



Een jaar van vallen en opstaan Ontwikkelingen in het regionaal OV 2021

Provincie Noord-Brabant

Voorwoord

Voor u ligt de Trendrapportage OV 2021. 2021 was een jaar, waarin de coronapandemie het maatschappelijk leven fors ontwrichtte. Het openbaar vervoer werd hard geraakt door lockdowns. Dat roept de vraag op: 'Wat zegt deze rapportage dan?'. Het gaat immers om vergelijkingen die jaren teruggaan en 2021 (net als 2020) is een atypisch jaar. Vandaar dat meestal alleen vergeleken wordt met de jaren 2019 en 2020. Alleen daar waar het zinvol is, kijken we verder terug.

Nu we deze disclaimer hebben behandeld, wil ik één ding er wel gelijk uitpikken: de afname van het aantal incidenten. Corona had grote invloed op het leven van ons allen, niet in de laatste plaats op dat van chauffeurs en anderen die in het openbaar vervoer werken. Zij hielden belangrijke plekken zoals ziekenhuizen bereikbaar. Dat er minder incidenten in het Brabantse OV waren is positief. Er is meer goed nieuws: zo gingen de met kuchschermen en ventilatiesystemen aangepaste buurtbussen in maart weer rijden en aan het eind van het jaar liep het aantal reizigers gelukkig weer op. Daar waar meer mensen het OV gebruikten, werden direct meer bussen ingezet. Al met al een behoorlijke puzzel, maar met de nodige flexibiliteit is het gelukt om reizigers grotendeels van dienst te zijn én de concessies financieel overeind te houden.

We zien ook ontwikkelingen waar ruimte voor groei is, zoals de pilots van Bravoflex. En er is een aantal zorgen. Over de financiën, want het aantal reizigers zit nog steeds niet op de aantallen voor corona. Een hoger ziekteverzuim speelt in alle sectoren en dus ook in het OV, net als een toenemend tekort aan gekwalificeerd personeel. Daardoor knelt het steeds vaker. Dit zijn uitdagingen waar we mee te maken hebben. Als provincie zetten wij vol in op het herstellen van het OV. Dat was voor corona voor heel veel mensen een goed en prettig alternatief voor de auto en dat moet het weer worden. Ik heb er vertrouwen in dat Brabant dit samen met de ov-bedrijven, werkgevers en reizigers kan bewerkstelligen.

Suzanne Otters-Bruijnen, gedeputeerde Mobiliteit

Inhoud

Voorwoord	2
1. Een jaar van vallen en opstaan	4
1.1 De situatie anno 2021	4
1.2 Beschikbaarheidsvergoeding	5
1.3 Beleidsmaatregelen	6
2. Ontwikkelingen van het openbaar vervoer in Brabant	7
2.1 Reizigersontwikkeling	7
2.2 Benutting	11
3. Aanbod Flex en Samen	12
3.1 Buurtbus en regiotaxi	12
3.2 Ontwikkeling Flex en Samen in aansluiting op lijngebonden vervoer	14
3.2.1 Bravoflex	15
3.2.2 Samen initiatieven	15
3.2.3 Deelmobiliteit	16
4. Kwaliteit van het aanbod	18
4.1 Betrouwbaarheid van de dienstregeling	18
4.2 Reisinformatie	21
4.3 Sociale veiligheid	23
4.4 Het Brabants tarievenhuis	28
5. Waardering/beleving van het openbaar vervoer	29
5.1 Marketing	29
5.2 Klantwaardering	30
5.2.1 OV-Klantenbarometer	30
5.2.2 Onderzoek OV Reizigerspanel Brabant	31
5.3 Klachten	32

1. Een jaar van vallen en opstaan

1.1 De situatie anno 2021

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. 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
- 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.

De uitbraak van de Coronapandemie in maart 2020 heeft een grote impact gehad op de reizigersaantallen en de uitvoering van de dienstverlening. Ook in 2021 is deze impact nog duidelijk zichtbaar. We zijn het jaar zelfs begonnen en geëindigd met een lockdown en de reizigersaantallen zijn ook dit jaar weer achtergebleven bij de aantallen uit 2019. In de voorgaande editie van deze Trendmonitor was er al gekozen voor een andere insteek en is voor veel aspecten het jaar 2019 als nieuw referentiejaar gebruikt om de ontwikkelingen in het aanbod en het gebruik van gedeelde mobiliteit aan te relateren. Deze lijn hebben we in deze editie van de Trendmonitor voortgezet. Daar waar het van toepassing is, zullen nog wel vergelijkingen gemaakt worden met voorgaande jaren.

1.2 Beschikbaarheidsvergoeding

Nadat eind 2018 de nieuwe provinciale visie “Gedeelde mobiliteit is maatwerk” was vastgesteld, werd in 2019 voortvarend gestart met de uitwerking van deze visie voor West-Brabant, het concessiegebied dat per half 2023 weer als eerste zou worden aanbesteed. Covid-19 zorgde echter voor een compleet nieuwe situatie die minimaal tot 2025 zijn sporen zal nalaten.

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, werd door het rijk een beschikbaarheidsvergoeding openbaar vervoer (BVOV) vanaf maart 2020 toegezegd, waarbij landelijk de volgende afspraken zijn gemaakt:

1. Het voorzieningenniveau blijft ten opzichte van 2019 intact.
2. De exploitatiebijdrage van de decentrale overheden blijft op het niveau van 2019.
3. Ook de bijdrage van het Min van OCW voor het studenten OV-product (SOV) wordt volledig uitgekeerd.
4. De BVOV beperkt de tekorten van de vervoerders tot 5 of 7% van de kosten: 5% voor concessies die in 2019 minder dan 2% winst maakten, 7% voor concessies die in 2019 meer dan 2% winst maakten.

Gezien de Covid-19 situatie zijn deze afspraken in 2021 voortgezet met één belangrijk verschil: de vervoerders mochten de tekorten compenseren met een beperkte afschaling van de dienstregeling. Gezien de grote afname van het aantal reizigers door Covid kon dit op veel plaatsen zonder substantiële gevolgen voor de reiziger worden gerealiseerd. Waar de capaciteit dit toeliet, zijn op hoogfrequente lijnen frequenties verlaagd, zodat alleen op een beperkt aantal plekken met weinig reizigers, OV-verbindingen in de avonduren, weekenden en daluren geheel moesten verdwijnen.

Deze afspraken betekenden dat vervoerders over 2021 geen verlies hebben geleden maar ook geen winst mochten maken (de 0-lijn). Net als in 2020 had dit ten opzichte van 2019 een negatieve invloed op de maatschappelijke kostendeckingsgraad doordat de kosten weliswaar iets afnamen maar de reizigersopbrengsten veel sterker achterbleven. Dit had ten opzichte van 2019 ook een negatief effect op de benutting van onze bussen: het gemiddeld aantal reizigers in de bus lag immers ook in 2021 een stuk lager dan in 2019 (zie paragraaf 2.2).

Reizigersopbrengsten blijven achter

Vanwege een beperkt reizigersherstel blijven de reizigersopbrengsten ook achter, maar konden de vervoerders hun kosten net zoals in 2020 toch tot 93% of 95% vergoed krijgen. Dit dankzij de Beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) vanuit het Rijk én de 100% doorbetaling van de exploitatievergoeding van de Provincie. 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 via de tactische ontwikkelteams (overleg waarin de vervoerders, de provincie, de B5-gemeenten, de regiocoördinatoren en het Reizigersoverleg Brabant deelnemen) tot stand gekomen.

1.3 Beleidsmaatregelen

Dienstregelingswijzigingen

Ook in 2021 heeft corona een ingrijpende rol gespeeld bij het functioneren van het OV en het gebruik ervan.

Overzicht duur van de corona-maatregelen in 2021

	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Mondkapiesplicht												
Onderwijsinstellingen dicht												
Stopzetten buurtbussen												
Avondklok												
Advies om alleen voor noodzakelijke reizen het OV te gebruiken												
Avond-lockdown												

Als gevolg van de corona-lockdown is tot maart 2021 in de concessies Oost- en West-Brabant een vakantiedienstregeling ingezet. Op 28 maart 2021 ging een nieuwe dienstregeling in die op verschillende plekken was afgeschaald om het verlies aan inkomsten als gevolg van het fors afgenomen aantal reizigers te compenseren. In de concessie Zuidoost Brabant is direct vanaf 3 januari een aangepaste dienstregeling gaan rijden die de rest van het jaar de basis heeft gevormd. Vanaf september zijn daar weer ritten aan toegevoegd als gevolg van de toenemende vraag met name vanuit scholieren en studenten.

Vanaf 1 maart zijn de buurtbussen, met aanpassingen aan het ventilatiesysteem en kuchschermen, weer gaan rijden.

In het voorjaar van 2021 is met de vervoerders en onderwijsinstellingen intensief gesproken om de starttijden van het onderwijs meer te spreiden om zo de noodzaak van extra inzet van bussen in de hyperspits te voorkomen. In dit overleg zijn minder concrete afspraken gemaakt dan gehoopt, wel kon dankzij dit overleg het vervoeraanbod worden aangepast aan de door het onderwijs verwachte vervoervraag.

In het najaar van 2021 is gewerkt aan de voorbereiding van de nieuwe dienstregeling voor 2022, aangepast aan de situatie na corona.

Transitieplannen

In maart 2021 zijn met Arriva en Hermes transitieplannen opgesteld, waarin de gevolgen van de coronapandemie voor het openbaar vervoer en de plannen voor het herstel van het vervoer na de pandemie zijn beschreven. Uit deze plannen, die ook voor alle andere concessiegebieden in Nederland zijn gemaakt, bleek de noodzaak om de Beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) vanuit het Rijk voor heel 2021 door te trekken. De transitieplannen vormen de basis waarop het openbaar vervoer zich weer kan ontwikkelen naar een financieel gezonde situatie.

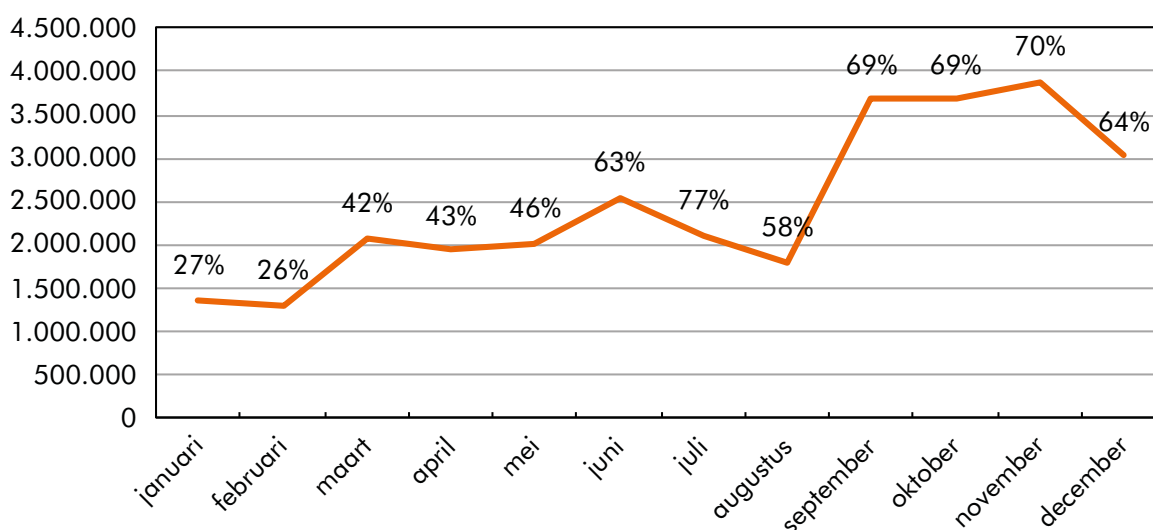
2. Ontwikkelingen van het openbaar vervoer in Brabant

2.1 Reizigersontwikkeling

Het aantal busreizigers herstelt maar is nog steeds gehalveerd

Daar waar 2019 nog een topjaar was voor het openbaar vervoer, met een recordaantal busreizigers in Brabant (ruim 54,7 miljoen), is dit aantal in 2020 gedaald tot ongeveer de helft (27,5 miljoen). In 2021 is er een reizigersherstel ingezet waarbij er, met uitzondering van de zomermaanden en een terugval in december door nieuwe beperkende maatregelen, weer meer reizigers de bus gingen gebruiken. Over het hele jaar genomen komt het aantal busreizigers voor 2021 uit op 29,4 miljoen (54% van het niveau van 2019). Het aandeel busreizigers per concessie t.o.v. 2019 was respectievelijk 56%, 54% en 52% voor Oost-West- en Zuidoost-Brabant. Voor alle drie de concessiegebieden laat de reizigersontwikkeling ongeveer hetzelfde beeld zien.

Aantal reizigers regulier OV in 2021 en aandeel 2021 t.o.v. 2019

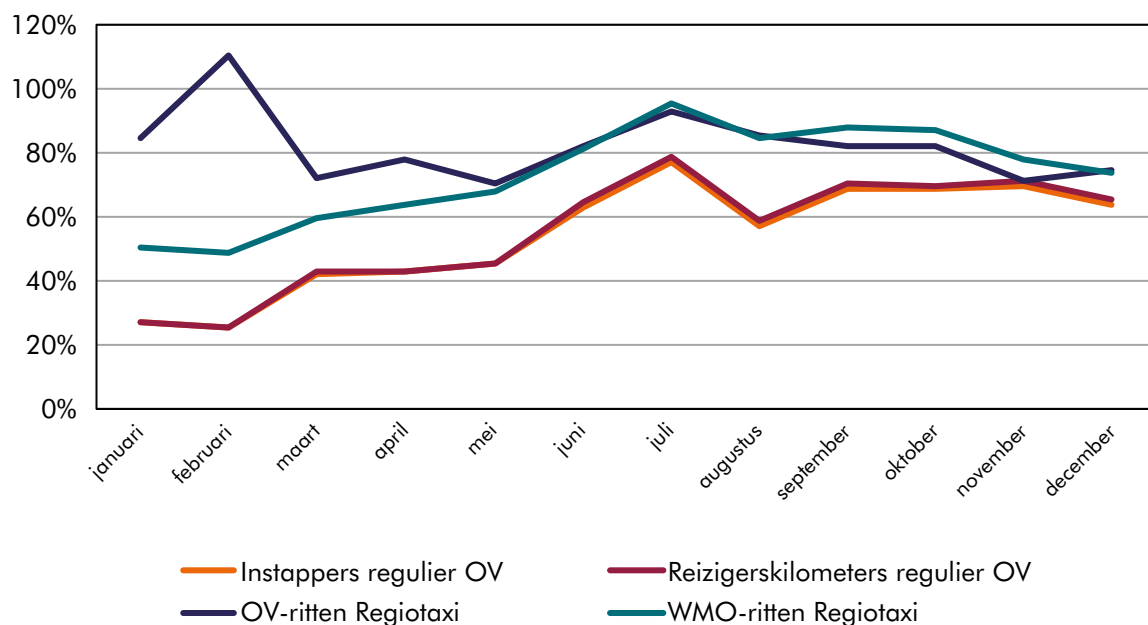


De eerste twee maanden van het jaar werden gekenmerkt door lage reizigersaantallen (een kwart van de reizigers t.o.v. 2019). De redenen hiervoor waren de al aangescherpte maatregelen die in de laatste weken van 2020 werden ingesteld zoals het advies om het OV alleen voor noodzakelijk reizen te gebruiken en de sluiting van niet-essentiële winkels. Vanaf 23 januari was er een avondklok van kracht en mocht niemand zonder een geldige verklaring het huis uit tussen 21.00u en 4.30u. De avondklok duurde uiteindelijk tot eind april. Om noodzakelijke reizen voor bijvoorbeeld verplegend personeel toch nog mogelijk te maken zijn de bussen in deze periode gewoon door blijven rijden met een nauwelijks aangepaste dienstregeling. Het aantal reizigers na 21.00u is t/m april uiteraard flink afgenomen, maar het totale gebruik van de bussen is vanaf maart wel gestaag gestegen.

Vanaf 1 maart gingen de middelbare scholen en het MBO weer gedeeltelijk open en gingen de buurtbussen, na een jaar niet gereden te hebben, weer rijden. Vanaf deze maand zien we de reizigersaantallen toenemen tot een niveau van ruim 40% t.o.v. 2019. In onderstaande grafiek is te zien dat het aandeel OV-ritten met de regio-taxi in de eerste twee maanden van het jaar zeer hoog

ligt t.o.v. 2019 door de vangnetfunctie van deze vorm van openbaar vervoer voor de stopgezette buurtbussen. Het aantal reizigers met een WMO-indicatie dat gebruik maakt van de regiotaxi volgt de trend van het aantal reizigers met de reguliere bussen en neemt vanaf maart weer toe.

Reizigersontwikkeling 2021 t.o.v. referentiejaar 2019 (=100%)



Vanaf juni golden er nauwelijks nog beperkende maatregelen en ging bijvoorbeeld de (nacht) horeca weer open. De mondkapjesplicht voor het openbaar vervoer verviel echter niet. Begin juli tekende zich weer een nieuwe golf van besmettingen af en werden er in de loop van diezelfde maand weer nieuwe beperkende maatregelen opgelegd zoals het dringende advies om weer thuis te gaan werken. Hierdoor liep het herstel van de reizigers t.o.v. 2019 in augustus alweer terug. September kenmerkte zich door versoepelde maatregelen. Studenten konden onder voorwaarden weer fysiek onderwijs volgen, wat resulteerde in een flink toegenomen aantal reizigers. Dit duurde tot halverwege november toen er weer strengere maatregelen van kracht werden en het thuiswerkadvies werd aangescherpt. Sinds de invoering van de avondlockdown op 19 december is het aantal reisbewegingen in het openbaar vervoer na 18.00 uur met ongeveer een kwart gedaald. Overdag veranderde er nagenoeg niets aan het OV-gebruik, ondanks de aanscherping van het thuiswerkadvies.

Ontwikkeling reizigerskilometers in lijn met ontwikkeling reizigersaantallen

De ontwikkeling van het aantal reizigerkilometers in 2021 loopt exact gelijk aan de ontwikkeling van het aantal busreizigers. In de tweede helft van 2021 volgt de ontwikkeling van de gemiddelde reisafstand per OV-rit dezelfde trend als in 2019 met een niveau die iets hoger ligt dan in 2019. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat het aantal reizigers in het hoogwaardig openbaar vervoer en in het streekvervoer beter herstelt dan het stadsvervoer waar de afstanden korter zijn. Daarnaast is het aannemelijk dat het gebruik van de fiets voor de kortere afstanden groter is dan voorheen. De trend van de gemiddelde afstand per OV-rit is de afgelopen jaren nagenoeg gelijk gebleven. In West-Brabant is in 2021 de gemiddelde afstand van een OV-rit 9,4km, in Oost-Brabant 8,6km en in Zuidoost-Brabant 6,9km. De kleinere afstand per OV-rit in Zuidoost-Brabant is toe te wijden aan het feit dat dit concessiegebied meer een stadsconcessie is met een grote focus op Eindhoven met

relatief veel reizigers op kortere lijnen zoals naar bedrijventerreinen zoals De Run, de High Tech Campus en naar Eindhoven Airport. Ook de fiets als alternatief voor deze kortere afstanden zou hiervoor een verklaring kunnen zijn.

Gemiddelde reisafstand [km] per OV-rit



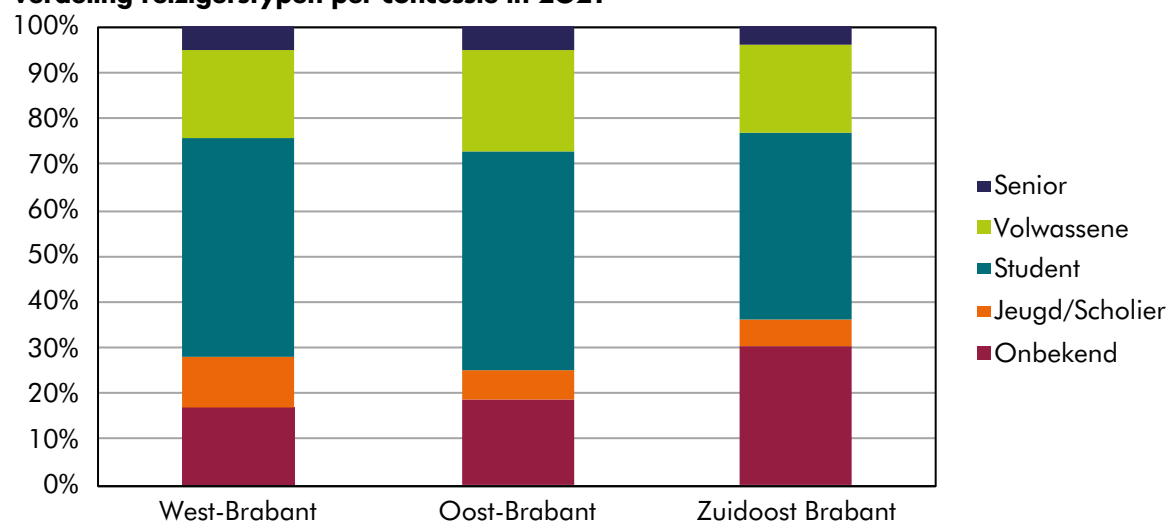
Verdeling over reizigerstypen blijft constant

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).

Ongeveer de helft van het aantal reizigers in Brabant bestaat zijn jongeren (Jeugd/Scholer en Student). Dit is al jaren vrij constant. Hetzelfde geldt voor het aandeel volwassenen (ongeveer een kwart) en senioren (5%). Omdat van ongeveer 20% van de reizigers de groep waartoe zij behoren niet kan worden achterhaald, zijn de werkelijke aandelen van de wel bekende reizigersgroepen iets groter. Bij de onbekende groep reizigers gaat het vooral om mensen met een anonieme OV-chipkaart en met dalurendagkaarten, ritkaarten en reizen op rekening.

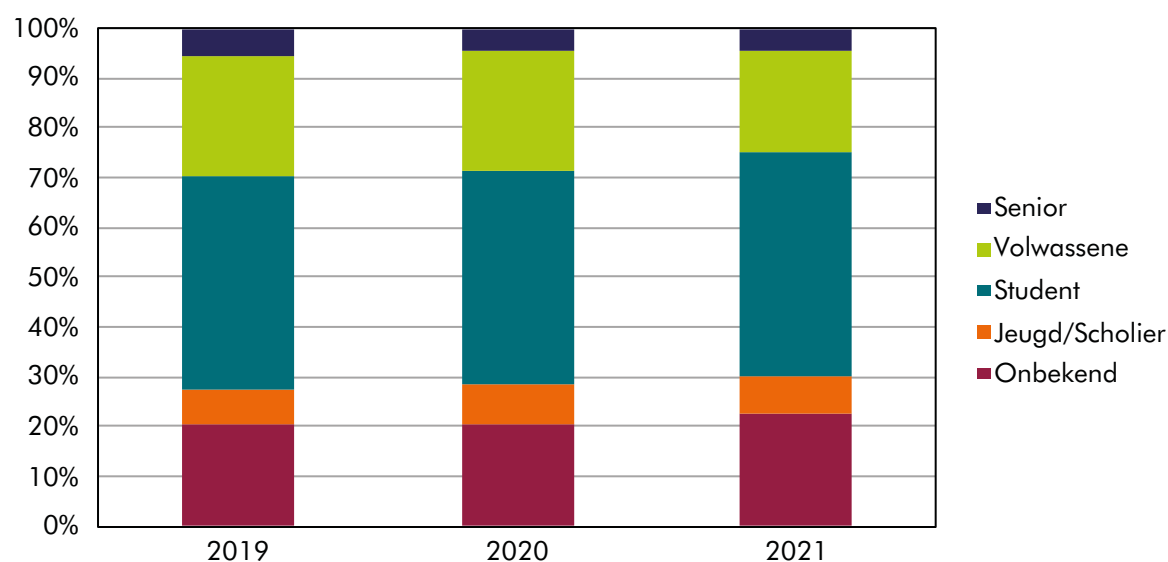
Net zoals in 2020 heeft de afname van het aantal reizigers niet geleid tot grote verschillen in de verdeling over de verschillende reizigersgroepen. De opvallendste verschillen zijn het afgenomen aandeel volwassenen (24% in 2019 en 2020, 21% in 2021) onder de Brabantse busreizigers, het toegenomen relatieve aandeel studenten (43% in 2019 en 2020, 45% in 2021) en de toename van het aandeel reizigers waarvan geen typering te geven valt (20% in 2020, 22% in 2021). Deze verschillen zijn zichtbaar voor alle drie de concessiegebieden.

Verdeling reizigerstypen per concessie in 2021



De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat de betalende reiziger, en in het bijzonder de vaste reiziger met een persoonlijke OV-Chipkaart, nog niet volledig haar weg terug naar het openbaar vervoer heeft gevonden. Een verklaring hiervoor is met name dat de klassieke forens nog steeds meer thuiswerkt dan voor het uitbreken van de pandemie. Ook zou het toegenomen gebruik van de e-bike een verklaring hiervoor kunnen zijn. Daarnaast zijn we busreizigers kwijtgeraakt aan de auto, omdat reizigers die in 2020 deze overstap in modaliteit gemaakt hebben moeilijker uit de auto te krijgen zijn. De uitdaging is dan ook om de betalende reiziger weer terug in de bus te krijgen en reizigers die nog geen gebruik maken van het openbaar vervoer te verleiden om de bus te pakken.

Verdeling reizigerstypen per concessie in (2019-2021)

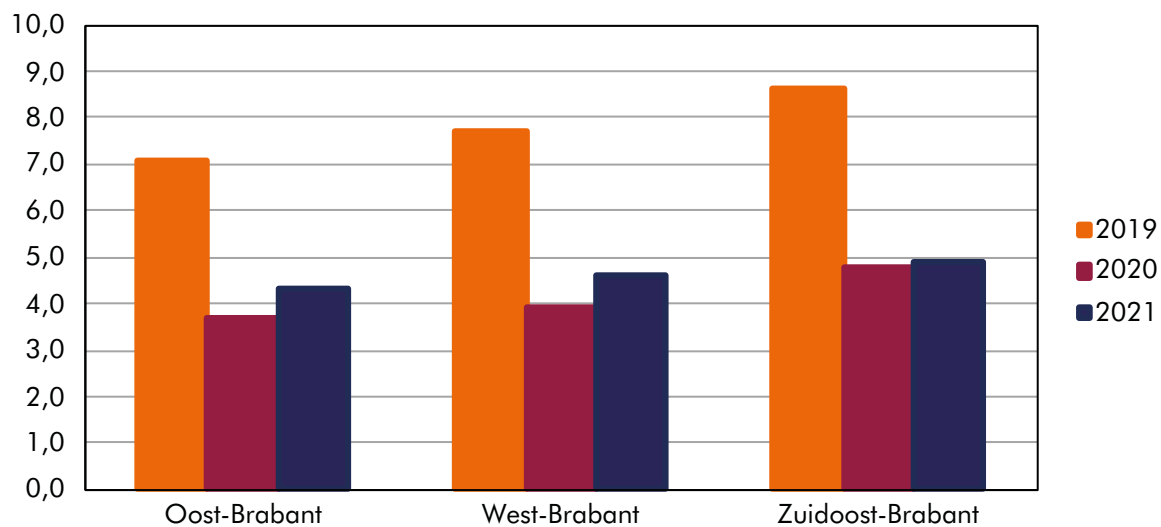


2.2 Benutting

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.

Over het gehele jaar genomen is de gemiddelde benutting in 2021 licht gestegen ten opzichte van 2020 en is in lijn met de eveneens licht gestegen reizigersaantallen. De stijging in Oost- en West-Brabant is groter dan die in Zuidoost-Brabant.

Benutting: gemiddeld aantal reizigers in de bus



3. Aanbod Flex en Samen

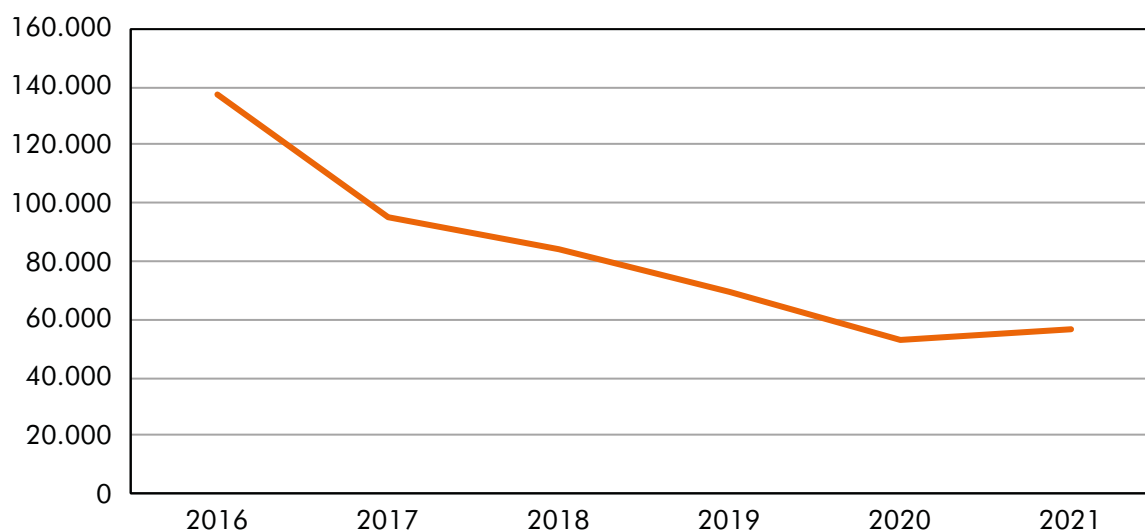
3.1 Buurtbus en regiotaxi

Regiotaxi als vangnet voor stilgezette buurtbussen

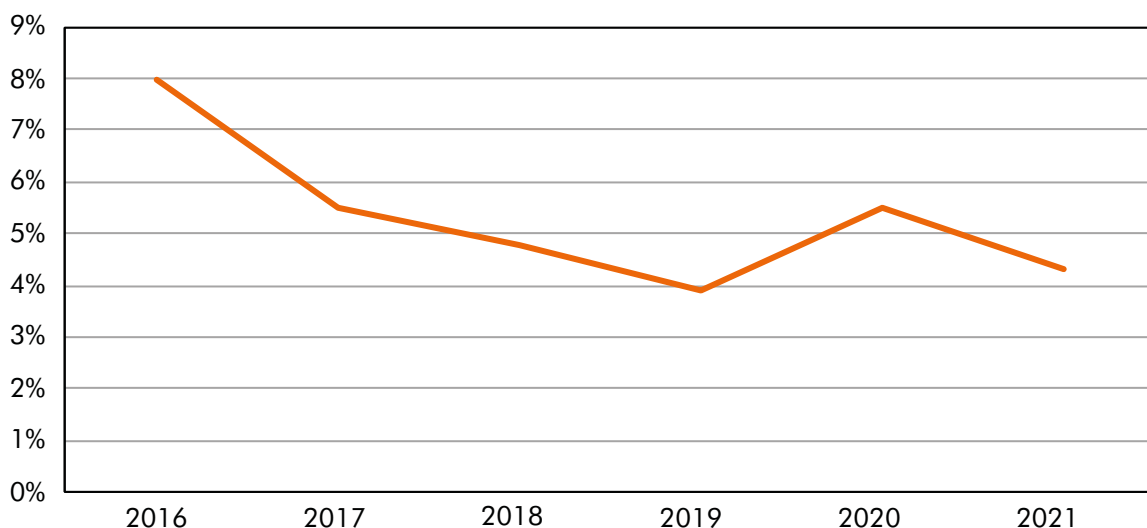
De regiotaxi (deeltaxi) verzorgt deur-tot-deur vervoer voor mensen voor wie het reguliere openbaar vervoer geen optie is vanuit een fysieke of mentale beperking. Dit in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Dit vervoer is de verantwoordelijkheid van de gemeenten en wordt ook gefinancierd 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.

In Oost, West- en Zuidoost-Brabant samen werden in 2021 ca. 1,3 miljoen reizigers vervoerd met de regiotaxi (vergelijk met ruim 29 miljoen ritten met de OV-bus in dezelfde concessiegebieden). Dit is 73% van het aantal regiotaxireizigers in het pre-coronajaar 2019. Voor het aantal reizigers in het reguliere lijngebonden openbaar vervoer ligt dit percentage op 54%. De terugval in het aantal regiotaxi-reizigers is kleiner dan de terugval van het aantal reizigers in het reguliere openbaar lijngebonden vervoer. Ten opzichte van 2020 is er wel weer een stijging van het gebruik van de regiotaxi (+35%). Over de jaren heen is het totaal aantal ritten met de regiotaxi (WMO + vrije reizigers) altijd redelijk stabiel gebleven, met zelfs een lichte stijging in 2019 t.o.v. 2018, maar ook het WMO-vervoer met de regiotaxi is in 2020 en 2021 geraakt door de pandemie. Op het aantal OV-reizigers met de regiotaxi is het effect van de pandemie echter relatief beperkt. In de periode 2016-2019 is het aantal reizigers gehalveerd, maar in 2020 en 2021 is het aantal reizigers gestabiliseerd.

Aantal OV-ritten met regiotaxi



Aandeel OV-ritten met regiotaxi t.o.v. totaal aantal regiotaxi ritten

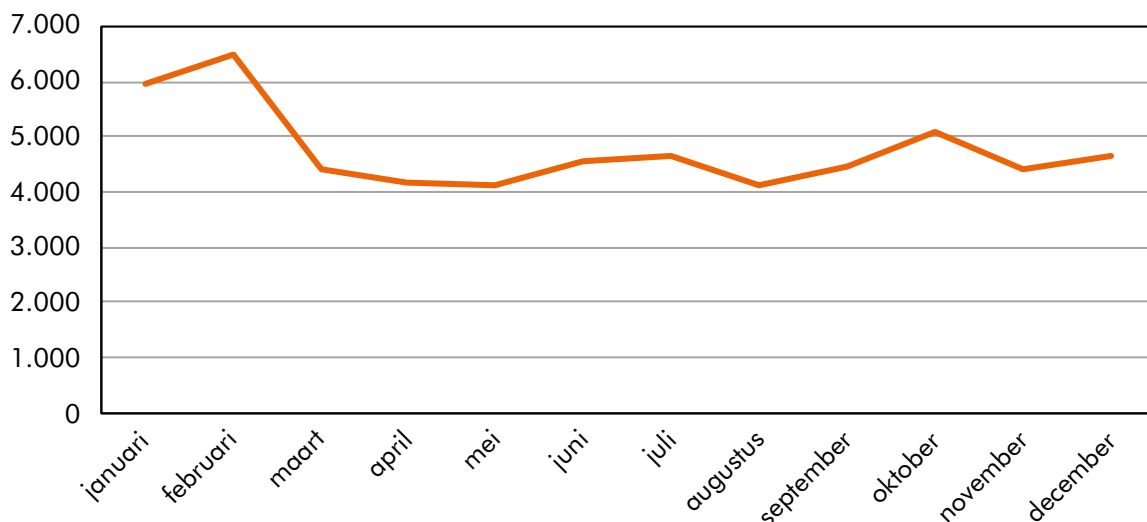


Net zoals voorgaande jaren betreft het merendeel van de regiotaxiriten WMO-reizigers: zij mogen tegen OV-tarief van de regiotaxi gebruik maken. Daar waar het aandeel ritten dat met de regiotaxi gemaakt werd door reizigers zonder WMO-indicatie ("vrije reizigers") in 2019 nog een kleine 4% bedroeg (bijna 70.000), is dit aandeel in 2020 opgelopen tot 5,5% (ruim 50.000 vrije reizigers) en in 2021 weer gedaald naar 4% (57.000). De toename van het aandeel OV-ritten met de regiotaxi is enerzijds te verklaren door het verlagen van het tarief in gebieden waar de buurtbus niet meer reed vanaf maart 2020 (corona-crisis).

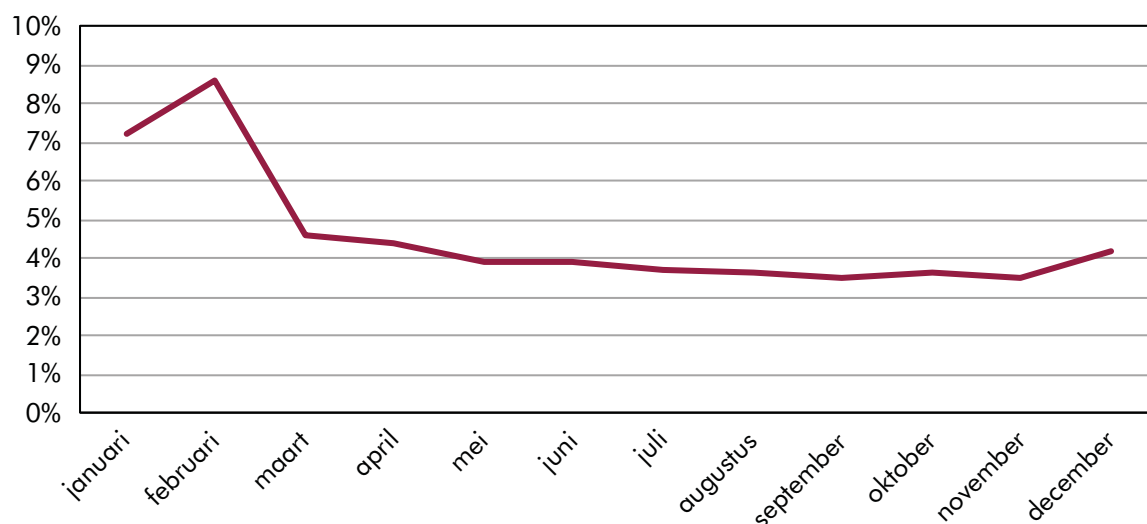
Dit betekende dat ook de vrije reizigers tegen ongeveer het OV-tarief met de regiotaxi mochten reizen op trajecten waar voorheen de buurtbus reed. Deze maatregel is per maart 2021 weer stopgezet, omdat de buurtbussen weer gingen rijden. Anderzijds is het aantal WMO-ritten met de regiotaxi vanaf maart 2020 verder afgenomen dan het aantal OV-ritten, wat weer verklaard kan worden uit het feit dat het bij WMO-geïndiceerde reizigers vaker om kwetsbaardere groepen gaat die uit angst voor het virus nog minder zijn gaan reizen dan de OV-reizigers. Daarnaast gaat het bij WMO-ritten veelal om niet noodzakelijke sociaal-recreatieve ritten waarvoor een landelijk advies gold om deze niet met het OV te maken.

Het aantal en aandeel vrije reizigers dat gebruikt maakt van de regiotaxi in 2021 is na een piek in de maanden januari en februari redelijk gestabiliseerd met slechts lichte fluctuaties die een relatie hebben met de golven in de Coronapandemie en de daarmee samenhangende maatregelen.

Aantal OV-ritten met regiotaxi (2021)



Aandeel OV-ritten met regiotaxi t.o.v. totaal aantal regiotaxi ritten (2021)



3.2 Ontwikkeling Flex en Samen in aansluiting op lijngebonden vervoer

In 2021 is de Visie "Gedeelde mobiliteit is maatwerk" verder uitgewerkt om te komen tot een optimale aansluiting van het lijngebonden Direct met Flex en Samen. In 2019 en 2020 was dit vooral gericht op West Brabant, maar eind 2021 is ook een ambitiedocument gedeelde mobiliteit vastgesteld door gemeenten en de provincie voor concessiegebied Oost. Om goed aan te sluiten bij de wensen van verschillende groepen reizigers is maatwerk essentieel. Met gedeelde mobiliteit willen we reizigers een passende mobiliteitsoplossing bieden zoals meer vraaggerichte vormen van vervoer (Bravoflex), vrijwilligersinitiatieven opgezet door de samenleving en deelconcepten geïnitieerd door de markt.

3.2.1 Bravoflex

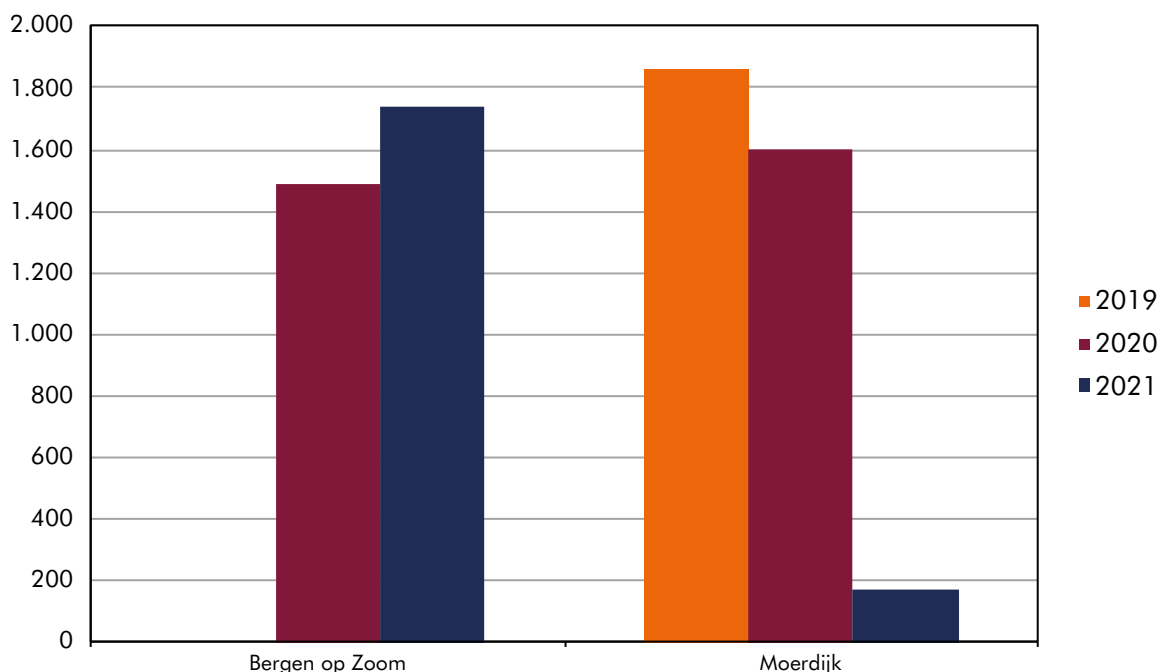
In 2020 werden de pilots met Bravoflex in Roosendaal, Moerdijk, Helmond en Eindhoven in eerste instantie nog ongewijzigd voortgezet. Ook bij deze pilots heeft Corona gezorgd voor fors lagere reizigersaantallen. In Roosendaal en Eindhoven waren 45% minder reizigers, in Moerdijk 25% minder en in Helmond 50%.

We hebben ons bij de voortzetting van de pilots naast de kosten vooral ook gericht op hoe we de toekomstige nieuwe productformules hub- en haltetaxi zien. Op basis van deze afwegingen zijn in 2021 uiteindelijk alleen Bravoflex Moerdijk en Bravoflex Bergen op Zoom voortgezet.

Bravoflex Moerdijk is per december 2020 in aangepaste vorm voortgezet. Het vervoergebied is uitgebreid met de gemeenten Halderberge, Drimmelen en Altena en het tarief is aangepast van een vast tarief van €3,50 naar een kilometertarief. Daarnaast zijn de reismogelijkheden nu gekoppeld aan OV-knooppunten, waar verder gereisd kan worden met het openbaar vervoer. Het gebruik vanuit Moerdijk is, waarschijnlijk omdat de kosten voor reizigers voor langere ritten als gevolg van het kilometertarief fors hoger zijn, sterk afgenomen. De nieuwe gemeenten bij deze pilot kenden in 2020 en 2021 nog nauwelijks reizigers, ook omdat besloten is om in coronatijd nog geen promotie op te starten.

Bravoflex in Bergen op Zoom is in december 2019, vlak voor het uitbreken van corona, gestart. Hierdoor is het aantal reizigers en de promotie hiervan nog nauwelijks ontwikkeld. Het aantal reizigers is daarom nog erg laag, in 2020 ongeveer 5 per dag en in 2021 iets gestegen naar ca. 6 per dag.

Reizigersontwikkeling Bravoflex



3.2.2 Samen initiatieven

Gezien de stijgende lijn van reizigersaantallen in 2019 en de eerste twee maanden van 2020 kunnen we voorzichtig concluderen dat vrijwilligersinitiatieven voorzien in een behoefte. Zo is in veel gemeenten ANWB-automaatje geïmplementeerd. Inmiddels rijdt deze vorm van vervoer al in

42 gemeenten. Een ander voorbeeld van succesvol vrijwilligersvervoer is de Zonnebus in Cuijk. Ook opstapdagen om de mentale toegankelijkheid van het OV te vergroten en behoeftenonderzoeken onder inwoners van gemeenten worden weer opgepakt.

Toolkit gedeelde mobiliteit

Het subsidieproces 'samenwerkingsbijdrage' is veranderd van een subsidieregeling in een projectenbegroting. Hierdoor creëren we meer flexibiliteit en kunnen we sneller inspelen op nieuwe initiatieven en innovatieve ideeën. In 2020 heeft de Provincie daarom een toolkit ontwikkeld om gemeentes, regio's, dorpsraden, vrijwilligersinitiatieven en marktpartijen te helpen met het stimuleren van initiatieven en deelmobiliteit. De toolkit is te vinden onder de volgende link: [Startpagina - Toolkit \(brabant.nl\)](#). Men vindt hierin een plan van aanpak, voorbeelden van behoefte-onderzoek en inspiratiefolders van mogelijke initiatieven. We hebben online gespreksbijeenkomsten georganiseerd om de visie op gedeelde mobiliteit uit te dragen en gemeenten uit te dagen om projecten aan te dragen.

3.2.3 Deelmobiliteit

Naast projecten waarin de provincie participeert wordt deelmobiliteit ook breder uitgerold, bijvoorbeeld via gemeenten en marktpartijen.

Eind 2021 is gestart met Nabogo, een meerijddienst. Dit is al operationeel in Denemarken en biedt via een carpoolapp een flexibele reisoplossing die aansluit op het openbaar vervoer. Het project is gestart in Bergen op Zoom, Roosendaal, Woensdrecht en Steenbergen.

In de ontwikkeling van commerciële deeldiensten in 2021 worden met name de deelscooters in de vier grootste Brabantse steden (Eindhoven, Tilburg, Breda en Den Bosch) goed gebruikt en zijn daarnaast doorgegroeid door niet alleen scooters aan te bieden, maar ook elektrische fietsen in onder andere Eindhoven en Den Bosch. Ook bieden ze nu in steeds meer middelgrote steden, zoals Waalwijk, Dongen en Oosterhout deelscooters aan.



Het gebruik van de Bravo deelfietsen blijft beperkt. In de steden Tilburg, Den Bosch en Bergen op Zoom worden gemiddeld 3 van de 100 fietsen per dag gebruikt.

De Amber-deelauto is in 2021 gestart met zogenaamde servicegebieden in grote steden zoals Eindhoven en Den Bosch waardoor je een auto kunt bestellen voor de deur en overal kunt parkeren in de servicegebieden.

In Uden worden elektrisch auto's gedeeld door "Uden Duurzaam op weg", een coöperatie waarbij de gemeente Uden, Area, IBN en de provincie zorgdragen voor de deelauto's. Deze deelauto's worden door deze partijen gebruikt en zijn ook toegankelijk voor de inwoners en bedrijven in Uden en omgeving.

4. Kwaliteit van het aanbod

4.1 Betrouwbaarheid van de dienstregeling

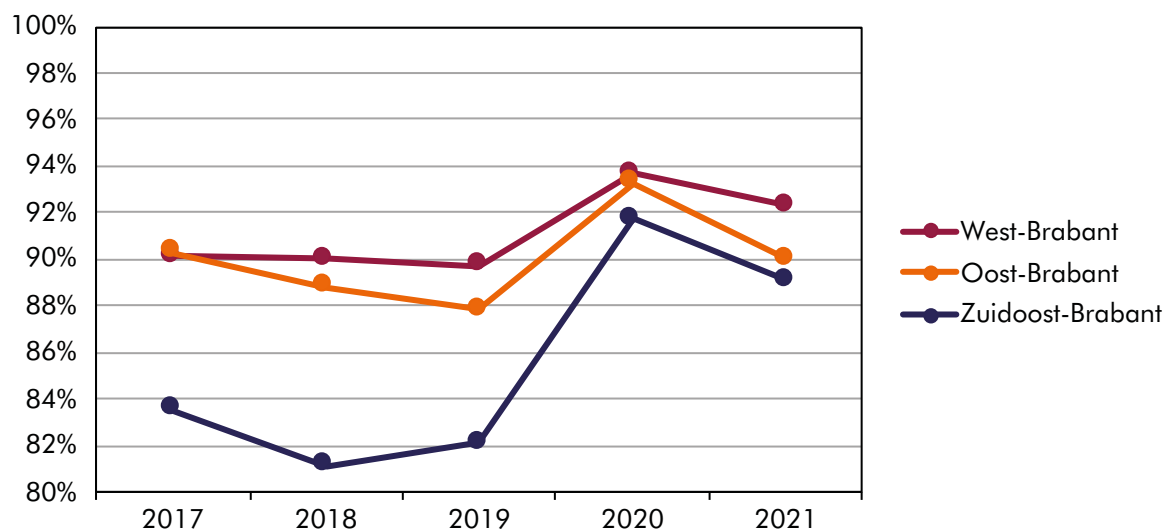
Op tijd rijden is een belangrijk kwaliteitsaspect bij het openbaar vervoer. De reiziger verwacht dat hij conform dienstregeling van A naar B wordt gebracht en verstoringen daarin hebben gevolgen voor het vertrouwen in het product. Vandaar dat de Provincie als opdrachtgever aan zowel de aankomst- als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

Afgenomen aankomstpunctualiteit door toegenomen verkeersdruk

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. Na een jaar 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, zien we in 2021 het tegenovergestelde gebeuren: door een toename van het wegverkeer neemt ook de aankomstpunctualiteit af. Het aandeel bussen dat op tijd aankomt is voor alle drie de concessies nog wel hoger dan in 2019.



Op tijd aankomen op knooppunthaltes en eindhaltes



Iets meer bussen vertrekken te vroeg vanaf begin- en knooppunthaltes

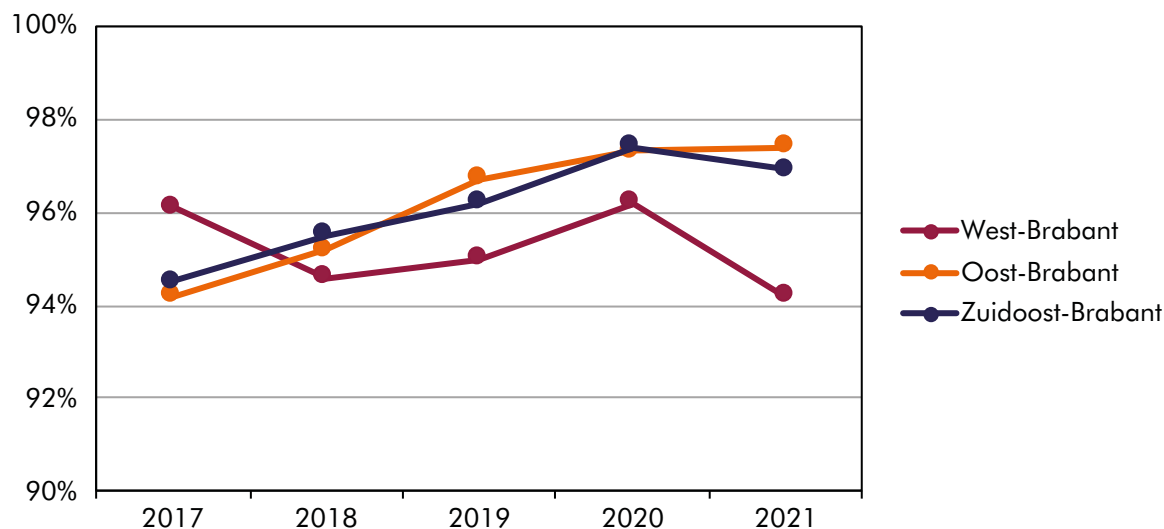
Een andere eis is dat een bus op de vertrekhalte (maar ook op knooppunthaltes op de route) niet eerder mag vertrekken dan het in de dienstregeling aangegeven tijdstip. De reiziger moet er immers vanuit kunnen gaan dat als hij op tijd bij de halte is, de bus nog niet is vertrokken.

In 2020 was er nog sprake van een toename van het aantal bussen dat niet te vroeg vertrekt in alle drie de concessie. In 2021 is dat alleen nog het geval voor de concessie Oost-Brabant. In Zuidoost-Brabant is dit aandeel iets minder geworden, maar ligt het nog altijd boven het niveau van 2019. In West-Brabant is er echter een grotere afname van het aandeel bussen dat op tijd vertrekt en duikt het percentage onder het niveau van 2019. Een gedeeltelijke verklaring hiervoor is het



opnieuw opstarten van de buurtbussen vanaf maart welke vaak slechter scoren op dit aspect. In alle concessiegebieden ligt het aandeel bussen dat niet te vroeg vertrekt in 2021 nog altijd ruim boven de 90%.

Aandeel bussen dat niet te vroeg vertrekt op beginhaltes en knooppunten

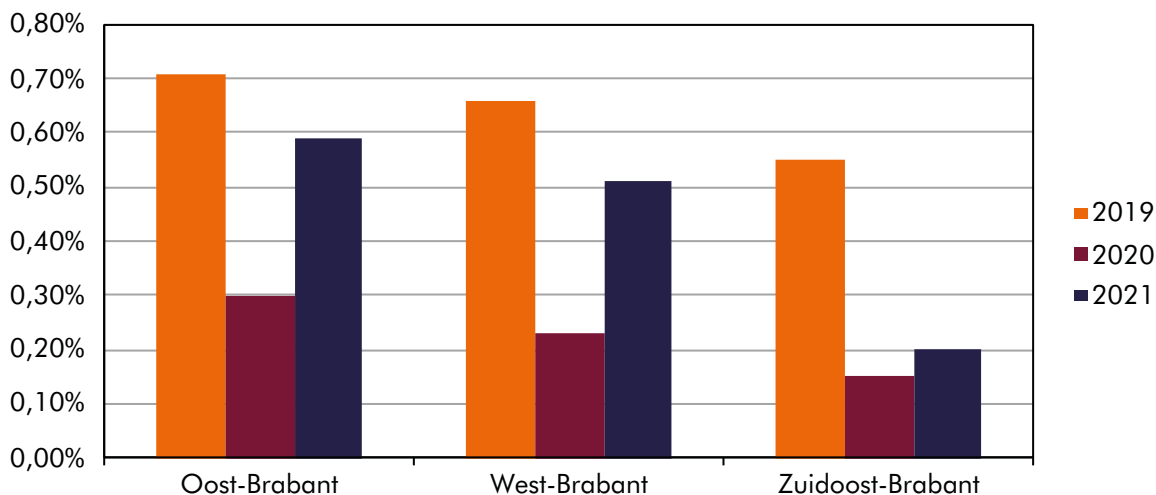


Meer rituitval door ziekteverzuim en afschaling dienstregeling

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 februari was er sprake van zware sneeuwval, waardoor veel geplande ritten noodgedwongen niet gereden werden. Ziekteverzuim als gevolg van een coronabesmetting heeft met name in het laatste kwartaal van het jaar gezorgd voor onvoorziene rituitval. Daarnaast is er in overleg met de provincie, vervoerders en het Reizigersoverleg Brabant besloten tot afschaling van de dienstregeling, als dit door bijvoorbeeld sluiting van scholen noodzakelijk was. Omdat deze op zeer korte termijn geplande afschalingen niet altijd op tijd in de dienstregeling verwerkt konden worden is ook hierdoor meer rituitval geregistreerd.

Aandeel gedeeltelijk of volledig uitgevallen ritten



Al met al kan geconcludeerd worden dat de betrouwbaarheid van de dienstregeling door veelal onvoorziene omstandigheden zoals toegenomen verkeersdrukte, ziekteverzuim en afschalingen van de dienstregeling, met name in Oost- en West-Brabant, minder is dan in 2020. In 2019 was de rituitval hoger dan in 2021, maar de oorzaak voor bijna de helft van alle uitgevallen ritten was toen een stakingsdag.

4.2 Reisinformatie

Reiziger wordt steeds beter geïnformeerd

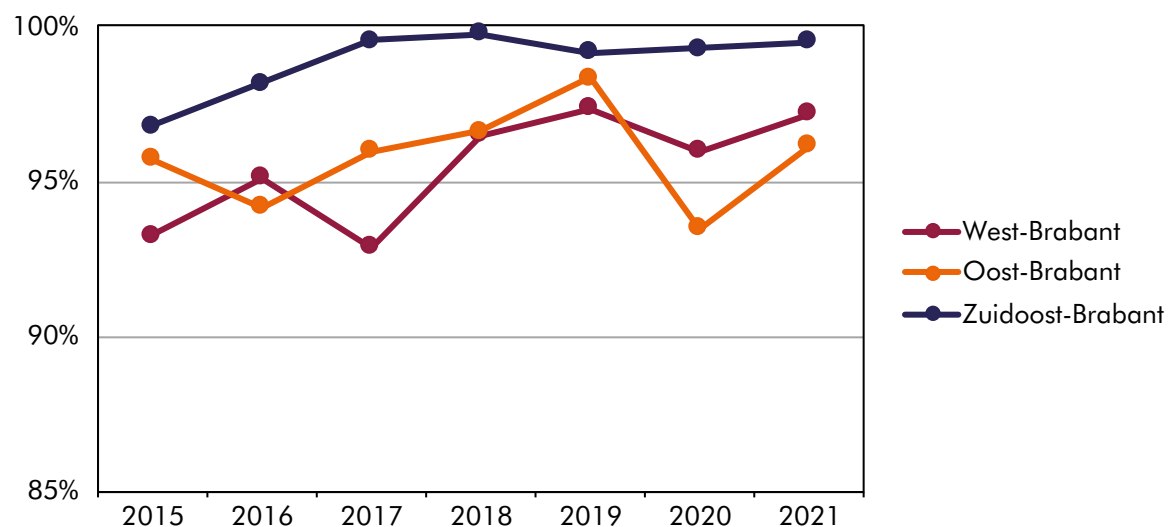
Goede reisinformatie, vóór en tijdens de reis, is afhankelijk van goede real time data. Met DOVA (Samenwerkingsverband decentrale ov-autoriteiten) is de afgelopen jaren veel progressie geboekt in het aanleveren van de relevante brondata door de vervoerders. Niet alleen de geplande dienstregelingen worden 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.

In de afgelopen jaren zijn ritregistraties en de halteherkenning steeds vollediger en accurater geworden, waarbij in 2019 voor beide aspecten de volledigheid ruim boven de 96% uitkwam. De minder goede scores op het gebied van reisinformatie in 2020 waren te verklaren uit het feit dat de vervoerders vanaf maart van dat jaar te maken hebben gehad met meer dienstregelingswijzigingen dan in een normaal jaar terwijl de systemen van sommige vervoerders hier nog niet helemaal op ingericht waren. De vervoerders hebben er snel werk van gemaakt om hun systemen beter om te kunnen laten gaan met frequentere dienstregelingswijzigingen, wat zich vertaalde in verbeterde scores vanaf mei 2020.

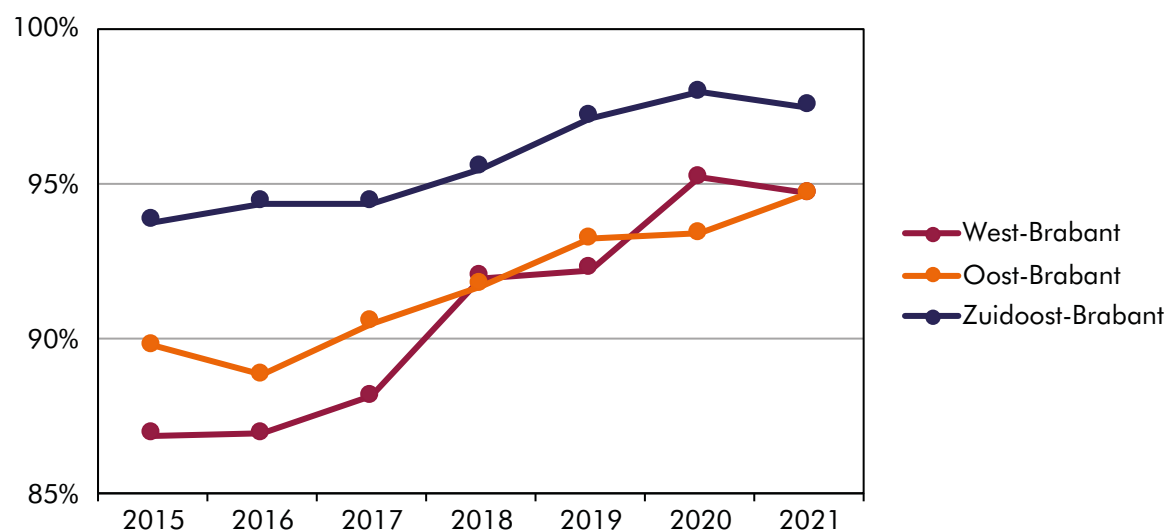


Dat de systemen van de vervoerders in de loop van 2020 zijn verbeterd waardoor nog actuelere en betrouwbare reisinformatie voor de reiziger ter beschikking kwam, is ook zichtbaar in 2021. Ondanks onvoorziene omstandigheden zoals extreem weer in februari en noodgedwongen afschalingen van de dienstregeling het hele jaar door is het de vervoerders gelukt om de ritregistraties naar een nog hoger niveau te tillen dan in 2020. De volledigheid van de ritregistratie is voor alle drie de concessie gestegen ten opzichte van 2020 en ligt nu ruim boven de 96%. Ondanks een lichte afname van de registraties van haltepassages in Zuidoost-Brabant en West-Brabant ten opzichte van 2020 is dit percentage nog altijd hoog en wordt minimaal 95% van alle haltepassages van de bussen tijdig en accuraat doorgegeven.

Volledigheid ritregistratie per jaar



Volledigheid haltepassages per jaar



Dynamische Reis Informatie Systemen (DRIS)

In het najaar van 2021 zijn in gemeente Tilburg de meeste haltedisplays van de voormalige TOP-haltes vervangen. Daarnaast is een heroverweging gemaakt op basis van het gebruik en functie van de haltes en zijn er nieuwe haltes bijgekomen met display, maar ook haltes waar displays zijn verwijderd. In totaal zijn er 16 displays definitief verwijderd, 11 haltes hebben voor het eerst een display gekregen en voor 22 haltes zijn de displays vervangen.

Verbeterpunten vanuit 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 te maken hebben met reisinformatie (aanwezigheid actuele vertrekstaten/lijnnettenkaarten, juiste informatie op de informatiepanelen bij de halte (DRIS), correct werkende informatieschermen in de bus, etc.).

Uit deze metingen laten Oost- en West-Brabant een vergelijkbaar beeld zien en zijn de uitkomsten vergelijkbaar met 2020: op de meeste aspecten m.b.t. reisinformatie wordt een score van 95% of hoger gehaald. De aspecten waar relatief meer afwijkingen zijn geregistreerd zijn op de aspecten m.b.t. dynamische reisinformatie zoals "Juiste informatie op DRIS-panelen" en "Correct werkende informatieschermen in de bus". De problemen met onjuiste (of geen) informatie op DRIS-panelen speelden met name in het eerste kwartaal van het jaar en Oost-Brabant heeft hier het meeste last van gehad. Hierbij moet vermeld worden dat de verantwoordelijkheid voor het correct werken van deze schermen bij de betreffende wegbeheerder ligt en niet bij de vervoerders. Vanaf het tweede kwartaal leken de meeste problemen echter alweer opgelost in beide concessiegebieden. Het probleem met niet goed werkende informatieschermen in de voertuigen, waarop dynamische reisinformatie en aansluitingen getoond worden, is gaan spelen vanaf het tweede kwartaal en ze hebben eigenlijk de rest van het jaar ondermaats gefunctioneerd.

In Zuidoost-Brabant scoren bijna alle aspecten m.b.t. reisinformatie slechter dan in 2020 en wordt een score van 95% niet gehaald. Ook in dit concessiegebied scoren de aspecten "Juiste informatie op DRIS-panelen" en "Correct werkende informatieschermen in de bus" het slechtst. Bij bijna een kwart van de metingen (21,6%) wordt onjuiste (of geen) informatie getoond op de DRIS-panelen en in precies een kwart van de gevallen (25,0%) werken de informatieschermen in de voertuigen niet naar behoren. Beide problemen hebben zich het hele jaar voorgedaan. Daarnaast worden er ook veel afwijkingen geconstateerd voor de aspecten "Verstaanbare halteafroep" en "Werkende OV-chipkaartlezers en -afhaalmachines". Overigens scoren deze laatst genoemde aspecten nog wel boven de 90%.

4.3 Sociale veiligheid

De doelstelling om de sociale veiligheid te verbeteren, is verankerd in het Beleidskader Mobiliteit. Daarnaast wordt in de concessieverlening voor het regionaal openbaar vervoer expliciet aandacht aan sociale veiligheid besteed. We streven ernaar dat mensen zich veilig voelen als ze onderweg zijn. We volgen dit onder andere via het aantal meldingen van incidenten. Vanaf 2017 laten wij 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.

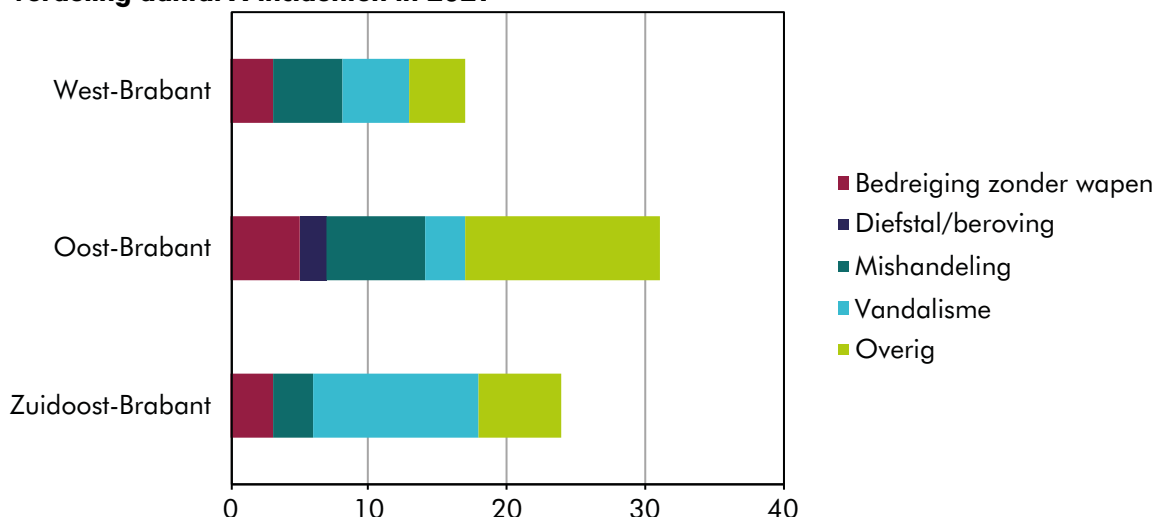
Afname van absoluut en relatief aantal incidenten (alle categorieën)

In 2021 zijn er in heel Brabant exact evenveel incidenten (A, B en C-categorieën) geregistreerd als in 2019, namelijk 2260. In 2020 kwam dit aantal boven de 3.300 uit. Door te kijken naar het relatieve aantal incidenten (per 100.000 reizigers) kan er een betere vergelijking gemaakt worden. In 2019 praten we dan over 4 incidenten per 100.000 reizigers. Door de grote terugval van het aantal reizigers in 2020 is dit relatieve aantal enorm toegenomen naar 12 incidenten per 100.000 reizigers. Voor 2021 komen we dan uit op een kleine 8 incidenten per 100.000 reizigers. Deze aantallen verschillen nogal per concessie waarbij de verdeling van het relatief aantal incidenten over de concessie de afgelopen 3 jaar hetzelfde is: in 2021 komt verreweg het hoogste aantal op conto van de concessie Oost-Brabant (11,1) gevolgd door West-Brabant (8,1) en daarachter Zuidoost-Brabant (4,2).

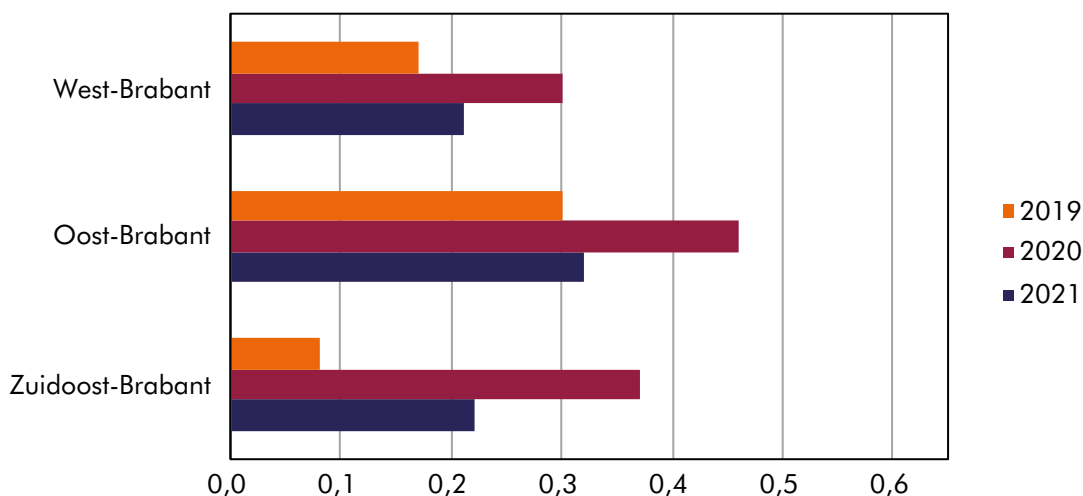
Afname van absoluut aantal ernstige incidenten (A-categorie)

In 2019 zijn er in Brabant 88 ernstige incidenten geregistreerd. Dit aantal is licht gedaald naar 85 in 2020 en in 2021 is dit verder gedaald naar 72. Gerelateerd aan het aantal reizigers zijn deze aantallen respectievelijk 0,2 dan 0,4 en tot slot 0,3. Met name in de maanden januari en februari, toen de avondklok van kracht was, ligt dit relatieve aantal incidenten hoog (respectievelijke 0,6 en 0,5) en is het relatieve aantal voor de rest van het jaar flink lager en redelijk stabiel. Met name de zogenaamde avondklokrellen in januari hebben in Zuidoost-Brabant bijgedragen aan het grote aandeel "Vandalisme"-gerelateerde incidenten, omdat de omvang van de rellen in Eindhoven het grootst was.

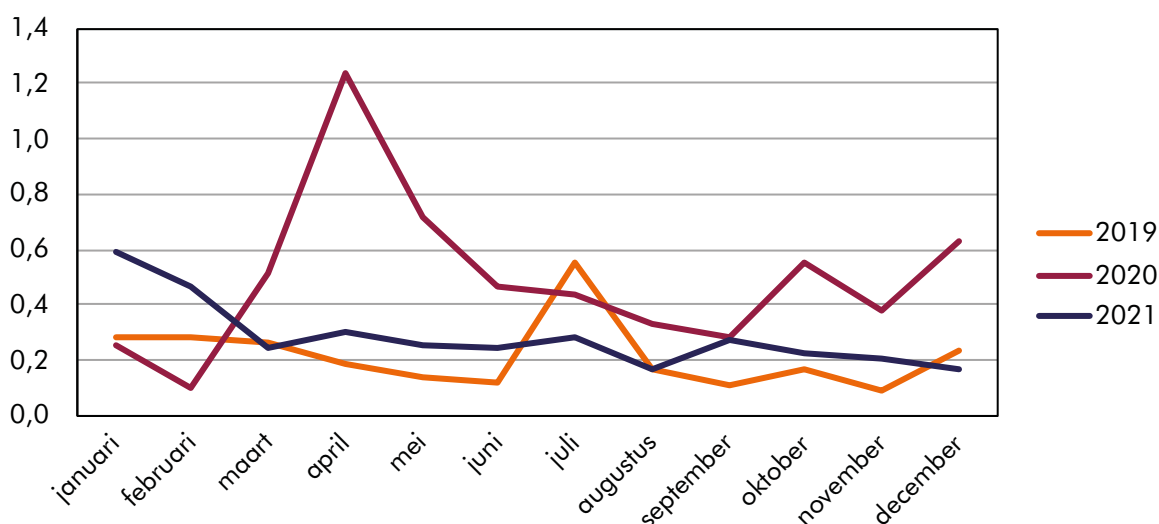
Verdeling aantal A-incidenten in 2021



Aantal incidenten per 100.000 reizigers (A-overtredingen Strafrecht en APV)

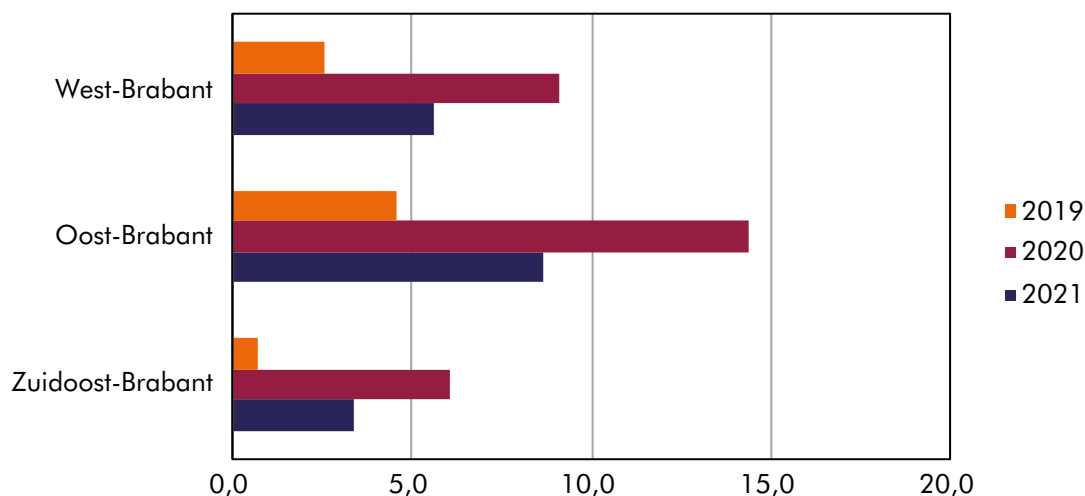


Ontwikkeling aantal A-incidenten per 100.000 reizigers

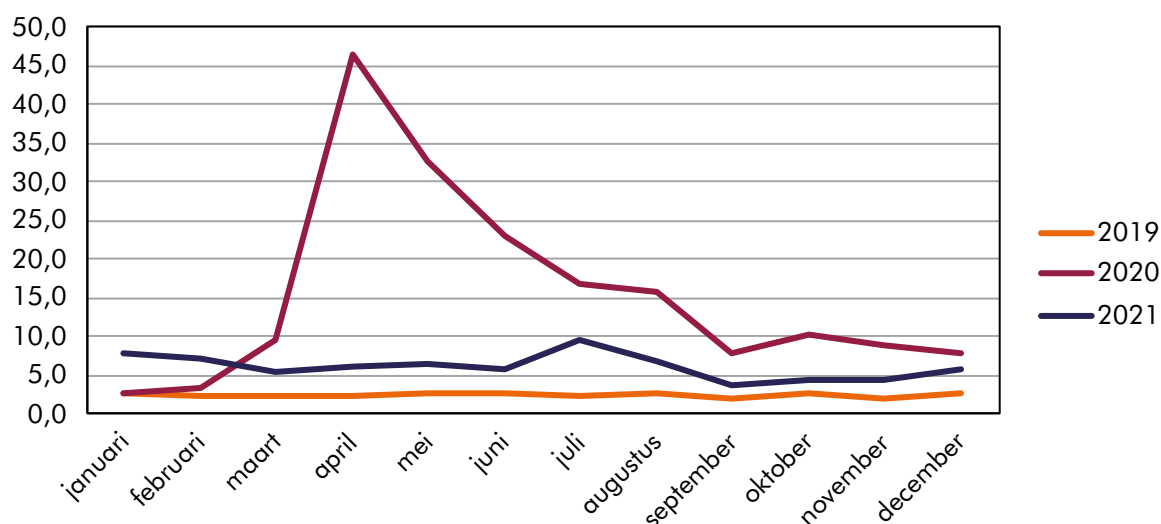


Het absoluut en relatief aantal incidenten gerelateerd aan overtredingen van de Wet Personenvervoer (B-categorie) is in 2021 weer afgenomen ten opzichte van 2020 toen er met name veel opgetreden moest worden bij betalingsproblemen (zwartrijden). Over het hele jaar genomen is het aantal incidenten redelijk stabiel gebleven op een niveau dat nog wel een stuk hoger ligt dan in 2019. Ondanks dat de concessie Zuidoost-Brabant het laagste aantal absolute en relatieve incidenten in deze categorie laat zien, liggen beide aantallen een flink stuk hoger dan in 2019 en is de aard van de incidenten anders dan in Oost- en West-Brabant. Daar waar in Oost- en West-Brabant het optreden bij betalingsproblemen een probleem is, is dit in Zuidoost-Brabant met name de oneigenlijke omgang met personeel, overlast en misbruik van voorzieningen.

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



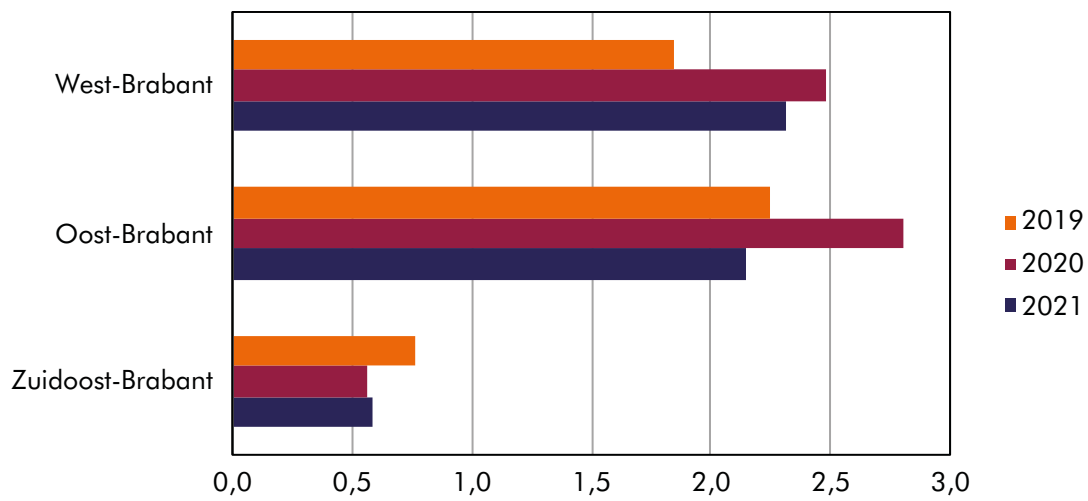
Ontwikkeling aantal B-incidenten per 100.000 reizigers



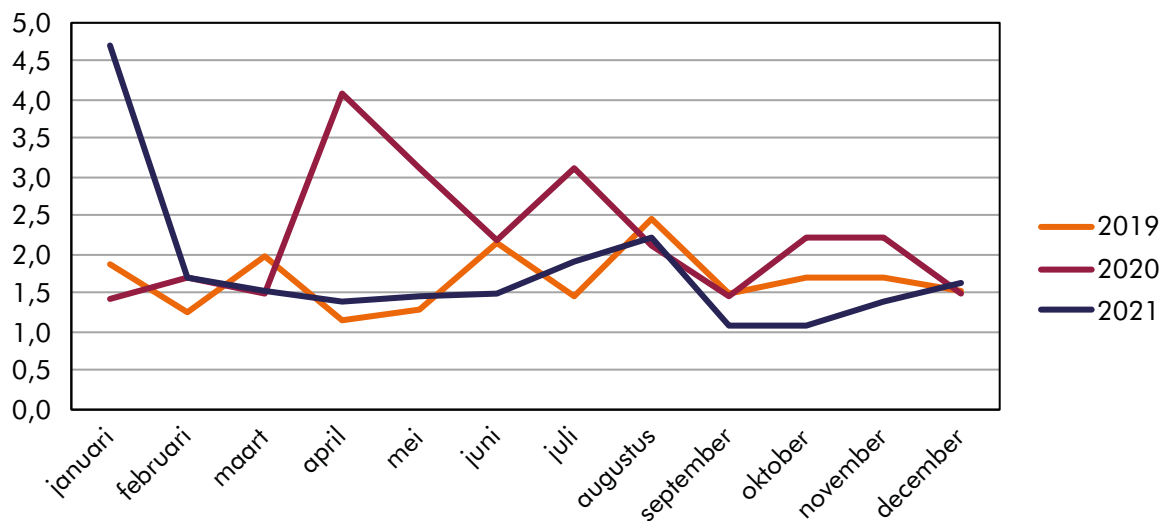
Het absoluut en relatief aantal incidenten gerelateerd aan overtredingen van het Besluit Personenvervoer en huisregels is in 2021 afgenomen. Opvallend is het hoge aantal incidenten in januari van 2021, met name in West-Brabant, waarbij de meeste incidenten in de eerste drie weken van de maand zijn geregistreerd (vóór de invoering van de avondklok). De aard van deze incidenten valt nagenoeg geheel onder de categorie "Vernieling in- en exterieur (domein derden)" en hebben met name plaatsgevonden op de halte of op het station.

In Oost- en West-Brabant is er zowel een absolute als relatieve afname van het aantal incidenten in de C-categorie ten opzichte van 2020, maar is deze afname in West-Brabant minimaal. In Zuidoost-Brabant zijn deze aantallen lichtelijk toegenomen ten opzichte van 2020, maar zijn de aantallen nog altijd maar een kwart ten opzichte van Oost- en West-Brabant.

Aantal incidenten per 100.000 reizigers (C-overtredingen Besluit Personenvervoer en huisregels)



Ontwikkeling aantal C-incidenten per 100.000 reizigers



4.4 Het Brabants tarievenhuis

Er is één gezamenlijk tarievenhuis voor heel Brabant. Dit is een set van regionale maximumtarieven en regionale tariefproducten die in alle Brabantse concessies gelijk is. Het Brabants tarievenhuis bestaat in 2021 onder andere uit:

- het 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 € 0,175;
- Dalkorting Brabant: 40% korting in de daluren voor € 13,40 per jaar met een persoonlijke OV-chipkaart;
- Brabants Jeugdmaandabonnement (vrij busreizen) voor € 100,44 per maand voor 12 t/m 18-jarigen met een persoonlijke OV-chipkaart;
- Brabant Altijd Vrij (vrij busreizen) voor € 133,52 per maand of € 1.335,17 per jaar voor iedereen met een persoonlijke OV-chipkaart;
- wagenverkoop:
 - Ritkaart voor € 4,46;
 - Stadskaartje voor € 4,46;
 - Dalurendagkaart voor € 6,97.

In 2021 is alleen de hoogte van de tarieven voor de Brabantse reisproducten gewijzigd. 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.

5. Waardering/beleving van het openbaar vervoer

5.1 Marketing

2021 was net zoals 2020 een jaar anders dan normaal. Flexibiliteit is in ieder geval het devies en dit zien we ook terug in onze dienstregeling en reizigerscommunicatie in 2021. De invulling en planning van de marketingcampagnes heeft wel een iets andere doorgang gekregen. Door corona zijn in de eerste helft van 2021 onze activatiecampagnes niet tot uitvoering gebracht. We hebben ons voornamelijk beziggehouden met het communiceren van de coronamaatregelen in het OV en de aanpassingen van onze busdienstregeling (wendbaarheid). Dit om het gevoel van veiligheid en betrouwbaarheid in het OV bij de reizigers te vergroten.

Hieronder een overzicht van de verschillende marketingcampagnes die we in 2021 hebben uitgevoerd:

Zorgeloos op reis in Brabant

Het doel van de campagne is mensen erop attenderen dat ze weer veilig met de bus kunnen reizen. Ook is aandacht besteed aan hoe je veilig kunt reizen. De communicatie is een verdieping op de landelijke communicatie om zo het veiligheidsaspect nogmaals onder de aandacht te brengen met als opvolging de aansluiting op de landelijke campagne OV=OK (23 juni 2021).

Betaalgemak

Deze campagne heeft als doel de reiziger te laten weten dat je ook met de bus kunt reizen zonder OV-chipkaart of met een OV-chipkaart zonder saldo (achteraf betalen/reizen op rekening).

Drempels verlagen

Deze campagne is gericht op de doelgroepen gezinnen, samenreizenden en senioren. Tevens is aan het eind de doelgroep studenten toegevoegd. Per doelgroep zijn specifieke proposities geladen. Via Facebook en Instagram zijn newsfeed-advertenties en animaties ingezet. Aanvullend daarop zijn



**Het is een mooie dag...
om weer lekker
op pad te gaan!**

65-plus? Reis met
34% korting met de bus

bravo.info/65plus

Bravo
Brabant vervoert ons

samen met  Arriva en  Hermes

regionale marketingactiviteiten uitgezet die de binding en interactie met de reizigers hebben bevorderd (Valentijn, VIP en een tijdelijke prijsacties in de vakantieperioden). Ook hebben we het “anders reizen” onder de aandacht gebracht (Bravoflex, Bravofiets, de buurtbus). En tenslotte hebben we de spreiding van reizigers proberen te bevorderen door de voordelen van het reizen buiten de spitsuren (ruimte, plek, rust, prijsvoordeel, etc.) te promoten.

5.2 Klantwaardering

5.2.1 OV-Klantenbarometer

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. Deze metingen zijn echter in maart 2020 stilgelegd vanwege het uitbreken van de coronapandemie.

In de zomer van 2020 is er een alternatief (digitale) onderzoek uitgevoerd om toch nog iets te kunnen zeggen over de klantbeleving. Vanwege de beperkte omvang van de steekproef was er geen uitspraak te doen op provinciaal- of concessieniveau. De uitkomsten waren echter wel betrouwbaar voor afzonderlijke modaliteiten op nationaal niveau. Reizigers in de bus beoordeelden hun rit in het openbaar vervoer in 2020 met een 8,0.

De OV-Klantenbarometer van 2021 is uitgevoerd midden in de coronapandemie. De groep reizigers was in 2021 anders van samenstelling: met o.a. minder forenzen door thuiswerken en minder studenten door online onderwijs. De reizigerssamenstelling van de respondenten in Brabant is anders dan in 2019:

- West-Brabant: 9% meer laag frequente reizigers en 10% meer overige reismotieven (anders dan werk of onderwijs)
- Oost-Brabant: 10% meer overige reismotieven (anders dan werk of onderwijs)
- Zuidoost-Brabant: 5% meer hoog frequente reizigers en 14% meer overige reismotieven (anders dan werk of onderwijs)

De resultaten van 2021 geven een beeld van de klanttevredenheid in het openbaar vervoer in die gewijzigde omstandigheden. Voor alle cijfers geldt dat ze minder goed geschikt zijn om te vergelijken met 2019. Daarom zullen we maar beperkt terugkijken naar de situatie in 2019.

Goed totaaloordeel voor de bussen in de Brabantse concessiegebieden

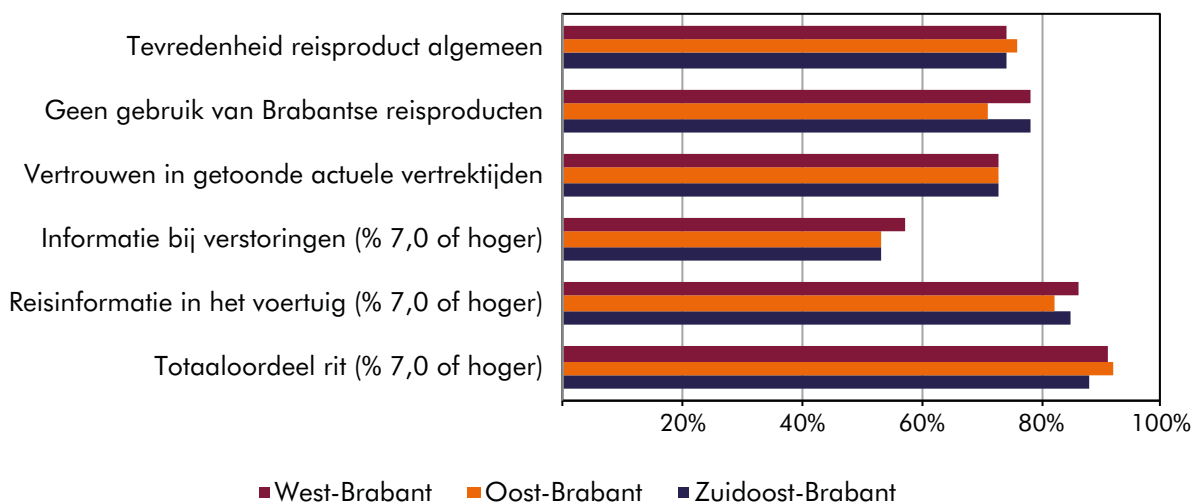
De landelijke waardering (totaaloordeel rit) voor bussen is in 2021 een 8,0. Voor de provincie Noord-Brabant komt de waardering uit op een 7,9. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2019 toen het totaaloordeel een 7,8 was.

In West-Brabant (inclusief de Brabantliners) en Oost-Brabant is de waardering een 7,9 en Zuidoost-Brabant doet het zelfs nog iets beter met een gemiddelde rapportcijfer van 8,0. Hierbij moet wel de kanttekening gezet worden dat het totaaloordeel voor West-Brabant niet voldoet aan de minimale eisen voor representativiteit.

Daarnaast zijn er een aantal Brabant-specifieke vragen aan de reizigers in de drie concessiegebieden gesteld:

- “Welke van de Brabantse reisproducten voor de bus gebruikt u?” Meer dan 70% van de respondenten heeft aangegeven geen van de Brabantse reisproducten te gebruiken.
- “Hoe tevreden bent u over dit product?” Van de respondenten die wél gebruik maken van Brabantse reisproducten heeft 70% aangegeven hier tevreden of zeer tevreden over te zijn.
- “Vertrouwt u de getoonde actuele vertrektijden voor de bus, die getoond worden op de elektronische informatieborden bij sommige bushaltes?” Bijna driekwart van de respondenten zegt vertrouwen te hebben in de getoonde actuele vertrektijden op de elektronische informatieborden (DRIS) bij sommige haltes.

OV-klantenbarometer scores 2021



Aan de respondenten is verder gevraagd om het belangrijkste verbeterpunt van de betreffende rit te noemen. Per concessiegebied de top-3 verbeterpunten in 2021:

- West-Brabant: 1.) Aantal ritten, 2.) Niets, 3.) Stiptheid van deze rit
- Oost-Brabant: 1.) Niets, 2.) Aantal ritten, 3.) Kans op een zitplaats
- Zuidoost-Brabant: 1.) Aantal ritten, 2.) Stiptheid van deze rit, 3.) Niets

5.2.2 Onderzoek OV Reizigerspanel Brabant

In oktober en november 2021 heeft het Reizigersoverleg Brabant een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder haar reizigerspanel over reisbeleving. In totaal hebben 267 respondenten aan dit onderzoek deelgenomen. Reizigers in West- en Oost-Brabant beoordeelden hun busreis gemiddeld met respectievelijk een 7,6 en een 7,7. Een reis in Zuidoost-Brabant scoort lager; gemiddeld een 7,1.

Van de onderzochte aspecten, is de dienstregeling het belangrijkste aspect van de dienstverlening door vervoerders. Reizigers in Zuidoost-Brabant zijn over het algemeen iets minder tevreden over die dienstregeling dan die in West- en Oost-Brabant. De tevredenheid over de dienstregeling is geïnventariseerd door onder andere een vraag over het gemak waarmee iemand met de bus op zijn bestemming aankomt. Dit aspect scoort, Brabantbreed gezien, een 7,5. De tevredenheid over de mate waarin verschillende ritten op elkaar aansluiten wordt lager beoordeeld met een 6,5. Daarnaast is opvallend dat het gemak waarmee iemand over de grenzen van verschillende vervoersgebieden heen reist, iets lager wordt beoordeeld dan in voorgaande jaren.

Het onderwerp betrouwbaarheid vinden de respondenten, na de dienstregeling, het belangrijkste aspect. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over de mate waarin de bus iemands halte voorbij rijdt en de bus niet te laat vertrekt. Deze twee onderdelen van betrouwbaarheid scoren respectievelijk een 8,0 en een 6,9.

5.3 Klachten

Zowel bij Arriva als bij Hermes werd er in 2021 een nieuw klachtenregistratiesysteem in gebruik genomen en hebben de vervoerders aardig wat werk moeten verzetten om de achterliggende monitoringsprocessen aan te passen zodat hier op gestandaardiseerde wijze over gerapporteerd kan worden. Bij Hermes is dit echter nog niet volledig gelukt en kunnen we in deze rapportage alleen ontwikkelingen melden aangaande het absoluut aantal ingediende klachten in Zuidoost-Brabant zonder inzicht te bieden in de aard van de klachten. Aan het proces van klachtenafhandeling is overigens niets veranderd en de reiziger heeft hier dan ook geen last van gehad.

Afnemend absoluut en relatief aantal klachten, aard klachten ongewijzigd

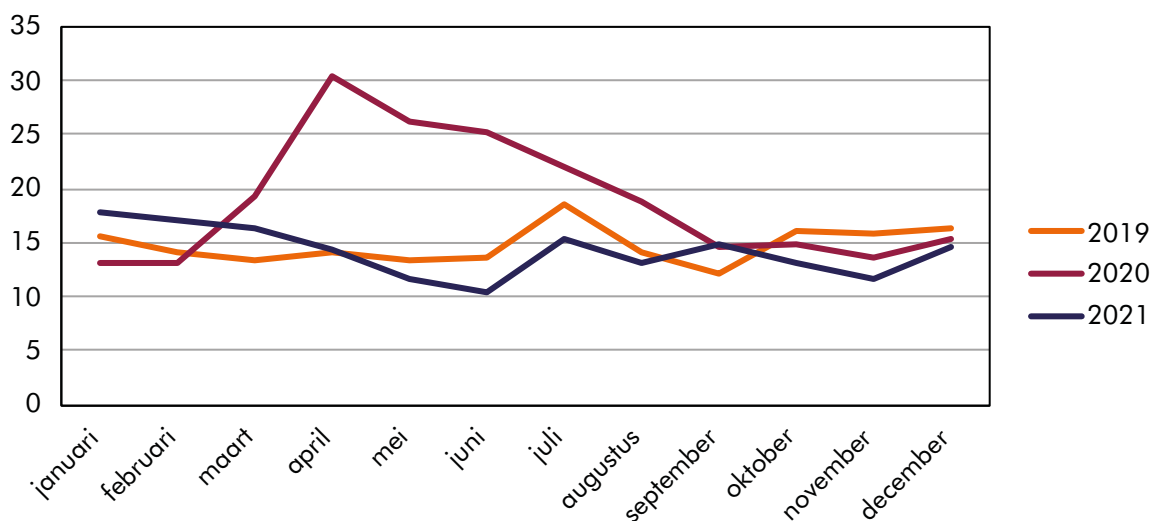
Zoals ook al aangegeven in de vorige paragraaf is de reizigerspopulatie veranderd ten opzichte van de situatie voor Corona en omdat bepaalde reizigersgroepen vaker of minder vaak een klacht doorgeven, moeten we voorzichtig zijn met het trekken van conclusies op basis van vergelijkingen met historische gegevens.

In 2019 werden er in totaal ruim 8.000 klachten geregistreerd door de vervoerders in Brabant (14,6 klachten per 100.000 reizigers). In 2020, mede door de sterk verminderde reizigersaantallen, is het aantal klachten gehalveerd, maar ging het aantal klachten per 100.000 reizigers wel omhoog naar 16,3. In 2021 zijn er ruim 10% minder klachten geregistreerd dan het jaar ervoor, in combinatie met toegenomen reizigersaantallen. Hierdoor is het aantal klachten per 100.000 reizigers sterk gedaald tot 13,8. De afname is het grootst in Zuidoost-Brabant dat in 2020 met 18,3 klachten per 100.000 reizigers nog de slechtste score had, maar waar het relatieve aantal in 2021 is gedaald tot 12,2.

Ondanks een lichte stijging van het totaal aantal klachten in Oost- en West-Brabant is het relatief aantal klachten lichtelijk gedaald t.o.v. 2020. In Oost-Brabant is het aantal klachten per 100.000 reizigers van 16,1 in 2020 naar 15,9 in 2021 gegaan en ligt dit aantal nog altijd ver boven het aantal van 2019 (12,7). In West-Brabant zien we een iets sterkere afname van het aantal klachten per 100.000 reizigers: van 14,0 in 2020 naar 13,3 in 2021. Dit ligt dichtbij het aantal uit 2019 (13,0).

Kijkend naar de ontwikkeling van het relatieve aantal klachten gedurende 2021 voor alle drie de concessiegebieden zien we een gelijksoortige ontwikkeling als in 2019, daar waar de relatieve aantallen in 2020 met name in de maanden april t/m augustus extreem hoog waren.

Ontwikkeling aantal klachten per 100.000 reizigers



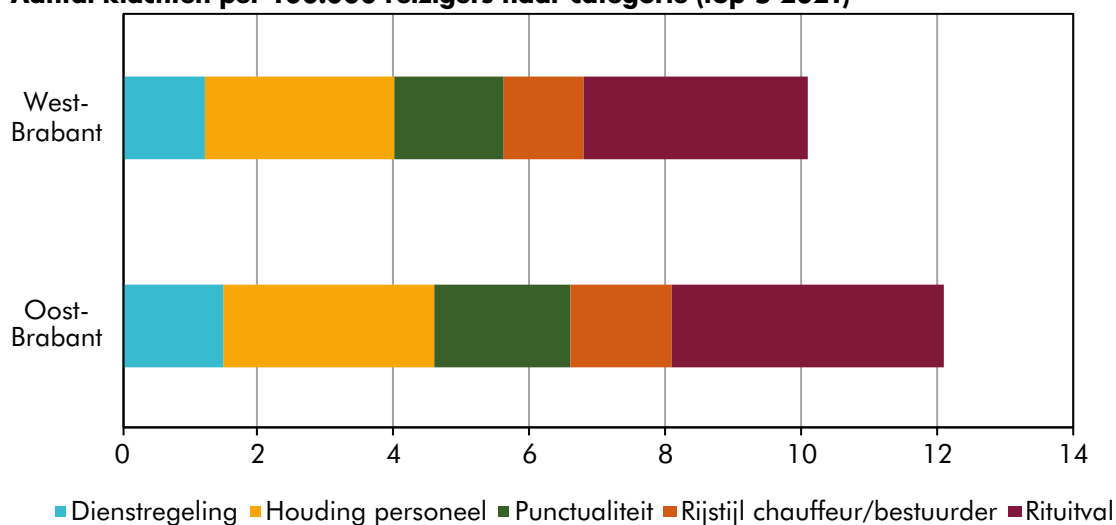
De aard van de klachten is al jaren stabiel en ook in 2021, voor de concessie Oost- en West-Brabant, bestaat de top-5 klachten uit de volgende categorieën, in dezelfde volgorde als voorgaande jaren (met tussen haakjes de verandering in relatieve aantallen t.o.v. 2020):

1. Rituitval (+0,1)
2. Houding personeel (-0,4)
3. Punctualiteit (+0,1)
4. Rijstijl chauffeur/bestuurder (-0,2)
5. Dienstregeling (+0,2)

De afname van het aantal klachten dat gerelateerd is aan het zogenaamde gastheerschap in de bus (houding personeel, rijstijl, informatievoorziening) is een mooie opsteker en compliment aan de vervoerder, omdat de provincie en de vervoerder dit tot één van de speerpunten voor 2021 hebben gemaakt.

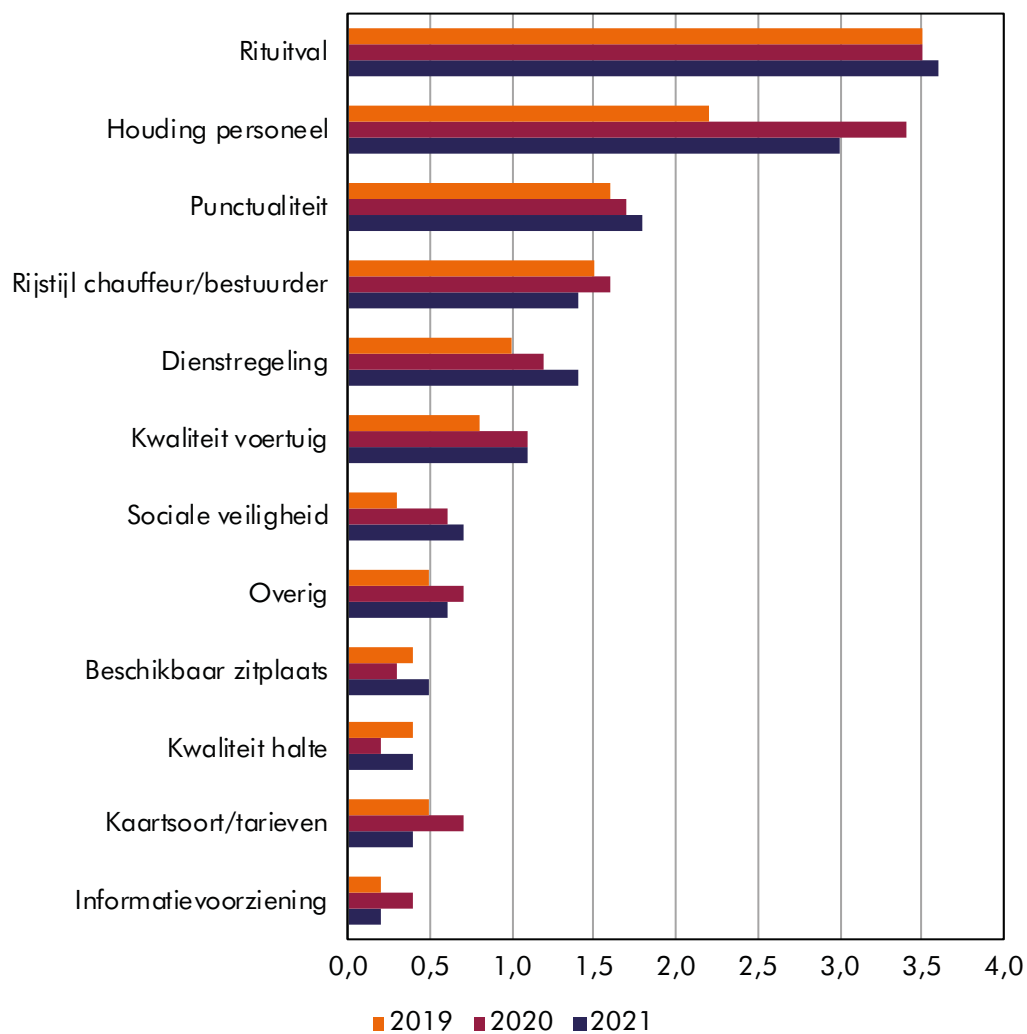
De aspecten waar relatief meer klachten over zijn binnengekomen dan vorig jaar, hebben bijna allen betrekking op de uitvoeringskwaliteit van het aanbod: rituitval, punctualiteit en dienstregeling. Dit kan grotendeels verklaard worden door de noodgedwongen afschalingen van de dienstregeling enerzijds en de toegenomen verkeersdrukke anderzijds.

Aantal klachten per 100.000 reizigers naar categorie (top-5 2021)



De verschillen tussen de concessiegebieden Oost- en West-Brabant m.b.t. de aard van de klachten zijn minimaal, ook als we deze vergelijken met het jaar 2020. Het absoluut aantal geregistreerde klachten is in Oost-Brabant, ook in 2019, wel altijd hoger geweest dan in West-Brabant. Het aantal klachten per 100.000 reizigers lag in 2019 voor West-Brabant nog hoger dan voor Oost-Brabant, maar sinds 2020 is het relatieve aantal klachten in Oost-Brabant veel sneller toegenomen dan in West-Brabant en blijft dit aantal hier dan ook ruim boven het niveau van 2019.

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



Colofon

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

november 2022

