

Onderwerp Dienstregeling openbaar busvervoer 2015 en Trendmonitor 2013

Steller Menno Oedekerck

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 84 46 Bijlage(n) 3

Ons kenmerk 4484414

Datum 9 juli 2014 Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij informeren wij u over de op 20 juni jl. door het Dagelijks Bestuur van het OV Bureau Groningen Drenthe vastgestelde dienstregeling 2015. Op 24 juni heeft u het persbericht over de vastgestelde dienstregeling per email van ons ontvangen. Over de voorstellen voor de dienstregeling 2015 en de tarieven hebben wij u per brief van 28 april 2014 (kenmerk 4326239) geïnformeerd. In uw raadscommissie en raad van respectievelijk 14 mei en 28 mei 2014 heeft u deze voorstellen besproken. Daarbij heeft u een motie over reizigers- en bewonersinspraak OV aangenomen. Met onder andere onze brief van 25 juni jl. hebben wij daarop gereageerd. Aan de toezegging om u de zienswijzen/reacties op de voorstellen voor de dienstregeling 2015 te zenden, geven wij met deze brief invulling. De zienswijzen/reacties zijn als bijlage bij deze brief gevoegd. Met deze brief zenden wij u tevens de trendmonitor 2013 toe.

Dienstregeling 2015

Door consequenties van keuzes buiten invloed van het OV Bureau Groningen Drenthe is het financiële perspectief van het OV Bureau verslechterd. De daarmee samenhangende bezuinigingsopgave op de dienstregeling voor 2015 is € 1,8 miljoen. Met de vastgestelde dienstregeling van 2015 wordt deze gehaald. Er is bewust niet gekozen voor het verhogen van tarieven.

Het Dagelijks Bestuur van het OV Bureau Groningen Drenthe heeft alle ontvangen reacties betrokken bij het vaststellen van de dienstregeling 2015. Met name vanuit de gemeenten Hoogeveen en Meppel kreeg het OV Bureau veel reacties op het voornemen om de stadsdiensten te beperken vanwege de lage bezetting in de avonden en op zondag.

Naar aanleiding van de ontvangen reacties heeft het OV Bureau besloten in de gemeenten Assen, Hoogeveen, Meppel en Haren een deel van de voorgenomen bezuinigingen een jaar uit te stellen. De genoemde gemeenten krijgen een jaar de tijd om toe te werken naar het omzetten van een deel van het openbaar vervoer naar vrijwilligersvervoer. De voorgenomen bezuiniging in de avonden en op zondag

blijft. Waar lijnen in 2015 vervallen zet het OV-bureau, als er geen alternatieven voor de reizigers over blijven, ter overbrugging een LijnBelBus in.

Naast bezuinigingen voegt het OV-bureau ook ritten toe op enkele sterk groeiende lijnen. Zo breidt het OV-bureau het aanbod op de succesformule Q-link uit, door op de paarse lijn vanuit Annen en Zuidlaren naar en in Groningen extra ritten in de spits te bieden. Verder is gekozen voor uitbreiding op de sterk groeiende lijnen 140 Groningen-Delfzijl en 309 Assen Kloosterveen- Groningen.

Tarieven 2015

In het najaar zal het Dagelijks Bestuur OV Bureau de reizigerstarieven voor het jaar 2015 vaststellen. De reizigerstarieven stijgen niet meer dan de gebruikelijke indexering. Zodra deze besluitvorming heeft plaatsgevonden zullen wij u per brief over de vastgestelde tarieven informeren.

Trendmonitor 2013

Deze jaarlijkse monitor bevat de stand van zaken van het busvervoer in de provincies Groningen en Drenthe. In de trendmonitor wordt voor verschillende belangrijke indicatoren weergegeven hoe in 2013 de ontwikkeling is geweest ten opzichte van eerdere jaren. Verder wordt in het rapport stilgestaan bij specifieke producten en de ontwikkeling hiervan. Deze trendmonitor is als bijlage opgenomen. De belangrijke conclusies in de trendmonitor zijn:

- Het algemene cijfer klanttevredenheid GD 2013 is gedaald met een tiende en ligt met een 7,4 op hetzelfde niveau als 2009.
- De algemene klantwaardering GD in 2013 ligt op een zelfde niveau als het landelijke gemiddelde, de HOV-concessie scoort nog aanzienlijk beter.
- Opvallende stijging is de waardering van het kopen van een gemak kaartje naar een 7,5. Reizigers wennen meer en meer aan de OV-chipkaart.
- Opvallende daler is de waardering van het tarief, naar 4,9 voor de GD-concessie resp. 4,5 voor de HOV-concessie.
- Het grootste deel van de busreizigers in Groningen en Drenthe is studenten; in 2013 werden iets minder dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentpashouders.
- In 2013 is een aanzienlijke daling van het gebruik van Eurokaartjes zichtbaar. Dit heeft mogelijk te maken met de relatief grote prijsverhoging. Ook het beleid van het OV-bureau om gebruik OV-chipkaart te stimuleren heeft invloed op de daling.

Voor de goede orde merken wij op dat deze documenten ook digitaal beschikbaar zijn via de website van het OV-Bureau Groningen-Drenthe (www.ovbureau.nl). Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman



de secretaris,
drs. P.J.L.M. (Peter) Teesink

Bijlage 2: Ontvangen schriftelijke reacties op voorstellen Dienstregeling 2015

Ontvangen per brief of mail

Reactienummer	Datum	Inhoud	Actie/voorstel antwoord
1	Brief 23 april 2014	Verzoek tot heroverweging aanpassing busvervoer in Haren en verzoek tot gesprek.	Besloten is de Servicebus niet per 17 augustus op te heffen, maar per 14 december om te zetten naar een LijnBelBus voor een jaar om daarmee de gemeente de mogelijkheid te geven deze vervoersverbinding in te kunnen vullen met vrijwilligersvervoer.
2	Mail 29 april 2014	Graag aandacht voor op tijd vertrekken lijn 15 vanaf HS Groningen en beperken te ruime rijtijd.	Bij de invulling van het blijvend betrouwbaar houden van vertrektijden wordt hier aandacht aan geschonken.
3	Brief 12 mei 2014	Bezwaar tegen extra bussen Oostersingel zolang bussluis in Bloemsingel ontbreekt.	Extra ritten in de dienstregeling vervangen slechts versterkingsbussen die op de betreffende route al rijden.
4	Brief 13 mei 2014	Verrast door maatregel omzet 273 Ter Apel – COA naar vrijwilligersvervoer. Ook niet eens met maatregel.	Overleg vindt hierover plaats met betrokken partijen.
5	divers	Zeer oneens met het niet meer bedienen van de Grote Markt vanwege de bereikbaarheid van het centrum.	Betreft o.a. verbinding Groningen-Zuid met Grote Markt. Keuzes zijn uitgelegd. Indiener blijft van mening dat o.a. Groningen – Zuid ook recht heeft op een directe verbinding met de Grote Markt.
6	23 april 2014	Bezwaar tegen routewijziging lijn 83 via Peelo.	Voorstel is herzien en lijn 83 behoudt zijn huidige route
7	Brief 24 april 2014	Bezwaar tegen routewijziging lijn 83 via Peelo.	Voorstel is herzien en lijn 83 behoudt zijn huidige route
8	16 april 2014	Bezwaar tegen routewijziging lijn 83 via Peelo.	Voorstel is herzien en lijn 83 behoudt zijn huidige route
9	17 april 2014	Verzoek om extra verbindingen te realiseren vanuit Peize met Assen, Eelde en Haren.	Gezien het krappe budget en de noodzaak tot bezuinigen is het niet mogelijk om nieuwe verbindingen te realiseren, waarvan bovendien het geschatte gebruik laag zal zijn
10	Mail 28 maart 2014 en Brief 14	Bezwaar tegen beperking stadsdienst Meppel, omdat deze een grote rol kan krijgen binnen het te ontwikkelen	Is besproken. Besloten is stadsdienst Meppel intact te houden en vervallen alleen ritten na 20 uur als op zondag. Waarbij

Reactienummer	Datum	Inhoud	Actie/voorstel antwoord
	mei 2014	doelgroepenvervoer.	Berggierslanden op zondag met een LijnBelBus wordt bediend.
11	Mail Mei en brief 5 c.q. 12 juni 2014	Bezwaar tegen beperking stadsdienst Hoogeveen, omdat de reismogelijkheden voor de inwoners hierdoor afnemen.	Gezien het beperkt gebruik 's avonds en zondag wordt deze maatregel wel doorgevoerd, evenals het verlagen van de spitsfrequentie op lijn 2. Op lijn 1 blijft in de spits twee keer per uur een bus rijden.
12	Mail mei	Bezwaar tegen het opnemen van Koekange in stadsdienst Meppel en het aanpassen van lijn 38 Hoogeveen – Dwingeloo, reden niet opgegeven.	Besloten is de huidige bediening van Koekange in stand te houden. Vanwege beperkt gebruik wordt de maatregel op lijn 38 wel doorgevoerd.
13	Mail mei	Bezwaar tegen het vervallen van de bediening in de wijken Noorderpark en De Lariks, omdat voornamelijk ouderen hierdoor beperkt worden in hun reismogelijkheden. Er is meer tijd nodig om een alternatief vervoersysteem op te zetten.	In overleg met indiener een tijdelijke oplossing voorgesteld waarmee de wijken Noorderpark en De Lariks en de haltes bij de hoofdingangen van belangrijke verzorgingshuizen bediend blijven met een LijnBelBus.
14	Brief 5 juni 2014	Weinig wijzigingen voor indiener. Inzet 24 meterbussen mooie ontwikkeling.	t.k.n.
15	Brief 5 juni 2014	Brief met als bijlage bij hen ontvangen reacties van enkele politieke partijen en van reizigers. Verzoek van indiener is de langere route van lijn 83 door Assen te heroverwegen. Overige wijzigingen begrijpelijk.	Route door Assen blijft als huidig.
16	Brief 10 juni 2014	Wens tot aansluitende (bel)bus op boot aankomend in Lauwersoog op zaterdag om 8:15 uur.	We zullen bij de nadere uitwerking van de dienstregeling onderzoeken of er mogelijkheden zijn ook op deze boot aan te sluiten met een (bel)bus.
17	Mail 10 juni 2014	Bezwaar tegen versobering stadsdienst Hoogeveen.	Gezien het beperkt gebruik 's avonds en zondag wordt deze maatregel wel doorgevoerd, evenals het verlagen van de spitsfrequentie op lijn 2. Op lijn 1 blijft in de spits twee keer per uur een bus rijden.
18	Brief 16	Verzoekt OV-bureau om	Bezuinigingen worden

Reactienummer	Datum	Inhoud	Actie/voorstel antwoord
	juni 2014	bezuiniging met 1 tot 2 jaar uit te stellen en dan te komen tot een integraal systeem van kleinschalig vervoer en doelgroepen vervoer.	doorgevoerd. Voorgestelde maatregelen leveren voor zo min mogelijk reizigers een verslechtering op. Op de veel gebruikte Q-linerverbindingen worden zelfs meer reismogelijkheden geboden.
19	Mail 15 juni 2014	Voorstellen voor o.a. versnelling reismogelijkheden Eelde – Groningen en wens tot blijvende bediening van de Grote Markt.	Ideeën nemen we mee in overwegingen voor dienstregeling 2016.
20	Brief 17 mei 2014	Verzoekt beperking lijn 38 niet door te voeren zodat voor iedere burger ten alle tijden openbaar vervoer beschikbaar blijft .	Reizigers van lijn 38 kunnen hun reis meestal blijven maken met andere buslijnen.
21	Motie 12 juni 2014	Oproep bezuinigingen stadsdienst Meppel niet door te voeren in afwachting van doelgroepenvervoer onderzoek.	Is besproken. Besloten is stadsdienst Meppel intact te houden en vervallen alleen ritten na 20 uur als op zondag. Waarbij Berggierslanden op zondag met een LijnBelBus wordt bediend.
22	Brief 19 juni 2014 (per mail)	Verzoek bus door Leens en Ulrum en bereikbaarheid van het Hogelandcollege in Wehe den Hoorn.	De routevoering in Leens en Ulrum wordt aangepast door alsnog wel door Ulrum te blijven rijden en de route door Leens te versnellen. Reismogelijkheden van/naar Wehe den Hoorn wijzigen.

Onderwerp Vastgestelde dienstregeling 2015
Datum 24 juni 2014

Dit memo geeft een overzicht van de wijzigingen dienstregeling 2015.

Op 22 april jl. heeft het dagelijks bestuur OV-bureau Groningen Drenthe de hoofdlijnen dienstregeling 2015 vrijgegeven voor reacties. Vanuit zowel gemeenten, reizigers(groepen), bewonersorganisaties als Staten hebben wij reacties op de voorstellen ontvangen. Daarnaast hebben de consumentenplatforms openbaar vervoer Groningen en Drenthe hun advies op de voorstellen gegeven.

Op basis van alle adviezen is op een aantal onderdelen een wijziging doorgevoerd in de voorstellen om te komen tot de definitieve dienstregeling van 2015. De wijzigingen die optreden per dienstregeling 2015 zijn opgenomen in dit memo. Hierbij zijn tevens enkele wijzigingen opgenomen die worden geëffectueerd per dienstregeling 2016.

Ontwikkelrichting

Bij de totstandkoming van de dienstregeling 2015 is de onderstaande ontwikkelrichting als leidraad genomen:

- Bieden van een **hoogwaardig net** met snelle en hoogfrequente lijnen op de vervoersbundels met de grootste vraag naar vervoer en waar vervoersgroei gerealiseerd kan worden (Qliner/Q-link/zware streeklijnen). Deze lijnen kennen veelal een hoge kostendeckingsgraad van ruim boven de 50 procent.
- Bieden van een **basisnet** op verbindingen waar een regelmatige busdienst over de gehele dag gewenst is gezien de reizigersaantallen. De kostendeckingsgraad van deze lijnen is gemiddeld 50 procent.
- Een **aanvullend net** met vervoer voor specifieke doelgroepen die slechts op een beperkt aantal momenten reizen. Voorbeelden zijn speciale scholierenlijnen, nachtbus en vervoer op afroep. Het gebruik van dit vervoer rechtvaardigt de kosten voor de inzet.
- Voor verbindingen waar wel vraag is, maar deze vraag onvoldoende collectief is om een voldoende effectief vervoerssystemen te kunnen bieden, faciliteren van partijen om te komen tot een vervoerssysteem met vrijwilligers.

Uitgangspunten

Onderstaande uitgangspunten zijn gebruikt voor de ontwikkeling van de dienstregeling 2015:

- **Financiën:** Opvangen van minder beschikbaar budget voor dienstregeling 2015 t.w.v. € 1,8 miljoen euro vanwege met name het ontbreken van de indexatie van de Brede Doel Uitkering en negatieve ontwikkeling van de opbrengsten studentenreisrecht.
- **Integraliteit:** Samen ontwikkelen met bus- en treinvervoerders, gemeenten en andere betrokken partijen rekening houdend met elkaars belangen.
- **Eenvoud:** Ingewikkeld waar moet, eenvoudig waar kan.
- **Passende businzet:** Inzet van de soort bus zo goed mogelijk passend binnen de vraag naar het collectieve vervoer.
- **Efficiëntie:** voor vervoersbedrijven ongewijzigd over de gehele concessieperiode
- **Datamanagement:** Steeds slimmer en meer gebruik van data om te komen tot een zo goed mogelijke invulling van de dienstregeling.

Algemene maatregelen

Betrouwbare vertrektijden

Bij het tot stand komen van de dienstregeling wordt veel aandacht geschonken aan het verdergaand betrouwbaarder maken van de dienstregeling. Waar nodig worden vertrektijden van bussen aangepast om de kans op het te vroeg vertrekken van bussen te verkleinen en te laat vertrekken van bussen te verminderen.

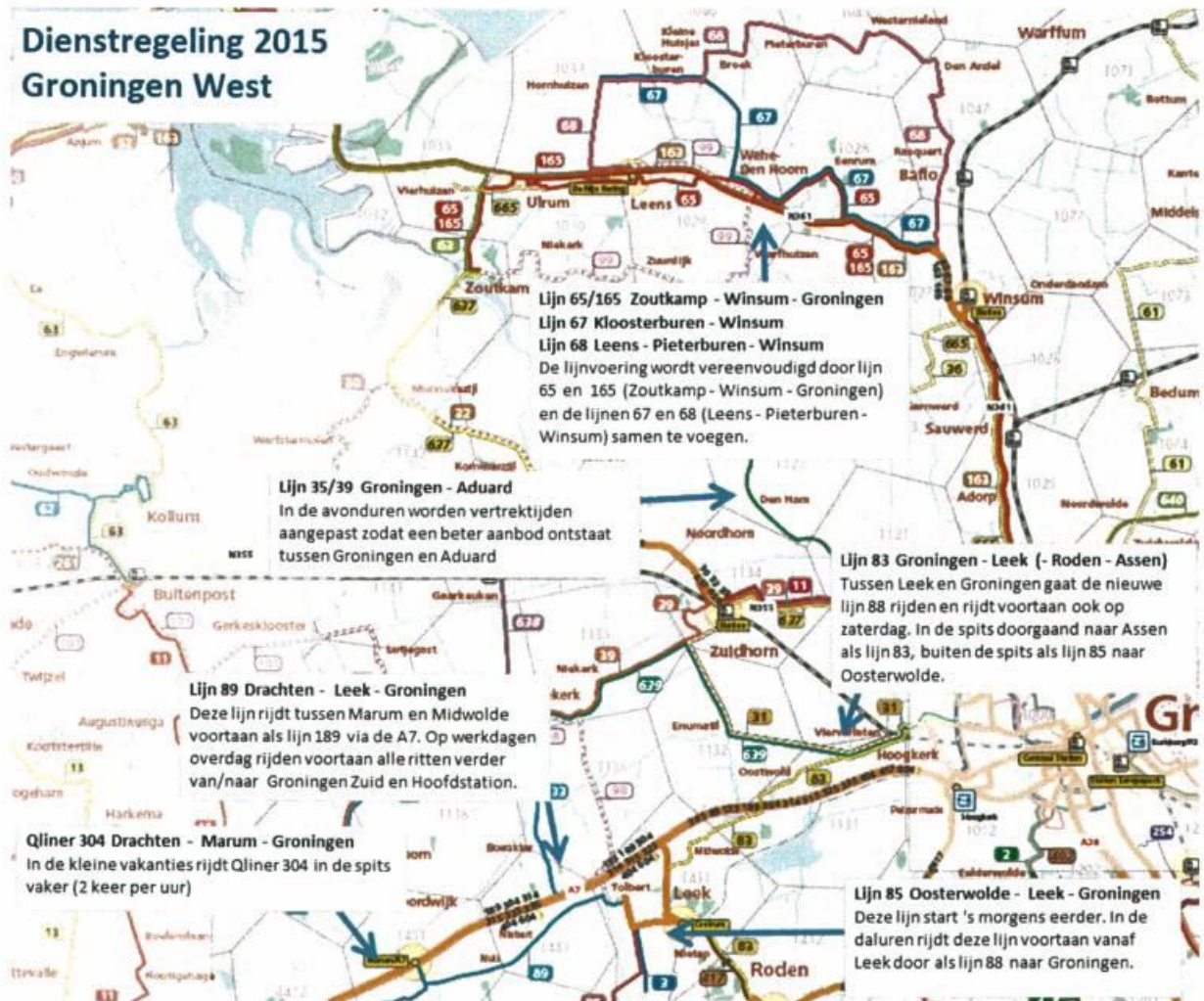


Nachtbussen Groningen

Per 17 augustus 2014 worden de volgende wijzigingen doorgevoerd in het nachtbusnetwerk rondom de stad Groningen:

- Nachtbus 400 Groningen – Annen – Gieten: twee i.p.v. vier ritten zaterdagnacht, deze ritten rijden dan weer via de binnendoor route in Haren, Zuidlaren en Annen i.p.v. via de A28 en N34
- Nachtbus 401 Groningen – Hoogezand – Veendam: vervalt.
- Nachtbus 402 Groningen – Eelde – Vries: mogelijk blijft 1 rit in de zaterdagnacht rijden.
- Nachtbus 404 Groningen – Drachten: vervalt, gemeente Smallingerland overweegt nog een financiële bijdrage te gaan betalen voor behoud van deze lijn.
- Nachtbus 417 Groningen – Roden – Leek: blijft ongewijzigd rijden in zowel de vrijdag- als zaterdagnacht.
- Nachtbus 419 Groningen – Assen: blijft ongewijzigd rijden in de vrijdagnacht, drie van de vier ritten blijven rijden in de zaterdagnacht.

Groningen West



Oosterwolde – Leek – Groningen (lijn 85)

De vertrektijden van buslijn 85 wijzigen zodat in Oosterwolde voortaan aansluiting wordt geboden op andere buslijnen en in Groningen op de treinen. In Haulerwijk blijven de meest gewenste aansluitingen behouden (Waskermeer/Bakkeveen richting Leek v.v. en Oosterwolde – Norg v.v.). In de daluren blijft lijn 85 eindigen in Leek en rijdt dan door als de nieuwe lijn 88, voorheen lijn 83, naar Groningen. Hiermee ontstaat ook in de daluren een rechtstreekse verbinding met Groningen (via Oostwold). In Groningen gaat lijn 85 altijd rijden via het Martini Ziekenhuis en De Wijert. De eerste bus uit Oosterwolde rijdt op verzoek van reizigers ongeveer 45 minuten eerder dan in de huidige dienstregeling en komt om omstreeks 7:15 uur aan op Hoofdstation Groningen.

Drachten – Groningen (Qliner 304)

Via de route Drachten – Marum – Hoogkerk – Groningen rijden op werkdagen Qliner 304 en buslijnen 89/189. In de kleine vakanties zitten de bussen van Qliner 304 in de spits te vol. Vanaf dienstregeling 2015 rijdt Qliner 304 daarom in de kleine vakanties in de spits twee keer per uur.

Drachten – Marum – Leek – Groningen (lijnen 89/189) en Roden – Groningen (lijn 87)

Buslijn 89 rijdt vanaf Drachten via Ureterp, Frieschepalen, De Wilp en Marum voortaan altijd via de route van spitslijn 189 via de A7 naar Groningen (Martini Ziekenhuis - De Wijert – Hoofdstation). In de ochtendspits rijdt lijn 189 twee keer per uur, daarna elk uur. Op werkdagen rijden overdag voortaan alle bussen van/naar Groningen. 's Avonds en in het weekend rijdt lijn 189 alleen tussen Drachten en Marum met aansluiting op Qliner 304. In Drachten sluit lijn 189 voortaan aan op Friese buslijnen en in Groningen op de trein.

Tussen Marum en Leek gaat een vervangende lijn 89 rijden. Deze biedt aansluiting op de schooltijden van RSG De Borgen in Leek en op Q-link 3 naar Groningen. In de daluren wordt deze lijn uitgevoerd als LijnBelBus vanwege beperkt gebruik.

Dalurenlijn 87 Roden – Peize – Hoogkerk – Groningen Zuid komt te vervallen vanwege beperkt gebruik en vervanging door lijn 189 tussen Hoogkerk en Groningen Zuid.

Leek – Oostwold - Groningen (lijn 83)

Buslijn 83 wordt op de route Groningen – Oostwold – Leek lijn 88. In de spits rijdt deze lijn vanaf Leek door als lijn 83 naar Roden – Norg – Assen en terug. In de daluren rijdt deze lijn vanaf Leek door als lijn 85 naar Oosterwolde en terug. In Leek is op die momenten aansluiting op lijn 83 van/naar Norg – Assen.

De nieuwe buslijn 88 rijdt voortaan ook op zaterdag tussen 10 en 18 uur elk uur.

Zoutkamp – Leens – Winsum – Groningen (lijnen 65/165)

Kloosterburen – Winsum (lijn 67)

Leens – Pieterburen – Winsum (lijn 68)

Lijn 65 is de basislijn in de Marne met aanvulling van lijn 165 in de spits. Klanten die 's morgens reizen met lijn 65, lopen 's middags kans dat ze met lijn 165 terug reizen en op een andere halte uitstappen. De volgende wijzigingen worden doorgevoerd:

- Lijn 65 en 165 worden de nieuwe lijn 65. Deze lijn gaat grotendeels via de huidige route van lijn 65 rijden. In Leens komt een vervangende halte voor de haltes Gemeentehuis en Zwembad en wordt de route versneld.
- Ook 's avonds en zondag rijden alle ritten voortaan door naar Groningen Oosterpark - Hoofdstation en vervalt daarmee de overstap bij P+R Kardinge.

In het noordelijk deel van de Marne rijden nu lijnen 67 (Hornhuizen – Wehe den Hoorn – Eenrum – Winsum) en 68 (Leens – Hornhuizen – Pieterburen – Winsum). Dit wordt als volgt aangepast:

- Lijn 67 vervalt, lijn 68 rijdt waar nodig met grote bussen en rijdt vaker in de ochtendspits.
- Lijn 68 gaat in Winsum weer goed aansluiten op de trein. In de spitsuren is er in Leens ook een aansluiting op/van lijn 65 in de belangrijkste richting. Hiermee ontstaan er elk half uur reismogelijkheden van/naar Hornhuizen en Kloosterburen; 1x per uur met overstap in Winsum en 1x per uur met overstap in Leens.
- In Den Andel blijft deze lijn in het dorp halteren, in Baflo komt een vervangende halte aan de provinciale weg.

Oldehove – Groningen (lijn 35)
Surhuisterveen – Groningen (lijn 39)
Zoutkamp – Groningen (lijn 637)

De lijnen 35 en 39 worden ook in de avonduren waar mogelijk op elkaar afgestemd. Hierdoor ontstaan op het gezamenlijke traject meer reismogelijkheden.

Alle ritten van lijn 637 rijden in dienstregeling 2015 tot Zuidhorn met een goede overstapmogelijkheid op lijn 39, 11 en de trein naar Groningen.

Groningen Noord



Delfzijl – Siddeburen (lijn 43)

In de vakantieperiodes rijden voortaan alle ritten met een 8-persoons bus.

Uithuizen – Loppersum (lijn 62)**Ten Boer – Groningen (lijn 47)****Buurtbus Appingedam e.o. (lijnen 91/95/96)**

Zowel lijn 47 als 62 gaat rijden als Buurtbus. Lijn 47 vormt daarbij samen met de huidige buurtbuslijnen 91, 95 en 96 een vernieuwd buurtbusnetwerk.

Delfzijl – Appingedam – Groningen (lijn 40/140)

Vanwege de groei in gebruik gaan op deze lijn meer ritten rijden:

- ↗ Werkdagen buiten vakantieperiodes: Extra spitsrit lijn 40 van Appingedam naar Groningen om 8:30 uur.
- ↗ Korte vakanties: tussen de ochtend- en middagspits een halfuurdienst i.p.v. een uurdienst.
- ↗ Zaterdagen: tussen globaal 10:00 en 18:00 uur een halfuurdienst i.p.v. een uurdienst.

Delfzijl – Scheemda – Winschoten (lijn 119)

Lijn 119 gaat via het station van Scheemda rijden zodat snellere reismogelijkheden ontstaan voor reizigers van Wagenborgen en Nieuwolda richting Groningen.

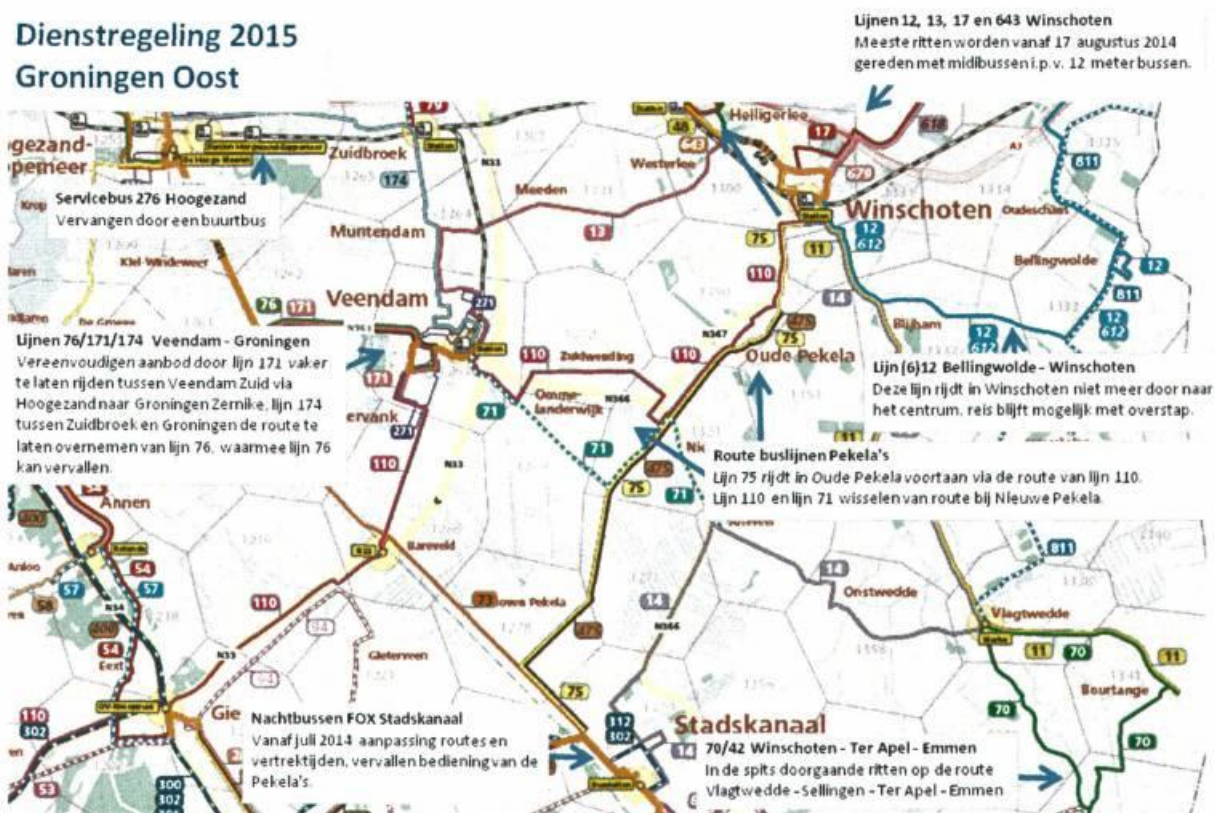
Inzet LijnBelBus (per 17 augustus 2014)

Op de volgende verbindingen worden ritten waarvan meestal geen gebruik wordt gemaakt omgezet naar een LijnBelBusrit:

- ↗ 't Waar – Winschoten (lijn 48) op alle momenten.
- ↗ Scheemda – Zuidbroek (lijn 79) in de middagspits.

Groningen Oost

Dienstregeling 2015 Groningen Oost



Inzet midibussen (per 17 augustus 2014)

Rond Winschoten is de bezetting van een aantal lijnen veelal tussen de 5 en 20 klanten per rit. Daarom gaat Qbuzz op met name de lijnen 12, 13, 17, 612 en 643 voortaan op de meeste ritten met midibussen rijden. Deze bussen hebben 15 zitplaatsen en 20 staanplaatsen. In de vakanties gaat lijn 13 met 8-persoonsbussen rijden.

Inzet LijnBelBus (per 17 augustus 2014)

Op de volgende verbindingen worden ritten waarvan meestal geen gebruik wordt gemaakt omgezet naar een LijnBelBusrit:

- ↗ Winschoten – Veendam (lijn 13) op zaterdag enkele ritten.
- ↗ Vlagtwedde – Bad Nieuweschans (lijn 811) op alle momenten.

Servicebus Hoogezand (lijn 276)

Vanwege het beperkt aantal gebruikers is het niet verantwoord om de Servicebus Hoogezand als OV door te zetten. De kostendekkingsgraad van deze lijn als OV is 5 procent. Deze lijn wordt dan ook omgezet naar een buurtbus, waarbij het OV-bureau de bus bekostigt en de gemeente vrijwillige chauffeurs werft. Mocht dit laatste onverhoopt niet slagen, dan wordt de servicebus Hoogezand beëindigd.

Bad Nieuweschans – Winschoten (lijnen 12/612)

In Winschoten vervalt het lusje vanaf het station via het centrum en Ziekenhuis. Van dit traject wordt nauwelijks gebruik gemaakt.

De spitsritten van lijn 612 krijgen in Bellingwolde een route via de doorgaande weg. Door deze wijziging zijn de meeste reizigers (zijnde scholieren) sneller op hun bestemming.

Emmen – Ter Apel (lijn 42)

Vlagtwedde – Ter Apel (lijn 70)

In de spitsuren gaan doorgaande ritten rijden op de route Emmen – Ter Apel – Vlagtwedde zodat doorgaande reizigers van Vlagtwedde naar Emmen voortaan niet meer hoeven over te stappen.

Winschoten – Oude Pekela – Nieuwe Pekela – Stadskanaal (lijn 75)

Winschoten – Oude Pekela – Nieuwe Pekela – Veendam – Assen (lijn 110)

Lijn 75 gaat in Oude Pekela voortaan via dezelfde route rijden als lijn 110. Voor reizigers biedt dit het voordeel dat bij dezelfde halte kan worden in- en uitgestapt.

Routes van lijnen 71 en 110 worden in Nieuwe Pekela gewisseld zodat meer reismogelijkheden ontstaan vanaf meer haltes in Nieuwe Pekela. Op de route van lijn 71 worden meer LijnBelBusritten aangeboden.



Nachtbus Stadskanaal (per 5 juli 2014)

Na overleg met gemeente Stadskanaal en discotheek FOX is een aangepaste vervoersopzet afgesproken zoals die start vanaf 5 juli. De verbinding van FOX richting de Pekela's komt vanwege minimaal gebruik te vervallen, de inzet richting Gieten, Borger en Ter Apel wordt aangepast.

Veendam – Zuidbroek - Hoogezand – Groningen Zernike (lijn 174)

Veendam – Kielwindeweer – Hoogezand – Groningen Zernike (lijn 171)

Veendam – Kielwindeweer – Hoogezand – Groningen Hoofdstation (lijn 76)

De routes en lijnen tussen Veendam en Groningen worden aangepast waarbij beter wordt aangesloten op de grotere reisbehoeften op de betreffende verbindingen:

- Buslijn 171 blijft rijden vanaf Veendam (Station – Zuid), Kielwindeweer, Hoogezand en Groningen Centrum naar Zernike. In de spits rijdt deze lijn voortaan vaker (in de middagspits van 1 naar 2 keer per uur). Deze lijn vervalt op zaterdagen vanwege laag gebruik.
- Buslijn 174 blijft komende van Veendam vanaf Zuidbroek voortaan in de spits via de route van de huidige lijn 76 naar Groningen rijden. 's Avonds en in het weekend rijden voortaan alle ritten tussen Veendam en Zuidbroek met een 8-persoons bus.
- Spitslijn 76 wordt vervangen door de lijnen 171 en 174.

Servicebus Veendam (lijn 271)

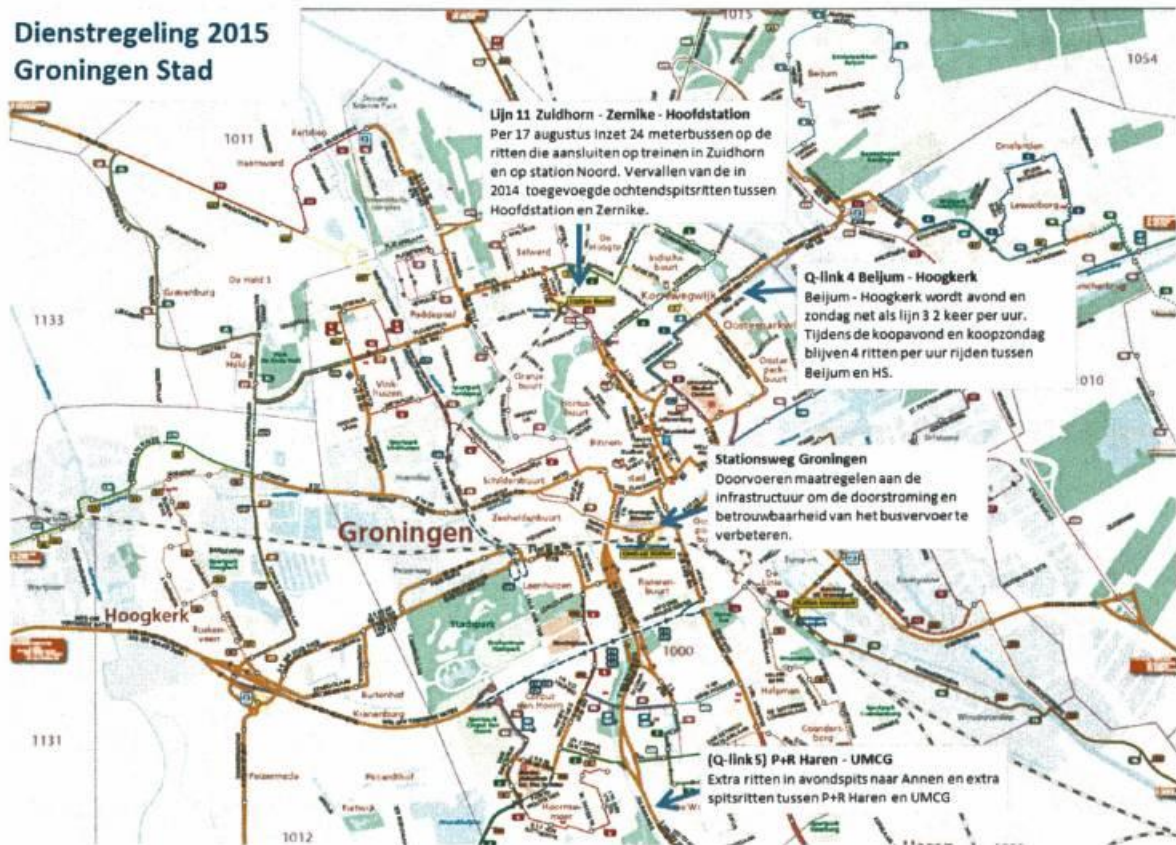
De Servicebus is in 2013 omgezet in een stadsdienst met een toegankelijke 8-persoonsbus. Deze stadslijn vervalt vanaf 2016. Om de gemeente voldoende tijd te geven een alternatieve voorziening met vrijwilligers tot stand te brengen is het besluit voor dienstregeling 2016 reeds nu genomen.

Ter Apel (lijn 273)

Voor dienstregeling 2016 wordt onderzocht op welke wijze de bediening van Ter Apel AZC/PI kan worden geoptimaliseerd. Nu rijdt hier een zeer slecht kostendekkende OV-voorziening die bovenop het reguliere OV als extra voorziening wordt geboden. Het besluit is dat de huidige bediening als openbaar vervoer niet in stand blijft, deze kan bijvoorbeeld worden omgezet in een vervoersysteem dat door vrijwilligers wordt uitgevoerd. Ook kan de keuze erop vallen om een langere loopafstand naar het reguliere OV te accepteren. Om de gemeente en het AZC/PI voldoende tijd te geven om een alternatieve voorziening met vrijwilligers tot stand te brengen is het principebesluit voor dienstregeling 2016 reeds nu genomen.

Groningen Stad

Dienstregeling 2015 Groningen Stad



Zuidhorn – Zernike – Hoofdstation (lijn 11) per 17 augustus 2014

Lijn 11 (P+R Europapark – UMCG – Groningen Noord – Zernike) wordt per 17 augustus 2014 omgezet tot de groene Q-link lijn. Alle ritten die in Zuidhorn en bij station Noord aansluiten op de trein met een overstap richting Zernike worden per 17 augustus gereden met 24-meterbussen. Door de inzet van deze nieuwe grotere bussen vervallen de in januari 2014 toegevoegde spitsritten op lijn 11 op het routedeel Hoofdstation – Station Noord – Zernike.

Stationsweg Groningen: scheiden verkeersstromen

De slechte doorstroming op de Stationsweg in Groningen leidt tot tijdsverlies op de lijnen van en naar het Hoofdstation. Met de wegbeheerder gemeente Groningen worden maatregelen besproken om de doorstroming op de Stationsweg in Groningen te verbeteren. Inzet voor de korte termijn is om de wegen rijstrookindeling in combinatie met de verkeerslichten zodanig in te richten dat een halve minuut op alle lijnen gewonnen kan worden. Dit leidt tot een aanzienlijke besparing, terwijl het kwaliteitsniveau toeneemt. Of en in welke mate dit ook daadwerkelijk gerealiseerd kan worden is op dit moment onderwerp van studie.

Roden/Leek – Beijum – Lewenborg (Q-link 4)

's Avonds en op zondag blijven beide Q-linklijnen (3 en 4) twee keer per uur rijden. Op het gezamenlijke trajectdeel blijven dan ook 4 keer per uur bussen rijden, in de huidige situatie is dat 6 keer per uur. Om zo goed mogelijk aan te sluiten op de vertrektijden van de treinen rijden de bussen om de 10 tot 20 minuten.

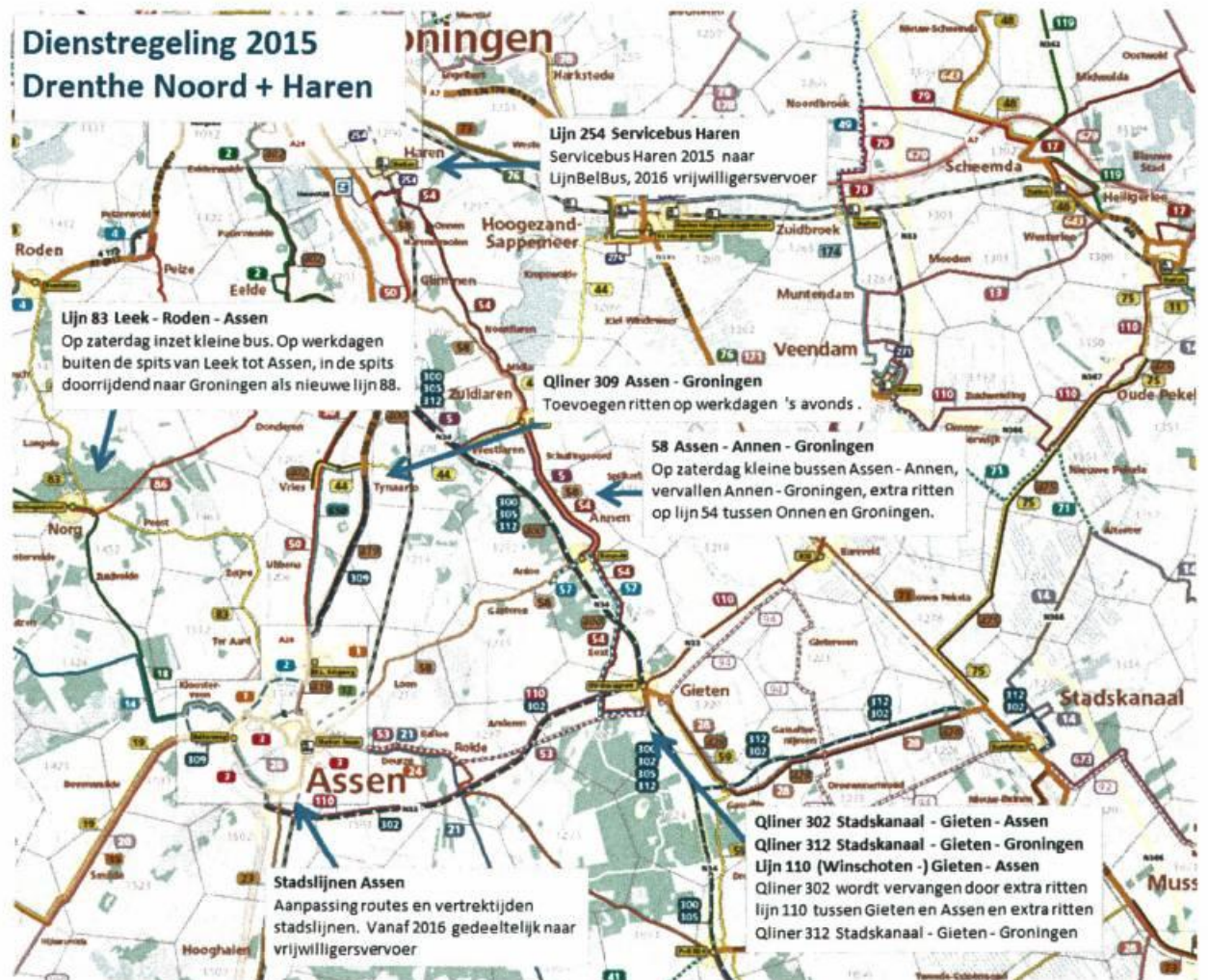
Op donderdagavond, vrijdagavond en koopzondag blijven twee extra ritten per uur rijden tussen Beijum - P+R Kardinge - Grote Markt en Hoofdstation. Op het trajectdeel Kardinge – Grote Markt – Hoofdstation rijdt dan elke 10 minuten een bus. Op de andere avonden is extra inzet niet nodig. Vanaf dienstregeling 2016 wordt een nieuwe gestrekte route door Roden in gebruik genomen.

Annen – Haren – Groningen (Q-link 5)

Q-link 5 kent een toename in het gebruik waardoor in de spitsuren met name tussen P+R Haren en UMCG extra bussen worden ingezet. Op de volgende momenten worden dan ook ritten toegevoegd:

- De periode dat spitsbussen rijden van/naar Annen op werkdagen buiten de vakantieperiode als in kleine vakanties wordt tot omstreeks 18:30 uur aankomend in Annen i.p.v. 18:00 uur.
- In de spitsuren op werkdagen buiten vakantieperiodes gaan tussen 7:30 en 8:30 uur van P+R Haren via Hoofdstation en Grote Markt naar UMCG Hoofdingang zes extra ritten rijden, zodat er een 5-minutendienst ontstaat. 's middags terug rijden drie ritten per uur extra van 15:45 tot 17:05 uur terug, zodat negen bussen per uur rijden.

Drenthe Noord + Haren



Assen – Annen – Haren - Groningen (lijn 58)

Onnen – Haren – Groningen (lijn 54)

Op zaterdagen gaat een 8-persoonsbus rijden tussen Annen en Assen en vervalt lijn 58 tussen Annen – Zuidlaren en Groningen. Q-link 5 biedt een vervoersalternatief tussen Annen – Zuidlaren (en Groningen), een LijnBelBus het vervoer voor Midlaren en Noordlaren. Daarnaast gaan extra ritten van lijn 54 tussen Onnen – Haren – Groningen rijden tussen 10 en 18 uur om zodoende voldoende capaciteit te bieden over de Hereweg in Groningen.

Voor dienstregeling 2016 wordt nader bezien of deze maatregel ook op werkdagen op enigerlei wijze kan worden doorgevoerd.

Leek - Roden – Norg – Assen (lijn 83)

Lijn 83 blijft rijden tussen Assen – Norg – Roden en Leek: op werkdagen met een grote bus, op zaterdag met een kleine bus. Vanaf Leek rijdt deze lijn net als nu door naar Oostwold – Groningen, maar dan onder lijnnummer 88. De overige ritten eindigen in Leek en sluiten daar aan op lijn 88 naar Oostwold – Groningen. In Assen gaat deze lijn goed aansluiten op de Intercity van/naar Zwolle. In Norg vervalt vanwege de snellere route de halte Nagtegaalstraat: vervangende halte is 750 meter verderop.

Stadslijnen Assen (lijnen 1/2/3/12)

- Stadslijn 1 blijft rijden tussen M.L. Kingweg – Marsdijk en station. Voordat deze lijn naar het station rijdt, wordt voortaan de route via het centrum (Doevenkamp – Oostersingel) gereden. Op zaterdagmiddag wordt voortaan weer twee keer per uur gereden i.p.v. een keer per uur. Alle ritten worden voortaan gereden met midibussen i.p.v. 12 meter bussen.
- Stadslijn 1 vervalt tussen station en Pittelo, de bediening van Pittelo wordt overgenomen door lijn 2.
- Stadslijn 2 krijgt een nieuwe route, voortaan wordt vanaf het Ziekenhuis - station – centrum gereden via Pittelo en Peelo naar M.L. Kingweg.
- Stadslijn 3 blijft elk uur rijden op de route Station – Ziekenhuis – Vredeveld. De bediening van Baggelhuizen en De Lariks vervalt.
- Stadslijn 4 wordt elk uur toegevoegd op de route Station – Ziekenhuis – Mandemaat – TT. Hiermee krijgt de TT (circuit, Hall, school met 200 leerlingen en andere bedrijven die zich hier ontwikkelen) een reguliere busverbinding. Omdat de school al op 18 augustus opent, gaan op werkdagen vanaf 18 augustus al enkele ritten rijden op deze verbinding.
- Stadslijn 12 blijft in de avonduren en zondagen ongewijzigd rijden op de route busstation Marsdijk – Marsdijk – Station – Peelo – M.L. Kingweg.
- Nader overleg met de gemeente Assen heeft opgeleverd dat we nog een jaar een vervangende LijnBelBus zullen inzetten voor de vervallen Servicebusbediening in Noorderpark en De Lariks.
- De stadsdienst in Assen vervalt gedeeltelijk per 2016. Desgewenst kan de gemeente Assen toewerken naar vervoer met vrijwilligers.



Groningen – Assen (Qliner 309)

De Qliner tussen Assen en Groningen gaat op werkdagen voortaan ook 's avonds rijden.

Stadskanaal – Gieten – Assen / Groningen (Qliners 302/312)

(Winschoten – Veendam -) Gieten – Assen (lijn 110)

De inzet van bussen op de corridor Stadskanaal – Gieten – Assen / Groningen wordt beter afgestemd op de vraag. Waar de meeste reizigers vanaf de corridor Stadskanaal – Gieten reizen naar Groningen, rijden nu in de daluren enkel bussen naar Assen. De corridor wordt dan ook als volgt aangepast:

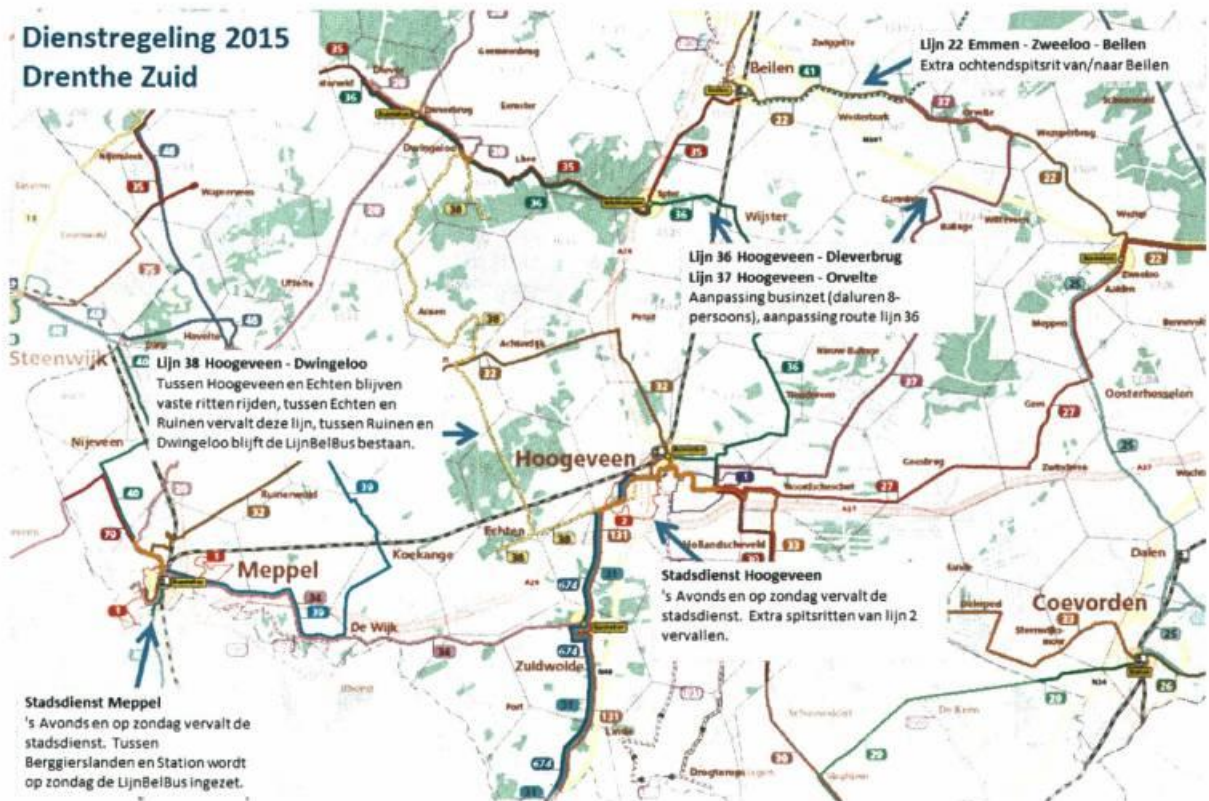
- Qliner 302 vervalt en wordt vervangen door extra ritten op Qliner 312 en 110.
- Qliner 312 krijgt nieuwe vertrektijden en gaat op werkdagen op ongeveer de huidige tijd van Qliner 302 rijden tussen Stadskanaal – Gieten en Groningen. In de spits blijven extra ritten rijden op die momenten dat inzet van extra ritten nodig is. In vakantieperiodes rijdt Qliner 312 voortaan op werkdagen ook minimaal een keer per uur tussen Stadskanaal – Gieten en Groningen.
- Lijn 110 rijdt op werkdagen voortaan twee keer per uur tussen knooppunt Gieten en station Assen.

Servicebus Haren

Deze lijn zou per december 2014 vervallen. Om de gemeente Haren in de gelegenheid te stellen deze lijn om te zetten naar vrijwilligersvervoer wordt voor maximaal een jaar een vervangende LijnBelBus op deze verbinding ingezet.

Reizigers kunnen in enkele gevallen ook als alternatief gebruik maken van lijn 54 die op maandag t/m zaterdag minimaal een keer per uur rijdt op de route Groningen Hoofdstation – Haren (Rijksstraatweg – Waterhuizerweg – Tuindorpweg) – Onnen.

Drenthe Zuid



Emmen – Zweeloo – Beilen (lijn 22)

Een ochtendspitsrit die thans rijdt tussen Emmen – Zweeloo en Westerbork rijdt voortaan door naar Beilen en sluit daar om half acht aan op de trein richting Groningen. Hiermee kan een versterkingsrit op deze route vervallen.

Emmen – Stadskanaal (lijn 15)

Spitslijn 15 rijdt voortaan niet meer via Klijndijk, maar via Weerdinge. In Klijndijk rijden de ritten nu ongeveer op hetzelfde moment als lijn 59, in Weerdinge heeft deze lijn meer toegevoegde waarde.

Stadsdienst Hogeveen (lijnen 1/ 2)

In de bestaande situatie rijdt stadsdienst Hogeveen maandag t/m zaterdag overdag 1 tot 4 keer per uur. 's Avonds tot 22 uur en zondag wordt elk uur gereden. De huidige bediening sluit grotendeels aan bij de behoefte van reizigers. Opvallend is vooral het hoge gebruik op zaterdag door winkelend publiek. Het gebruik op (koop)avond en zondag is beperkt. Dit leidt tot de maatregel om de stadsdienst na omstreeks 20 uur als op zondag te laten vervallen. De spitsritten op lijn 2 vervallen, deze lijn blijft 2 keer per uur rijden.

De stadsdienst in Hogeveen vervalt gedeeltelijk per 2016. Desgewenst kan de gemeente Hogeveen toewerken naar vervoer met vrijwilligers.

Stadsdienst Meppel (lijn 1)

De stadsdienst van Meppel vervalt op werkdagen na 20 uur en op zondagen. Reizigers van/naar Krakeel kunnen 's avonds en zondag gebruik maken van lijn 34, voor Koedijkslanden en Berggierslanden wordt een LijnBelBus op de route van de stadsdienst ingezet.

De stadsdienst in Meppel vervalt (gedeeltelijk) per 2016. Desgewenst kan de gemeente Meppel toewerken naar vervoer met vrijwilligers.

Meppel- Ruinen/Zuidwolde - Hoogeveen (lijnen 31/32/34)

Vanwege het vervallen van de stadsdiensten in Meppel en Hoogeveen op zondag krijgen vooralsnog alleen in 2015 de streeklijnen 31 (Hoogeveen – Zuidwolde), lijn 32 (Hoogeveen – Ruinen – Meppel) en 34 (Zuidwolde – Meppel) enkele vaste ritten waarvoor van te voren niet gebeld hoeft te worden.

Hoogeveen – Dwingeloo / Orvelte (lijnen 36/37)

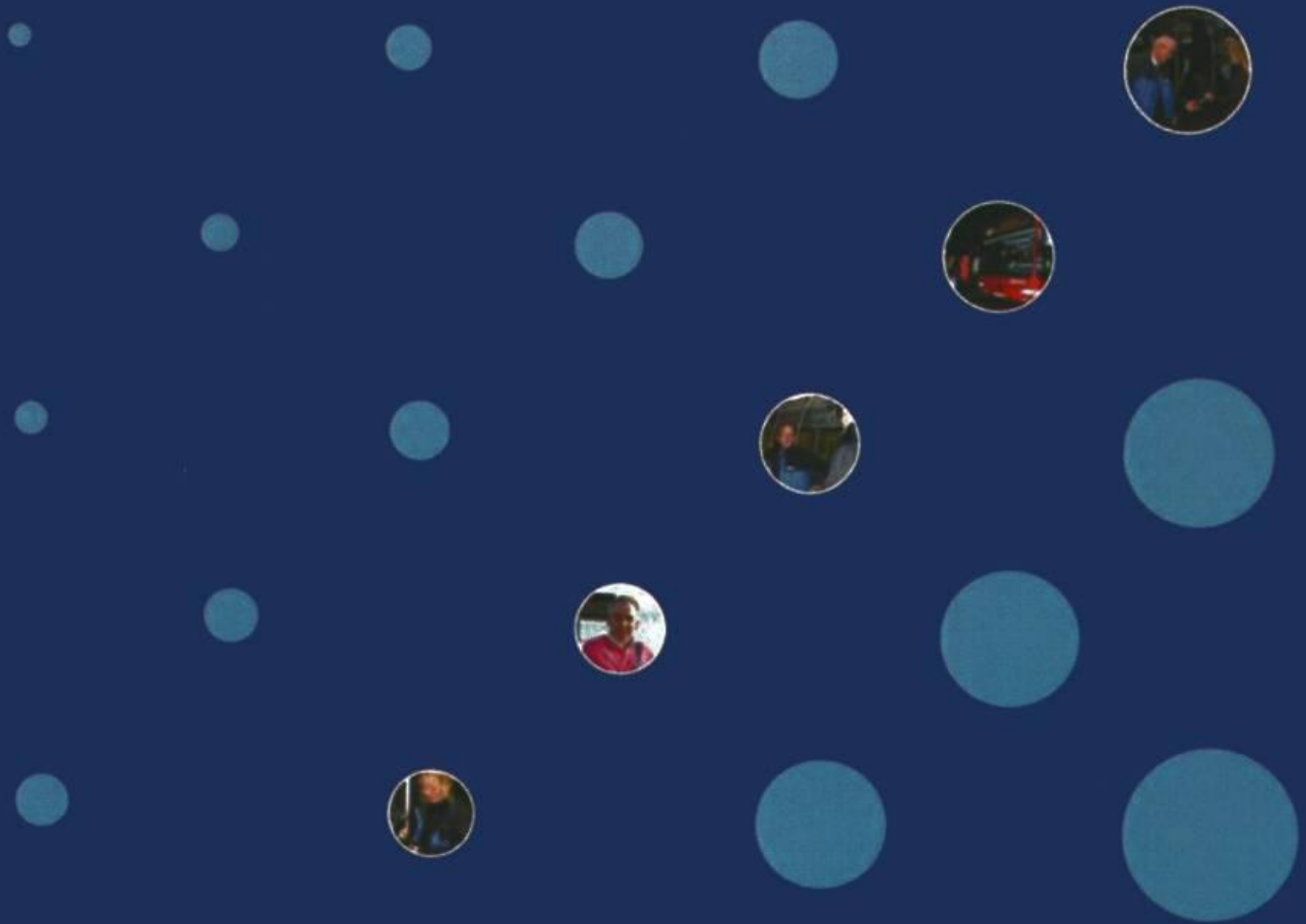
Lijn 36 rijdt in Lhee voortaan een snellere route. Het bestaande spitstraject Dwingeloo – Diever in lijn 36 wordt beperkt gebruikt. Daarom wordt voorgesteld om de ritten in de spits zoals in de daluren in te korten tot Dieverbrug. Daarnaast wordt de materieelinzet op lijn 36 en 37 beter afgestemd op de vraag door inzet van kleinere bussen.

Hoogeveen - Dwingeloo (lijn 38)

Deze lijn wordt gesplitst:

- Tussen Hoogeveen en Echten blijft lijn 38 rijden
- Het gedeelte tussen Echten en Ruinen wordt opgeheven. Reizigers van Ruinen naar Hoogeveen kunnen reizen met lijn 32.
- Tussen Ruinen en Dwingeloo wordt lijn 38 vervangen door LijnBelBuslijn 46. Reizigers van Dwingeloo naar Hoogeveen kunnen reizen met lijn 36.

Trendmonitor 2013



Inhoud

1	ONTWIKKELINGEN OV-BUREAU GRONINGEN DRENTHE	3
2	KLANTPERSPECTIEF	4
2.1	KLANTTEVREDENHEIDSCIJFERS	4
2.2	GRONINGEN DRENTHE (GD-CONCESSIE)	5
2.3	HOOGWAARDIG OPENBAAR VERVOER (HOV-CONCESSIE)	6
2.4	DIGITAAL REIZIGERS PANEL	6
2.5	KLACHTEN	8
2.6	SOCIALE VEILIGHEID	9
3	ONTWIKKELING VAN HET OV ALGEMEEN	10
3.1	REIZIGERS	10
3.2	AANBOD DIENSTREGELINGUREN	12
3.3	REIZIGERSOPBRENGSTEN	13
3.4	OV-CHIPKAART	17
4	ONTWIKKELING VAN SPECIFIEKE PRODUCTEN	19
4.1	QLINERS	19
4.2	P+R CITYBUS	20
4.3	LIJNBELBUS	21
4.4	SERVICEBUS	21
4.5	REGIOTAXI	23
	BIJLAGE CONCESSIE-INDELING	25

1 Ontwikkelingen OV-bureau Groningen Drenthe

De Trendmonitor laat trends en ontwikkelingen van belangrijke indicatoren op het gebied van openbaar vervoer zien, belicht vanuit verschillende perspectieven op een hoog aggregatieniveau en enkele specifieke ontwikkelingen op lijnniveau.

Dit rapport bevat een kwantitatieve weergave van ontwikkelingen die in het jaar 2013 hebben plaatsgevonden in het openbaar busvervoer in de provincies Groningen en Drenthe. Om de ontwikkelingen in historisch perspectief te zetten zullen niet alleen de getallen van 2013 worden gepresenteerd maar ook die van voorgaande jaren.

In het najaar van 2009 zijn de concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe opnieuw aanbesteed. In deze aanbesteding is gekozen voor een grote concessie (GD) en daarnaast een Qliner-concessie (HOV) en zes regioconcessies met daarin kleinschalig openbaar vervoer en de Regiotaxi. De nieuwe concessie-indeling heeft als gevolg dat cijfers uit voorgaande jaren niet één op één kunnen worden vergeleken. In vele gevallen wordt in tabellen zowel de nieuwe als de oude concessie-indeling gebruikt. Daar waar nodig worden aannames gemaakt om verschillende jaren met elkaar te kunnen vergelijken.

In 2015 zal het OV-bureau – binnen de juridische en marktmogelijkheden – gaan werken volgens het principe van Open Data. Dit betekent dat een ieder in beginsel gebruik kan maken van de gebruikte data voor deze Trendmonitor. Reizigers, onderzoekers en bedrijven kunnen hiermee desgewenst hun voordeel doen. Het OV-bureau verwacht dat hierdoor te zijner tijd nieuwe marktmogelijkheden ontstaan.

De voornaamste conclusies van 2013 zijn:

- Het algemene cijfer klanttevredenheid GD 2013 is gedaald met een tiende en ligt met een 7,4 op hetzelfde niveau als 2009.
- De algemene klantwaardering GD in 2013 ligt op een zelfde niveau als het landelijke gemiddelde, de HOV-concessie scoort nog aanzienlijk beter.
- Opvallende stijging is de waardering van het kopen van een gemak kaartje naar een 7,5. Reizigers wennen meer en meer aan de OV-chipkaart.
- Opvallende daler is de waardering van het tarief, naar 4,9 voor de GD-concessie resp. 4,5 voor de HOV-concessie.
- Panelleden van het Digitaal Reizigers Panel (DRP) vinden punctualiteit het belangrijkste aspect van reizen met de bus.
- In 2013 zijn er minder klachten dan in voorgaande jaren, deels overigens veroorzaakt door de momenten van de dienstregelingwijzigingen.
- De meeste klachten blijven te maken houden met personeel of betrouwbaarheid.
- Het aantal gemelde incidenten sociale veiligheid openbaar vervoer (SVOV) is verder afgenomen.
- Bezuinigingen, prijsverhogingen en economische ontwikkelingen hebben waarschijnlijk gezorgd dat het aantal reizigers in 2013 is teruggevallen naar het niveau van vóór 2009. Hetzelfde geldt voor de reizigerskilometers.
- Het seizoenspatroon van reizigerskilometers vertoont een stabiel beeld.
- Het aantal geboden versterkingen is het laagst van de afgelopen 4 jaar.
- Door prijsverhogingen op zowel regionale als landelijke kaartsoorten is in 2013 sprake van een toename van de opbrengsten.
- Het grootste deel van de busreizigers in Groningen en Drenthe is studenten; in 2013 werden iets minder dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentpashouders.
- In 2013 is een aanzienlijke daling van het gebruik van Eurokaartjes zichtbaar. Dit heeft mogelijk te maken met de relatief grote prijsverhoging.
- De meeste ritten met een OV-chipkaart worden gemaakt in Stad Groningen met stadslijnen, de meeste kilometers met de OV-chipkaart worden gemaakt door Qliners.
- Het aantal reizigerskilometers van LijnBelbussen is verder gedaald in 2013.
- Het aantal reizigers van Servicebussen is aanzienlijk gedaald.
- Voornamelijk door aanpassingen van de vervoersvoorwaarden van de Regiotaxi zijn de kosten voor deze productsoort bijna gehalveerd.

2 Klantperspectief

2.1 Klanttevredenheidscijfers

Jaarlijks wordt in een landelijk onderzoek de klanttevredenheid van reizigers gepeild.

Enquêteurs gaan bus, tram en metro in om de mening van reizigers op verschillende onderdelen te toetsen. Het onderzoek wordt langjarig op eenzelfde wijze uitgevoerd en vormt zo een goede basis om ontwikkelingen op lange termijn te onderscheiden.



In onderstaande tabel zijn de resultaten opgenomen van de laatste tien jaar. Het cijfer representeert de gemiddelde score op meerdere aspecten.

Tabel 1: Algemene score per concessie

Concessiedeel	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
HOV	-	-	-	-	-	-	7,7	7,5	7,5	7,6
GD*	-	-	-	-	-	-	-	-	7,5	7,4
Groningen Stad	7,1	7,3	6,9	7	7,3	7,4	7,6	7,5	-	-
Groningen/Drenthe Streek*	7,1	7,1	7,1	7,1	7	7,4	7,6	7,4	-	-
GGD Groningen	7,2	7	7,1	-	-	-	-	-	-	-
GGD Drenthe	7	7,2	7,1	-	-	-	-	-	-	-
ZOD	7,2	7,1	6,9	7,5	7,2	7,4	-	-	-	-
ZWD	6,8	7,3	7,3	7,4	7,4	7,7	-	-	-	-

* In onderzoeksgebied GD zijn Groningen Stad en Groningen Streek samengevoegd (2012)

** In onderzoeksgebied Groningen/Drenthe streek zijn GGD Groningen, GGD Drenthe (2007) en ZOD, ZWD (2010) samengevoegd

Het nieuwe materieel in de nieuw aanbestede concessies heeft in 2010 geleid tot hoge waarderingen, voor de GD-concessie geldt dat in de afgelopen jaren de algemene klantwaardering weer langzaam is gedaald.

In 2013 ligt de klantwaardering weer op het niveau van 2009, het laatste jaar van de vorige concessie.

Ook de HOV-concessie vertoonde afgelopen jaren een lagere waardering dan het eerste concessiejaar maar in 2013 is weer een licht stijging gerealiseerd.

Tabel 2: Algemeen klantoordeel 2012 per concessie/referentie/landelijk

Concessiedeel	concessie	referentie	landelijk
Groningen/Drenthe	7,4	7,4	7,4
HOV	7,6	7,4	7,4

De gedaalde klantwaardering in 2013 van de GD-concessie, in combinatie met een gelijkblijvende klantwaardering op landelijk niveau van andere concessies betekent dat de GD-concessie niet meer beter

scoort dan het landelijk gemiddelde en andere referentiegebieden.

De stijging van de klantwaardering in 2013 van de HOV-concessie betekent dat deze concessie wel beter

scoort dan de gemiddelde landelijke klantwaardering of gemiddelde klantwaardering van gelijkwaardige referentiegebieden.

2.2 Groningen Drenthe (GD-concessie)

In het jaarlijkse onderzoek klanttevredenheid is vanaf 2012 geen onderscheid meer gemaakt tussen Groningen/Drenthe streek en Groningen Stad. Onderstaande tabel is de weergave van de klanttevredenheid van busvervoer in de GD-concessie.

Net als in 2012 neemt de waardering op het onderdeel "gemak kaartje kopen" en "gebruiksgemak OV-chipkaart" verder toe. Na de invoering van de OV-chipkaart is het klantoordeel op "gemak kaartje kopen" scherp gedaald. Inmiddels is de waardering weer een 7,5. Verder is een opvallende stijger het onderdeel "vriendelijkheid". Inspanningen op dit gebied lijken

zich te vertalen in een cijfer dat afgelopen jaren niet zo hoog is geweest.

Een opvallende daler is het element "informatie bij vertragingen", de laatste jaren was een stijgende trend waarneembaar door het beschikbaar komen van dynamische reizigersinformatie. In 2013 heeft deze trend zich niet doorgezet en is voor het eerst sinds jaren een daling van waardering. Een andere noemenswaardige daler is de waardering van "tarief", de prijsverhogingen begin 2013 hebben ervoor gezorgd dat voor het eerst het cijfer onder de 5,0 is geraakt.

In het algemeen valt voor 2013 op dat de waardering voor elementen die te maken hebben met comfort gemiddeld beter scoren dan in 2012. Daarentegen is de klantwaardering op elementen die te maken hebben met de reis gemiddeld een lager cijfer scoren dan in 2013. De categorie "reiskenmerken" bevat als enige groep onvoldoendes.

Tabel 3: Klanttevredenheid Groningen/Drenthe

Groningen/Drenthe							
Comfort	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
zitplaats	83	87	87	89	86	83	84
netheid	64	64	66	75	74	72	74
vriendelijkheid	71	72	73	76	75	74	77
rijstijl	69	69	71	74	73	72	73
Gemak	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
in-uitstap	81	82	84	87	85	86	85
informatie algemeen	71	72	74	75	75	74	75
kaartje kopen	83	82	82	76	72	74	75
gebruik OV-chipkaart	-	-	-	70	72	75	80
reissnelheid	71	71	73	75	74	75	75
Reiskenmerken	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
geluid	62	61	62	68	67	67	66
informatie vertragingen	37	37	41	43	44	45	43
tarief	59	58	59	56	54	52	49
punctualiteit	66	68	71	74	73	70	70
frequentie	64	65	68	72	69	71	67
Veiligheid	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
algemeen	78	78	79	80	80	80	79
rit	80	81	81	83	83	81	81
instaphalte	77	78	79	80	79	79	79

Opvallende uitschieter t.o.v. vorig jaar 

2.3 Hoogwaardig openbaar vervoer (HOV-concessie)

Voor de concessie HOV, de Qliner 305 (Emmen-Groningen), Qliner 314 (Drachten-Groningen) en tot 2012 Qliner 327(Hoogeveen-Emmen) geldt dat in vergelijking met de GD-concessie dezelfde ontwikkelingen waarneembaar zijn.

Net als in 2012 neemt de waardering op het onderdeel "gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo" toe. Ook voor HOV geldt dat na de invoering van de OV-

chipkaart het klantoordeel op dit onderdeel een waardering scoort van 7,5.

Verder vertoont de HOV-concessie ook een scherpe teruggang in de waardering van het tarief. De prijsverhogingen begin 2013 is de meest waarschijnlijke oorzaak.

Tabel 4: Klanttevredenheid HOV-concessie

HOV				
Comfort	2010	2011	2012	2013
zitplaats	88	83	84	85
ruimte	77	74	74	74
vriendelijkheid	78	76	77	77
rijstijl	77	74	76	77
Gemak	2010	2011	2012	2013
gemak in-uitstap	82	81	82	82
informatie algemeen	69	73	74	73
kaartje kopen	71	70	71	75
gebruik OV-chipkaart	66	73	77	79
reissnelheid	78	78	80	80
Reiskenmerken	2010	2011	2012	2013
geluid	66	66	66	66
informatie vertragingen	39	40	41	41
tarief	47	50	49	45
punctualiteit	77	74	76	75
frequentie	71	69	75	76
Veiligheid	2010	2011	2012	2013
algemeen	80	79	80	79
rit	83	82	82	81
instaphalte	77	77	79	78

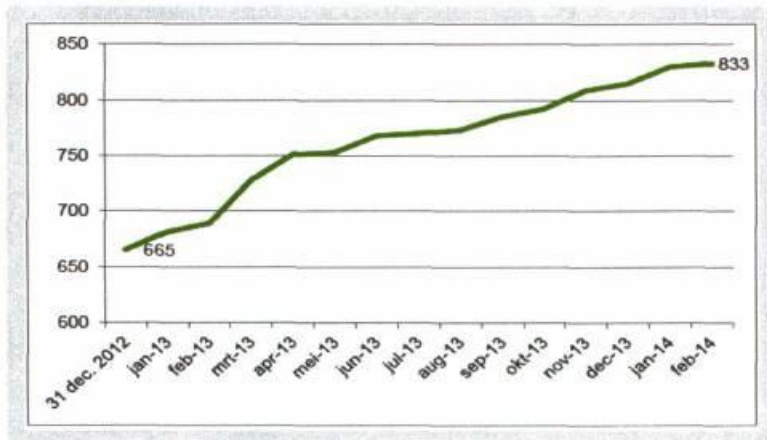
Opvallende uitschieter t.o.v. vorig jaar 

2.4 Digitaal Reizigers Panel

Het OV-bureau maakt voor het verkrijgen van inzicht in de klantperceptie gebruik van een Digitaal Reizigers Panel (DRP). Dit panel bestaat uit reizigers die gebruik maken van de bus en periodiek hun bevindingen terugkoppelen door middel van verschillende onderzoeken.

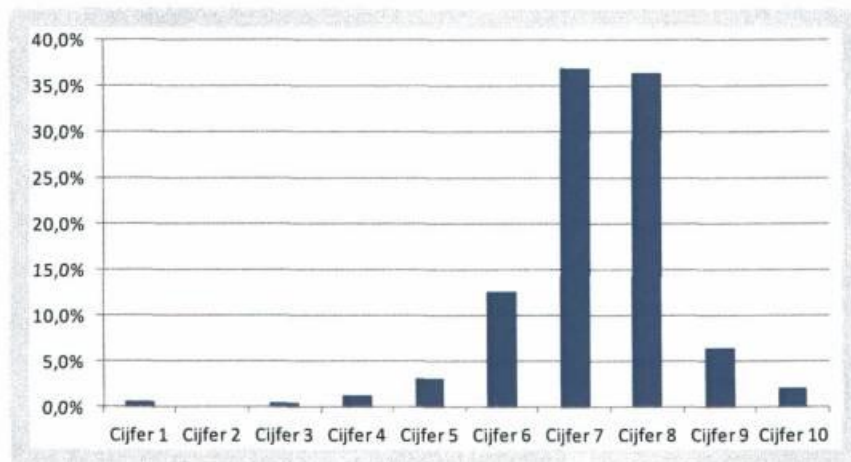
De omvang van het panel is in 2013 gestegen van bijna 700 leden naar ruim 800 leden.

Grafiek 1: Aantal panelleden Digitaal Reizigers Panel



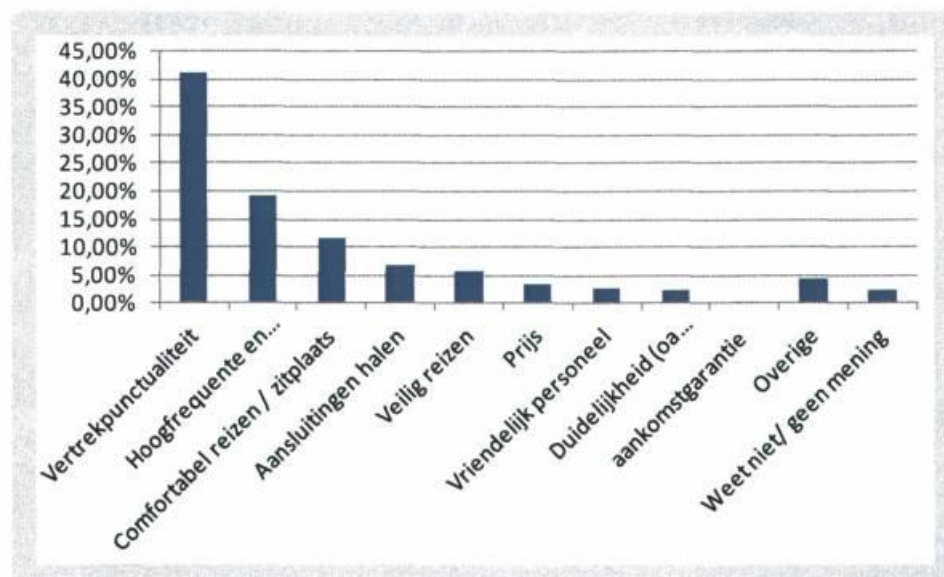
Het algemene oordeel van de panelleden komt overeen met het landelijk onderzoek van de klantbarometer, de meeste leden waarderen het busvervoer met een 7 of 8.

Grafiek 2: Algemene waardering door leden Digitaal Reizigers Panel



Bij de vraag aan de panelleden wat het belangrijkste aspect van reizen met de bus is, is het meest gegeven antwoord "punctualiteit", gevolgd door "frequentie/dienstregeling".

Grafiek 3: Meest belangrijke aspect van reizen met de bus door leden Digitaal Reizigers Panel



2.5 Klachten

Naast klantwaardering geeft het aantal klachten een beeld van de reizigerswaardering voor het product. Een aanzienlijk deel van de klachten heeft te maken met dienstregelingwijzigingen. Dit is te zien aan de piek in 2012.

Naast dit effect van dienstregelingwijzigingen is het aantal klachten in 2013 over de OV-chipkaart afgenomen. Mensen raken meer vertrouwt met het nieuwe product wat betekent dat er minder klachten over zijn. De klachten over andere onderwerpen zijn vergelijkbaar aan voorgaande jaren.

Tabel 5: Totaal aantal klachten over de afgelopen jaren

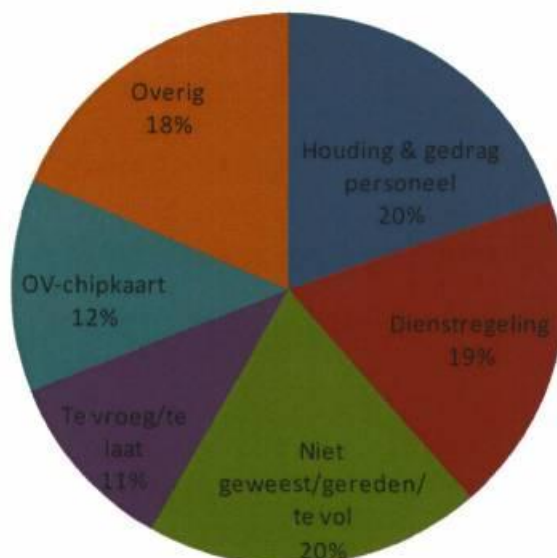
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
GGD	2.906	3.885	4.711	4.136	4.116				
ZOD	451	273	269	366	196				
ZWD	209	65	70	68	23				
GD						5.398	3.399	4.545	2.820
HOV						162	106	89	51
KLOV						140	134	144	234
	3.566	4.223	5.050	4.570	4.335	5.700	3.639	4.778	3.105

* gecorrigeerd voor klachten stakingen (2400 stuks) samengevoegd

Minder klachten in 2013 over de dienstregeling en de OV-chipkaart betekent dat de verhoudingen anders liggen dan vorig jaar maar de grootste categorie is nog

steeds klachten over uitvoeringsgerelateerde aspecten, te weten personeel en betrouwbaarheid.

Grafiek 4: Verdeling categorieën klachten GD 2013

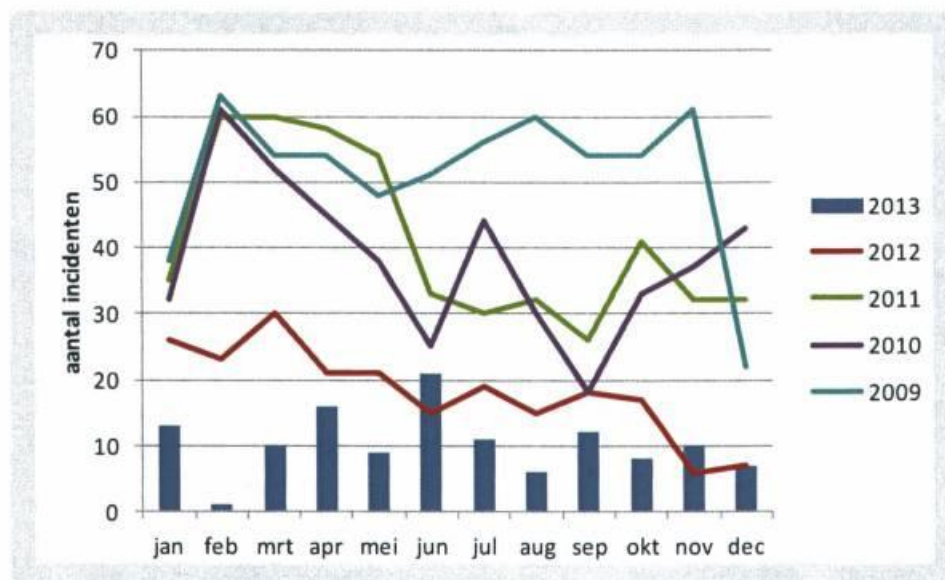


2.6 Sociale veiligheid

Belangrijk onderdeel van de klantbeleving is ook de veiligheid in de bus, onderstaand is een grafiek opgenomen van het aantal incidenten sociale veiligheid dat gemeld is door chauffeurs aan de centrale verkeersleiding. Gezien het aantal geringe incidenten in de andere concessies is de GD-concessie opgenomen om inzicht te geven. In de GD-concessie zijn in 2013 in

totaal 124 incidenten op gebied van sociale veiligheid gemeld door chauffeurs, een aanzienlijke daling ten opzichte van 2012 (218 incidenten) en 2011 (in totaal 493 stuks). Vanaf eind 2011 is een zichtbare trend van minder meldingen, dit kan te maken hebben met minder incidenten, maar ook met een veranderde registratie van incidentmeldingen.

Grafiek 5: SVOV-incidenten GD-concessie 2013



Naast het aantal gemelde incidenten sociale veiligheid is ook van belang wat de ernst van het gemelde incident is. Landelijk is een standaard afgesproken voor

het coderen van incidenten sociale veiligheid, nl. de ABC-methodiek.

Tabel 6: Incidenten SVOV per ABC-categorie

Categorie	2009	2010	2011	2012	2013
A - mishandeling/bedreiging/vandalisme	356*	88	91	73	61
B - belediging/schelden/betalingsprobleem	240	300	347	133	58
C - overtreding huisregels	52	62	37	12	5
Totaal	648	450	475	218	124

*Hiervan waren 316 incidenten gerelateerd aan meldingen vandalisme

Net als in 2012 dalen in 2013 op alle subcategorieën de meldingen aanzienlijk, ook hiervoor geldt dat het aantal incidenten gedaald is maar het kan ook te maken hebben met een veranderde registratie. Dit geldt

vooral voor incidenten die vallen in categorie B of categorie C.

3 Ontwikkeling van het OV algemeen

Naast indicatoren met betrekking tot de klantbeleving heeft het OV-bureau ook enkele prestatie-indicatoren ter beschikking voor de monitoring van algemene ontwikkelingen. In onderstaande grafieken zijn trends weergegeven van reizigersaantallen, reizigerskilometers, aanbod dienstregeling en reizigersopbrengsten

van de afgelopen jaren. Volgend op de jaaroverzichten is voor de reizigersaantallen en de reizigersopbrengsten per concessie de ontwikkeling van het aantal reizigers en reizigerskilometers per maand in 2013 weergegeven.

3.1 Reizigers

Tabel 7: Reizigersaantallen per concessie

jaar	GGD	Q315	ZOD	ZWD	Eindtotaal
2005*	31.378.332	79.279	1.841.696	210.087	33.509.394
2006	34.541.470	181.126	1.982.477	769.973	37.475.046
2007	34.780.364	194.331	2.236.301	747.737	37.958.733
2008**	34.067.116	202.692	2.054.963	744.889	37.069.661
2009	37.627.474	272.973	2.031.354	762.531	40.694.333
jaar	GD	HOV	Q315	KLOV	Eindtotaal
2010	37.599.058	746.229	227.211	885.938	39.458.436
2011	38.077.424	921.649	311.855	1.015.147	40.326.075
2012	38.322.126	978.070	445.693	908.855	40.654.744
2013	36.371.998	1.131.609	-	692.857	39.196.464

*rood heeft betrekking op slechts een deel van het jaar, als gevolg van de start van een concessie

**door de stakingen in 2008 is het aantal reizigers in dat jaar aanzienlijk lager

Begin 2010 kenmerkte zich door extreme weersomstandigheden, waardoor de reizigersaantallen in 2010 aanzienlijk lager waren. In 2011 en 2012 hebben de reizigersaantallen zich hersteld. Bezuinigingen, prijs-

verhogingen en doorwerking economische situatie hebben vermoedelijk een rol gespeeld in de terugval van het aantal reizigers in 2013 naar het niveau van vóór 2009.

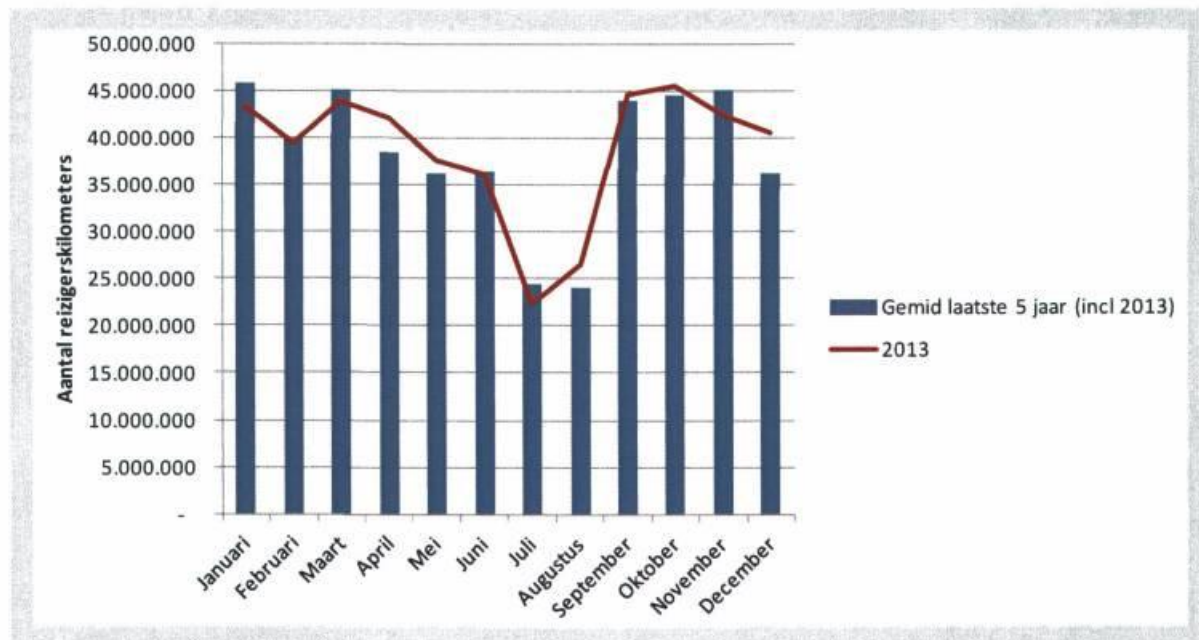
Tabel 8: Reizigerskilometers per concessie

jaar	GGD	Q315	ZOD	ZWD	Eindtotaal
2005	357.046.620	4.201.764	18.416.967	2.458.020	382.123.371
2006	385.661.184	9.599.633	19.824.766	9.008.696	424.094.279
2007	392.999.015	10.299.555	22.363.004	8.748.139	434.409.713
2008	400.318.868	10.742.702	20.549.625	8.715.206	440.326.401
2009	424.924.430	13.080.238	20.313.543	8.809.284	467.127.495
jaar	GD	Q315	HOV	KLOV	Eindtotaal
2010	416.295.186	12.038.098	32.318.236	n.v.t.	460.651.520
2011	413.831.898	15.543.062	39.748.721	n.v.t.	469.123.681
2012	428.449.360	21.476.819	41.844.552	n.v.t.	491.770.731
2013	416.716.511	-	48.653.894	n.v.t.	465.370.405

De reizigerskilometers 2013 vertonen eenzelfde beeld als de ontwikkeling van aantal reizigers, er is sprake van een afname als gevolg van bezuinigingen en prijsverhogingen. In de Trendmonitor van 2012 leek sprake te zijn van een daling van reizigerskilometers. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat hier geen sprake van is geweest. Het aantal reizigerskilometers 2012 is naar aanleiding hiervan aangepast.

Gedurende een kalenderjaar vertoont het aantal reizigers en het aantal reizigerskilometers een gemiddeld patroon. Vooral tijdens de zomermaanden is er een afname van het gebruik van openbaar vervoer. Het patroon van 2013 komt goed overeen met het gemiddelde patroon.

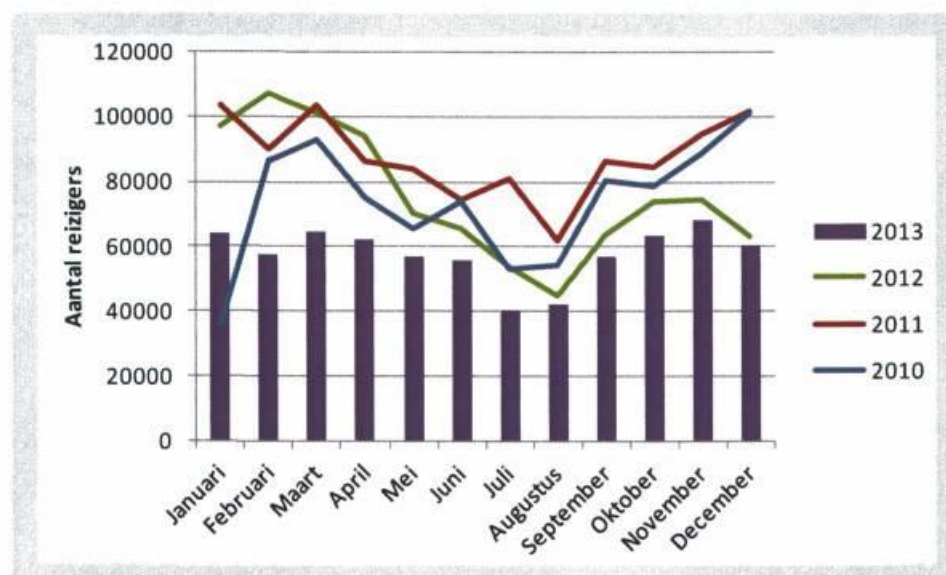
Grafiek 6: Gemiddelde spreiding kilometers per maand van afgelopen 5 jaren



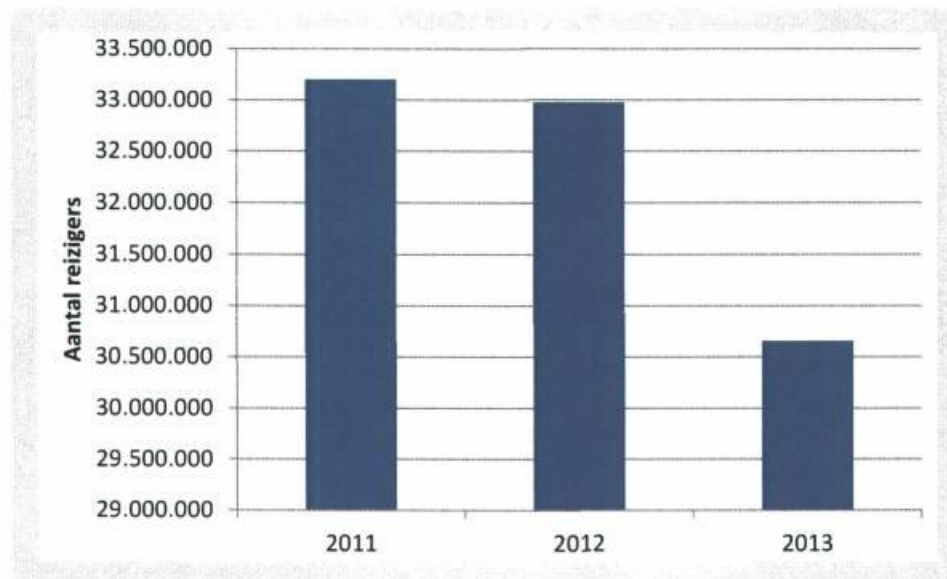
Vanaf april 2010 zijn betrouwbare tellingen beschikbaar van de aantallen reizigers in zes regioconcessies. In de loop van 2012 is door grootschalige bezuinigingen het aantal reizigers behoorlijk gedaald. In 2013 is

dit aantal nog verder gedaald maar is het jaar 2013 relatief stabiel voor wat betreft de ontwikkeling van reizigers.

Grafiek 7: Ontwikkeling aantal instappers openbaar vervoer KLOV



Grafiek 8: Ontwikkeling reizigers basisnet



Grafiek 8 laat het aantal reizigers op het basisnet (de steden Emmen, Assen en Groningen en alle streeklij-

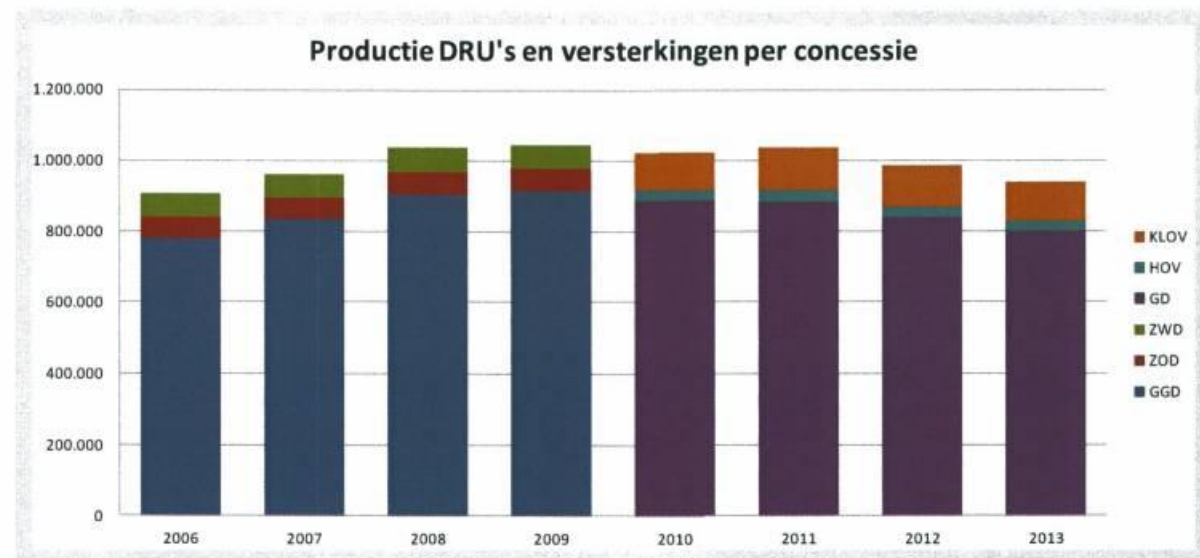
nen). In 2013 is het aantal reizigers op het basisnet gedaald met 7% t.o.v. 2012.

3.2 Aanbod dienstregelingen

Onderstaande grafiek geeft een beeld van het aantal aangeboden dienstregelingen van de afgelopen

jaren. De bezuinigingen vertalen zich in een lager aantal dienstregelingen in 2013.

Grafiek 9: Aanbod vervoersvolume



Het onderdeel KLOV in de productie van dienstregelingen wordt verzorgd door zes regiovervoerders kleinschalig openbaar vervoer in regioconcessies. Deze zes concessies bestaan uit openbaar vervoer op basis van een dienstregeling, dat deels regulier wordt

uitgevoerd en deels vraaggestuurd. De totale omvang van de dienstregeling bestaat uit ruim 100.000 dienstregelingen.

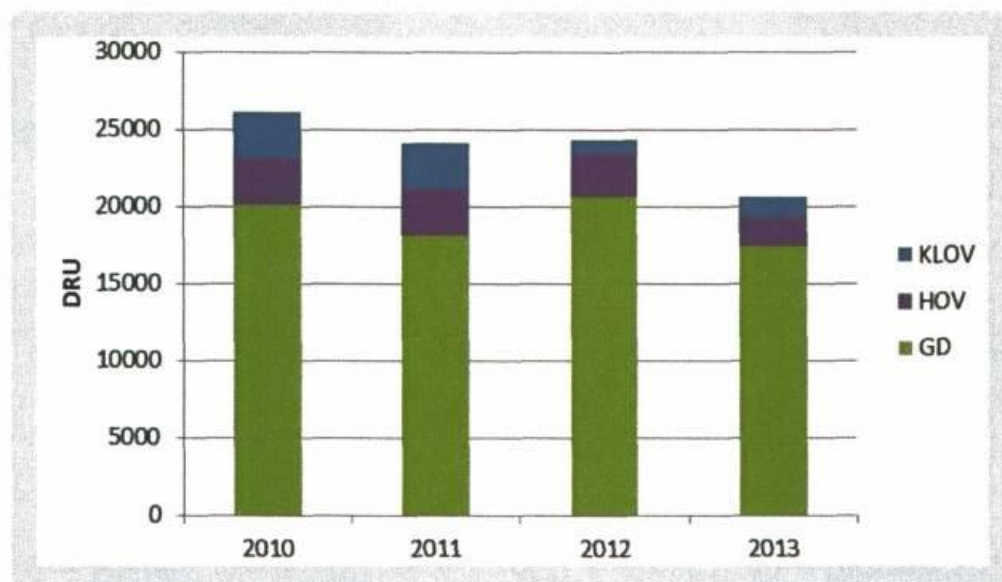
Tabel 9: Onderlinge verhoudingen KLOV in aantal dienstregelingsuren

Concessie	Percentage
Noord-Groningen	27%
Oost-Groningen	14%
Zuidwest-Groningen	1%
Zuidoost-Drenthe	6%
Zuidwest-Drenthe	35%
Noord-Drenthe en Haren	17%
Totaal	100%

Naast de normaal geplande dienstregelingsritten is het soms nodig om extra ritten in te zetten als de vervoervraag op specifieke momenten groot is. In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel extra uren

aan versterkingen is geboden per concessie. In 2013 zijn de geboden versterkingen het laagst van de afgelopen vier jaar.

Grafiek 10: Versterkingen



3.3 Reizigersopbrengsten

De opbrengsten van reizigers zijn op te delen in drie onderdelen. Het eerste deel bestaat uit verkopen van landelijke kaartsoorten. Het tweede deel bestaat uit verkopen van regionale kaartsoorten (Eurokaartjes en OV-chipkaart). Het derde deel bestaat uit opbrengsten die voortvloeien uit de OV-studentenkaart (SOV-kaart). In onderstaande tabel zijn de opbrengsten voor alle concessies weergegeven. Daaronder is voor de concessies waar het OV-bureau opbrengstverant-

woordelijk is de gezamenlijke opbrengsten (landelijke + regionale kaartsoorten) weergegeven. Het betreft hier, in tegenstelling tot de jaarrekening, alleen opbrengsten die betrekking hebben op het betreffende jaar. Eveneens kan een verschil met de jaarrekening optreden doordat gedurende het jaar opbrengstcijfers worden bijgesteld van voorlopige naar definitieve resultaten. Op dit moment zijn de opbrengsten 2013 nog deels voorlopig, correcties kunnen nog volgen.

Tabel 10: Reizigersopbrengsten (alles, excl. SOV) per concessie excl. BTW

jaar	GGD	Q315*	ZOD	ZWD	totaal
2005	18.240.885	236.632	837.493	419.413	19.734.424
2006	19.116.738	273.438	1.060.989	395.570	20.846.734
2007	19.701.734	263.171	991.764	433.593	21.390.262
2008	19.562.293	256.421	852.826	477.063	21.148.604
2009	21.745.057	285.450	889.076	602.410	23.521.992

jaar	GD	Q315	HOV	KLOV	totaal
2010	23.141.469	298.940	500.961	529.469	24.470.838
2011	23.291.848	275.038	491.683	510.473	24.569.043
2012	25.597.779	769.075	960.866	566.595	27.894.317
2013	26.464.010	-	1.365.909	927.869	28.757.788

* De opbrengsten Q315 betreffen het deel toebehorende aan het OV-bureau

In 2013 was er sprake van een daling van het aantal reizigers en reizigerskilometers. Echter door de prijsverhogingen op zowel regionale als landelijke kaartsoorten is in 2013 weer sprake van een toename van

de opbrengsten. Verder heeft de jaarlijkse indexatie van SOV-kaarten ook bijgedragen aan de opbrengstengroei, waardoor de totale reizigersopbrengsten boven de 50 miljoen euro zijn uitgestegen.

Tabel 11: Reizigersopbrengsten (totaal) per concessie excl. BTW

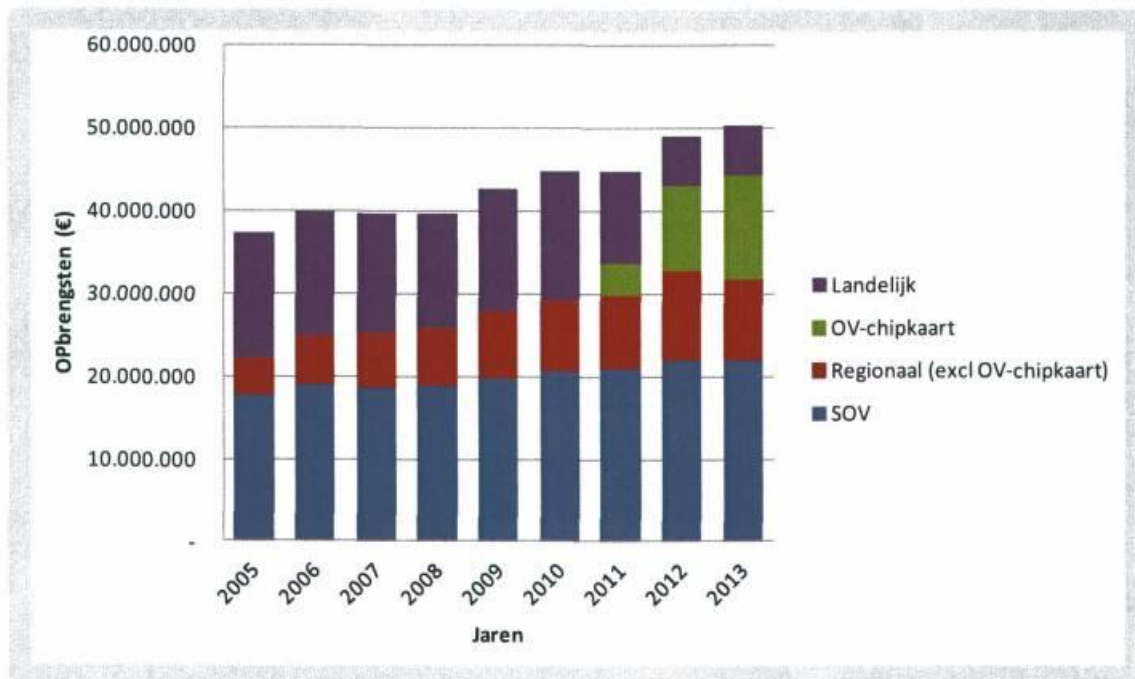
jaar	GGD	ZOD	totaal
2005	34.787.778	1.522.020	36.309.798
2006	36.763.807	1.790.432	38.554.239
2007	36.920.829	1.704.266	38.625.095
2008	37.036.703	1.567.967	38.604.670
2009	40.250.410	1.665.074	41.915.484

jaar	GD (incl KLOV)	HOV	totaal
2010	43.671.994	1.103.889	44.775.883
2011	43.972.467	1.113.495	45.085.962
2012	47.395.445	1.615.316	49.010.762
2013	48.349.956	2.020.536	50.370.492

Door de invoering van de OV-chipkaart begin 2011 en het afschaffen van de strippenkaart in november 2011 heeft substitutie plaatsgevonden van opbrengsten uit landelijke kaartsoorten naar regionale OV-chipkaart-

opbrengsten. Begin 2013 is een relatief grote prijsverhoging doorgevoerd op Eurokaartjes. Gedurende 2013 is een dalende trend gestart van minder verkopen van Eurokaartjes. Deels zijn reizigers gebruik gaan maken van de OV-chipkaart.

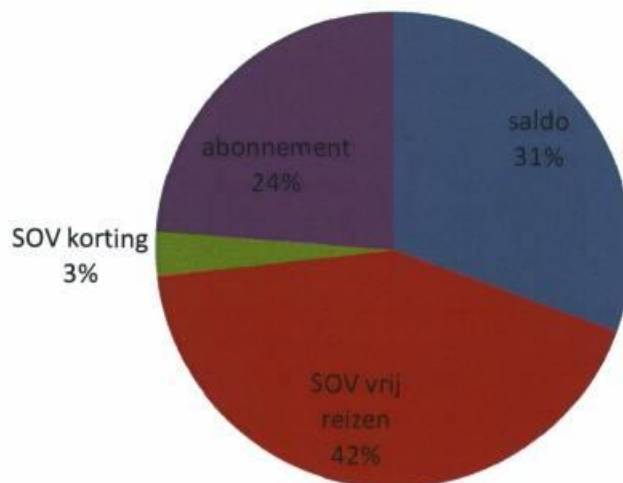
Grafiek 11: Ontwikkeling verschillende kaartsoorten (excl. BTW)



Een grootste deel van de busreizigers in Groningen Drenthe is studenten, in 2013 werd iets minder dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentpashouders . In 2012 was dit nog minder

dan de helft, maar doordat reizigers zijn overgestapt van een papier kaartje naar een OV-chipkaart is het relatieve aandeel van studenten gedaald.

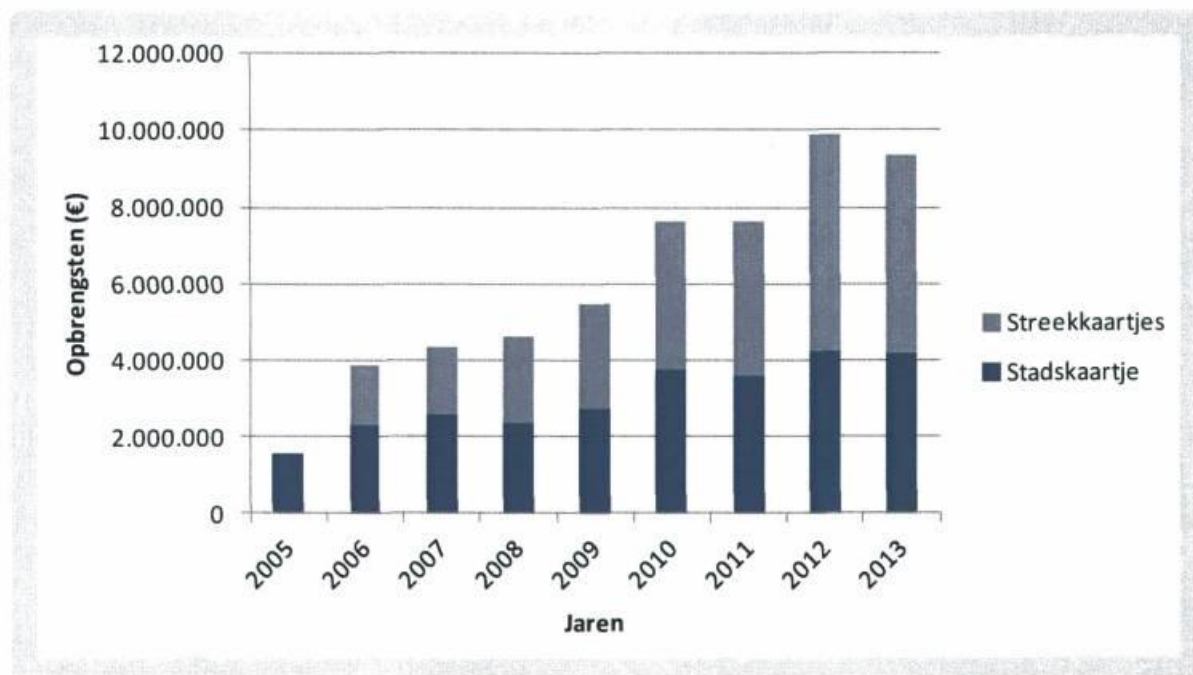
Grafiek 12: Verdeling verschillende producten OV-chipkaart (transacties) 2013



Specifiek onderdeel binnen de regionale kaartsoorten (kaartgroep 9) is het Eurokaartje. Dit zijn papieren kaartjes die alleen geldig zijn en verkocht worden in de

provincies Groningen en Drenthe (en in specifieke gevallen ook geldig in Zuidoost Friesland).

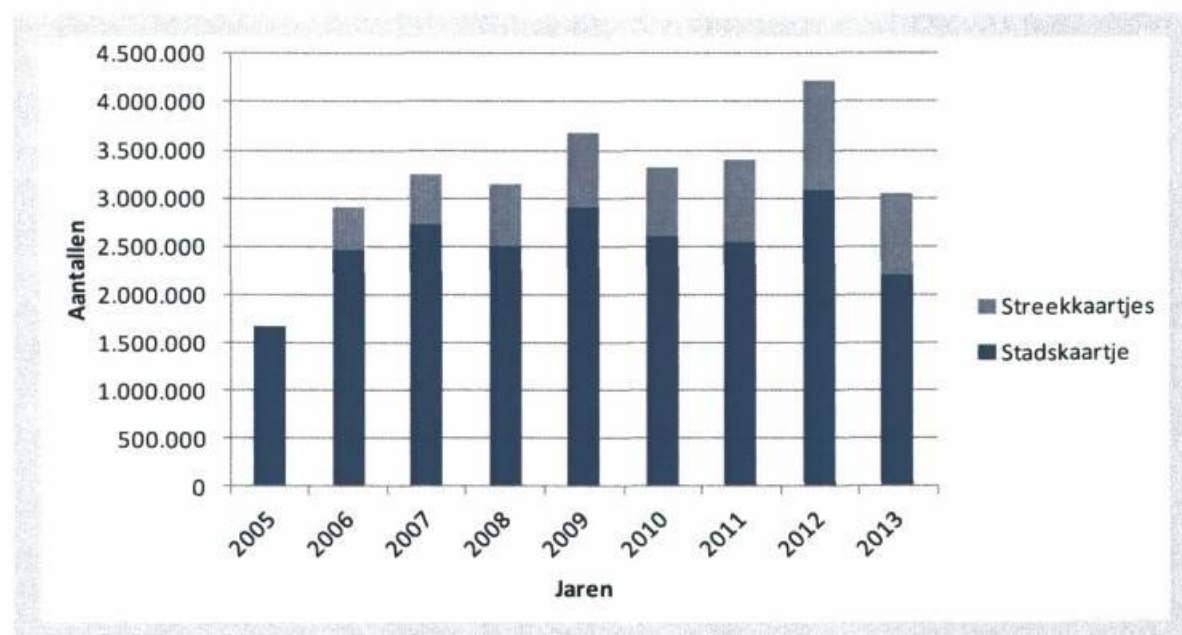
Grafiek 13: Ontwikkeling van de omzet van Eurokaartjes (excl. BTW)



Zoals eerder aangegeven heeft de relatief grote prijsverhoging in 2013 vermoedelijk geleid tot een daling van het gebruik van Eurokaartjes. De prijsverhoging heeft deels voor vraaguitval gezorgd. Op bepaalde trajecten was het goedkoper om met een Eurokaartje te reizen dan met de OV-chipkaart, dat is nu niet meer het geval. In totaal zijn de Eurokaartjes in 2013 iets

meer dan 3 miljoen keer verkocht. Het gebruik van het 2-Eurokaartje is het sterkst teruggelopen in 2013. Het beleid van het OV-bureau is overigens dat reizigers meer en meer gebruik gaan maken van de OV-chipkaart. Het Eurokaartje mag als gemakkaartje iets duurder zijn.

Grafiek 14: Ontwikkeling van de aantallen Eurokaartjes

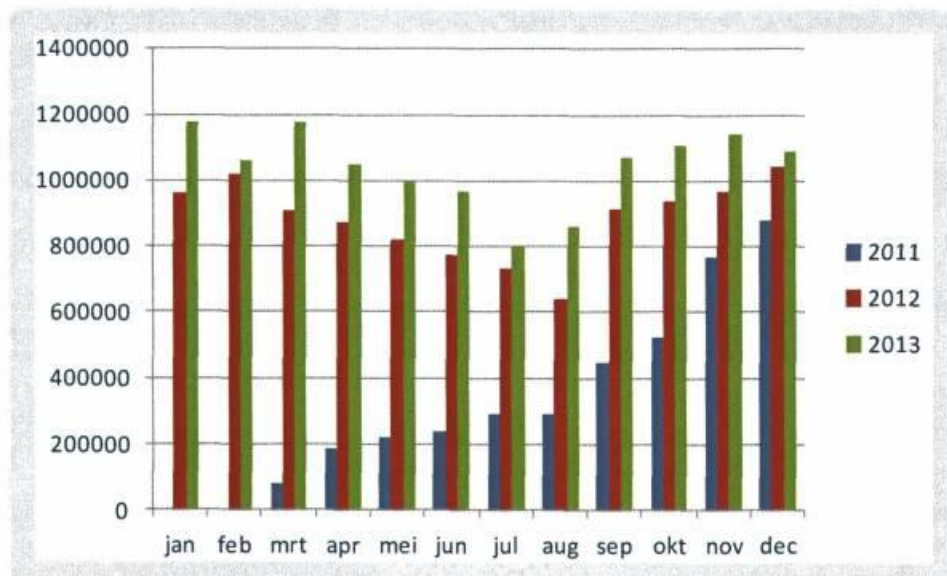


3.4 OV-chipkaart

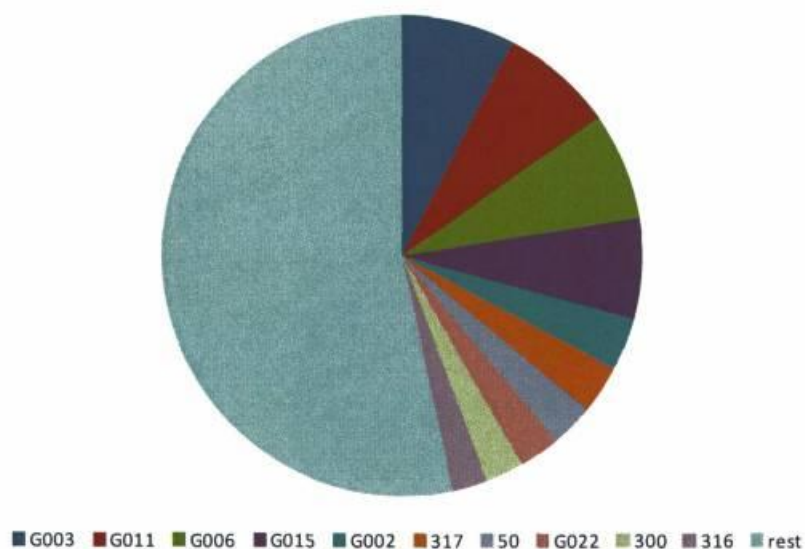
In maart 2011 is in de bussen van Groningen Drenthe de OV-chipkaart ingevoerd. Gedurende dat eerste jaar is de omzet van OV-chipkaarten langzaam toegenomen tot aan het najaar van 2011. In november 2011 is

de strippenkaart afgeschaft, de maanden daarna is de omzet van de OV-chipkaart snel gestegen. In 2013 is de omzet buiten de zomermaanden meer dan 1 miljoen euro per maand.

Grafiek 15: Ontwikkeling van de omzet van de OV-chipkaart 2013 (excl. BTW)



Grafiek 16: Meest gebruikte lijnen OV-chipkaart / top tien



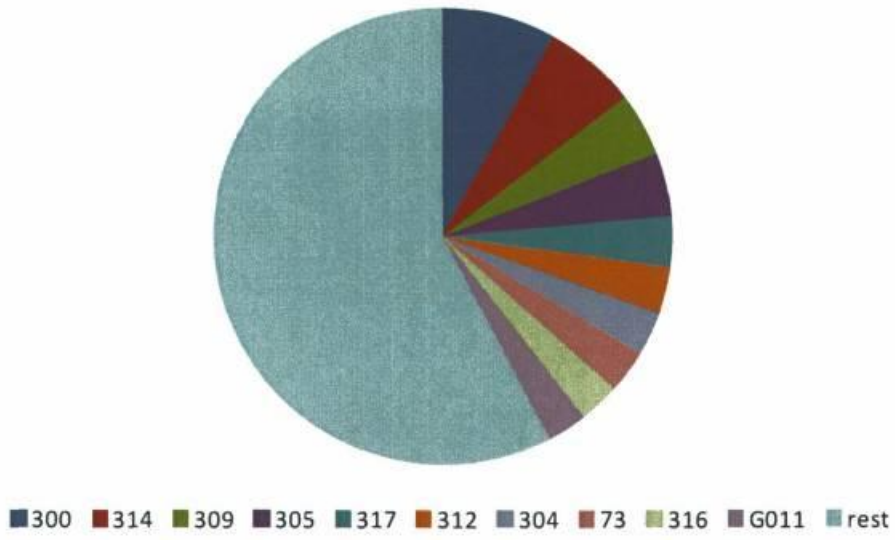
Bovenstaande grafiek toont de verhouding van de lijnen waarop de meeste OV-chipkaart ritten gemaakt zijn in 2013. Bijna 50% van alle OV-chipkaart ritten wordt gemaakt op de 10 beste lijnummers. Veel

ritten worden gemaakt in Stad Groningen waarbij de gemiddelde afstand relatief laag ligt. Daarom ligt de verhouding anders als gekeken wordt naar OV-chipkaart-kilometers. Bij de OV-chipkaart-kilometers

bestaat de top tien lijnen voornamelijk uit Qliners. De eerste stadslijn (G011) staat bij kilometers op

nummer 10.

Grafiek 17: Meest gebruikte kilometers OV-chipkaart / top tien



4 Ontwikkeling van specifieke producten

Het OV-bureau heeft in de afgelopen jaren enkele specifieke nieuwe producten in de markt gezet of bestaande producten uitgebreid. Nieuwe producten zijn (verder) ontwikkeld en er hebben promotionele acties plaatsgevonden. Hieronder zijn enkele grafieken en tabellen opgenomen ter illustratie.

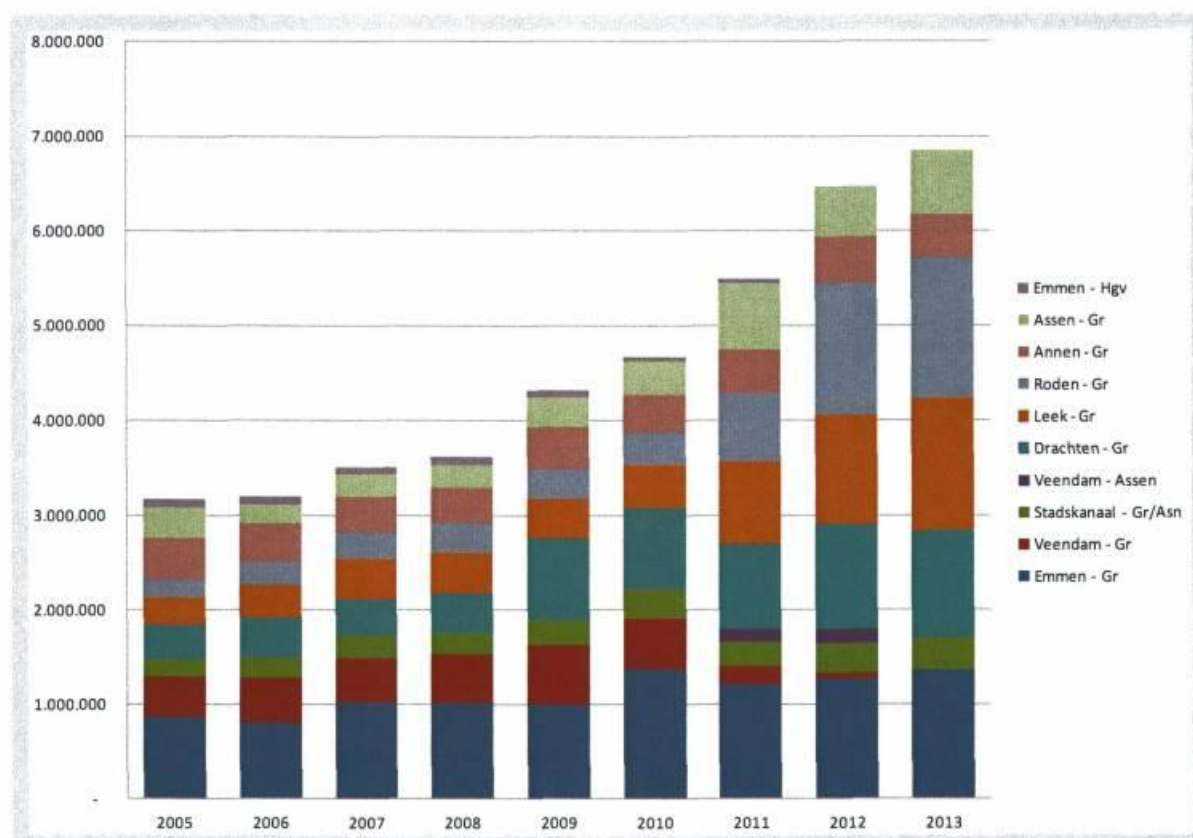
4.1 Qliners

Het product Qliner is een hoogwaardig product dat voornamelijk gericht is op de forens. In de afgelopen jaren is conform provinciaal beleid meer en meer

Voor alle grafieken geldt dat door de concessiewisseling de maand december 2009 in sommige gevallen niet compleet is.

ingezet op het vergroten van de kwaliteit van Qliner-verbindingen van/naar de stad Groningen.

Grafiek 18: Reizigersaantallen Qliners afgelopen jaren



Uit bovenstaande grafiek blijkt ook dat in 2013 het aantal reizigers op Qliners verder is toegenomen. In de

afgelopen jaren zijn enkele nieuwe lijnen en ritten aan het bestaande aanbod toegevoegd.

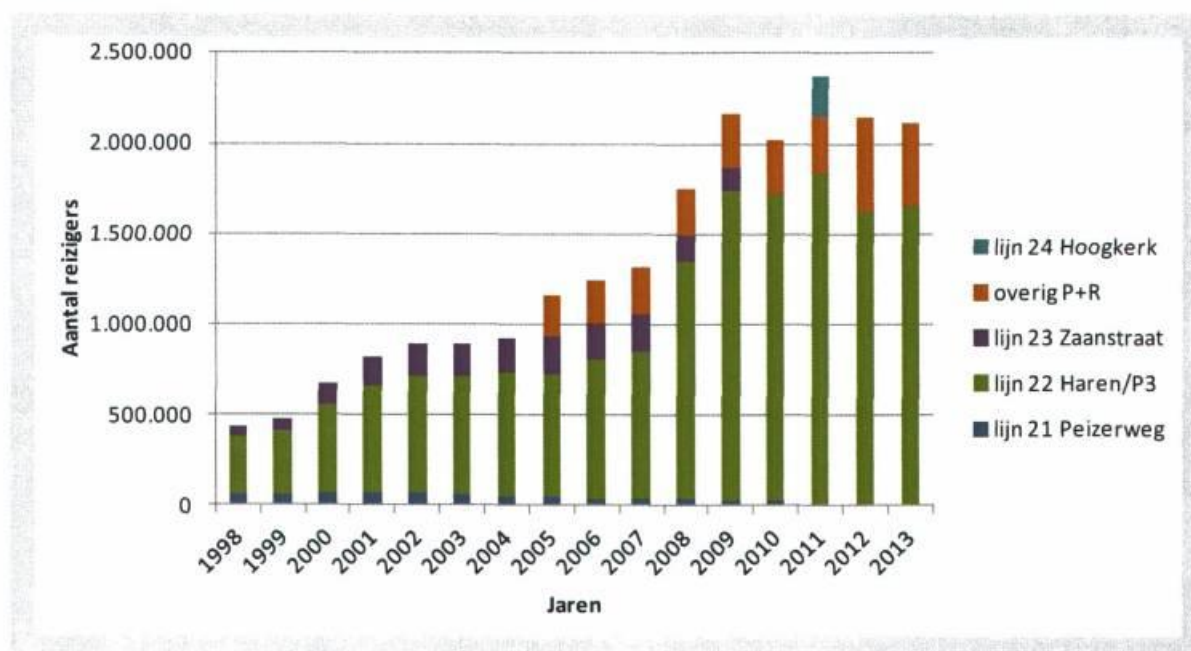
4.2 P+R Citybus

In de stad Groningen hebben de verschillende lijnnummers een specifieke functie van vervoer vanaf verschillende P+R faciliteiten naar het centrum van de stad. In onderstaande grafiek is achter het lijnnummer de parkeerlocatie weergegeven. Verder is in de grafiek de ontwikkeling opgenomen van het aantal instappers per jaar. Begin 2008 is lijn 22 aanzienlijk veranderd met de ingebruikname van het transferium Haren en daarop aansluitend in de andere richting het aandoen van de parkeerplaatsen bij de Euroborg te Groningen. Verder is in 2011 transferium Hoogkerk in gebruik

genomen die in 2011 is bediend door lijn 24. De lijnnummers 21 en 23 zijn komen te vervallen als gevolg van transferium Haren en transferium Hoogkerk. In 2012 is de functie van lijn 24 Hoogkerk overgenomen door de reguliere streeks- en stadslijnen die Hoogkerk bedienen. Dit betekent een verschuiving van lijn 24 naar overig P+R. In 2013 ligt het aantal reizigers dat gebruik maakt van de Citybus op ongeveer hetzelfde niveau als in 2012.

De P+R-citybussen zijn in 2014 opgegaan in het Q-link-concept.

Grafiek 19: Ontwikkeling aantal instappers per Citybuslijnen

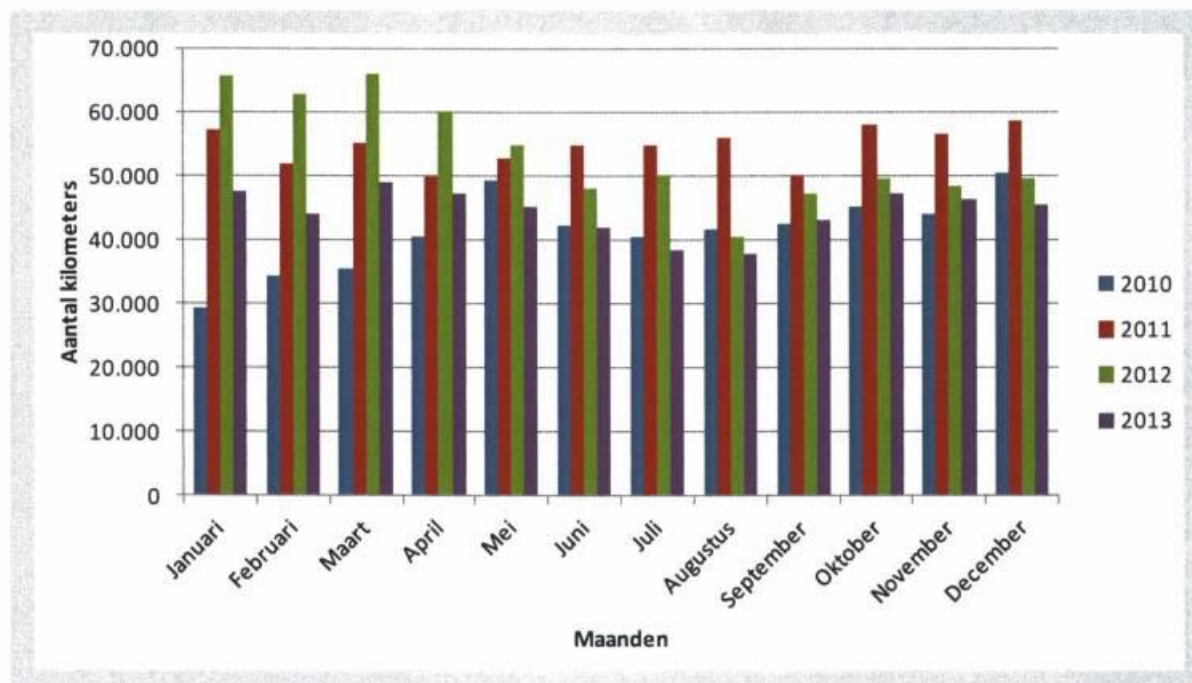


4.3 LijnBelBus

Voor de LijnBelBus productformule geldt dat alleen het deel van de dienstregeling wordt uitgevoerd waar de reiziger behoefte aan heeft. Het aantal afgelegde kilometers kan dus variëren afhankelijk van de vraag van de reizigers.

In onderstaande grafiek staat het totaal aantal gereden kilometers van de LijnBelBussen van alle regioconcessies.

Grafiek 20: Ontwikkeling LijnBelBus kilometers van alle regioconcessies



In 2011 zijn meer vaste lijnen omgezet in LijnBelBus. Hierdoor is in 2011 het gebruik gestegen. Deze trend heeft zich in de eerste maanden van 2012 doorgezet, echter vanaf mei is een scherpe daling ingezet. Bezuinigingen en het voorzien van alle Lijnbelbussen met OV-chipkaart apparatuur (beëindigen van de mogelijk-

heden tot gratis reizen) hebben ervoor gezorgd dat de tweede helft van 2012 het gebruik lager ligt. Deze trend heeft zich in 2013 verder doorgezet.

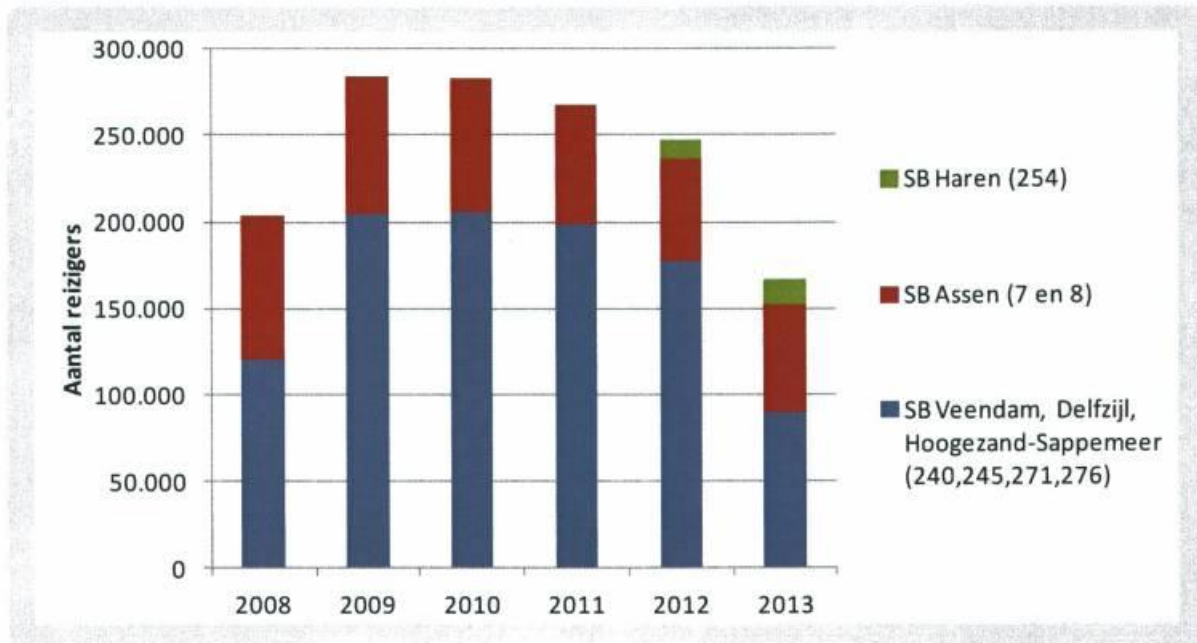
De lijnbelbus betreft een vangnetvoorziening. Het OV-bureau kent geen groei-doelstelling op de lijnbelbussen.

4.4 Servicebus

Door bezuinigingen in 2013 is de Servicebus Delfzijl (lijn 240) komen te vervallen waardoor het totaal aantal reizigers fors gedaald is. Het gebruik van de servicebussen in Assen (lijn 7 en 8) is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Het gemiddeld aantal reizigers voor de nieuwe Servicebus Haren ligt op ca. 1000 reizigers per maand. Dit aantal is lager dan het aantal op de andere servicebussen.

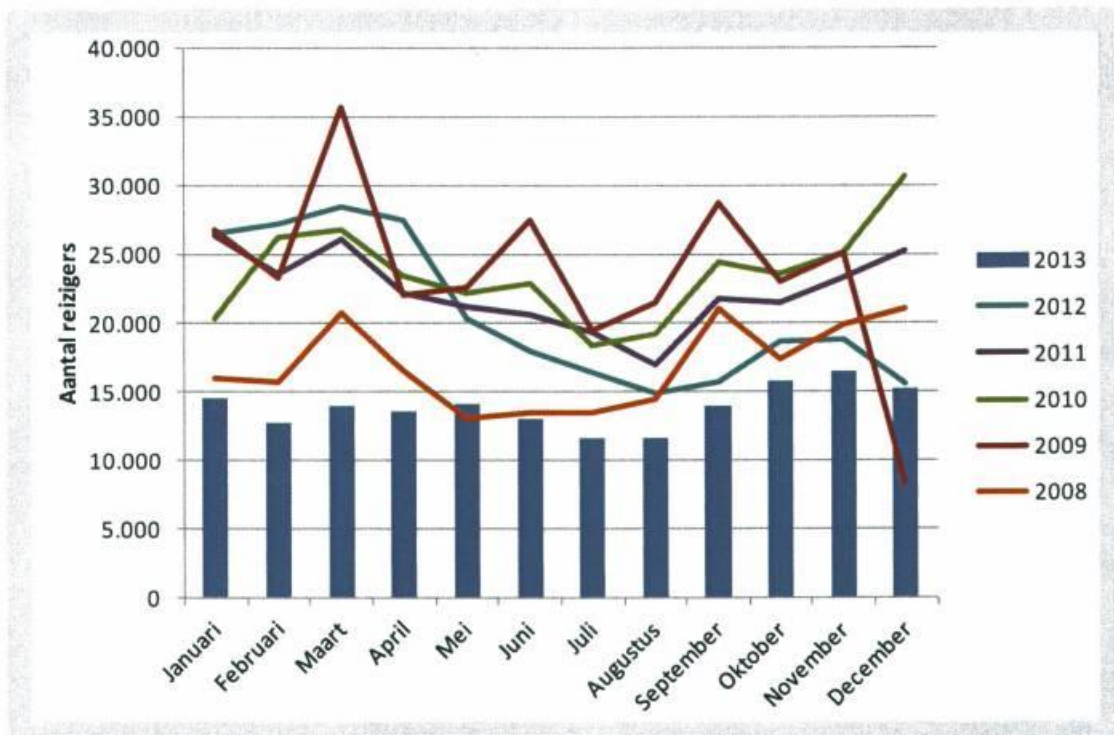
Grafiek 21: Ontwikkeling aantal instappers alle servicebussen



De servicebussen in Veendam, Hoogezand-Sappemeer en Delfzijl vertonen eenzelfde scherpe

daling vanaf mei 2012. Het product voorziet langzaam maar steeds minder in een behoefte.

Grafiek 22: Ontwikkeling aantal instappers servicebussen per maand

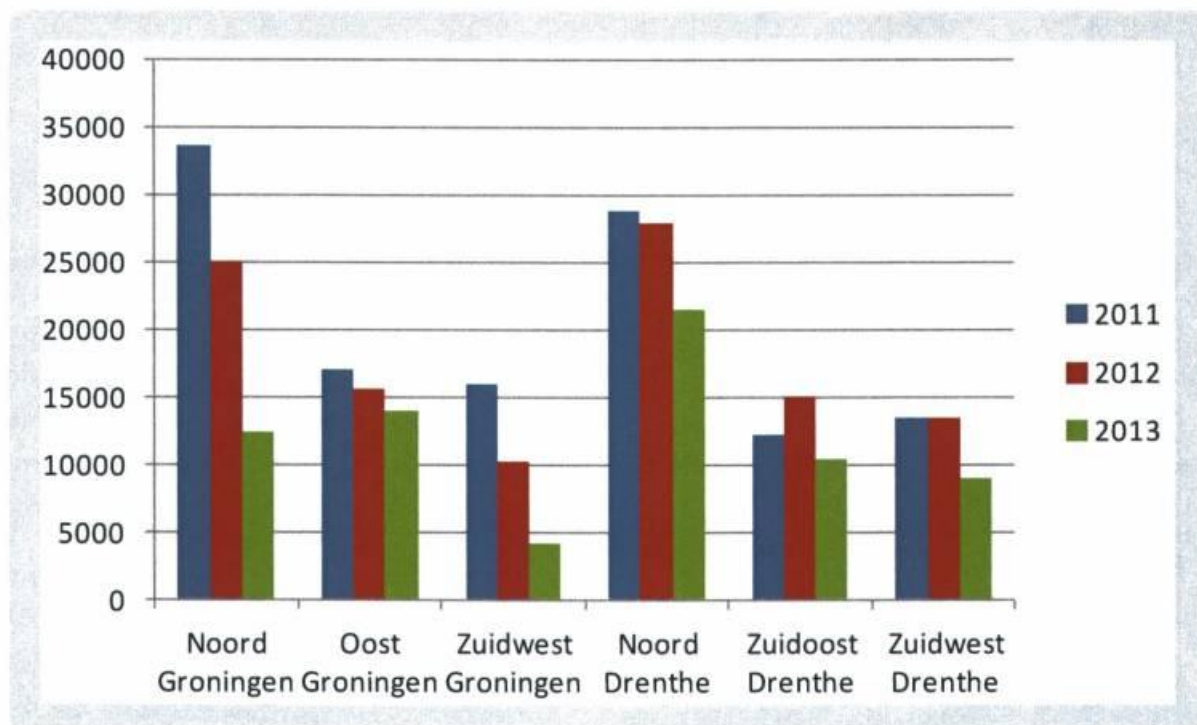


4.5 Regiotaxi

Het product Regiotaxi is een aanvulling op het reguliere openbaar vervoer. Er zijn twee Regiotaxiproducten die in samenwerking worden aangeboden, te weten het Wmo-vervoer (in opdracht van de gemeenten) en het Collectief Vraagafhankelijk openbaar Vervoer (CVV), in opdracht van het OV-bureau. Beide opereren onder de naam Regiotaxi en worden uitgevoerd in hetzelfde kleinschalige en rolstoeltoegankelijke materieel. Onderstaand wordt ingegaan op het openbaar vervoer deel van de Regiotaxi.

In de grafiek is weergegeven hoe de kostenontwikkeling van Regiotaxi in de afgelopen jaren is geweest, uitgesplitst naar provincie en contract. Het gaat hierbij om de kosten die het OV-bureau maakt voor het CVV-vervoer. In 2010 is naast CVV-vervoer ook gestart met een andere vorm van vraagafhankelijk vervoer in de vorm van LijnBelBus, deze vervoersvorm valt niet onder de Regiotaxi.

Grafiek 23: Ontwikkeling aantal reizigers CVV-Regiotaxi naar regio

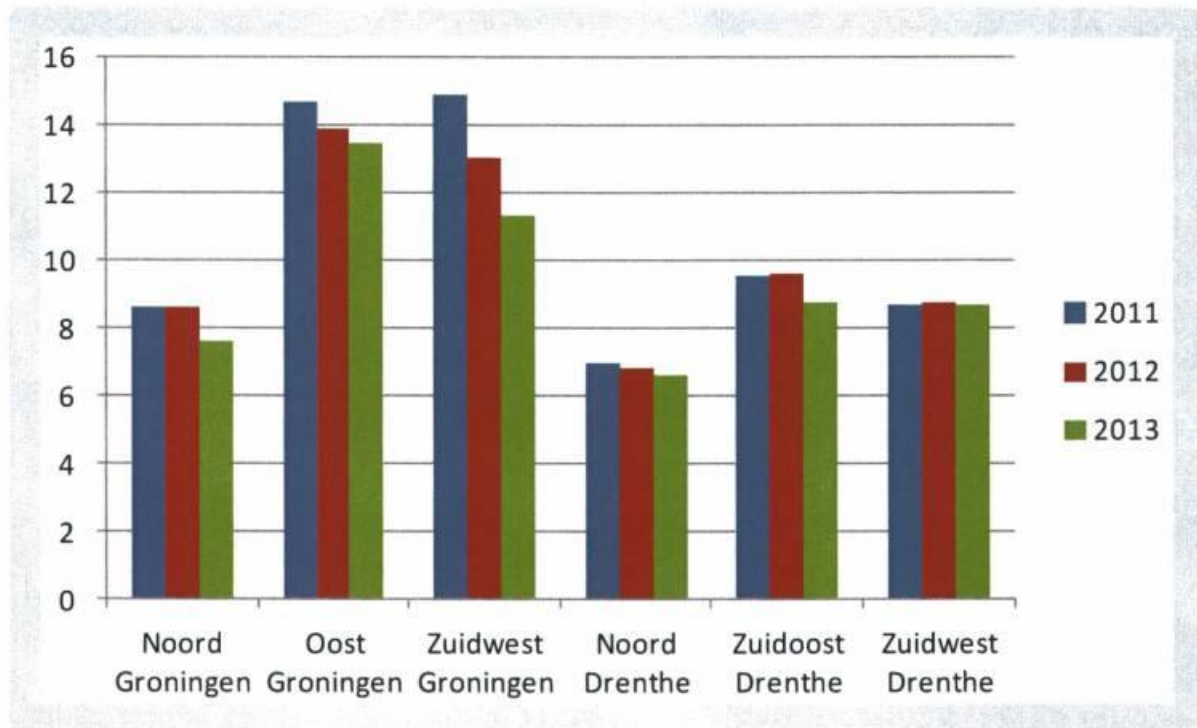


In 2012 zijn de vervoerwaarden van de Regiotaxi aangepast. Dit heeft, samen met krimpontwikkelingen in de meeste regio's een daling van het aantal reizigers veroorzaakt. De meeste effecten zijn zichtbaar in de regio's Noord en Zuidwest Groningen.

De Regiotaxi betreft een vangnetvoorziening. Het OV-bureau kent geen groei-doelstelling ten aanzien van het product Regiotaxi.



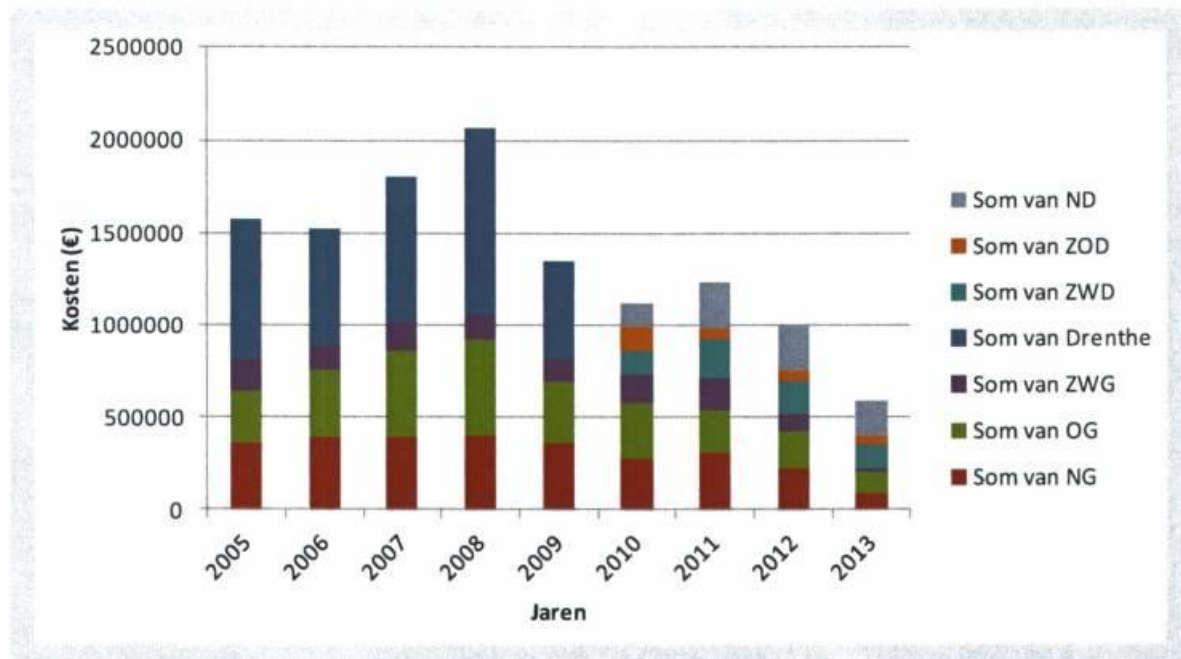
Grafiek 24: Gemiddeld aantal gereden kilometer per rit



De aanpassing van de vervoersvoorwaarden in 2012 heeft afgezien van Zuidwest Groningen beperkte invloed gehad op de gemiddelde verplaatsing van reizigers per gereden rit. Het aantal ritten is in 2013 wel fors afgenomen, waardoor de totale kosten voor het

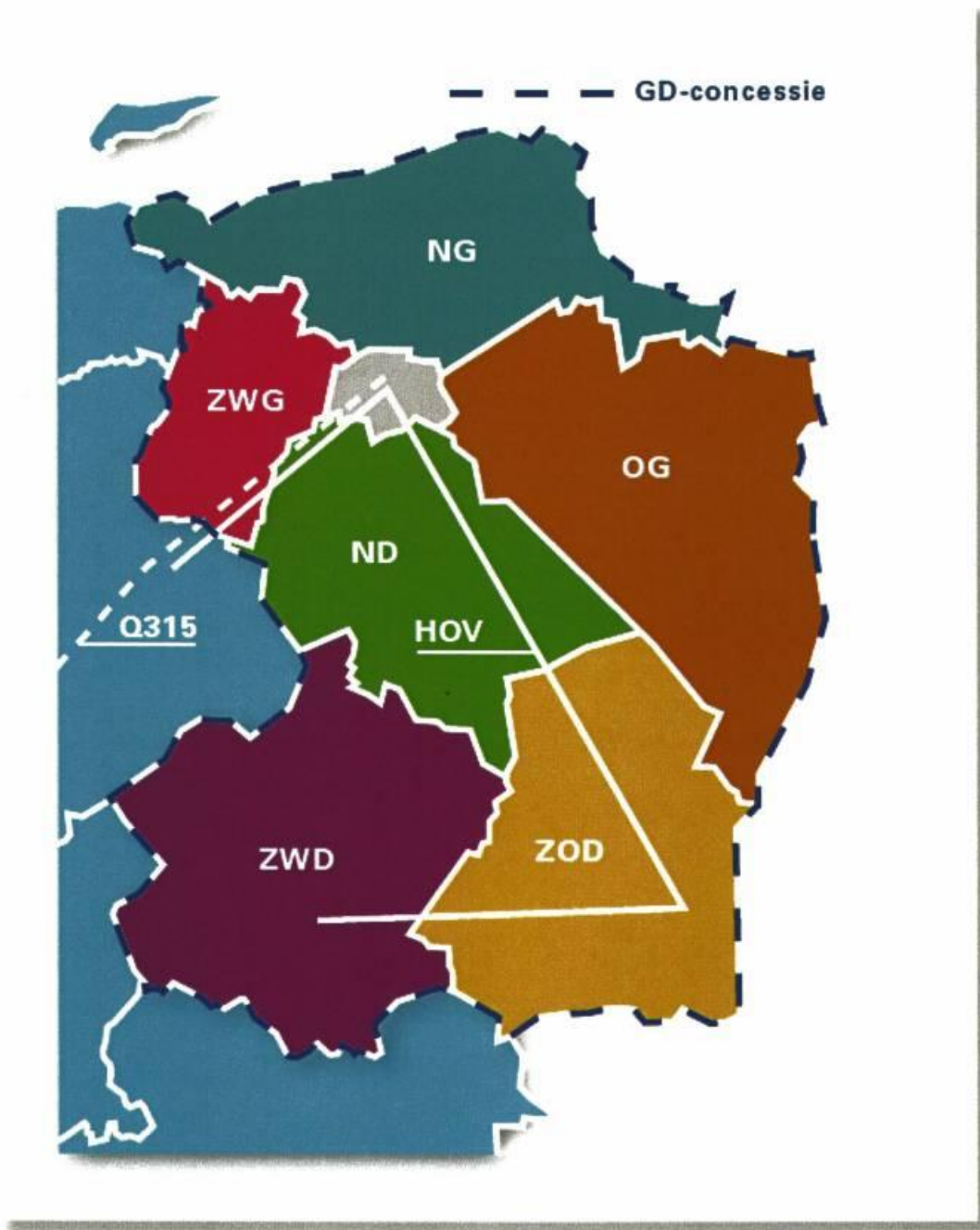
vervoer zijn afgenomen. Een zelfde ontwikkeling heeft zich in 2008/2009 voorgedaan. De totale kosten voor CVV in Groningen en Drenthe is in 2013 gezakt naar een niveau rond de € 500.000.

Grafiek 25: Ontwikkeling kosten Regiotaxi afgelopen jaren



Bijlage concessie-indeling

Afbeelding: indeling concessies OV-bureau Groningen Drenthe vanaf december 2009

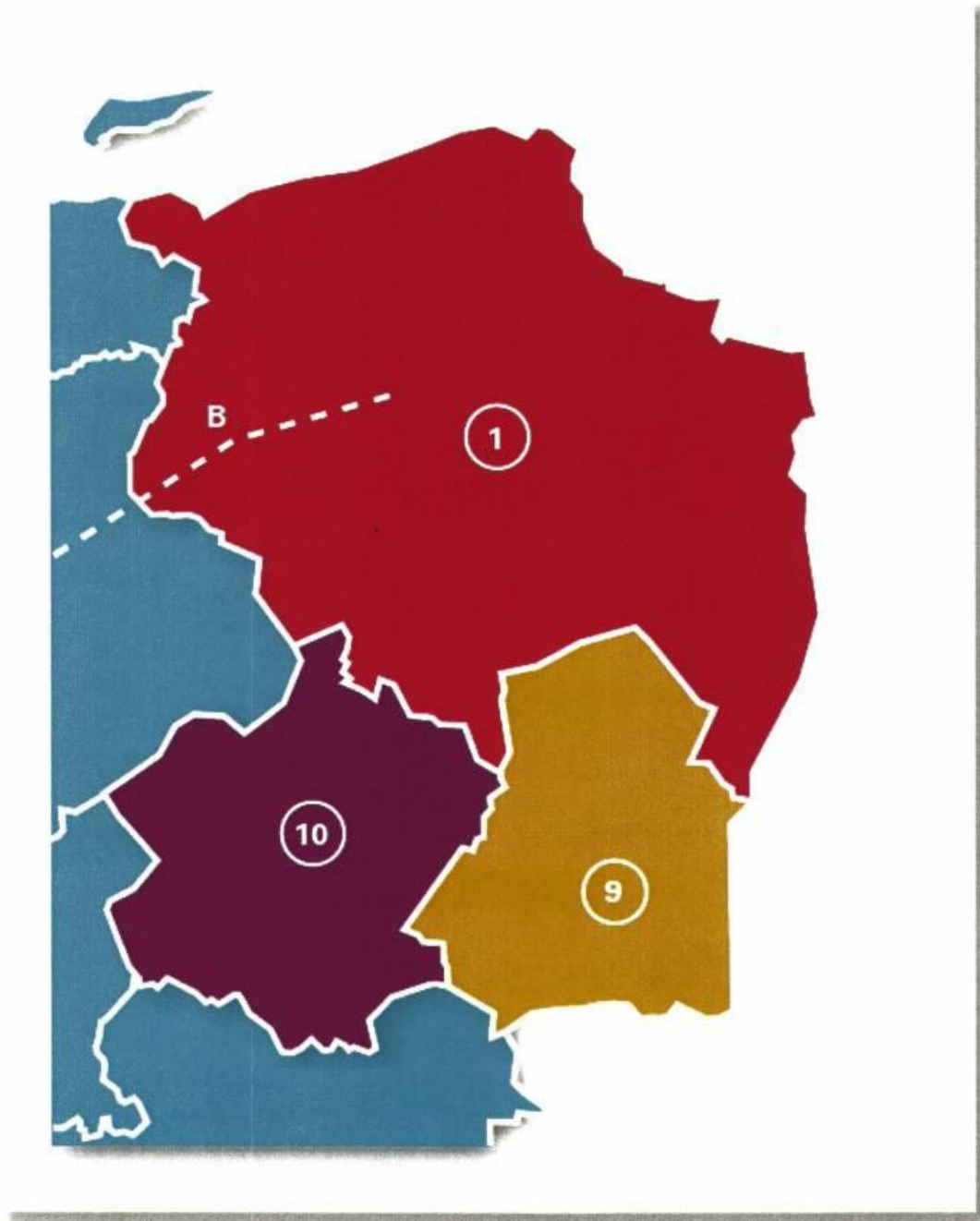


GD bovenliggende buslijnen Groningen Drenthe
HOV hoogwaardige lijnen 305, 314 en 327*
Q315 hoogwaardige lijnconcessie 315
NG regioconcessie Noord Groningen
OG regioconcessie Oost Groningen

*lijn 327 rijdt niet meer sinds 2012

ZWG regioconcessie Zuidwest Groningen
NDH regioconcessie Noord Drenthe en Haren
ZOD regioconcessie Zuidoost Drenthe
ZWD regioconcessie Zuidwest Drenthe

Afbeelding: indeling concessies OV-bureau Groningen Drenthe tot december 2009



- 1/9/10 GGD concessie – bovenliggende lijnen Groningen en Drenthe - Arriva
- 9. ZOD concessie – onderliggende lijnen Zuidoost-Drenthe - Connexxion
- 10. ZWD concessie – onderliggende lijnen Zuidwest-Drenthe - Connexxion
- B. Q315 (lijn)concessie – Lelystad-Groningen - Connexxion