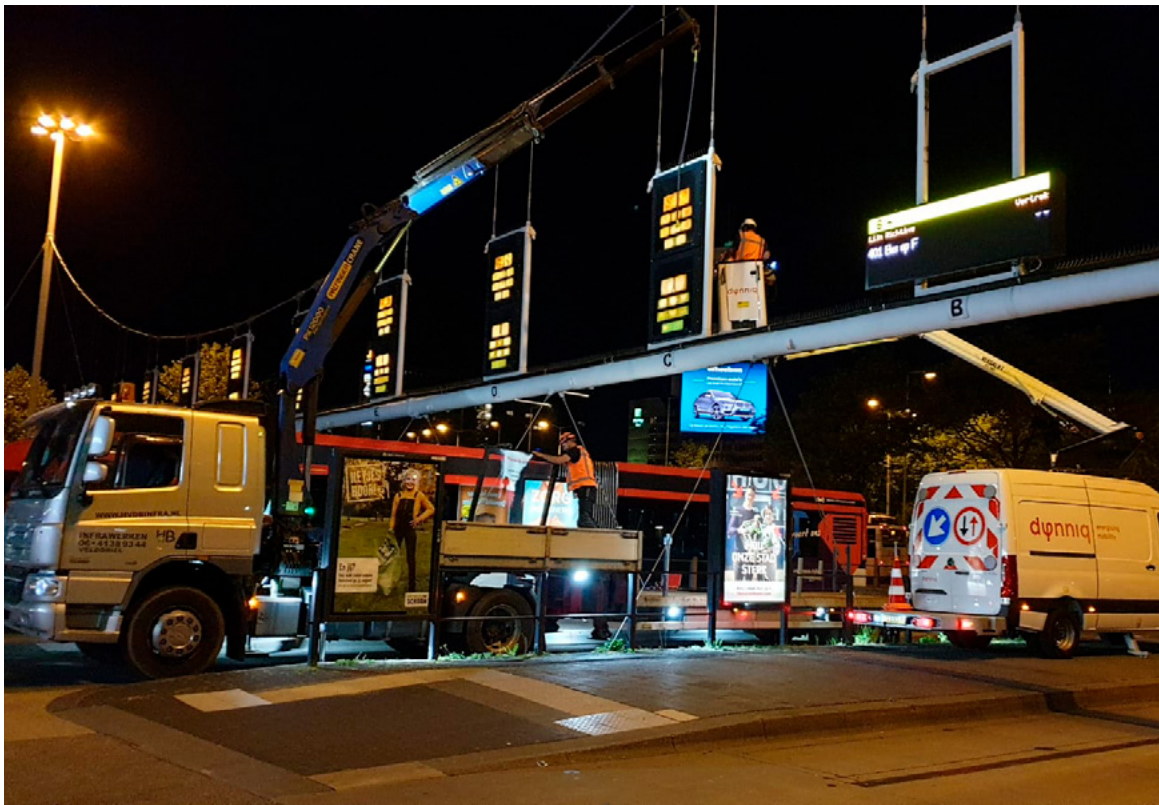
Bron: OV-Klantenbarometer KpVV/CROW

Vooral in Zuidoost-Brabant zien we dat dit vertrouwen in 2019 flink is toegenomen. Hiervoor is geen duidelijke verklaring te geven. We verwachten voor het komende jaar een verdere toename door de vervanging van het oude DRIS-systeem op busstation Neckerspoel in Eindhoven.

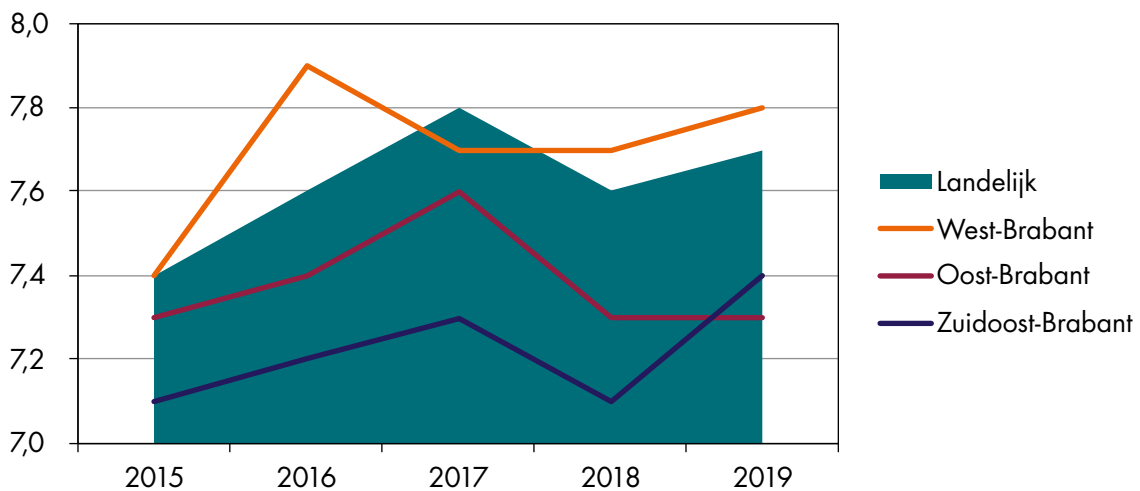
### Beoordeling kwaliteit informatievoorziening

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

Uit deze beoordeling blijkt dat de Brabantse reiziger over het algemeen tevreden is over de informatie op de halte. Ten opzichte van 2018 is de tevredenheid verbeterd. De grootste toename zien we ook hier in Zuidoost-Brabant, al blijven Zuidoost-Brabant en Oost-Brabant nog wel iets achter bij het landelijk gemiddelde. In West-Brabant is de beoordeling het laatste jaar weer iets gestegen tot een 7,8. Daarmee scoort deze concessie het hoogst van Brabant en hoger dan het landelijke cijfer.



### Waardering informatie bij opstaphalte

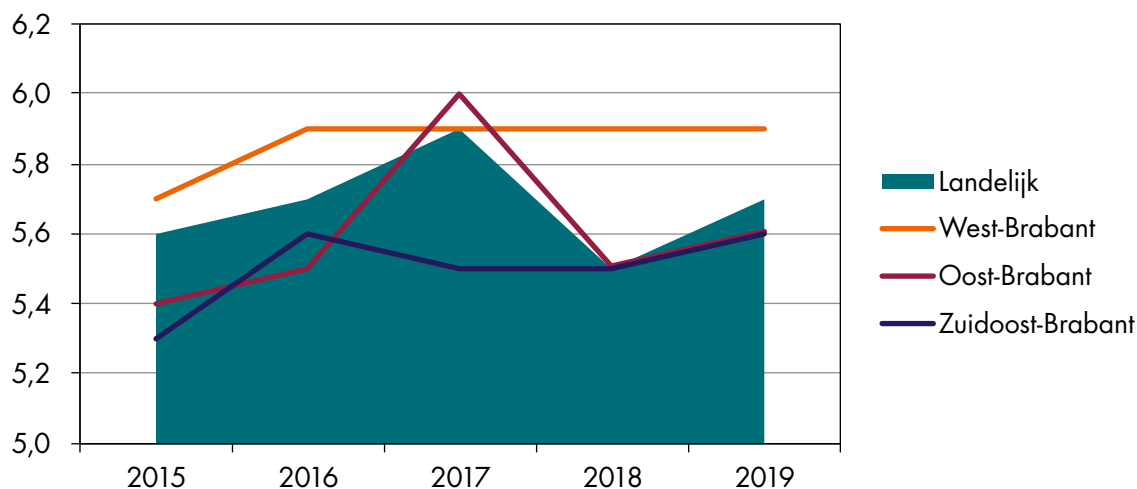


Bron: OV-Klantenbarometer KpVV/CROW

### Tevredenheid over reisinformatie bij verstoringen blijft te laag

In de OV-Klantenbarometer wordt ook een vraag gesteld over de kwaliteit van de reisinformatie bij verstoringen (letterlijk is gevraagd naar informatie bij “vertragingen of andere problemen”). Dat dit nog een zorgenkindje is, blijkt uit het relatief lage rapportcijfer voor dit aspect. Dat geldt voor alle drie de Brabantse concessies, hoewel in de twee slechtst scorende concessies wel sprake is van een (lichte) verbetering ten opzichte van 2018. Ook landelijk is het de afgelopen jaren niet gelukt om dit cijfer substantieel te laten toenemen.

## Waardering informatie bij verstoringen



Bron: OV-Klantenbarometer KpVV/CROW

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

## 4.6 Het Brabants tarievenhuis

### Een gezamenlijk tarievenhuis voor heel Brabant

De provincie Noord-Brabant en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) hebben het afschaffen van de strippenkaart per 3 november 2011 gebruikt om samen een nieuw tariefmodel in te voeren: één gezamenlijk tarievenhuis voor heel Brabant. Dit was het eerste volledig nieuwe tarievenhuis op basis van de OV-chipkaart in Nederland, waarbij breed werd omgeschakeld van een systeem gebaseerd op zones, naar een systeem gebaseerd op afgelegde kilometers.

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

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

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

Het Brabants tarievenhuis is in 2019 alleen voor wat betreft de hoogte van de tarieven gewijzigd ten opzichte van 2018:

## Het Brabants tarievenhuis 2019

### Reizen op saldo

Vaste voet: € 0,96

Kilometertarief: € 0,167

### Brabant Altijd vrij

€ 126,91 per maand of € 1.269,10 per jaar voor onbeperkt reizen door Brabant.

### Brabants Jeugd maandabonnement

€ 95,47 per maand voor onbeperkt reizen door Brabant (alleen 12-18 jaar).

### Ritkaart (geldig voor een enkele rit zonder overstap)

€ 4,24, € 8,48 of € 12,72 per rit, afhankelijk van de ritlengte (verkoop in de bus).

### Dalurendagkaart

In Brabant na 9 uur en in het weekend voor € 6,63 onbeperkt reizen

### Leeftijdsgedebonden regionale korting

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

### Brabants Dalkortingsproduct

Alle reizigers krijgen voor € 12,74 per jaar 40% korting in de daluren. Deze korting mogen zij stapelen met de leeftijds korting.

### Gratis meereizen van kinderen

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

Naast deze in heel Brabant geldende regionale tarieven, zijn uiteraard ook de landelijke tarieven van het Landelijke Tarievenkader (LTK) geldig. Daarnaast is er nog een aantal tarieven alleen lokaal geldig (zoals de tarieven voor burgers van een aantal gemeenten die vallen onder de Meedoenregeling en tarieven op specifieke verbindingen zoals de lijnen naar Eindhoven Airport en de Nightliners in de concessies West- en Oost-Brabant).

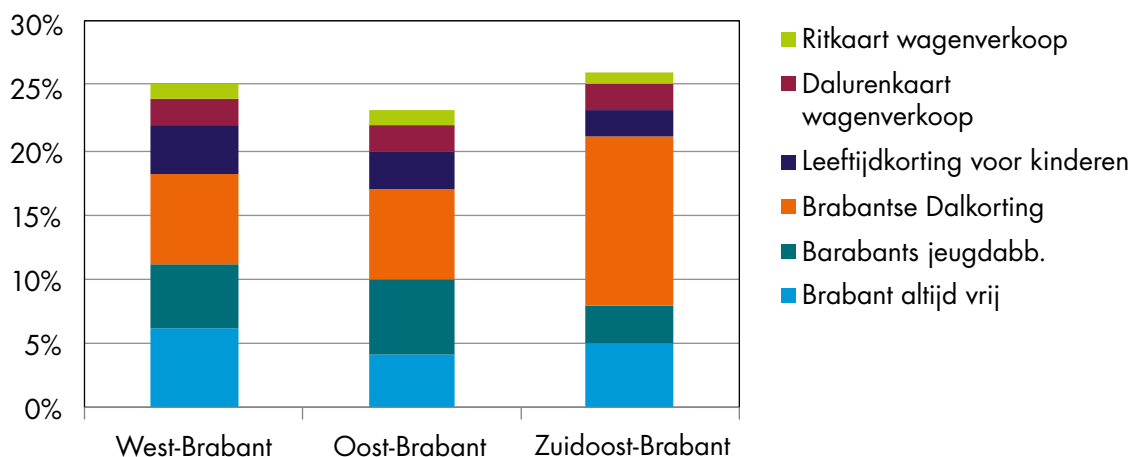
## Het gebruik van Brabantse reisproducten

In de OV-Klantenbarometer is aan busreizigers gevraagd welke van de specifiek Brabantse reisproducten zij gebruiken en hoe tevreden ze daarmee zijn. Net als vorig jaar is ook in 2019 het aandeel reizigers dat zegt nooit gebruik te maken van een Brabants reisproduct, weer iets toegenomen van 73 tot 75%.

Onveranderd is de 40% Dalurenkorting in alle drie de concessies het meest populair. Op zich logisch want gezien de relatief lage prijs en het feit dat deze korting stapelbaar is met de leeftijds korting, is dit product al snel aantrekkelijk voor mensen die wat vaker met de bus (buiten de spits) reizen.

Ook het Brabant Altijd Vrij abonnement en het Brabants jeugd abonnement scoren relatief goed onder de reizigers.

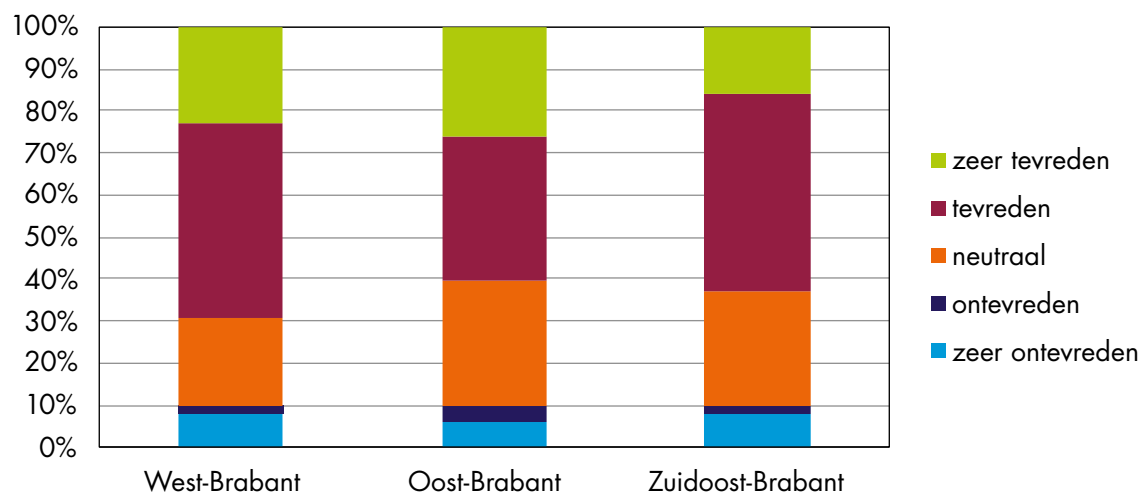
### Gebruik Brabantse reisproducten, 2019



Bron: OV-Klantenbarometer KpVV/CROW

De verschillende Brabantse reisproducten worden goed gewaardeerd. Het aantal (zeer) ontevreden reizigers bedraagt in alle drie de concessies 10%. Dit is weer iets minder dan in 2018. Tegelijkertijd is ook het aantal (zeer)tevreden reizigers ten opzichte van 2018 in Oost- en Zuidoost-Brabant iets gedaald.

### Tevredenheid met het reisproduct waarmee wordt gereisd, 2019



Bron: OV-Klantenbarometer KpVV/CROW



## 5. Waardering/beleving van het OV

### 5.1 Marketing

#### Vergroten merkbekendheid Bravo

In december 2016 is het Brabantbrede merk "Bravo, Brabant vervoert ons" geïntroduceerd. Net als in de eerste twee jaar is ook in 2019 sterk ingezet op het vergroten van de merkbekendheid en het imago van Bravo. Hiertoe zijn onder andere diverse video's ontwikkeld ten bate van de website en social media (Youtube, Facebook en Instagram).

In de OV-Klantenbarometer is gevraagd naar de naamsbekendheid van het nieuwe merk Bravo. In West- en Oost-Brabant zei in 2017 iets meer dan 60% van de reizigers bekend te zijn met het nieuwe merk, nu is dit gestegen tot 75% in West-Brabant en 76% in Oost-Brabant. De marketing-activiteiten van de afgelopen jaren hebben hier duidelijk effect gehad. In Zuidoost-Brabant was de bekendheid sinds de uitrol van de nieuwe concessie al hoger. In 2019 zegt 77% van de reizigers het merk Bravo te kennen.



#### Marketingcampagnes

Naast het vergroten van de merkbekendheid van Bravo, zijn in 2019 meer marketingacties uitgevoerd in onderlinge afstemming tussen beide vervoerders Arriva en Hermes:

- Doorontwikkeling en promotie van de zogenaamde 'Bravo-check': hiermee worden de bestaande reisproducten inzichtelijk gemaakt en maken wij het reizigers gemakkelijker om het voor hen meest passende reisproduct te kiezen.
- Promotie Bravodirect: deze actie is ingezet om reizigersgroei en een hogere bezettingsgraad te realiseren op alle Bravodirect lijnen.
- Bravo social media: deze actie richt zich op het binden en enthousiasmeren van bestaande reizigers en net-niet reizigers.
- Promotie nieuwe dienstregeling: zoals elk jaar zijn ook in 2019 de wijzigingen in de nieuwe dienstregeling weer in alle drie de concessiegebieden intensief onder de aandacht gebracht bij de reizigers.
- Actie vrijwilligers buurtbus: doel was om minimaal 100 nieuwe buurtbus-vrijwilligers te werven.
- Lijnmarketing: diverse verbindingen zijn specifiek onder de aandacht gebracht van potentiële reizigers (Bravodirect lijnen, Brabantliner, stadslijnen in Breda, Tilburg, 's-Hertogenbosch en Roosendaal).
- Promotie OV voor expats: het informeren van de doelgroep over het openbaar vervoer en de mogelijkheden van Bravoflex, om op die manier de drempel tot gebruik te verlagen.

## 5.2 Klantwaardering

### OV-Klantenbarometer KpVV/CROW

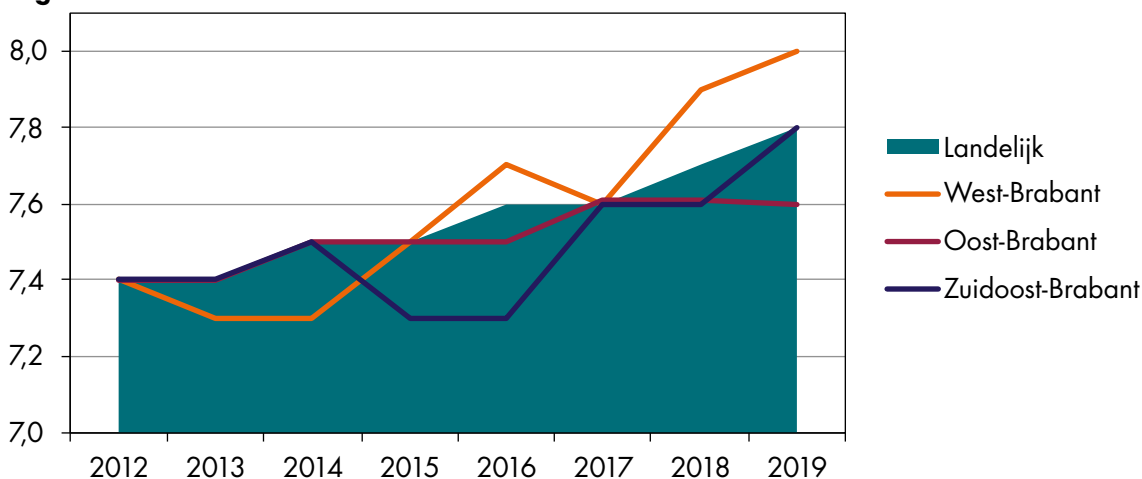
De OV-klantenbarometer is een landelijke enquête onder OV-reizigers, die de klantwaardering van het OV meet in de verschillende concessiegebieden. Verspreid over het hele jaar zijn in 2019 in Brabant in totaal 3.678 bruikbare enquêtes afgenomen.

De OV-klantenbarometer bestaat al sinds 2001. In de loop van de tijd is de meetmethode verbeterd, waarbij de vergelijkbaarheid met eerdere jaren altijd goed is geborgd. Daarmee is de OV-Klantenbarometer sinds jaar en dag een algemeen geaccepteerd instrument om de klantwaardering te meten.

### Geleidelijke toename algemeen klantoordeel

Tussen 2012 en 2019 is het algemeen klantoordeel geleidelijk gestegen in alle drie de concessies. Dit is in lijn met het algemeen klantoordeel over alle concessies in Nederland. Ook tussen 2018 en 2019 zien we in twee van de drie Brabantse concessies weer een iets hoger rapportcijfer.

#### Algemeen klantoordeel



Bron: OV-Klantenbarometer KpVV/CROW

Landelijk is het algemene oordeel over het openbaar vervoer in 2019 gestegen tot een 7,8. Net als in 2018 scoort ook nu West-Brabant met een 8,0 weer boven het landelijk gemiddelde en is daarmee weer een plaatsje gestegen op de lijst van best scorende concessies in Nederland (van nr. 10 naar nr. 9). Ook Zuidoost-Brabant scoort 0,2 punt hoger dan vorig jaar en evenaart daarmee het landelijk gemiddelde.

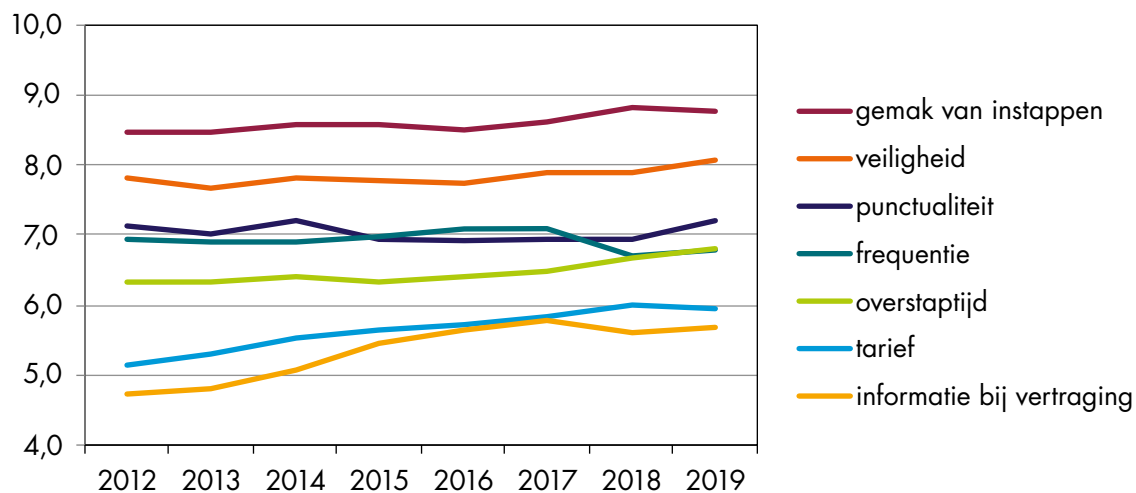
### Toename waardering op deelaspecten

Gemiddeld over de drie Brabantse concessies is de klantwaardering tussen 2018 en 2019 licht gestegen. Alleen over het tarief is de gemiddelde Brabantse reiziger iets minder te spreken dan in 2018. De toename over de verschillende deelaspecten is in Zuidoost-Brabant het grootst. Dit heeft deels te maken met het feit dat in 2019 voor het eerst ook niet-Nederlandstalige reizigers zijn bevestigd. Zij zijn gemiddeld iets positiever dan de Nederlandstalige respondenten. Vooral punctualiteit en in iets minder mate de overstaptijd en het gevoel van veiligheid zitten hier in de lift.



Ook in West-Brabant blijken reizigers de punctualiteit en het gevoel van veiligheid iets beter te waarderen dan in 2018. In Oost-Brabant zien we nauwelijks verschillen ten opzichte van 2018.

### Klantwaardering op deelaspecten Noord-Brabant



Bron: OV-Klantenbarometer KpVV/CROW

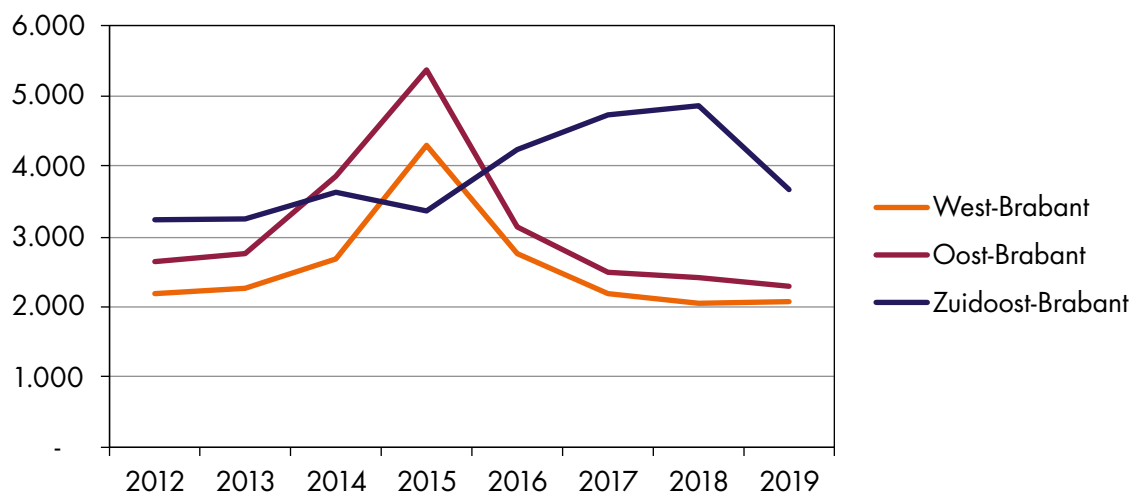
Net als in voorgaande jaren scoort het aspect 'gemak van instappen' ook in 2019 weer (veruit) het hoogst in alle drie de concessies. Overal zijn de voertuigen toegankelijk en ook de meeste haltes voldoen aan de normen (zie ook paragraaf 4.3). Dit wordt door de reizigers kennelijk erg gewaardeerd. Daarnaast zien we dat de problemen met sociale veiligheid (met name in 2016) het veiligheidsgevoel van reizigers niet of nauwelijks hebben aangetast, terwijl het veiligheidsgevoel vanaf 2016 weer is gaan stijgen. Dit in lijn met de afname van het aantal (ernstige) incidenten (zie ook paragraaf 4.4).

### 5.3 Klachten

#### Aantal klachten vooral in Zuidoost-Brabant sterk gedaald

Naast de klantwaardering zeggen ook het aantal en de aard van de klachten van reizigers iets over de kwaliteit van het openbaar vervoer.

## Aantal klachten



In 2019 is het aantal klachten in Brabant verder gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor. In Zuidoost-Brabant is het aantal klachten nog steeds het hoogst van de drie concessies, maar het laatste jaar is er wel bijna een kwart minder klachten dan in 2018. Per 100.000 reizigers gaat het in Zuidoost-Brabant nog om 17 klachten (waren er 24 in 2018). In zowel West- als Oost-Brabant is in 2019 per 100.000 reizigers 13 keer een klacht ingediend (was 14 keer in 2018).

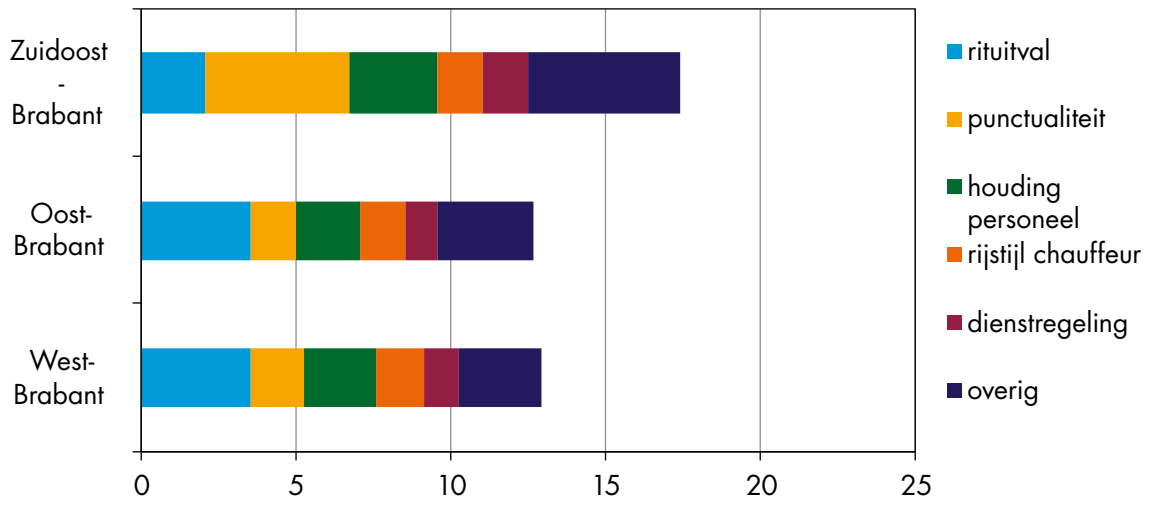
## Aard van de klachten blijft hetzelfde

De klachten per categorie laten al meerdere jaren min of meer hetzelfde beeld zien. De top 5 verandert nauwelijks van jaar tot jaar. Net als in 2018 bestond ook in 2019 de top vijf uit de volgende categorieën:

1. Rituitval
2. Punctualiteit
3. Houding personeel
4. Rijstijl chauffeur
5. Dienstregeling

In West- en Oost-Brabant hebben veruit de meeste klachten betrekking op de rituitval (respectievelijk 27 en 28%). In Zuidoost-Brabant ligt het zwaartepunt op de punctualiteit (27% van de klachten). Dit strookt goed met de feitelijke performance op deze aspecten in de drie concessiegebieden (zie paragraaf 4.1).

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



Bron: Arriva en Hermes



## Colofon

Dit is een uitgave van de Provincie Noord-Brabant

[www.brabant.nl](http://www.brabant.nl)

[info@brabant.nl](mailto:info@brabant.nl)

November 2020



## Colofon

Dit is een uitgave van de Provincie Noord-Brabant  
[www.brabant.nl](http://www.brabant.nl)  
[info@brabant.nl](mailto:info@brabant.nl)

november 2020

