



Provincie Noord-Brabant

Tendrapportage OV

2019-2023

Voorwoord

Voor u ligt de jaarlijkse Trendrapportage over het Brabantse OV in 2023. Een jaar waarin het aantal passagiers weer toenam, er meer elektrische bussen over de Brabantse wegen reden en reizigers ons beoordeelden met een prachtige 7,8. Maar het was ook een jaar waarin de problemen die zich al in 2022 manifesteerden, opnieuw voor grote uitdagingen zorgden.



Fotograaf Marc Bolsius

Personeelstekorten bij vervoersbedrijven, een hoog ziekteverzuim onder buschauffeurs en landelijke stakingen in het regionale vervoer maakten het een opgave om de dienstregeling in 2023 op peil te houden, waardoor de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer verder onder druk kwam te staan. Zowel Arriva als Hermes is intensief bezig met het aantrekken van nieuw personeel, maar in absolute zin is de groei nog beperkt.

Stakingsdagen in het eerste kwartaal van het jaar zorgden daarnaast voor rituitval. In alle drie de concessiegebieden in Brabant is het aandeel gedeeltelijk of volledig uitgevallen ritten over het hele jaar genomen tot 5% gestegen. In de laatste drie kwartalen van het jaar, dus zonder verstoringen door stakingen, kwam de rituitval gemiddeld genomen uit op 2%. Dat is vergelijkbaar met 2022, maar nog altijd fors boven de eis die we als provincie hebben gesteld.

Daar tegenover staan gelukkig ook mooie ontwikkelingen. In 2023 lag het aantal reizigersritten dat in Brabant is gemaakt op 78% van het niveau in 2019, het laatste 'gewone' jaar voor corona. Dat komt neer op ruim 42,5 miljoen reizigersritten en is een toename van 4% ten opzichte van 2022. Het aantal studenten en forenzen in de bus blijft nog achter bij het niveau van vóór de pandemie, maar in de weekenden benaderen de reizigersaantallen het oude cijfer. Ook afgelopen jaar zetten we als provincie bovendien grote stappen op weg naar 100% Zero Emissie, bijvoorbeeld met de toevoeging van 32 volledig elektrische stadsbussen rondom Eindhoven.

Al die inspanningen leidden tot een beoordeling van reizigers met een dikke 7,8. In West-Brabant is dat zelfs een 7,9. Dat zijn prachtige cijfers, zeker als je bedenkt dat de berichtgeving over ons openbaar vervoer in de media lang niet altijd positief was. Het bewijst nog maar eens dat we met z'n allen werken aan een vervoersmiddel dat honderdduizenden Brabanders écht waarderen en dat onmisbaar is om onze mooie provincie bereikbaar te houden. Laten we daar ook in 2024 de schouders onder zetten, op weg naar nog meer tevreden reizigers.

Stijn Smeulders

gedeputeerde Verstedelijking & Mobiliteit

Inhoud

1.	Op weg naar stabiliteit	5
1.1	De situatie anno 2023	5
1.2	Financiële situatie	6
1.3	Beleidsmaatregelen	7
2.	Gebruik van gedeelde mobiliteit	9
2.1	Reizigersontwikkeling	9
2.2	Buurtbus	13
2.3	Regiotaxi	13
2.4	Bravoflex	13
2.5	Vrijwilligersinitiatieven	14
2.6	Deelmobiliteit en meerijddiensten	15
3.	Kwaliteit van het aanbod	17
3.1	Betrouwbaarheid	17
3.2	Reisinformatie	20
3.3	Het Brabants tarievenhuis	22
3.4	Duurzaamheid	23
3.5	Toegankelijkheid	23
4.	Reizigerswaardering en -beleving	25
4.1	Kwaliteitsmetingen	25
4.2	Reizigerswaardering	26
4.3	Sociale veiligheid	27
4.4	Klachten	30



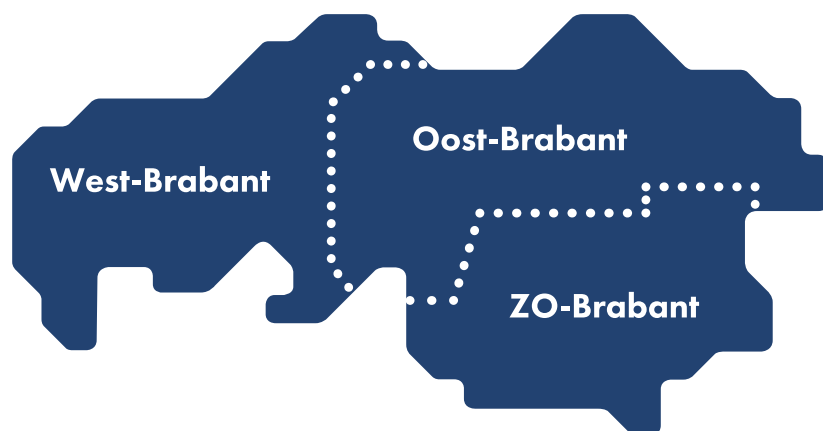
1. Op weg naar stabiliteit

1. Op weg naar stabiliteit

1.1 De situatie anno 2023

De provincie is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer in Noord-Brabant (exclusief de trein). In aanvulling op het openbaar vervoer is de provincie verantwoordelijk voor het zogenaamde “vrije reizigers” deel van de Regiotaxi. Hiervoor werkt de provincie samen met gemeenten in vijf Regiotaxiregio's.

Periodiek besteedt de provincie het openbaar vervoer aan. Hiertoe is Noord-Brabant verdeeld in drie concessiegebieden. De concessies West- en Oost-Brabant worden sinds eind 2014 geëxploiteerd door Arriva. De concessie Zuidoost-Brabant is per december 2016 gegund aan Hermes. In deze rapportage presenteren wij de trends in het openbaar vervoer op basis van de drie Brabantse concessies. Deze drie concessiegebieden zijn qua omvang en reizigersaantallen vergelijkbaar. Daarom worden de meeste gegevens in deze Trendrapportage in absolute zin gepresenteerd en niet gerelateerd aan de omvang van het concessiegebied. Dit zou namelijk nauwelijks een afwijkend beeld laten zien.



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

Alle beperkende maatregelen vanuit de Rijksoverheid m.b.t. het gebruik van het openbaar vervoer zijn in 2022 opgeheven, maar gedurende 2022 en met name in de tweede helft van het jaar ontstonden er echter weer nieuwe problemen: personeelstekorten en stakingen. Hierdoor kreeg het openbaar vervoer met nieuwe uitdagingen te maken om het aanbod en de uitvoering van de dienstverlening op peil te houden. In 2023 hebben we nog steeds te maken met deze uitdagingen waardoor er slechts een beperkte reizigersontwikkeling heeft plaatsgevonden en de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer verder onder druk kwam te staan. Op veel vlakken is echter wel een stabilisatie merkbaar, waaronder de reizigerspopulatie die alweer meer lijkt op die van 2019 en een stabiele (beperkte) reizigersgroei op alle fronten. Deze stabilisatie zal in de verschillende hoofdstukken verder worden geduid.

1.2 Financiële situatie

Covid-19 heeft voor een compleet nieuwe situatie gezorgd: de reizigersopbrengsten gingen in 2020 fors onderuit, de concessies werden daardoor sterk verlieslatend en vervoerders gaven aan in deze omstandigheden niet in staat te zijn om in te schrijven op nieuwe concessies. Om de grootste verliezen te dekken én tegelijkertijd het openbaar vervoer haar cruciale rol te kunnen laten vervullen, heeft het Rijk SPUK-regelingen gemaakt, genaamd Regeling specifieke uitkering beschikbaarheidsvergoeding regionale OV-concessies (BVOV), voor de jaren 2020 (vanaf maart), 2021 en 2022.

Voor het jaar 2020 zijn landelijk de volgende afspraken gemaakt:

- Het voorzieningenniveau blijft ten opzichte van 2019 intact.
- De exploitatiebijdrage van de decentrale overheden blijft op het niveau van 2019.
- De bijdrage vanuit het Ministerie van OCW voor het studenten OV-product (SOV) wordt volledig uitgekeerd.

De BVOV beperkte de tekorten van de vervoerders tot maximaal 5 % van de kosten. Gezien de Covid-19 situatie zijn deze afspraken in 2021 en 2022 voortgezet met één belangrijk verschil ten opzichte van 2020: de vervoerders mochten de tekorten compenseren met een beperkte afschaling van de dienstregeling. Kostenbesparingen zijn gerealiseerd door het gericht afschalen van de dienstregeling in de vorm van frequentieverlagingen en het vervallen van ritten in de avonduren, het weekend en de daluren. Deze afschaling is met advies van Reizigersoverleg Brabant tot stand gekomen.

Deze afspraken betekenden dat vervoerders over 2021 en 2022 geen verlies hebben geleden, maar ook geen winst mochten maken (de nullijn). Net als in 2020 had dit ten opzichte van 2019 een negatieve invloed op de financiële kostendekkingsgraad doordat de kosten weliswaar iets afnamen maar de reizigersopbrengsten veel sterker achterbleven.¹ Zowel Arriva als Hermes hebben in 2021 gebruik gemaakt van deze regeling. Voor 2022 heeft Arriva haar aanvraag voor de Brabantse concessies ingetrokken.

Ook voor het jaar 2023 heeft het Rijk een SPUK-regeling ontwikkeld voor het openbaar vervoer: de regeling specifieke uitkering transitievergoeding regionale OV-concessies 2023 (TVOV 2023). Doel was om zekerheid te bieden als de reizigersaantallen zouden tegenvallen en daarmee de OV-sector te helpen vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen. Dit moest bijdragen aan een noodzakelijke transitie binnen de OV-sector naar het "nieuwe normaal" in 2024, waarin de vraag naar OV en de manier van reizen structureel zijn veranderd ten opzichte van de periode vóór de COVID-19 pandemie. Voor de TVOV golden in wezen dezelfde afspraken als bij de BVOV's. De regeling liet een zogeheten nulaanvraag toe, waarmee ook bij een relatief hoge verwachting van de reizigersopbrengsten toch een aanvraag kon worden ingediend. Daarmee behield de vervoerder het recht op een bijdrage vanuit de regeling als de reizigersopbrengsten onverhoopt zouden tegenvallen.

Hermes heeft voor 2023 een aanvraag voor de TVOV ingediend. Arriva heeft dit niet gedaan en ook geen gebruik gemaakt van de optie om een nulaanvraag in te dienen.

1.3 Beleidsmaatregelen

Hoog ziekteverzuim, personeelstekort en stakingen

Het ziekteverzuim is in bijna alle sectoren van de samenleving gedurende de Coronapandemie gestegen, zo ook in het openbaar vervoer. Zelfs met een afgeschaalde dienstregeling ten tijde van alle beperkende maatregelen in het openbaar vervoer, was het vaak lastig voor de vervoerders om voldoende personeel in te kunnen zetten om de geplande ritten te kunnen laten rijden.

Vanaf het tweede kwartaal in 2022 begon zich in het land een nieuw probleem te manifesteren: personeelstekorten. Deze tekorten waren zichtbaar in bijna alle sectoren van de samenleving en zijn voor een groot deel een direct gevolg geweest van de impact van Corona op de samenleving. Naast de natuurlijke uitstroom van personeel (bijv. chauffeurs die met pensioen gaan) en een continue hoger ziekteverzuim dan vóór het uitbreken van de Coronapandemie, werd het voor de vervoerders steeds lastiger om nieuwe chauffeurs te vinden, waardoor het langzaam duidelijk werd dat een verdere afschaling van de dienstregeling onvermijdelijk was.

Beide vervoerders in Brabant zijn intensief bezig met het aantrekken van nieuw personeel, maar het kost enkele maanden voordat deze opgeleid zijn en ook echt als chauffeur kunnen starten. Provincie en vervoerders hebben hierover veelvuldig overleg. Nieuwe wervingscampagnes hebben wel vruchten afgeworpen in de zin dat er nieuwe chauffeurs zijn gevonden, maar dit waren er niet genoeg om het personeelstekort op te lossen. Gelijktijdig met de binnenkomst van nieuwe chauffeurs namen er ook chauffeurs afscheid (in Brabant is de leeftijd van het personeel relatief hoog en is er in de CAO een regeling opgenomen waardoor oudere werknemers minder hoeven te werken), zodat de groei in absolute zin van beperkte omvang was.

Afschaling dienstregeling ten gunste van betrouwbaarheid

De vervoersplannen voor de te rijden dienstregeling - geldig van 2023 t/m sept 2024 - richten zich op het herstel van het aantal reizigers na Corona richting het niveau van 2019 en een bijbehorende groei in het aanbod van OV. De rituitval liep in 2022 echter zodanig op door gebrek aan personeel, dat er noodgedwongen moest worden afgeschaald, om een betrouwbare dienstregeling te kunnen aanbieden. Vervoerders gingen daarom over op een vakantiedienstregeling.

De afgesproken doelen voor herstel van het oorspronkelijke aanbod van 2019, bleken lopende 2023 onhaalbaar door het steeds nijpendere personeelstekort. In het eerste kwartaal van 2023 werd er bovendien opnieuw gestaakt (in totaal 16 dagen), nam het ziekteverzuim onder het personeel toe en steeg de werkdruk voor het overige personeel dat nog beschikbaar was.

Na opschaling vanaf maart bleek dat er nog steeds onvoldoende personeel beschikbaar was om de voor de zomervakantie ingezette dienstregeling te kunnen handhaven, ondanks alle inspanningen om nieuw personeel te werven, en is besloten om deze weer af te schalen om onverwachte rituitval zoveel mogelijk te voorkomen en reizigers een betrouwbare reis te kunnen laten maken. Uiteindelijk lijkt deze afschaling wel geleid te hebben tot betrouwbaarder OV ondanks dat de rituitval nog wel op een te hoog niveau ligt (zie paragraaf 3.1.2).

Na de zomervakantie heeft de provincie afspraken gemaakt over herstel van het benodigde personeelsbestand door vervoerders vanaf 2024, zodat de vervoerders weer toe kunnen werken naar een dienstregeling conform de afspraken die eerder zijn gemaakt.

2. Gebruik van gedeelde mobiliteit



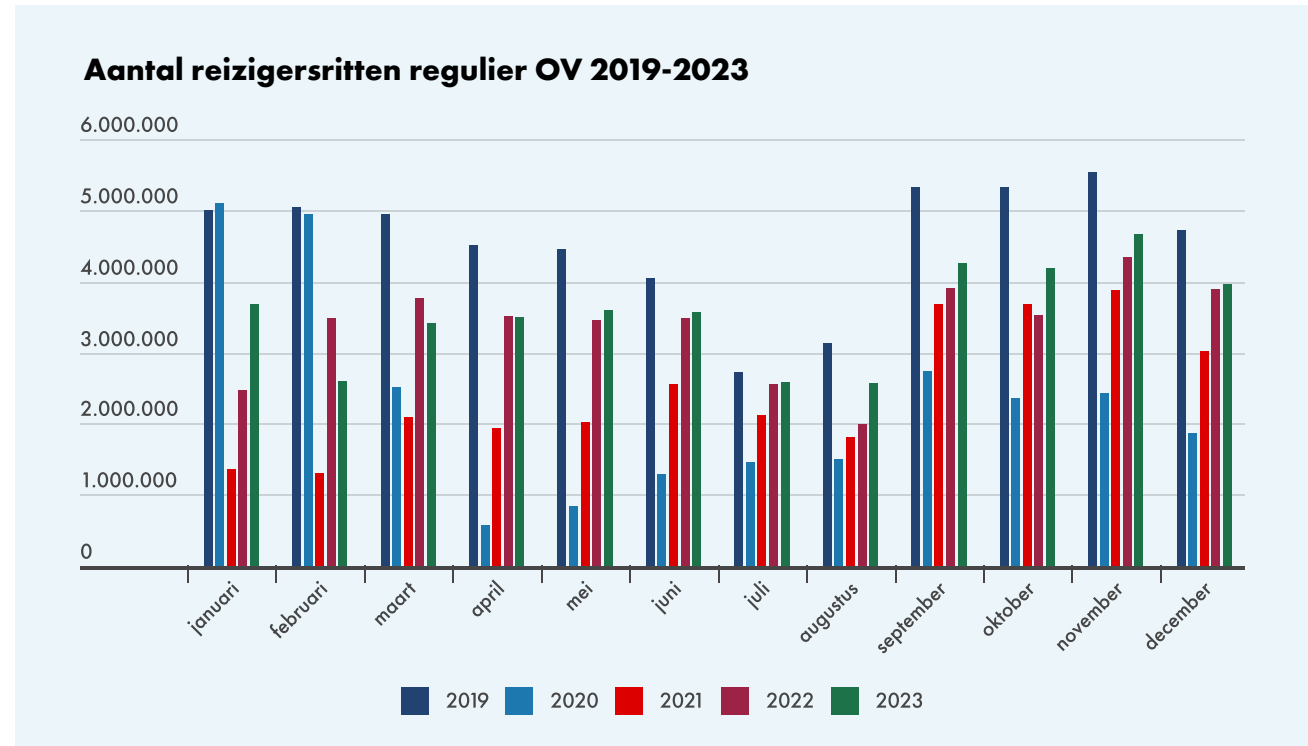
2. Gebruik van gedeelde mobiliteit

2.1 Reizigersontwikkeling

Langzaam reizigersherstel

2019 is niet voor niets als referentiejaar genomen: het was het laatste volledige jaar voordat de reizigersaantallen afnamen door de uitbraak van Coronapandemie en werd de uitvoering van de dienstverlening niet verstoord door stakingen. Bovendien was het een goed jaar voor het openbaar vervoer met een recordaantal reizigersritten die in Brabant gemaakt zijn (ruim 54,7 miljoen). In 2020 is het aantal t.o.v. 2019 teruggezakkt naar 50%. Het aantal reizigersritten in 2023 (ruim 42,5 miljoen) t.o.v. 2019 in heel Brabant komt uit op 78%. Dit is slechts een kleine groei t.o.v. 2022 toen we op 74% van het aantal reizigersritten in 2019 zaten. Voor alle drie de concessiegebieden laat de reizigersontwikkeling ongeveer hetzelfde beeld zien.

In de eerste drie maanden van het jaar 2023 hadden we te maken met 16 landelijke stakingsdagen in het regionale openbaar vervoer. Er werd door buschauffeurs gestaakt voor o.a. een hoger loon en een verlaging van de werkdruk. In totaal waren er 2 stakingsdagen in januari, 8 in februari en 6 in maart. Dit had een groot effect op het vervoersaanbod en de betrouwbaarheid van de dienstverlening. In februari betekende dit dat slechts de helft van het aantal ritten is gemaakt t.o.v. dezelfde maand in 2019.



Vanaf mei zaten we weer rond de 80% van het aantal reizigers t.o.v. 2019 waarbij we in juli zelfs uitkwamen op 95%. Het relatief hoge aandeel ritten t.o.v. 2019 in de zomermaanden is te verklaren door het feit dat dit een vakantieperiode is. Tijdens deze periode is de afname van het ov-gebruik door forensen minder zichtbaar, terwijl tegelijkertijd het

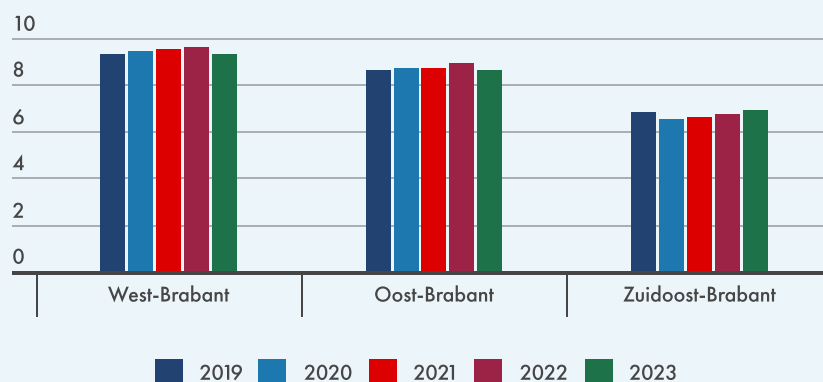
ov-gebruik voor recreatieve doeleinden alweer grotendeels op het niveau van 2019 zit. In november en december werd weer een herstelpercentage van 84% gehaald t.o.v. dezelfde maanden in 2019. Dit geeft goede hoop voor een voortdurend stabiel herstel van de reizigersaantallen.



Gemiddelde reisafstand per OV-rit blijft stabiel

De gemiddelde afstand per OV-rit is al jaren vrij constant in de Brabantse concessiegebieden. In West-Brabant is deze afstand het hoogst, namelijk ruim 9 km. In Oost-Brabant is dit iets minder (ruim 8 km) en in Zuidoost-Brabant is de gemiddelde ritafstand het kleinst, ruim 6 km. De kleinere reisafstand per OV-rit in Zuidoost-Brabant komt doordat hier meer sprake is van een stadsconcessie met een grote focus op Eindhoven. Dit resulteert in relatief veel reizigers op kortere lijnen zoals naar de bedrijventerreinen De Run, de High Tech Campus en naar Eindhoven Airport. In West-Brabant zijn de afstanden gemiddeld het langst vanwege de langere trajecten van de Brabantliners, de lijndienst naar Rotterdam en het feit dat het aandeel van de stadsdiensten in deze concessie relatief klein is. In Oost-Brabant zijn er 2 omvangrijke stadsdiensten (Tilburg en 's-Hertogenbosch) actief waardoor de gemiddelde ritafstand wat lager ligt dan in West-Brabant.

Gemiddelde reisafstand (km) per OV-rit



Toename reizen op rekening en reizen op saldo

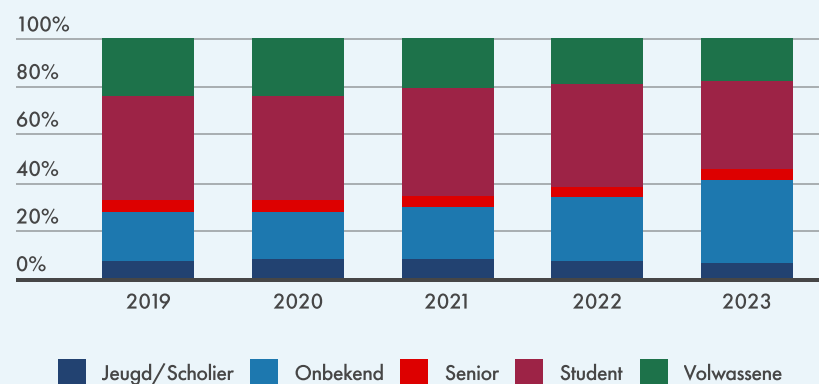
Op basis van de gebruikte kaartsoorten kan in 2023 van ongeveer 65% van de reizigers worden vastgesteld tot welke reizigersgroep ze behoren (o.b.v. de kaartsoorten en abonnementen met leeftijds korting of producten die alleen verkrijgbaar zijn voor een specifieke reizigersgroep). Bij de onbekende groep reizigers gaat het vooral om reizigers die reizen met een anonieme OV-Chipkaart, een dalurendagkaart, een ritkaart, een stadskaart of op rekening of saldo reizen. In 2019 kon nog van ongeveer 80% van de reizigers worden vastgesteld tot welke reizigersgroep ze behoorden. De reden voor het grotere aandeel "onbekend" in 2023 is dat het aantal reizigers dat op rekening reist (er wordt geen saldo van de OV-chipkaart afgeschreven en wordt achteraf betaald via een factuur voor de gemaakte reiskosten) is verviervoudigd t.o.v. 2019 en het aantal reizigers dat op saldo reist (er wordt bij het inchecken een instaptarief van het saldo afgeschreven en bij het uitchecken teruggestort en worden de gereisde kilometers in rekening gebracht) in de concessiegebieden Oost- en West-Brabant bijna is verdubbeld en in Zuidoost-Brabant met 50% is gestegen. In Zuidoost-Brabant wordt er daarnaast relatief veel gereisd met het reisproduct "Dal Vrij Eindhoven" en in Oost- en West-Brabant met de dalvrij-producten voor de betreffende concessies. Het toegenomen aandeel Saldoreizen is grotendeels te verklaren door een flinke afname van het aantal wagenverkopen ten gunste van OVpay (betalen met de bankpas of creditcard). Mogelijk speelt hier ook het effect dat forenzen minder dagen per week op kantoor werken en daardoor abonnementen steeds minder aantrekkelijk zijn.

Door thuiswerken en digitaal onderwijs wordt er minder gereisd

De relatieve omvang van de groep jeugd/scholier is in 2023 nagenoeg gelijk aan die van 2019: zij zijn verantwoordelijk voor 6% tot 7% van het totaal aantal gemaakte busritten. Het aandeel busritten dat gemaakt is door senioren is van 6% in 2019 teruggegaan naar 4% in 2023. Het aandeel busritten dat gemaakt is door volwassenen en studenten laat de grootste achteruitgang zien t.o.v. 2019: het aandeel volwassenen is teruggegaan van 24% naar 18% en het aandeel studenten is teruggegaan van 43% naar 37%. De twee belangrijkste redenen hiervoor zijn het inmiddels ingeburgerde thuiswerken en het aanhoudende aanbod van digitaal onderwijs.

Deze conclusies worden ondersteund door de resultaten van het OV Klantenbarometer onderzoek (zie paragraaf 4.2) waaruit blijkt dat het reismotief "onderwijs" in de Brabantse concessiegebieden nog flink achterblijft t.o.v. 2019. Ook het reismotief "werk" wordt in 2023 nog minder vaak genoemd dan in 2019.

Verdeling reizigerstypen

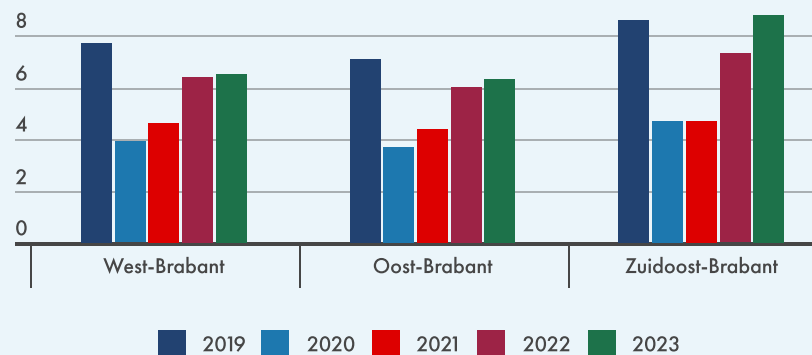


Gemiddeld aantal reizigers in de bus neemt toe

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

Na de uitbraak van de Coronapandemie in 2020 was het gemiddeld aantal reizigers in een bus bijna gehalveerd. De benutting laat in 2023 bijna een gelijksoortige stijging zien als het aantal gemaakte busritten. Opvallend hierbij is dat de concessie Zuidoost-Brabant een veel grotere stijging in de benutting laat zien dan Oost- en West-Brabant. De benutting stijgt hier van gemiddeld 7,3 naar 8,8. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat door de gerichte afschaling van de dienstregeling de drukte in de overige bussen is toegenomen en omdat er meer geleed materieel is ingezet. Over het algemeen kan gesteld worden dat door een verminderd aanbod van het aantal ritten er gemiddeld genomen meer reizigers gebruik hebben gemaakt van hetzelfde voertuig om op hun bestemming te komen.

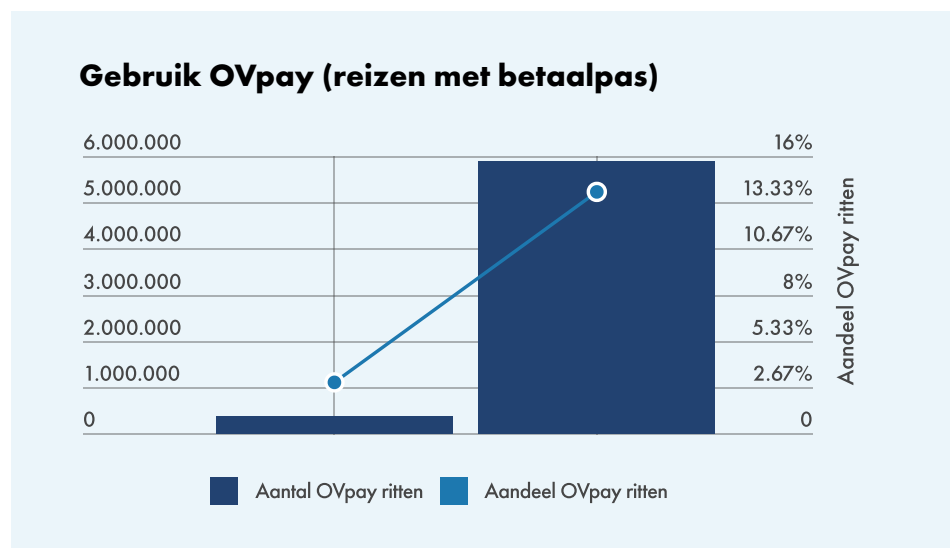
Benutting: gemiddeld aantal reizigers in de bus



OVpay maakt betalen in het openbaar vervoer nog makkelijker

Eind september 2022 is OVpay ingevoerd in de Brabantse OV-concessies. Door de invoering van OVpay kunnen reizigers in- en uitchecken met een betaalpas of creditcard, ook via een mobiele telefoon. De prijs voor de reis is gelijk aan het reizen met een OV-chipkaart op saldo zonder korting. In 2024 zal het mogelijk worden kortingsproducten te koppelen aan een betaalpas of creditcard.

Het idee achter de invoering van OVpay is een verdere verbetering van de toegankelijkheid van het OV door het betaalgemak te vergroten. Betalen met OVpay in 2023 was voor de buurtbussen in Oost- en West-Brabant nog niet mogelijk, in 2024 zal dit geïmplementeerd worden.



Direct na de invoering van OVpay zagen we al een flinke toename van het aantal ritten dat gemaakt werd met de betaalpas: ruim 360.000 in het laatste kwartaal van 2022 wat neerkomt op 2,9% van alle busritten. Deze toename zette zich voort in 2023, geholpen door een landelijke promotiecampagne. Tegelijkertijd zien we een gestage afname van wagenverkoop, waaronder Dalurendagkaarten,



Ritkaarten en Stadskaarten. In het eerste kwartaal van 2023 werden er in Brabant al ruim 300.000 ritten per maand gemaakt met OVpay. In het laatste kwartaal liepen deze maandaantallen zelfs op tot ruim 600.000 ritten. In totaal zijn er in 2023 in Brabant bijna 6 miljoen ritten gemaakt met OVpay. Dit komt neer op bijna 14% van alle gemaakte ritten.



2.2 Buurtbus

De buurtbus is al decennia een begrip in Brabant en deze bussen zijn bedoeld als een aanvulling op het regionale streekvervoer. Ze rijden op werkdagen in alle drie de concessiegebieden in de provincie en enkele lijnen ook op zaterdagen. De buurtbussen rijden meestal van dorpen waar geen of nauwelijks busverbindingen zijn naar plaatsen die met andere buslijnen goed verbonden zijn met grotere steden of kernen. Hiermee houden we veel kleine kernen in Brabant bereikbaar.

Buurtbussen worden gereden door vrijwilligers en de voertuigen zelf (max. 8 personen) worden beschikbaar gesteld door de vervoerder die ook het reguliere busvervoer in de concessie exploiteert. In alle buurtbussen kan ingecheckt worden met de OV-Chipkaart. Bij de chauffeur kun je ook een kaartje kopen met pinpas of creditcard. Het inchecken met je bankpas was in 2023 echter nog niet mogelijk.

Eind 2023 reden er in Oost-Brabant 20 buurtbuslijnen, in West-Brabant 22 en in Zuidoost-Brabant 17. In februari 2023 is in 's-Hertogenbosch een pilot gestart met twee elektrische buurtbussen op lijn 250 waarmee ervaring wordt opgedaan met het toepassen van elektrisch materieel op buurtbuslijnen.

In 2023 zijn er in Brabant in totaal ruim 650.000 ritten met de buurtbus gemaakt. Het aandeel buurtbussenritten t.o.v. alle gemaakte busritten is in Oost-Brabant 2,0%, in West-Brabant 2,1% en in Zuidoost-Brabant is dit aandeel 0,9%.

2.3 Regiotaxi

De regiotaxi (deeltaxi) verzorgt deur-tot-deur vervoer voor mensen voor wie het reguliere openbaar vervoer geen optie is door een fysieke of mentale beperking. Dit in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Dit vervoer

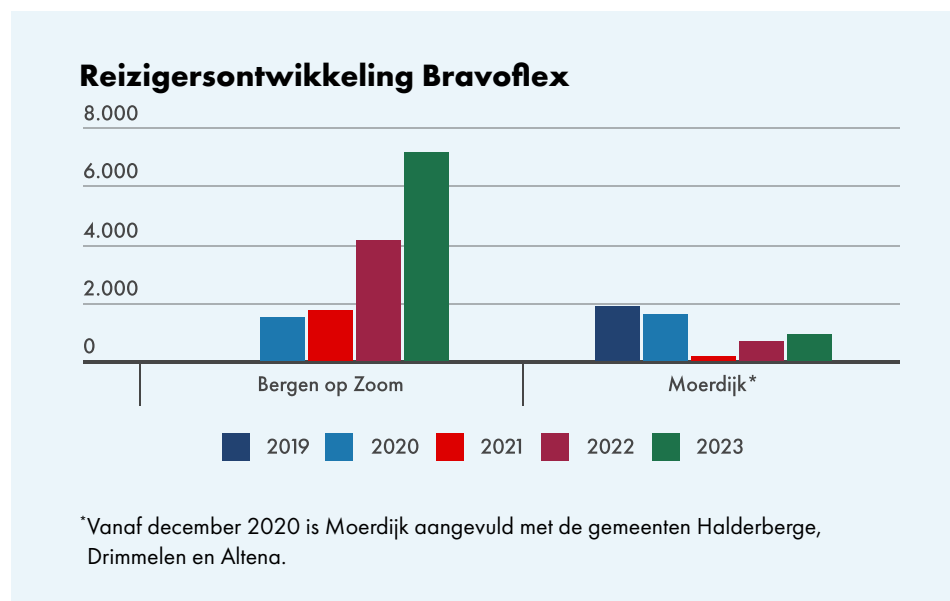
is de verantwoordelijkheid van de gemeenten en wordt ook gefinancierd door de gemeenten. In West- en Oost-Brabant (en een klein deel van Zuidoost-Brabant) is de Regiotaxi al jaren tevens toegankelijk voor alle andere burgers (de zogenaamde 'vrije reizigers'). Voor dit deel is de provincie verantwoordelijk. Hiermee zijn er ook reismogelijkheden in die gebieden en/of op die tijden dat er weinig of geen regulier lijngebonden openbaar vervoer aanwezig is. De Regiotaxi is actief in nagenoeg heel Brabant en wordt aangestuurd door 5 regionale samenwerkingsvormen.

Het aantal 'vrije reizigers' met de Regiotaxi in Brabant is in 2023 voor het derde jaar op rij nagenoeg gelijkgebleven en ligt rond de 57.000. De meeste 'vrije reizigers' zijn te vinden in het regiotaxigebied West-Brabant (ruim 25.000) en het grootste aandeel 'vrije reizigers' zien we in het regiotaxigebied Noordoost-Brabant (5,8%). Het aandeel 'vrije reizigers' t.o.v. alle Regiotaxi-ritten is voor het derde jaar op rij iets afgenomen en komt in 2023 uit op 3,4%. Het aandeel ritten 'vrije reizigers' t.o.v. 2019 bedroeg in 2023 82%.

2.4 Bravoflex

Bravoflex gaat in 2025 samen met het lijngebonden openbaar vervoer de basis vormen van gedeelde mobiliteit in Brabant en komt daarmee in de plaats van Regiotaxi voor de 'vrije reiziger'. Dit conform de in 2018 vastgestelde visie "Gedeelde Mobiliteit is Maatwerk". Bij de definitieve uitrol betekent dit dat straks alle haltes in Brabant, ook die van buurtbussen en ontsluitende lijnen, breed bereikbaar zijn, ook in de avonduren en het weekend. Dit door een slimme combinatie van het lijngebonden OV en Bravoflex, waarbij een tarief geldt dat vergelijkbaar is met het OV tarief. Daarmee biedt Bravoflex, als aanvulling op, en in combinatie met het lijngebonden OV, voor veel reizigers (met name in de meer landelijke gebieden) straks veel meer reismogelijkheden tegen OV-tarief.

Op een aantal plekken in West-Brabant rijdt Bravoflex al enige jaren in de vorm van een pilot. Per 1 januari 2024 zou Bravoflex in heel West-Brabant in de definitieve vorm worden uitgerold. Bravoflex is daartoe (samen met het Wmo-doelgroepenvervoer van de gemeenten in deze regio) aanbesteed. Helaas heeft een juridische procedure hier voor vertraging gezorgd, waardoor Bravoflex pas per 1 januari 2025 in heel West-Brabant operationeel is. In het belang van de reiziger zijn daarom de Bravoflex-pilots in Bergen op Zoom en in Moerdijk, Halderberge, Drimmelen en Altena met nog 1 jaar verlengd.



In 2023 is het aantal ritten met Bravoflex Bergen op Zoom verder gestegen naar gemiddeld 600 per maand waarvan bijna de helft met een OV-studentenkaart is gemaakt. In totaal zijn er in Bergen op Zoom meer dan 7.000 ritten gemaakt met deze vorm van flexibel vervoer. Dit is een stijging van ruim 70% t.o.v. 2022. Het aantal ritten met Bravoflex Moerdijk is ook verder gestegen naar gemiddeld 75 per maand. In totaal zijn er ruim 900 ritten gemaakt met deze vorm van flexibel vervoer. Dit is een stijging van 40% t.o.v. 2022.

Ook in de andere regio's wordt toegewerkt naar een definitieve, Brabantbrede invoering van Bravoflex in 2026. In 2023 zijn hierin belangrijke stappen gezet:

- In september 2023 is een Bravoflex-pilot in Midden-Brabant gestart in de gemeenten Loon op Zand, Dongen en een deel van Waalwijk. Deze pilot heeft een aantal specifieke leerpunten en levert nu vooral veel informatie op, hoe we samen moeten werken met de gemeenten en andere stakeholders, om (potentiële) reizigers te bereiken. Hoewel het aantal reizigers op dit moment nog laag is, merken we bij gemeenten toenemend enthousiasme voor de Bravoflex-formule. Zij zien potentie in Bravoflex als onderdeel van hun mobiliteitsbeleid. De pilot loopt door tot de definitieve invoering van Bravoflex in de hele regio in 2026.
- In aanloop naar de definitieve invoering van Bravoflex in Zuidoost-Brabant per begin 2026, zullen we in juni 2024 al starten met Bravoflex in alleen Helmond. Eind 2023 zijn hiervoor de voorbereidingen gestart.
- In 2023 zijn de aanbestedingen voor het regiovervoer in 's-Hertogenbosch en omgeving en in Noordoost-Brabant succesvol afgerond. Hierin is de start van Bravoflex in 2026 opgenomen.

2.5 Vrijwilligersinitiatieven

Nadat begin 2022 nagenoeg alle Covid-19 maatregelen verdwenen, zochten gemeenten en (vrijwilligers)organisaties weer contact met de provincie om projecten op het gebied van gedeelde mobiliteit te realiseren.

Zo zijn in 2023 de gemeenten 's-Hertogenbosch en Best gestart met ANWB AutoMaatje. Dit is een vervoersinitiatief waarbij vrijwillige chauffeurs minder mobiele plaatsgenoten vervoeren. Daarnaast heeft MuzeMobiel in Uden een nieuwe impuls gekregen. Dit initiatief was vlak voor de coronamaatregelen gestart waardoor het niet optimaal van de grond was gekomen. In Maashees is een deelinitiatief gestart: Rolstoelauto Maashees. Dit initiatief heeft als doel om de eigen mobiliteit van rolstoelgebruiker te vergoten. Ook werken we samen met alle gemeenten in Brabant aan het platform vervoervoormij.nl. Dit platform geeft een overzicht van alle (vrijwillige) mobiliteitsdiensten in een gemeente. Dit project loopt nog door in 2024.



2.6 Deelmobiliteit en meerrijddiensten

Nabogo

Op 30 april 2024 is de pilot met het Deense carpoolplatform Nabogo geëindigd. We zijn eind 2021 gestart met Nabogo in het pilotgebied bestaande uit de gemeenten Bergen op Zoom, Roosendaal, Steenberg en Woensdrecht. Eén van de doelen die was meegegeven aan Nabogo was het verzorgen van de first en last mile in aansluiting op het bestaande openbaar vervoer. Door middel van meetingpoints moesten herkenbare carpoolplekken ontstaan. Mede door Covid-19 en personele wisselingen binnen Nabogo heeft de opstart langer geduurd dan gepland. Daardoor is in het najaar van 2023 besloten om de tweejarige pilot te verlengen met een half jaar. Tijdens dit laatste half jaar is er een externe evaluatie van de pilot uitgevoerd. Hierbij is in beeld gebracht hoe mensen reizen en waarom mensen gebruikmaken van Nabogo. De evaluatie is [hier](#) terug te lezen.

Hoewel het onderzoek aantoont dat carpools een mooie aanvulling is op het totale mobiliteitsaanbod, maakt het onderzoek ook duidelijk dat de link met het openbaar vervoer zeer beperkt is en het merendeel van de ritten voor woon-werkverkeer wordt gebruikt waarbij collega's samen reizen. Het stimuleren van carpools kan daarmee vooral voor werkgevers een interessante optie zijn.

Bravofiets

De proef met de Bravofiets in Bergen op Zoom is in oktober 2023 gestopt. Eerder stopte de proef al in 's-Hertogenbosch en Tilburg van dezelfde gesubsidieerde deelfietsleverancier wegens beperkt gebruik. Waar in 's-Hertogenbosch en Tilburg het aanbod van commerciële deelfietsaanbieders kon worden aangedragen als reden van falen, is dit in Bergen op Zoom niet het geval. Daar is namelijk geen commerciële aanbieder actief. De oncomfortabele fietsen en de kosten waren voor mensen de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van de Bravofiets. De pilot heeft ons wel lessen opgeleverd die we meenemen in eventuele vervolgprojecten. Hierbij valt te denken aan locaties waar men fietsen wel/niet kan

inleveren en aan welke voorwaarden een tariefsysteem moet voldoen zodat mensen er gebruik van willen maken.

Inclusieve deelmobiliteit

In mei zijn we in samenwerking met deelautoaanbieder OnzeAuto en de gemeenten Eindhoven, Gemert-Bakel en 's-Hertogenbosch gestart met een pilot om mensen met lagere inkomens toegang te geven tot elektrische deelauto's. Vaak wordt deelmobiliteit als (te) duur ervaren en met deze pilot willen we kijken of mensen bij lagere gebruikerstarieven wel kunnen en willen gebruikmaken van deelauto's.

Overige deelmobiliteit

Naast de deelmobiliteitprojecten waar de provincie een bijdrage aan levert, zijn er ook een aantal kleinschaligere initiatieven met deelmobiliteit vanuit andere partijen, zoals de gemeente Maashorst in samenwerking met IBN en Area. Ook de kern Zijtaart (gemeente Meierijstad) heeft vanuit dit initiatief een deelauto tot haar beschikking.

Tot slot zijn er in Brabant ook commerciële partijen die deelmobiliteit aanbieden. Deelmobiliteit van commerciële aanbieders blijft beschikbaar in voornamelijk de grote steden Breda, 's-Hertogenbosch, Eindhoven en Tilburg. Sinds afgelopen jaar is naast de auto, scooter en fiets in Eindhoven ook een deelbakfiets beschikbaar. Een vervoersmiddel wat in meerdere grote steden in Nederland succesvol wordt aangeboden.

Naast de grote steden kan men in de gemeente Loon op Zand ook gebruikmaken van de deelscooter. Een ontwikkeling die we met interesse volgen. Daarnaast zijn we met NS in gesprek om bij bushaltes met veel uitstappers de OV-fiets aan te bieden.

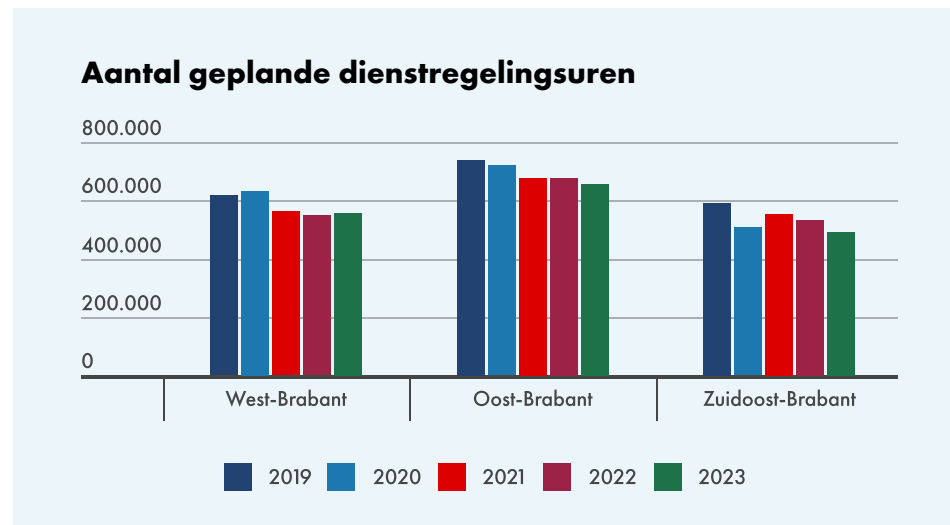
3. Kwaliteit van het aanbod



3. Kwaliteit van het aanbod

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

Sinds 2019 is er over het algemeen een vermindering van het aantal aangeboden DRU's te zien voor alle drie de concessiegebieden. De opgelegde beperkende maatregelen in het openbaar vervoer, het afgenomen reizigersaanbod en de daaruitvolgende afname van de reizigersopbrengsten na de uitbraak van de Coronapandemie was het voor de vervoerders niet haalbaar om een groter aantal DRU's weg te rijden. In 2022 kwam daar het probleem met de personeelstekorten bij en waren er gewoon niet genoeg chauffeurs om meer DRU's aan te kunnen bieden.



3.1 Betrouwbaarheid

Voor het behoud van zowel frequente als incidentele OV-reizigers als het verleiden van automobilisten, is de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer essentieel. De twee belangrijkste aspecten die iets over de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer zeggen zijn punctualiteit en rituitval.

3.1.1 Punctualiteit

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

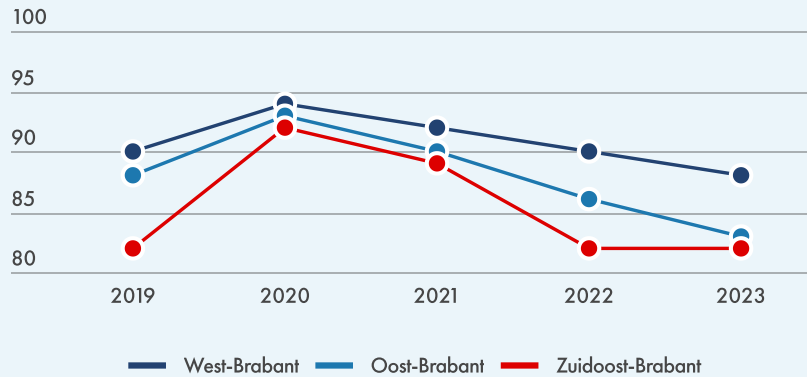
Afname aankomstpunctualiteit op knooppunten en eindhaltes

Een eis die aan de vervoerder wordt gesteld is dat de bus op eindhaltes en op knooppunthaltes niet meer dan drie minuten later mag arriveren dan het in de dienstregeling opgenomen tijdstip. Knooppunthaltes zijn haltes die de provincie heeft aangemerkt als haltes waar reizigers bijv. een overstapmogelijkheid hebben met een andere lijn of in de nabijheid van een treinstation liggen.

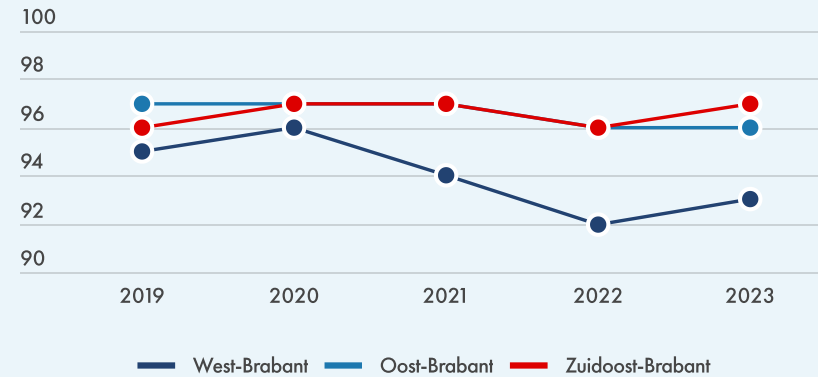
Na de Corona-jaren, waarin duidelijk was dat de afgenomen verkeersdruk op de weg een positief effect had op het op tijd aankomen van de bussen op eindhaltes en knooppunthaltes, zagen we in 2021 al het tegenovergestelde gebeuren: door een toename van het wegverkeer nam ook de aankomstpunctualiteit weer af. Net zoals in 2022 is de verkeersdruk in 2023 alleen maar verder toegenomen en is er in bepaalde perioden in het jaar een hogere verkeersdruk waargenomen dan in 2019.



Op tijd aankomen op knooppunthaltes en eindhaltes



Niet te vroeg vertrekken op beginhaltes en knooppunten



Ondanks de inspanningen van vervoerders om de bussen volgens de planning te laten rijden is het in 2023 toch niet gelukt om de aankomstpunctualiteit te verbeteren en zien we zelfs een verdere daling in Oost- en West-Brabant tot onder het niveau van 2019. Alleen in Zuidoost-Brabant is het in 2023 gelukt om de aankomstpunctualiteit stabiel te houden t.o.v. 2022 en is het aantal bussen dat op tijd aankomt op knooppunten en eindhaltes op hetzelfde niveau als in 2019. De twee belangrijkste oorzaken voor de afgenomen aankomstpunctualiteit zijn de eerder genoemde toegenomen verkeersdruk en het grote aantal omleidingen door wegwerkzaamheden.

Afname aantal bussen dat te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten

Een andere eis is dat een bus op vertrekhaltes en knooppunten op de route niet eerder mag vertrekken dan het in de dienstregeling aangegeven tijdstip. De reiziger moet er immers vanuit kunnen gaan dat als hij op tijd bij de halte is, de bus nog niet is vertrokken. Het te vroeg vertrekken is al tijden een speerpunt van zowel vervoerders als de provincie, omdat dit een punctualiteitsaspect is waar de vervoerder meer controle over heeft, omdat bij het vertrek van de beginhalte de vertrektijd afgewacht kan en moet worden.

Dankzij de inspanningen van de vervoerders is het in 2023 gelukt om het aantal bussen dat te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten te laten verminderen. De neerwaartse trend na de uitbraak van de Coronapandemie lijkt hiermee te zijn gekeerd en zien we in West-Brabant en Zuidoost-Brabant een stijging van het aantal bussen dat niet te vroeg vertrekt. In Oost-Brabant is het percentage gelijk aan dat van 2022.



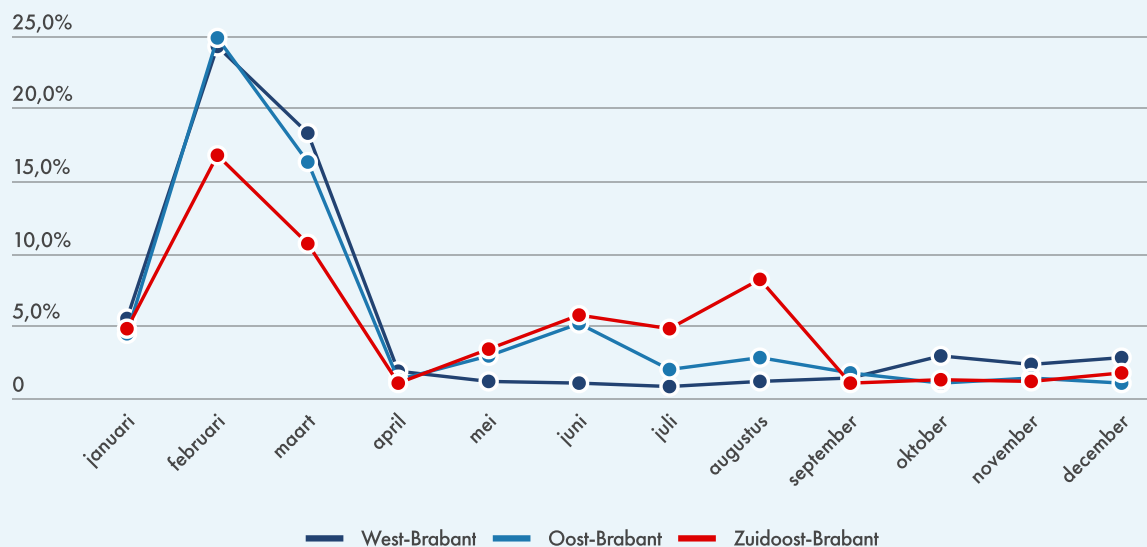
3.1.2 Rituitval

Een andere maat die iets zegt over de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer is de gemelde en geregistreerde rituitval. Ondanks alle inspanningen van de vervoerders is rituitval niet altijd te voorkomen. Zo kan een rit vervallen door extreme weersomstandigheden of door een ongeval of incident dat heeft plaatsgevonden: oorzaken die worden aangemerkt als niet-verwijtbaar. In het contract met de vervoerders is opgenomen dat maximaal 0,2% van alle geplande ritten mag uitvallen als dit verwijtbare rituitval betreft. De cijfers die we hier presenteren gaan echter over alle (gedeeltelijk) uitgevallen ritten, omdat het voor de reiziger niet uitmaakt of een rit (gedeeltelijk) is uitgevallen om een verwijtbare of niet-verwijtbare reden is uitgevallen.

Betrouwbaarheid OV onder druk door extremerituitval

Naast het aanhoudende hoge ziekteverzuim en de hardnekkige personeelstekorten bij de vervoerders zijn er in het eerste kwartaal van het jaar 16 landelijke stakingsdagen geweest in het regionale openbaar vervoer. Deze stakingsdagen hebben tot extreem veel rituitval geleid, oplopend tot wel bijna een kwart van alle geplande ritten in februari 2023. De maanden april t/m augustus worden gekenmerkt door een grillig verloop van de rituitval met augustus als een uitschieter naar ruim 8% in Zuidoost-Brabant. De rituitval in de periode september t/m december is wat meer stabiel waarbij Oost- en Zuidoost-Brabant

Ontwikkeling % rituitval 2023



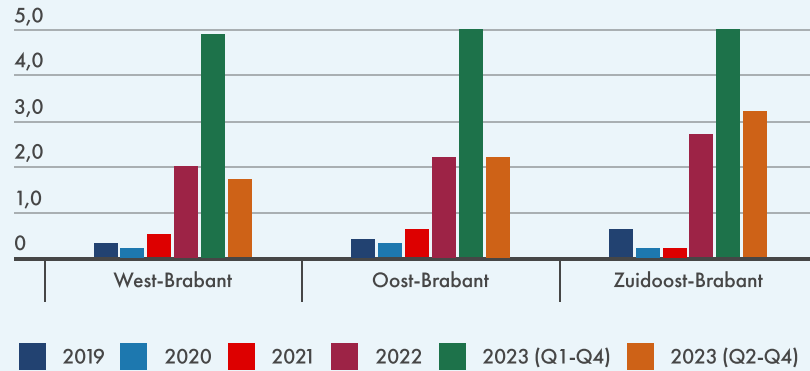
gemiddeld op 1,3% rituitval uitkomen en West-Brabant op 2,4% zit. De voorzichtige conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat de geplande afgeschaalde dienstregeling vanaf september 2023 de betrouwbaarheid heeft verhoogd.

Als we kijken naar de laatste drie kwartalen van het jaar, dus de periode zonder stakingen, dan blijkt de rituitval op een nog steeds veel te hoog niveau te liggen, maar minder extreem en meer vergelijkbaar

met het niveau van 2022. Het aandeel ligt nog altijd veel hoger dan in 2019 toen de rituitval gemiddeld uitkwam op 0,4%. In Oost-Brabant is het percentage uitgevallen ritten vergelijkbaar met 2022, in West-Brabant is de rituitval afgenomen, maar in Zuidoost-Brabant is deze weer wat toegenomen.



Aandeel gedeeltelijk of volledig uitgevallen ritten



De beperkte beschikbaarheid van chauffeurs (zowel door ziekteverzuim als aanhoudende personeelstekorten) is de voornaamste reden voor de hoge rituitval. Ondanks alle inspanningen van de vervoerders om nieuw personeel aan te trekken zijn de krappe arbeidsmarkt en de natuurlijk uitstroom van chauffeurs nog steeds de redenen dat dit maar ten dele gelukt is. Terwijl de vervoerders gedurende 2023 nog steeds met een afgeschaalde dienstregeling rijden vanwege de personeelstekorten kunnen toch niet alle ritten gereden worden en is de vervoerder genoodzaakt om ritten (gedeeltelijk) uit te laten vallen.

3.2 Reisinformatie

Goede reisinformatie, vóór en tijdens de reis, is afhankelijk van goede real time data. Met DOVA (Samenwerkingsverband decentrale OV-autoriteiten) is de afgelopen jaren veel progressie geboekt in het aanleveren van de relevante brondata door de vervoerders. Daarnaast exporteren de vervoerders deze informatie ook naar het 9292-loket en het OpenGeo-loket waar diverse afnemers reisplanners of andere producten mee kunnen ontwikkelen en voeden. Niet alleen de geplande dienstregelingen worden steeds beter doorgegeven en verwerkt in de vorm van ritregistraties, ook de actuele data over de positie van de bussen, nodig voor het registreren van haltepassages, is steeds vollediger. Dit is essentieel om goede actuele reisinformatie te kunnen aanbieden aan de reiziger, zowel via informatiepanelen bij de haltes (DRIS), als via de informatieschermen in de bus en via apps.

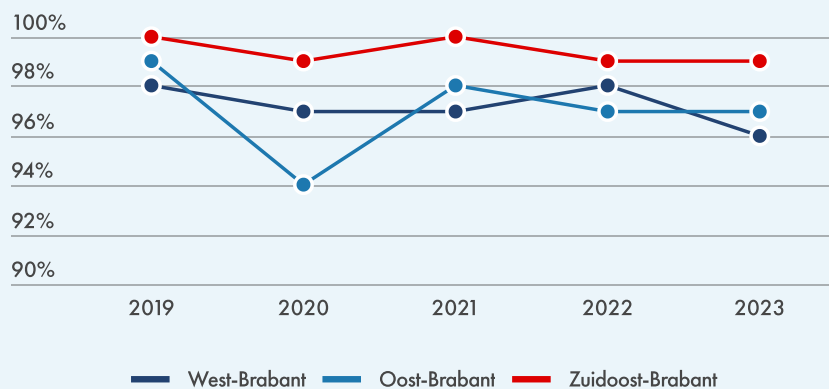


Volledigheid reisinformatie blijft op peil ondanks verstoringen van de dienstregeling

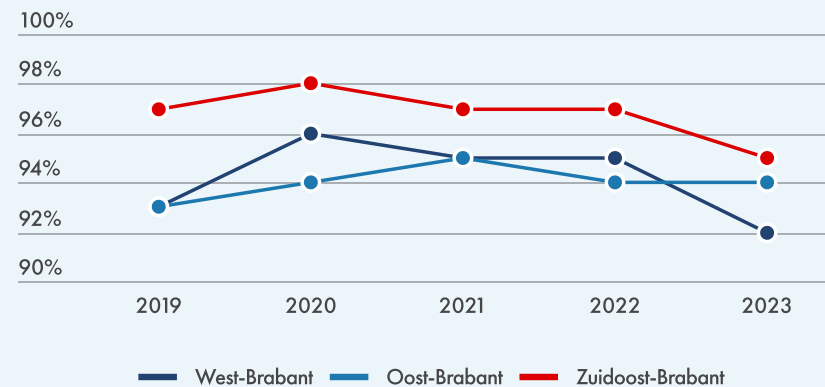
Door de vele dienstregelingswijzigingen die de vervoerders sinds de uitbraak van de Coronapandemie begin 2020 hebben moeten doorvoeren, hebben zij snel werk gemaakt om hun systemen klaar te maken voor frequentere wijzigingen in de dienstregeling en het steeds sneller kunnen anticiperen op veranderende omstandigheden. Ritten die uitvallen vanwege stakingen of omleidingen kunnen soms pas vrij kort voor de aanvang van een dienst door de verkeersinleiding in het systeem worden geregistreerd, maar ondanks een lichte achteruitgang van de volledigheid van de haltepassages in 2023, blijft de volledigheid van de reisinformatie op een hoog niveau (globaal wordt 95% van de reisinformatie volledig en correct getoond aan de reiziger). Daar waar we een afname zien van de volledigheid van de reisinformatie, is dit voor het grootste deel het gevolg van de stakingen in het eerste kwartaal van het jaar.

Volledigheid van de reisinformatie zal in de toekomst een speerpunt blijven. Reizigers moeten ook in tijden van minder betrouwbaar openbaar vervoer, zoals in 2022 en 2023 het geval is geweest door verslechterde punctualiteit en omvangrijke rituitval, wel blijvend kunnen vertrouwen op goede reisinformatie, zeker bij verstoringen van de dienstregeling.

Volledigheid ritregistratie per jaar



Volledigheid haltepassages per jaar





3.3 Het Brabants tarievenhuis

Naast de landelijke tarieven van het Landelijk Tarievenkader (LTK) gelden in Brabant ook regionale tarieven: het Brabants tarievenhuis. Dit is een set van regionale maximumtarieven en regionale tarief-producten die in alle Brabantse concessies gelijk is. Naast deze in heel Brabant geldende regionale tarieven is er nog een aantal tarieven alleen lokaal geldig.

Het Brabants tarievenhuis bestond in 2023 onder andere uit:

- Gratis meereizen van maximaal twee kinderen in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar.
- 34% leeftijdskorting voor 12 t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Een kilometertarief van € 0,188.
- Dalkorting Brabant: 40% korting in de daluren voor € 14,96 per jaar met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Brabants Jeugdmaandabonnement voor € 112,10 per maand voor 12 t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Brabant Altijd Vrij voor € 149,03 per maand of € 1.490,27 per jaar voor iedereen met een persoonlijke OV-chipkaart.
- Wagenverkoop:
 - Ritkaart voor € 4,80
 - Stadskaartje voor € 4,97
 - Dalurendagkaart voor € 7,55

3.4 Duurzaamheid

In de visie “Gedeelde Mobiliteit is Maatwerk” hebben we duurzaamheid als doel opgenomen. Gedeelde mobiliteit is immers duurzamer dan individuele mobiliteit. Ook in het Beleidskader Mobiliteit hebben we de ambitie uitgesproken om voor schone, stille en gezonde mobiliteit te gaan. Vanuit dit doel en deze ambitie kiest de provincie ervoor steeds meer zero-emissie bussen te laten rijden. In toekomstige concessies zal de provincie zero emissie niet langer als wens opnemen, maar voorschrijven. Stads- en streeklijnen zullen in 2027, na ingang van de nieuwe concessies West- en Oost-Brabant, 100% Zero Emissie zijn. De Brabantliners en de buurtbussen moeten uiterlijk in 2030 overschakelen naar Zero Emissie. Daarnaast rijden alle elektrische bussen op gecertificeerde groene stroom. Ook bij andere vormen van gedeelde mobiliteit faciliteren en stimuleren we een duurzame uitvoering.

Met de start van de nieuwe concessie in Zuidoost-Brabant (2017) zijn hier 43 volledig elektrische bussen ingestroomd in de reguliere dienstregeling (bijna 20% van alle voertuigen). Daarmee was Zuidoost-Brabant de eerste concessie in Nederland waar op deze schaal elektrisch vervoer werd geïntroduceerd. Hiermee was een eerste grote stap gezet naar een duurzaam wagenpark in Noord-Brabant. Al aan het begin van 2022 zouden er 32 elektrische streekbussen gaan rijden in de regio Eindhoven, maar door vertraging bij de leverancier heeft er nog geen levering kunnen plaatsvinden. Deze bussen worden verwacht in de loop van 2024. In de loop van 2023 werden wel de vertraagd geleverde 32 elektrische stadsbussen alsnog ingezet en is nu meer dan een derde van het gehele wagenpark in Zuidoost-Brabant elektrisch. De buurtbussen volgen uiterlijk in 2030. De grotere schaarste op het elektriciteitsnetwerk maakt het noodzakelijk ook andere opties dan elektrisch rijden te verkennen, zoals het gebruik van biodiesel (HVO).

Ook in de concessie Oost-Brabant rijden elektrische bussen. In 2023 waren dat er 19. Het merendeel van deze elektrische voertuigen wordt ingezet op de stadsdienst 's-Hertogenbosch. Daarmee is nu al bijna 10% van het gehele wagenpark in Oost-Brabant in 2023 elektrisch. Bij de verlenging van deze concessie in datzelfde jaar is afgesproken dat er z.s.m. 64 nieuwe elektrische bussen gaan instromen. In de Provincie Noord-Brabant is in 2023 14% van alle voertuigen inmiddels elektrisch.

3.5 Toegankelijkheid

In 2022 is het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV 2024-2028 gesloten met als doel om zoveel mogelijk mensen gebruik te kunnen laten maken van het openbaar vervoer door het huidige toegankelijkheidsniveau te behouden en te verbeteren. In 2023 heeft de provincie gewerkt aan het opstellen van het Uitvoeringsprogramma van het Bestuursakkoord en is met name actie ondernomen om druk uit te oefenen op het Ministerie van I&W voor het nakomen van hun verantwoordelijkheden. Deze zijn gedeeltelijk uitgevoerd in de 2e helft van het jaar.

De concrete verbeteracties van Brabant liggen op het vlak van mentale toegankelijkheid, begrijpelijkheid en haltetoegankelijkheid. Alle voertuigen in de provincie zijn al volledig toegankelijk. Op basis van landelijke toegankelijkheidsrichtlijnen, opgesteld door CROW-KpVV, is 58% van alle Brabantse haltes (ruim 5.400) toegankelijk voor reizigers met motorische beperkingen. Het aandeel haltes dat toegankelijk is voor reizigers met een visuele beperking is 45%. Het aandeel volledig toegankelijke haltes in Brabant komt uit op 41%.

4. Reizigerswaardering en -beleving



4. Reizigerswaardering en -beleving

4.1 Kwaliteitsmetingen

In opdracht van de provincie worden er sinds 2015 in alle drie de concessies doorlopende kwaliteitsmetingen uitgevoerd door mystery guests die een aantal kwaliteitsindicatoren toetsen, waaronder aspecten die a.) betrekking hebben op de instaphalte, b.) de reis beïnvloeden, c.) te maken hebben met reisinformatie en d.) de reisbeleving beïnvloeden. In alle concessies worden per kwartaal minimaal 100 metingen uitgevoerd verdeeld over de verschillende lijnen, tijden en perioden van de week om op jaarbasis per concessie een gewenste betrouwbaarheid van 95% te realiseren. Ook in 2023 is deze gewenste betrouwbaarheid van 95% gerealiseerd.

De uitkomsten van deze kwaliteitsmetingen worden maandelijks teruggekoppeld aan de vervoerders die deze metingen als een waardevol instrument zien en met de uitkomsten eventuele verbeterpunten meteen aan kunnen pakken. Op basis van de uitkomsten kan de provincie ook besluiten om een verdiepend onderzoek naar een bepaald aspect uit te laten voeren zodat het betreffende aspect de aandacht krijgt die we als concessieverlener nodig vinden.

Per concessie geven wij hieronder de top-3 aspecten (stijgers en dalers), waarbij de ontwikkeling van de betreffende kwaliteitsindicatoren in % t.o.v. 2022 is weergegeven, dus een positieve score betekent dat er minder afwijkingen op dit aspect zijn geconstateerd dan het jaar ervoor en het dus verbeterd is:

West-Brabant

- +2,0% Juiste informatie op DRIS-panelen (realtime reisinformatie op de halte)
- +1,4% Rituitval
- +0,5% Aanwezigheid lijnnummer voorkant, zijkant en achterkant voertuig
- -2,4% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV)
- -3,6% Actuele lijnnetkaart aanwezig
- -4,4% Reinheid buitenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen schade)

Oost-Brabant

- +3,9% Niet meer dan 3 minuten te laat aankomen (op knooppunten)
- +2,1% Reinheid binnenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen zwerfafval)
- +0,8% Rituitval
- -4,9% Juiste informatie op DRIS-panelen (realtime reisinformatie op de halte)
- -5,3% Actuele lijnnetkaart aanwezig
- -7,1% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV)

Zuidoost-Brabant

- +14,4% Reinheid binnenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen zwerfafval)
- +7,7% Correct werkende schermen in de bus (aanwezigheid, ingeschakeld, juiste info)
- +4,8% Juiste informatie op DRIS-panelen (realtime reisinformatie op de halte)
- -4,4% Reinheid buitenkant voertuig (schoon, geen graffiti, geen schade)
- -6,6% Actuele lijnnetkaart aanwezig
- -14,2% Reizigers niet langer dan 15 min. staan (streeklijnen en HOV)

4.2 Reizigerswaardering

Klantwaardering wordt sinds 2001 inzichtelijk gemaakt met behulp van de resultaten uit het jaarlijkse OV-Klantenbarometeronderzoek vanuit het CROW-KpVV. Dit is een landelijke enquête onder OV-reizigers, die de klantwaardering van het OV meet in de verschillende concessiegebieden en over diverse aspecten.

De OV-Klantenbarometer van 2023 geeft weer hoe het in dit jaar met de klanttevredenheid in het openbaar vervoer is gesteld. De gevolgen van de coronapandemie zijn in 2023 steeds minder zichtbaar. Zo werd het onderzoek niet meer door lockdowns verstoord, zoals in het eerste kwartaal van 2022. De metingen waren net als in 2018 en 2019 het hele jaar rond, met uitzondering van december. In 2023 waren er, net als in 2022, veel verstoringen in de dienstregeling, voornamelijk veroorzaakt door personeelstekorten, stakingen en ziekteverzuim. Lagere frequenties en grotere onzekerheid maakte het reizen met het openbaar vervoer zeker niet aantrekkelijker, maar in de OV-Klantenbarometer beoordelen de reizigers de rit die ze op dat moment maken. De samenstelling van de reizigerspopulatie lijkt in 2023, meer dan in 2022 en 2021, op die van voor de coronapandemie.

Reizigerswaardering regionaal busvervoer redelijk stabiel

Het openbaar vervoer is in 2023 vaak negatief in het nieuws geweest en daarom was het te verwachten dat de waardering, net zoals in 2022, minder zou zijn dan in voorgaande jaren. Toch vielen de resultaten mee. Landelijk is de waardering voor het regionale busvervoer (op basis van het totaaloordeel dat de reizigers voor hun rit gaven) met een 7,9 als rapportcijfer gelijk gebleven aan 2022. In 2019 was de waardering een 7,8 en gezien het feit dat de reizigerspopulatie in 2023 alweer meer vergelijkbaar was aan die van 2019, is de stijging met 1/10e punt gewoon goed.

De waardering van de Brabantse busreiziger is over het algemeen in lijn met deze landelijke resultaten, alhoewel er wel regionale verschillen zijn. Voor heel Brabant komt het totaaloordeel van de reiziger uit op een 7,8. Dit is gelijk aan het resultaat van 2019. In Oost- en Zuidoost-Brabant komt het totaaloordeel in 2023 uit op een 7,8 en in West-Brabant op een 7,9.

Waardering op veel aspecten beter dan in 2019

In Oost- en Zuidoost-Brabant scoort een meerderheid van de bevroegde aspecten beter dan in 2019. In West-Brabant is de meerderheid van de bevroegde aspecten echter gedaald t.o.v. 2019. Hieronder de opvallendste uitkomsten:

- De waardering van het aspect "Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?" scoort in Oost- en Zuidoost-Brabant een half punt hoger dan in 2019 en komt uit op een 6,1. In West-Brabant is deze score met een tiende gestegen en komt uit op een 6,0.
- De veiligheidsbeleving, zowel in het voertuig als op de halte als in het openbaar vervoer in het algemeen, is in alle gebieden afgenomen t.o.v. 2019: in Oost- en Zuidoost-Brabant is het veiligheidsgevoel sterker afgenomen dan in West-Brabant. De laagste score voor het aspect "algemene veiligheid in het openbaar vervoer" is een 7,8. Voor Oost-Brabant en voor West- en Zuidoost-Brabant is dit een 8,0. Ondanks dat dit aspect lager gewaardeerd wordt in zowel 2019 als in 2022 is het cijfer 8 gewoon een goede score.
- De prijsperceptie van de reiziger op basis van de vraag "Wat vindt u van de prijs van de rit?" is in 2023 voor de Brabantse gebieden, maar ook landelijk, veel slechter dan in 2022. Vergeleken met 2019 scoort Zuidoost-Brabant echter hier juist beter op (6,1 in 2023 tegenover een 5,8 in 2019). In Oost-Brabant is de waardering voor dit aspect gelijkgebleven aan dat van 2019 en in West-Brabant is dit flink gedaald (5,8 in 2023 tegenover een 6,2 in 2019). De waardering voor dit aspect scoort, net zoals andere jaren, het laagste van alle bevroegde aspecten. Op prijsstelling is in de drie concessiegebieden weinig veranderd en kan er derhalve geen duidelijk aanwijsbare oorzaak gegeven worden voor de slechter gepercipieerde prijsstelling.
- Het vertrouwen in de getoonde actuele vertrektijden die getoond worden op de elektronische informatieborden bij sommige haltes is zowel t.o.v. zowel 2022 als 2019 afgenomen. Slechts 50%-60% van de respondenten geeft in 2023 aan hier vertrouwen in te hebben.

Hoe negatief het OV ook in het nieuws is gekomen in 2023, de OV-reiziger zelf gaat daar niet in mee en geeft het openbaar vervoer nog steeds een 8- als rapportcijfer.



4.3 Sociale veiligheid

De doelstelling om de sociale veiligheid te verbeteren, is verankerd in het Beleidskader Koers Mobiliteit. Daarnaast wordt in de concessieverlening voor het regionaal openbaar vervoer expliciet aandacht besteed aan sociale veiligheid. We streven ernaar dat mensen zich veilig voelen als ze onderweg zijn. We volgen dit onder andere via het aantal meldingen van incidenten en het OV Klantenbarometer onderzoek. In deze rapportage laten we de cijfers zien van het landelijke registratiesysteem van de streekvervoerders en politie. In dit systeem vindt achteraf een correctie plaats om verschillen in registratie tussen vervoerders uit te sluiten.

OV autoriteiten en vervoerders hebben afspraken gemaakt om incidenten in de volgende drie categorieën onder te brengen:

- A-categorie: incidenten die vallen onder wetgeving van strafrecht.
- B-categorie: incidenten die vallen onder wetgeving inzake personenvervoer (ongewenst gedrag, optreden bij betalingsproblemen (zwartrijden), etc. maar niet aangifte-waardig).
- C-categorie: incidenten die vallen onder de huisregels van de vervoerder.

Het aantal incidenten is een belangrijke indicator, maar is nooit een absoluut beeld. Voor een reëel beeld is het dan ook van belang dat alle incidenten, groot én klein, gemeld worden. Vervoerders zetten continu in op het vergroten van de meldingsbereidheid.

Veiligheidsbeleving afgenomen, aantal geregistreerde incidenten gedaald

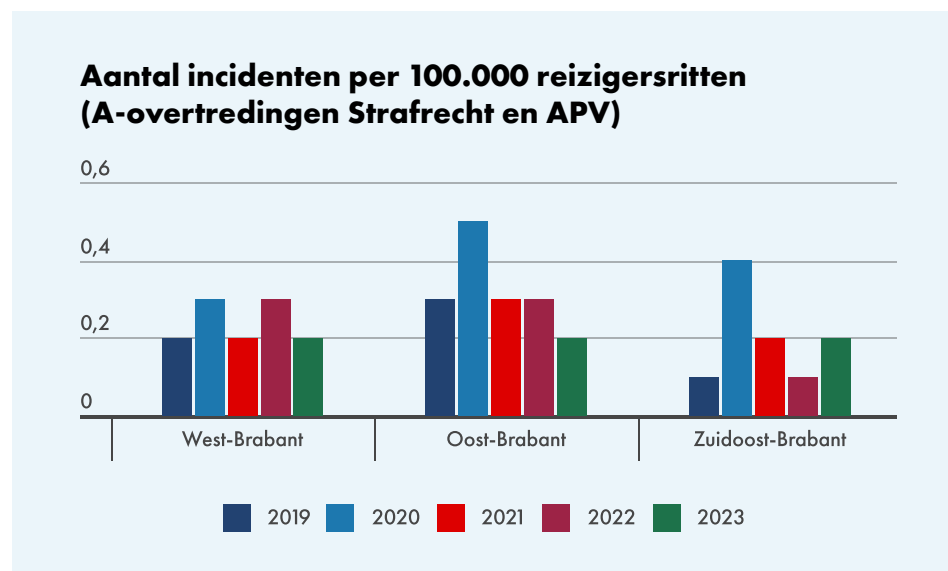
Uit de resultaten van de OV Klantenbarometer, zoals beschreven in de vorige paragraaf, zien we een afgenomen veiligheidsgevoel in het OV. Als we daar de geregistreerde incidenten tegenover zetten zien we echter een heel ander beeld en zijn er sinds 2017 nog nooit zo weinig incidenten geregistreerd als in 2023, namelijk 1.903, tegenover 2.260 in 2019. Echter, gezien de grote verschillen in reizigersaantallen zowel tijdens als na de corona-crisis geeft een absoluut aantal incidenten een vertekend beeld. Daarom zetten we het aantal incidenten af tegen het aantal gemaakte busritten. De grafieken laten duidelijk een grote stijging tijdens corona zien (minder reiziger, maar wel veel onrust rondom mondkapjesplicht, afstand houden, enz.). Daarna is gelukkig weer een daling ingezet.

Het aantal incidenten per 100.000 gemaakte busritten ligt in 2023 net iets hoger dan in 2019 en komt uit op 4,5 (in 2019 was dit 4,1). Vergeleken met 2022 zijn zowel het absoluut aantal geregistreerde incidenten als het aantal geregistreerde incidenten per 100.000 gemaakte busritten flink afgenomen. Er zijn wel duidelijke regionale verschillen als we kijken naar het aantal geregistreerde incidenten. Zo is Oost-Brabant al jaren de concessie waar de meeste incidenten geregistreerd worden. Dit geldt voor alle drie de incidentcategorieën. Binnen deze concessie wordt zowel in, als van en naar, grotere steden gereden. Dit zijn dan ook de "hotspots".

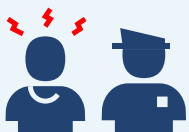
De extra aandacht voor veiligheid in Oost-Brabant heeft geleid tot een sterke daling. In Zuidoost-Brabant zijn de cijfers minder gedaald dan in de andere concessiegebieden. Dit is voor een deel te verklaren door het aantal incidenten op en rond lijn 11, in relatie tot het AZC in Cranendonck. Hier zijn in de loop van het jaar aanvullende maatregelen getroffen.

Stabilisatie aantal ernstige incidenten

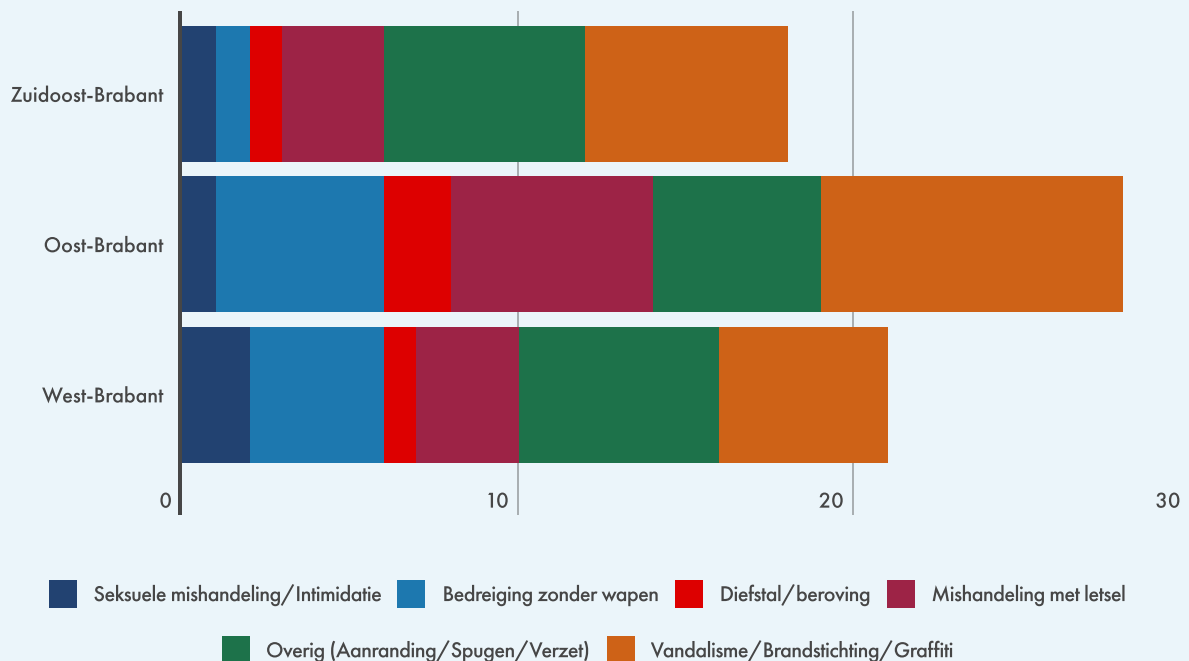
In 2023 zijn er 67 ernstige incidenten (categorie A) geregistreerd in Brabant. In 2019 waren dat er 88. Het aantal incidenten per 100.000 busritten zit op een gelijk niveau als dat van 2019, namelijk 0,2 en is voor alle gebieden hetzelfde. In Oost-Brabant zien we een afname t.o.v. 2019 (28 tegenover 54), In Zuidoost-Brabant juist een toename (18 tegenover 11) en in West-Brabant zijn deze incidenten nagenoeg op een gelijk niveau gebleven (21 tegenover 23).



Kijkend naar de aard van deze ernstige incidenten dan zien we dat deze in de categorie "Vandalisme/brandstichting/graffiti" vallen, in alle concessiegebieden, gevolgd door "Aanranding/spugen/verzet", "Mishandeling met letsel" en "Bedreiging zonder wapen". De categorie "Seksuele mishandeling/intimidatie" is in 2023 toegevoegd.

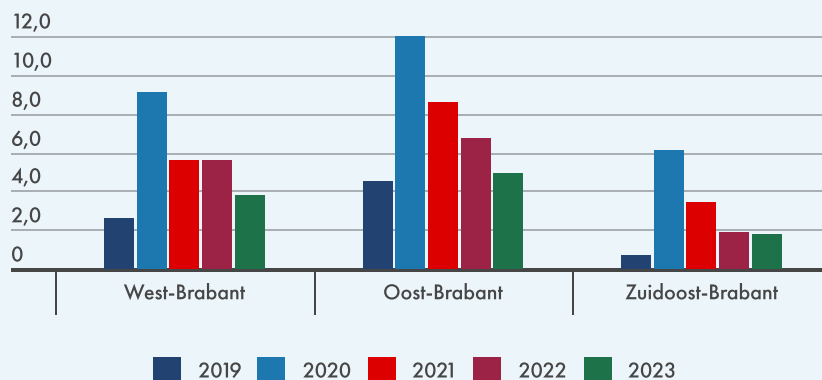


Verdeling aantal ernstige incidenten 2023 (A-categorie)



Na 2020 zien we elk jaar een gestage afname van het aantal B-incidenten (deze hebben vaak te maken met zwartrijden en oneigenlijk omgang met reizigers en/of personeel), het aantal ligt echter nog wel boven het niveau van 2019. In West- en Zuidoost-Brabant ligt zowel het aantal geregistreerde B-incidenten als het aantal per 100.000 busritten nog een stuk hoger dan in 2019 (in Zuidoost-Brabant zelfs een verdubbeling). In Oost-Brabant is het aantal geregistreerde B-incidenten wel afgenomen, maar ligt het aantal per 100.000 busritten nog wel boven het niveau van 2019.

Aantal incidenten per 100.000 reizigersritten (B-overtredingen Wet Personenvervoer)



Incidenten uit de C-categorie hebben met name betrekking op vernielingen en vervuiling van voertuigen en/of de halte en bijbehorende voorzieningen (niet aangiftewaardig). Het aantal incidenten uit deze categorie laten een flinke daling zien na 2020. Zowel het absoluut aantal geregistreerde incidenten als het aantal geregistreerde incidenten per 100.000 gemaakte busritten zit daarmee in 2023 in alle drie de concessies onder het niveau van 2019.

De OV Klantenbarometer resultaten (beschreven in paragraaf 4.2) op het gebied van veiligheidsbeleving laten een daling zien t.o.v. 2022 en liggen ook onder het niveau 7 van 2019, maar met waarderingscijfers van 7,8 en 8,0 zijn dit nog steeds goede cijfers. Elk incident is er een teveel, maar de cijfers uit de landelijke incidentenregistratie, laten in 2023 een positieve ontwikkeling zien. Een mogelijke verklaring voor het afgenomen veiligheidsgevoel tegenover het afgenomen aantal geregistreerde incidenten kan zijn dat er een negatief sentiment is ontstaan door de excessen die in de landelijke media veel aandacht krijgen.

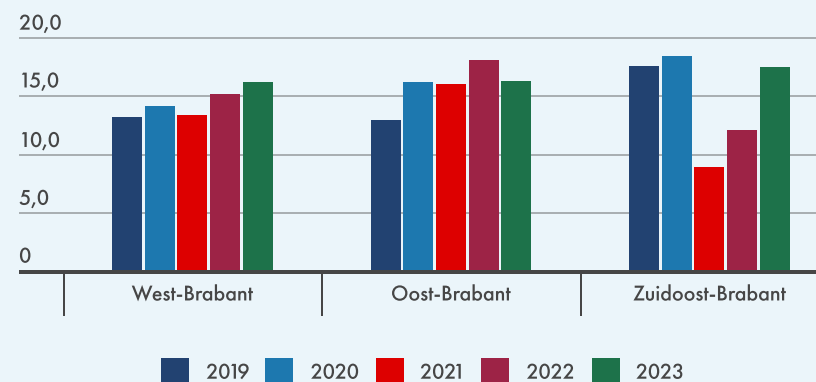
4.4 Klachten

Reizigers kunnen via verschillende kanalen en media een klacht indienen bij de vervoerder waarmee men heeft gereisd. Indien men het niet eens is met, of ontevreden is over, de afhandeling van de klacht door de vervoerder, kon de reiziger tot en met 2022 ook terecht bij de OV-Ombudsman. Vanaf 2023 is de OV-Ombudsman vervangen door het Klachtenloket Openbaar Vervoer.

Aantal klachten toegenomen

Het aantal klachten per 100.000 gemaakte busritten is, vergeleken met 2019, toegenomen in de concessies West- en Oost-Brabant (van ongeveer 13 naar 16). Hierbij moet gezegd worden dat het absoluut aantal geregistreerde klachten in deze gebieden ongeveer gelijk is aan dat van 2019. In Zuidoost-Brabant is het absolute aantal klachten afgenomen, maar per 100.000 gemaakte busritten is het niveau nagenoeg gelijk aan dat van 2019, ongeveer 17. Het relatief lage aantal klachten in Zuidoost-Brabant in 2021 en 2022 heeft te maken met het in gebruik nemen van een nieuwe klachtenregistratiesysteem en technische problemen die ervoor zorgden dat de gegevens niet in de juiste monitoringssystemen van de provincie terecht zijn gekomen. De reiziger heeft hier overigens geen last van ondervonden.

Aantal klachten per 100.000 reizigersritten



Meer klachten over de betrouwbaarheid van de dienstverlening

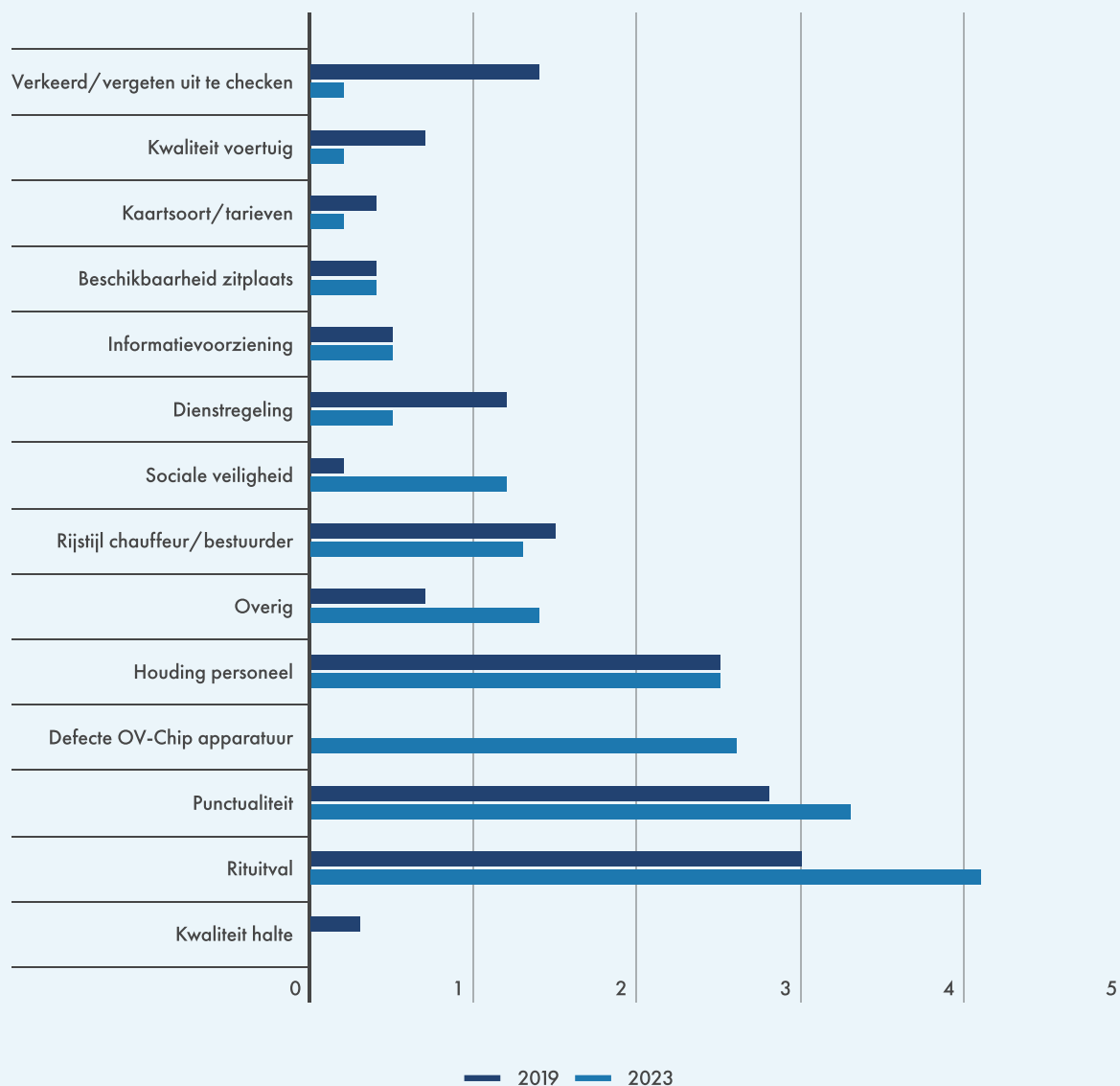
De aard van de geregistreerde klachten is al jarenlang vrij stabiel en de top-3 klachtencategoriën is al jarenlang onveranderd, zo ook in 2023. De afgenomen betrouwbaarheid van de dienstverlening komt ook in 2023 duidelijk naar voren in het toegenomen aantal klachten per 100.000 gemaakte busritten t.o.v. 2019 voor het aspect "rituitval" in alle concessiegebieden en het aspect "punctualiteit" in West- en Oost-Brabant. In Zuidoost-Brabant is het aantal klachten per 100.000 gemaakte busritten in de categorie "punctualiteit" juist afgenomen.

De top-3 klachtenontwikkeling (met tussen haakjes de verandering van het aantal klachten per 100.000 gemaakte busritten):

1. Rituitval (+1,1)
2. Punctualiteit (+0,5)
3. Houding personeel (+0,0)

Wat opvalt is dat klachten in de categorie "Defecte OV-Chip apparatuur" in 2023 alleen in Zuidoost-Brabant zijn geregistreerd. Daarnaast is er een flinke stijging van het aantal klachten over "Sociale veiligheid" in alle concessiegebieden, wat in lijn is met het afgenomen veiligheidsgevoel in het openbaar vervoer t.o.v. 2019 o.b.v. de OV Klantenbarometer resultaten, maar haaks staat op het feitelijke aantal geregistreerde incidenten in 2023. Een mogelijk verklaring hiervoor is dat de klachten die gemeld zijn door reizigers m.b.t. "Sociale veiligheid" niet ernstig genoeg zijn om als incident aangemerkt te worden, maar waar de reiziger toch een onprettig gevoel aan heeft overgehouden.

Aantal klachten per 100.000 reizigersritten naar categorie





Klachtenafhandeling adequaat

De provincie eist van de vervoerders dat als een reiziger een klacht indient, de klachtenservice binnen 2 minuten bereikbaar moet zijn en dat de klachtafhandeling adequaat wordt afgehandeld. De vervoerders streven er dan ook naar om ingediende klachten zo zorgvuldig en zo snel mogelijk af te handelen. Om te toetsen in welke mate de klachtenafhandeling voldoet aan de gestelde eisen heeft de provincie in 2021 een onderzoek laten uitvoeren. Met de uitkomsten van het onderzoek is de provincie tot de conclusie gekomen dat de klachtenafhandeling op de meeste punten voldoet aan de gestelde eisen. Daar waar er verbeterpunten geconstateerd zijn, is dit teruggekoppeld aan de vervoerders die hier meteen werk van hebben gemaakt en is hiermee de basis gelegd om dit in de daarop volgende jaren nog verder te verbeteren.

Als we kijken naar de gemiddelde behandeltijd van de klachten dan zien we in Zuidoost-Brabant een stijging van 4,4 dagen in 2019 naar 6,8 dagen in 2023. Voor Oost- en West-Brabant heeft de provincie in 2023 een nieuw monitorings-systeem in gebruik genomen waardoor een trendmatige vergelijking op dit moment alleen nog o.b.v. behandeltijd in werkdagen inzichtelijk gemaakt kan worden. In Oost-Brabant is de gemiddelde behandeltijd van een klacht afgenomen van 6,5 werkdagen in 2019 tot 2,4 in 2023.² Een gelijksoortige afname in de behandeltijd zien we ook in West-Brabant waar de gemiddelde behandeltijd in 2019 6,5 werkdagen en in 2023 2,6.

Eindnoten

- 1 Aandeel van de totale kosten van het openbaar vervoer dat wordt gedekt door de reizigersopbrengsten.
- 2 Door de ingebruikname van een nieuw registratiesysteem kan in West- en Oost-Brabant alleen een vergelijking op basis van werkdagen worden gemaakt.