

Onder embargo tot 30 juni 2015, 14.30 uur.



Onderwerp OV-bureau: Definitieve dienstregeling bus 2016 en trendmonitor 2014

Steller Menno Oedeckerk

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 84 46 Bijlage(n) 2

Ons kenmerk 5098915

Datum 30 JUN 2015 Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over de door het dagelijks bestuur van het OV-bureau op 22 juni vastgestelde dienstregeling bus 2016 en bieden wij u de trendmonitor 2014 aan. Op 23 april hebben wij u de ontwerp dienstregeling bus 2016 toegezonden. Ook hebben wij (net als het OV-bureau) iedereen uitgenodigd om indien gewenst te reageren op de ontwerp dienstregeling. Dit onder andere door de verschillende wijk- en buurtverenigingen een brief over de ontwerp dienstregeling bus 2016 te sturen, een inloopinformatiemarkt over de ontwerp dienstregeling te organiseren en een proefrit te maken op het voorgestelde routedeel van lijn 6 waar op dit moment geen bus rijdt. Omwonenden zijn voor deze proefrit uitgenodigd en konden meedenken en met medewerkers van het OV-bureau, Qbuzz en de gemeente in gesprek gaan.

Dit heeft geresulteerd in verscheidene reacties op de ontwerp dienstregeling vanuit met name gemeenten, de consumentenplatforms Groningen en Drenthe en inwoners uit Groningen en Drenthe. Met name vanuit de gemeente Haren ontving het OV-bureau veel reacties op de voorgestelde route van de nieuwe lijn 51 door Haren. Als gemeente ontvangen wij veel reacties op de voorgestelde routewijziging van buslijn 6 via de Edelsteenlaan en Leegeweg. Een overzicht van de schriftelijk en telefonisch binnengekomen reacties treft u als bijlage aan.

Mede op basis van de ontvangen reacties zijn ten opzichte van de ontwerp dienstregeling 2016 enkele aanpassingen doorgevoerd voor de definitieve dienstregeling van 2016. Voorts heeft het OV-bureau in beginsel enkele wijzigingen voor 2017 goedgekeurd, zijnde het laten vervallen van de LijnBelBuslijnen die geen aanvulling vormen op vaste ritten. De volledige goedgekeurde dienstregeling 2016 en enkele wijzigingen voor 2017 vindt u op de website van het OV-bureau: [www.ov.bureau.nl](http://www.ov.bureau.nl).

Veranderingen t.o.v. de ontwerp dienstregeling 2016 zijn onder andere:

- De routewijziging van lijn 6 door de Leegeweg en Edelsteenlaan wordt nader bezien op meerwaarde voor Aduard en Oldehove. Dit mede naar aanleiding

van de reacties vanuit De Held en Vinkhuizen over de routevoering over de Leegeweg en Edelsteenlaan. Hierover vindt ook afstemming plaats met de gemeente Zuidhorn. Dit betekent dat de maatregel niet per dienstregeling 2016 wordt ingevoerd;

- LijnBelBus 18 (Lewenborg - Meerstad) vervalt niet. Het voorstel was om alle LijnBelBuslijnen die geen aanvulling vormen op vaste ritten per 2017 te laten vervallen. Uitzondering is nu gemaakt voor LijnBelBus 18 Lewenborg - Meerstad omdat deze lijn de aanzet is voor een vaste lijndienst nu Meerstad groei doormaakt;
- Het dagelijks bestuur OV-bureau maakt een voorbehoud met betrekking tot het opheffen van lijn 7 tussen Hoofdstation, UMCG en Station Noord per medio zomer 2016. Dit in afwachting van de evaluatie van het opheffen van lijn 4 (Oosterpark) in uw raad. Zoals toegezegd leveren wij deze bij u aan, zodat u deze in september kunt bespreken.


#### *Trendmonitor 2014*


Bijgaand treft u tevens de Trendmonitor 2014 van het OV-bureau Groningen Drenthe aan, met de ontwikkelingen in het busvervoer in Groningen en Drenthe in 2014. Onder andere vindt u hierin gedetailleerde informatie over:

- reizigersaantallen en reizigerskilometers in 2014 (in totaal iets minder reizigers maar iets meer reizigerskilometers);
- klanttevredenheidscijfers (overall een stijging van 7,4 in 2013 naar 7,6 in 2014);
- reizigersopbrengsten (daling t.o.v. 2013, vooral door ongunstige herverdeling SOV-middelen);
- het gebruik van de verschillende betaalmogelijkheden (meer chipkaartgebruik, minder verkoop van in de bus verkrijgbare eurokaartjes);
- incidenten sociale veiligheid (toename bij overigens lage aantallen in absolute zin);
- ontwikkeling klachten (toename door betere digitale klachtmogelijkheden en doordat in 2014 twee wijzigingsmomenten van de dienstregeling plaatshadden).

Wij vertrouwen erop U hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

  
de burgemeester,  
Peter den Oudsten

  
de secretaris,  
Peter Teesink

Binnengekomen reacties op voorstellen dienstregeling bus 2016 bij gemeente (telefonisch en schriftelijk)	Instantie/persoon
Tegen nieuw voorgestelde route via Edelsteenlaan en Leegeweg via de bussluis	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 15, 16, 17, 21 (namens 113 personen), 21a
Tegen ingebruikname bussluis en voorgestelde route vanwege Flora en Fauna	1, 13
Tegen voorgestelde route vanwege afname verkeersveiligheid (nabijheid kinderboerderij, verkeersveiligheid Edelsteenlaan, Leegeweg)	1, 2, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 15, 17
Edelsteenlaan is niet geschikt voor busverkeer	1, 6, 13, 21
Leegeweg is niet geschikt voor busverkeer	14, 21
Leefbaarheid van Leegeweg en Edelsteenlaan neemt af bij ingebruikname van voorgestelde route	2, 3, 5, 6, 21
Voorgestelde busroute lijn 6 en belangrijke fietsroute gaan niet samen (o.a. ook een belangrijke fietsroute van en voor scholen)	2, 4, 13, 15, 17, 21
Bodem is (mogelijk) niet geschikt voor zwaar verkeer, bus verkeer geeft trillingen c.q. geluidsoverlast	2, 5, 7, 9, 13, 14, 17, 21
Openstelling van bussluis voor bussen leidt ook tot ander sluipverkeer, dit is ongewenst	2, 14, 17
Voorgestelde busroute heeft geen meerwaarde	2, 7, 17
De investering die in infrastructurele aanpassingen gedaan moet worden is te groot	2
Door te kiezen voor lijn 6 via Leegeweg en Edelsteenlaan wordt Vinkhuizen slechter met het openbaar vervoer bediend	2, 17
Indien er weer een bushalte voor de deur komt, neemt hierdoor de privacy af	13
Waarde van woningen neemt af	13
Ingebruikname van deze route heeft een negatief effect voor De Held	16
Met een juridische procedure is vastgesteld dat het traject Edelsteenlaan/Leegeweg niet geschikt is als doorgaande route	17
Huidige route van lijn 35 via o.a. Siersteenlaan is een beter alternatief	17, 21
Er kleven behoorlijk wat bezwaren aan de voorgestelde heropening en ingebruikname van de bussluis Leegeweg/Edelsteenlaan	21
Verzoek om alternatieven zeer serieus te overwegen en bewaren ter harte te nemen	21
Verzoek aan gemeente om bussluis in zijn geheel te doen verdwijnen en een deugdelijke, veilige en van goede verlichting voorziene fietsdoorgang door het Roege Bos te realiseren	21
Vanuit Kornalijnlaan zijn 6 personen tegen	21a
Voorgestelde busroute via Edelsteenlaan en Leegeweg is een goed plan	8, 19, 20, 21a
Bediening van Saffierflat en omgeving verbetert door voorgestelde route	19
Vanuit Kornalijnlaan zijn 10 personen voor	21a
Tegen voorstel om lijn 7 op te heffen	10, 18
Door opheffen van lijn 7 verslechtert de dienstregeling bij de Hoofdingang van het UMCG	10
Door opheffen van lijn 7 raakt een heel stuk van de stad zijn bediening met het UMCG en Noorderstation kwijt/verslechtert de ov-bediening van de Oosterparkwijk terwijl lijn 7 juist in een behoefte voorziet	10, 18

Zien graag een alternatief voor lijn 7 die alle delen van de Oosterparkwijk goed bediend	18
Overig	
Het tramplan was beter dan het huidige/voorgestelde stedelijk vervoerssysteem	10
Zorgen over het minder laten rijden van lijn 3 in Lewenborg	11
Met de nieuwe voorstellen blijven de stadswijken De Hunze/Van Starckenborgh verstoken van goed openbaar vervoer	12
Binnengekomen reacties op voorstellen dienstregeling bus 2016 bij OV-bureau m.b.t. gemeente Groningen	Instantie/persoon
Enkele aanvullende reacties op dienstregeling stadsdienst Groningen	22, 26
Met de nieuwe voorstellen blijven de stadswijken De Hunze/Van Starckenborgh verstoken van goed openbaar vervoer	23
Verzoek route lijn 6 via Edelsteenlaan en Leegeweg uit dienstregeling te halen	24
'Bezwaarschrift' gebruik bussluis Leegeweg – Edelsteenlaan met vermelding van redenen	25, 27, 29
Verzoek behoud LijnBelBus 18 Lewenborg – Meerstad	28



trend  
monitor  
2014

# Inhoud

<b>1</b>	<b>ONTWIKKELINGEN OV-BUREAU GRONINGEN DRENTHE</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>KLANTPERSPECTIEF</b>	<b>3</b>
2.1	KLANTTEVREDENHEIDSCIJFERS	3
2.2	GRONINGEN DRENTHE (GD-CONCESSIE)	3
2.3	HOOGWAARDIG OPENBAAR VERVOER (HOV-CONCESSIE)	4
2.4	QLINER EN Q-LINK	5
2.5	DIGITAAL REIZIGERS PANEL	6
2.6	KLACHTEN	7
2.7	SOCIALE VEILIGHEID	8
<b>3</b>	<b>ONTWIKKELING VAN HET OV ALGEMEEN</b>	<b>10</b>
3.1	REIZIGERS	10
3.2	AANBOD DIENSTREGELINGUREN	12
3.3	REIZIGERSOPBRENGSTEN	13
3.4	OV-CHIPKAART	16
<b>4</b>	<b>ONTWIKKELING SPECIFIEKE PRODUCTFORMULES</b>	<b>19</b>
4.1	QLINERS/Q-LINK	19
4.2	LIJNBELBUS	20
4.5	REGIOTAXI	21
	<b>BIJLAGE CONCESSIE-INDELING</b>	<b>23</b>

# 1 Ontwikkelingen OV-bureau Groningen Drenthe

De Trendmonitor laat trends en ontwikkelingen van belangrijke indicatoren op het gebied van openbaar vervoer zien. Deze zijn belicht vanuit verschillende perspectieven op een globaal niveau, hier en daar wordt ingezoomd op lijnniveau.

Dit rapport bevat een kwantitatieve weergave van de ontwikkelingen in het openbaar busvervoer in de provincies Groningen en Drenthe van het jaar 2014. Om de ontwikkelingen in historisch perspectief te zetten zijn naast de getallen van 2014 ook die van voorgaande jaren gepresenteerd.

In het najaar van 2009 zijn de huidige concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe van start gegaan. Hierbij is gekozen voor een opsplitsing in een grote concessie (GD), een Qliner-concessie (HOV), en zes regioconcessies met daarin kleinschalig openbaar vervoer en de Regiotaxi. Doordat deze concessie-indeling afwijkt van de vorige concessie-indeling, kunnen niet alle cijfers van voor 2009 één op één worden vergeleken. In enkele gevallen wordt in tabellen zowel de nieuwe als de oude concessie-indeling gebruikt.

In 2014 zal voor het laatst gebruik gemaakt worden van handmatige trendtellingen om reizigersaantallen vast te stellen. In 2015 zal overgestapt worden op een nieuwe methodiek op basis van OV-chipkaart data. In deze trendmonitor wordt kort stilgestaan bij de trendbreuk die hierdoor ontstaat.

Het OV-bureau zal in 2015 – binnen de juridische en marktmogelijkheden – verder 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 zullen ontstaan.

De voornaamste conclusies van de Trendmonitor 2014 zijn:

- Het algemene cijfer klanttevredenheid GD 2014 is gestegen van 7,4 naar 7,6.

- Het algemene cijfer klanttevredenheid van HOV is met een cijfer van 7,8 nog niet eerder zo hoog geweest.
- Klanttevredenheid in zowel GD als HOV zijn in 2014 sneller gestegen dan in referentiegebieden.
- Voor de GD-concessie zijn de grootste stijgers de klanttevredenheidscijfers gerelateerd aan reisenmerken. Bij de HOV-concessie springt vooral kans op zitplaats er positief uit.
- De Klanttevredenheid van de nieuwe Q-link is vergelijkbaar met de algemene tevredenheid van de GD-concessie. Het product Qliner scoort beter op onderdelen die te maken hebben met comfort.
- Panelleden van het Digitaal Reizigers Panel (DRP) vinden punctualiteit het belangrijkste aspect van reizen met de bus.
- In 2014 is er een stijging van het aantal klachten, mede te verklaren door dienstregelingswijzigingsdata.
- Het aantal gemelde incidenten sociale veiligheid openbaar vervoer (SVOV) is gestegen.
- De reizigersaantallen zijn in 2014 licht gedaald, de reizigerskilometers licht gestegen.
- In 2014 was er sprake van een daling van de opbrengsten uit zowel regionale als landelijke kaartsoorten.
- De grootste groep busreizigers in Groningen en Drenthe is student; in 2014 werden iets minder dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentpashouders.
- De meeste ritten met een OV-chipkaart worden gemaakt in Stad Groningen, de meeste kilometers met de OV-chipkaart worden gemaakt op Qliners/Q-links.
- In 2014 is een verdere daling van het gebruik van Eurokaartjes opgetreden.

# 2 Klantperspectief

## 2.1 Klanttevredenheidscijfers

In een landelijk onderzoek wordt jaarlijks de klanttevredenheid van reizigers gepeild; de klantbarometer. Enquêteurs gaan bus, tram en metro in om de mening van reizigers op verschillende onderdelen van klanttevredenheid te meten. Het onderzoek wordt langjarig op eenzelfde wijze uitgevoerd en vormt zo een goede basis voor het in

kaart brengen van de ontwikkelingen op de lange termijn.

In onderstaande tabel zijn de resultaten opgenomen van de laatste tien jaar. Het cijfer representeert de algemene score op klanttevredenheid gevormd door het gemiddelde van de klanttevredenheidsaspecten.

Tabel 1: Algemene score klanttevredenheid per concessie

Concessiedeel	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
HOV	-	-	-	-	-	-	7,7	7,5	7,5	7,6	7,8
GD*	-	-	-	-	-	-	-	-	7,5	7,4	7,6
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	-	-	-	-	-

Vanaf 2010 laat het algemene klanttevredenheidscijfer van de GD-concessie een licht dalende trend zien. Aandacht voor verschillende knelpunten evenals de invoering van het nieuwe Q-link concept lijken ervoor gezorgd te hebben dat in 2014 de klantwaardering

weer een sprong omhoog heeft gemaakt. Ook de HOV-concessie vertoont in 2014 ondanks de bezuinigingen een mooie sprong naar boven, met een cijfer dat nog niet eerder zo hoog is geweest.

Tabel 2: Algemeen klantoordeel 2014 per concessie/referentie/landelijk

	concessie	referentie	landelijk
Groningen/Drenthe	7,6	7,5	7,5
HOV	7,8	7,5	7,5

Daar waar de algemene klantwaardering van de GD-concessie in 2013 nog gelijk scoorde aan de referentiegebieden, scoort de GD-concessie in 2014 hoger dan vergelijkbare gebieden. Het klanttevredenheidscijfer is sneller gestegen dan in de referentie.

De HOV-concessie scoort op klanttevredenheid al verschillende jaren beter dan de gemiddelde klantwaardering landelijk en in referentiegebieden. Net als bij de GD concessie geldt dat de klanttevredenheid HOV-concessie in 2014 een grotere groei doormaakt dan het landelijke gemiddelde.

## 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.



Het tevredenheidscijfer laat in 2014 op verschillende onderdelen een forse groei zien. Zo zijn vier van de vijf cijfers van het aspect reiskenmerken aanzienlijk gestegen. Verbeteringen op het gebied van (dynamische) reisinformatie hebben ervoor gezorgd dat de reiziger voor het eerst een 5 heeft gegeven voor informatie bij vertragingen. De punctualiteit waardering is gegroeid naar een recordhoogte, mede te verklaren door de inspanningen samen met vervoerders op het gebied van te vroeg vertrekkende bussen. Verder klimt de waardering voor het onderdeel tarief naar een (minimale) voldoende,

hiermee herstelt het zich van de daling door prijsverhogingen in 2013. De groeiende inburgering van de OV-chipkaart levert hier een positieve bijdrage aan. De toegenomen capaciteit van de Qliner en Q-link door inzet van grotere bussen ligt mogelijk ten grondslag aan de toegenomen waardering voor de zitplaatskans. Ondanks dat in 2014 de elementen van het aspect reiskenmerken aanzienlijk zijn gestegen in waardering ten opzichte van 2013, blijft dit aspect het laagst beoordeeld met zelfs een onvoldoende voor één element. (zie onderstaande tabel).

**Tabel 3: Klanttevredenheid Groningen/Drenthe**

Groningen/Drenthe								
Comfort	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
zitplaats	83	87	87	89	86	83	84	88
ruimte	64	64	66	75	74	72	74	76
vriendelijkheid	71	72	73	76	75	74	77	77
rijstijl	69	69	71	74	73	72	73	75
Gemak	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
in-uitstap	81	82	84	87	85	86	85	86
informatie algemeen	71	72	74	75	75	74	75	76
kaartje kopen	83	82	82	76	72	74	75	78
gebruik OV-chipkaart	-	-	-	70	72	75	80	80
reissnelheid	71	71	73	75	74	75	75	77
Reiskenmerken	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
geluid	62	61	62	68	67	67	66	67
informatie vertragingen	37	37	41	43	44	45	43	50
tarief	59	58	59	56	54	52	49	55
punctualiteit	66	68	71	74	73	70	70	75
frequentie	64	65	68	72	69	71	67	71
Veiligheid	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
algemeen	78	78	79	80	80	80	79	80
rit	80	81	81	83	83	81	81	82
instaphalte	77	78	79	80	79	79	79	80

Opvallende uitschieter t.o.v. vorig jaar

### 2.3 Hoogwaardig openbaar vervoer (HOV-concessie)

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

Opvallende stijger naar recordhoogte is de beschikbaarheid van een zitplaats (cijfer 8,9), te verklaren door wijzigingen in de dienstregeling en aandacht voor voldoende capaciteitsinzet.

Afwijkend van de GD-concessie herstelt het tevredenheidscijfer op tarief in de HOV-concessie zich langzamer van de prijsverhogingen begin 2013 (cijfer

4,8). Wat verder opvalt is dat het cijfer op informatie bij vertraging achterblijft bij de verwachtingen.

Tabel 4: Klanttevredenheid HOV-concessie

HOV-concessie					
Comfort	2010	2011	2012	2013	2014
zitplaats	88	83	84	85	89
netheid	77	74	74	74	74
vriendelijkheid	78	76	77	77	79
rijstijl	77	74	76	77	76
Gemak	2010	2011	2012	2013	2014
gemak in-uitstap	82	81	82	82	84
informatie algemeen	69	73	74	73	75
kaartje kopen	71	70	71	75	76
gebruik OV-chipkaart	66	73	77	79	80
reissnelheid	78	78	80	80	82
Reiskenmerken	2010	2011	2012	2013	2014
geluid	66	66	66	66	67
informatie vertragingen	39	40	41	41	41
tarief	47	50	49	45	48
punctualiteit	77	74	76	75	77
frequentie	71	69	75	76	77
Veiligheid	2010	2011	2012	2013	2014
algemeen	80	79	80	79	81
rit	83	82	82	81	83
instaphalte	77	77	79	78	80

Opvallende uitschieter t.o.v. vorig jaar

## 2.4 Qliner en Q-link

Naast de hoogwaardige productformule Qliner is in 2014 de nieuwe productformule Q-link geïntroduceerd; de hoogwaardige bus naar de regio.

Om inzicht te krijgen in de klanttevredenheid op beide productformules zijn in het onderzoek van 2014 extra toegespitste metingen uitgevoerd.



Tabel 5: Klanttevredenheid Qliner en Q-link

Qliner en Q-link (GD-concessie)		
Comfort	Qliner	Q-link
zitplaats	89	82
netheid	79	75
vriendelijkheid	81	75
rijstijl	78	71
Gemak		
gemak in-uitstap	84	85
informatie algemeen	76	76
kaartje kopen	77	76
gebruik OV-chipkaart	81	80
reissnelheid	80	76
Reiskenmerken		
geluid	71	65
informatie vertragingen	53	50
tarief	53	55
punctualiteit	77	75
frequentie	70	75
Veiligheid		
algemeen	79	80
rit	81	81
instaphalte	79	80

Opvallend is dat de Q-link op de verschillende aspecten van klanttevredenheid gemiddeld hetzelfde scoort als corresponderende aspecten van de GD-concessie als geheel. Voor een busproduct dat twee functies combineert (stadsbus en snelle verbinding met de regio) is dit verklaarbaar. Voor de Qliner geldt

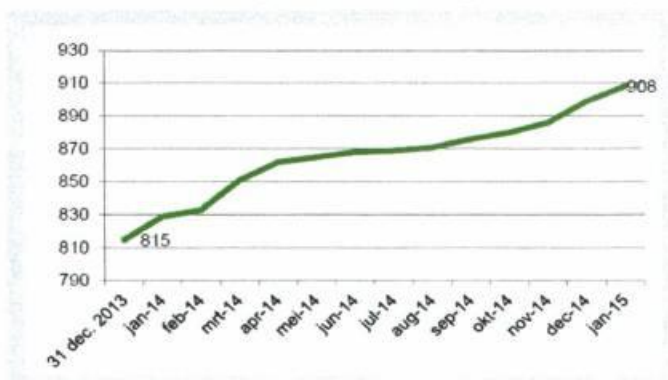
dat de klanttevredenheid op het gebied van comfort aanzienlijk beter scoort dan de Q-link of GD-concessie als geheel. De Qliner is een product dat is afgestemd op comfortabel en snel lange afstanden af te leggen.

## 2.5 Digitaal Reizigers Panel

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

van verschillende onderzoeken, waaronder klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's). De omvang van het panel is in 2014 gestegen naar meer dan 900 leden.

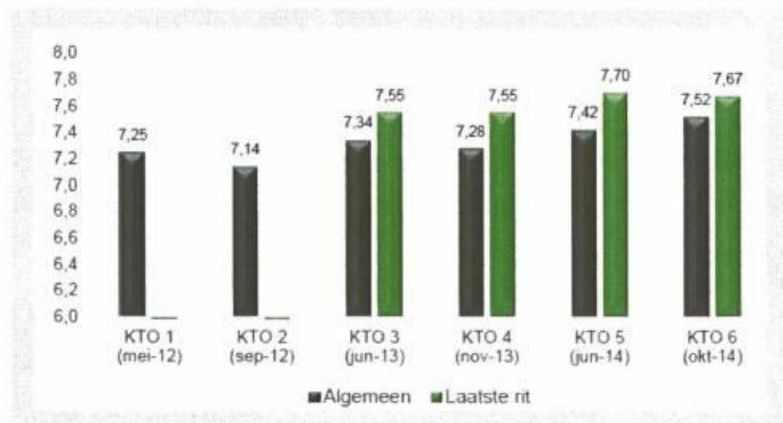
Grafiek 1: Aantal panelleden Digitaal Reizigers Panel



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

staat het gemiddelde tevredenheidscijfer die de panelleden geven voor reizen met de bus in Groningen en/of Drenthe in het algemeen en specifiek voor de laatste rit die men gemaakt heeft.

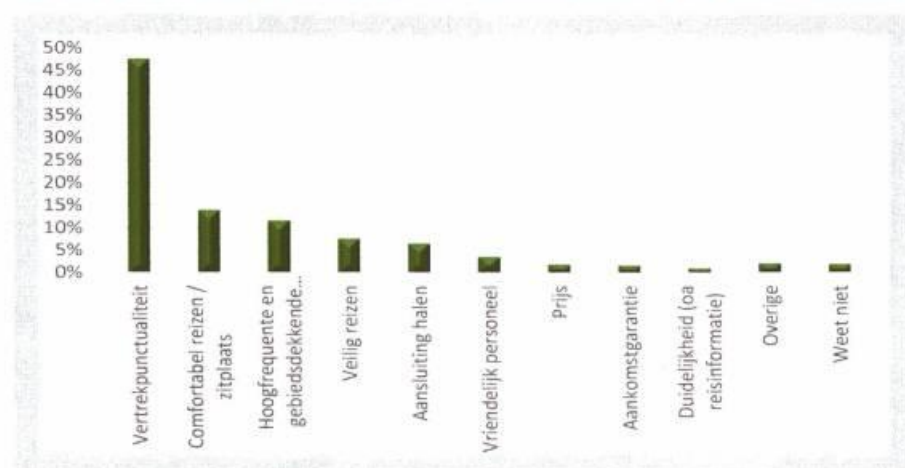
**Grafiek 2: Algemene klanttevredenheid busvervoer van leden DRP**



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

"comfort/zitplaats" en "frequentie/dienstregeling". Onderstaande grafiek geeft een overzicht van alle gegeven antwoorden.

**Grafiek 3: Belangrijkste aspect reizen met de bus door leden DRP**



## 2.6 Klachten

Naast klanttevredenheid geeft het aantal klachten een beeld van de reizigerswaardering voor het product openbaar busvervoer.

Een aanzienlijk deel van de klachten van de reizigers in Groningen en Drenthe heeft te maken met wijzigingen in de dienstregeling. Het kalenderjaar 2014 was in die

zin ongunstig dat er naast kleine wijzigingen twee grote dienstregeling wijzigingen doorgevoerd werden, terwijl er in 2013 alleen enkele kleine wijzigingen plaatsvonden. Dit heeft bijgedragen aan een toename van het aantal klachten in 2014 ten opzichte van 2013.

**Tabel 6: Totaal aantal klachten over de afgelopen jaren**

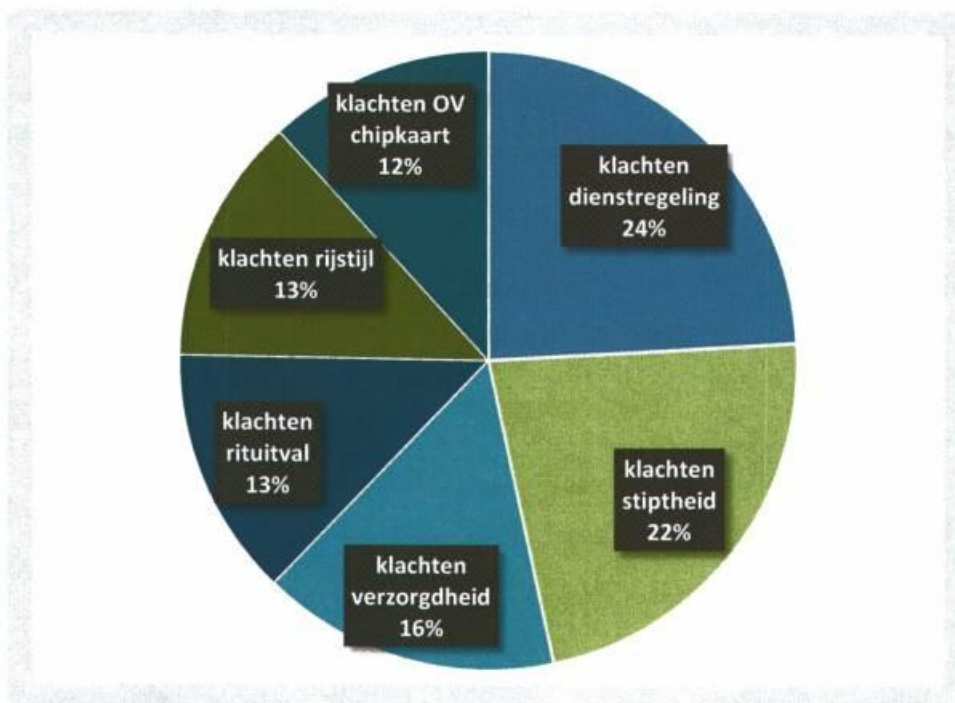
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
GGD	2.906	3.885	4.711	4.136*	4.116					
ZOD	451	273	269	366	196					
ZWD	209	65	70	68	23					
GD						5.398	3.399	4.545	2.820	3.782
HOV						162	106	89	51	75
KLOV						140	134	144	234	184
	3.566	4.223	5.050	4.570	4.335	5.700	3.639	4.778	3.105	4.041

\* 2008 is gecorrigeerd voor klachten stakingen (2400 stuks)

Naast het aantal klachten is de verhouding tussen verschillende soorten klachten interessant. Naast klachten over wijzigingen in de dienstregeling is

betrouwbaarheid een belangrijke klachtencategorie. In onderstaande grafiek is te zien hoe de onderlinge verhouding is tussen de zes grootste categorieën.

**Grafiek 4: Verhouding zes grootste categorieën klachten GD 2014**



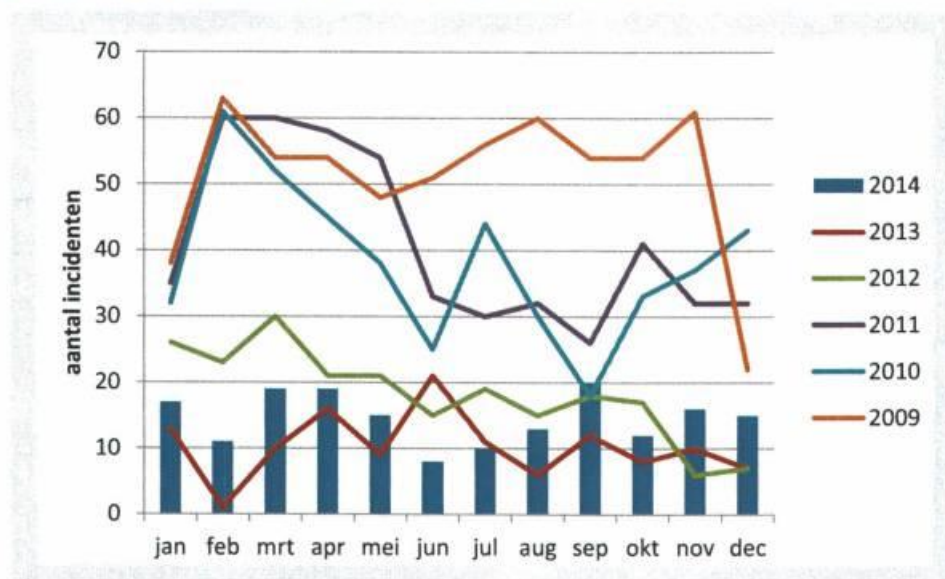
## 2.7 Sociale veiligheid

Een belangrijk onderdeel van klantbeleving is de veiligheid in de bus. Onderstaand is een grafiek opgenomen van het aantal incidenten omtrent sociale veiligheid dat gemeld is door chauffeurs aan de centrale verkeersleiding. Gezien het geringe aantal incidenten in de andere concessies, is alleen de GD-concessie opgenomen om inzicht in de ontwikkeling van de sociale veiligheid te geven.

In 2014 zijn in de GD-concessie in totaal 175 incidenten op gebied van sociale veiligheid gemeld

door chauffeurs, een lichte stijging ten opzichte van 2013 (124 incidenten), maar nog aanzienlijk minder dan in de jaren 2009 tot en met 2011. Vanaf eind 2011 is er een dalende trend van aantal meldingen zichtbaar. Deze daling kan op twee manieren verklaard worden, doordat er minder incidenten plaatsvinden en door een veranderde registratie van incidentmeldingen.

Grafiek 5: SVOV-incidenten GD-concessie 2014



Naast het aantal gemelde incidenten omtrent sociale veiligheid is de ernst van het gemelde incident ook van belang. Landelijk is een standaard afgesproken voor het coderen van incidenten sociale veiligheid, nl. de ABC-methode. In onderstaande tabel wordt het

aantal incidenten per categorie benoemd. De verschillende subcategorieën vertonen in 2014 een lichte stijging van het aantal meldingen ten opzichte van 2013, voornamelijk in categorie B, echter ligt het aantal meldingen nog onder het niveau van 2012

Tabel 7: Incidenten SVOV per ABC-categorie

Categorie	2009	2010	2011	2012	2013	2014
A - mishandeling/bedreiging/vandalisme	356*	88	91	73	61	70
B - belediging/schelden/betalingsprobleem	240	300	347	133	58	92
C - overtreding huisregels	52	62	37	12	5	13
	648	450	475	218	124	175

\*waarvan 316 meldingen vandalisme

## 3 Ontwikkeling van het OV algemeen

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

reizigersopbrengsten van de afgelopen jaren. Verder wordt aandacht besteed aan de nieuwe methode om het aantal reizigers te bepalen aan de hand van OV-chipkaart data en de trendbreuk die dit als gevolg heeft.

### 3.1 Reizigers

Begin 2010 kenmerkte zich door extreme weersomstandigheden, waardoor de reizigersaantallen toen aanzienlijk lager waren dan gemiddeld. In 2011 en 2012 hebben de reizigersaantallen zich hersteld. Bezuinigingen, prijsverhogingen en de doorwerking van de

economische situatie hebben vermoedelijk een rol gespeeld in de terugval van het totaal aantal reizigers in 2013, een trend die zich in 2014 heeft voortgezet. In onderstaande tabel worden de reizigersaantallen per jaar (vanaf 2010) en per concessie uitgesplitst.

Tabel 8: Reizigersaantallen per concessie

jaar	GD	HOV	KLOV	Eindtotaal
2010	37.599.058	746.229	885.938	39.231.225
2011	38.077.424	921.649	1.015.147	40.014.220
2012	38.322.126	978.070	908.855	40.209.051
2013	36.371.998	1.131.609	692.857	38.196.464
2014	35.913.366	1.264.593	725.311	37.903.270

Het totaal aantal reizigerskilometers afgelegd in de bus in 2014 vertoont eenzelfde beeld als de ontwikkeling van het aantal reizigers, alleen in een geringere mate. De afname in reizigerskilometers is mogelijk een gevolg van bezuinigingen en prijsverhogingen in de regio.

In de Trendmonitor 2012 werd een daling in reizigerskilometers gerapporteerd. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat hier geen sprake van is geweest. Het aantal reizigerskilometers 2012 is naar aanleiding hiervan aangepast. Onderstaand tabel geeft een overzicht van de reizigerskilometers per jaar (vanaf 2010) per concessie.

Tabel 9: Reizigerskilometers per concessie

jaar	GD	HOV	KLOV	Eindtotaal
2010	416.295.186	32.318.236	nvt	448.613.422
2011	413.831.898	39.748.721	nvt	453.580.619
2012	428.449.360	41.844.552	nvt	470.293.912
2013	416.716.511	48.653.894	nvt	465.370.405
2014	414.414.156	52.893.020	nvt	467.307.176

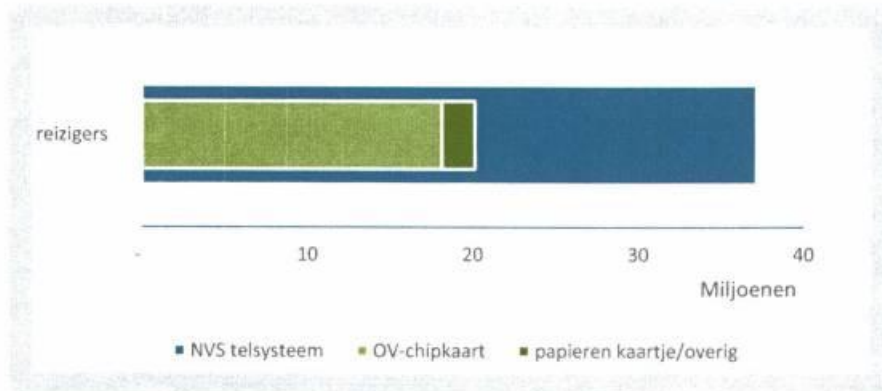
Voor de bepaling van het aantal reizigers (tabel 8) en reizigerskilometers (tabel 9) is gebruik gemaakt van de in de sector gangbare methode van NVS-tellingen. Deze tellingen fungeren prima om jaar tot jaar ontwikkelingen in kaart te brengen. Echter om de absolute omvang van reizigers te bepalen is deze

methode niet betrouwbaar gebleken. Met de invoering van de OV-chipkaart is er een nieuwe methode beschikbaar gekomen die wel betrouwbare informatie geeft over de absolute omvang van reizigers en hun gereisde kilometers. In 2015 zal overgestapt worden op deze nieuwe methode, met

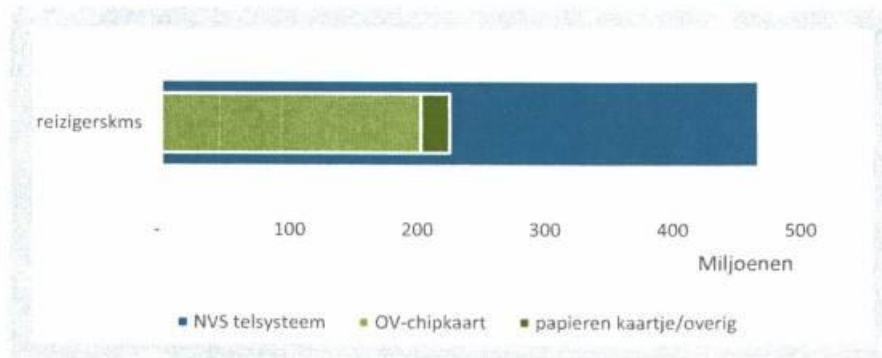
een trendbreuk tot gevolg. In onderstaande grafieken worden de verschillende methodes naast elkaar gezet. Het verschil in aantallen wordt veroorzaakt doordat er

op een andere manier gemeten wordt en niet door een vermindering in reizigers of gereisde kilometers.

**Grafiek 6: NVS-telsysteem en OV-chipkaart, reizigers**



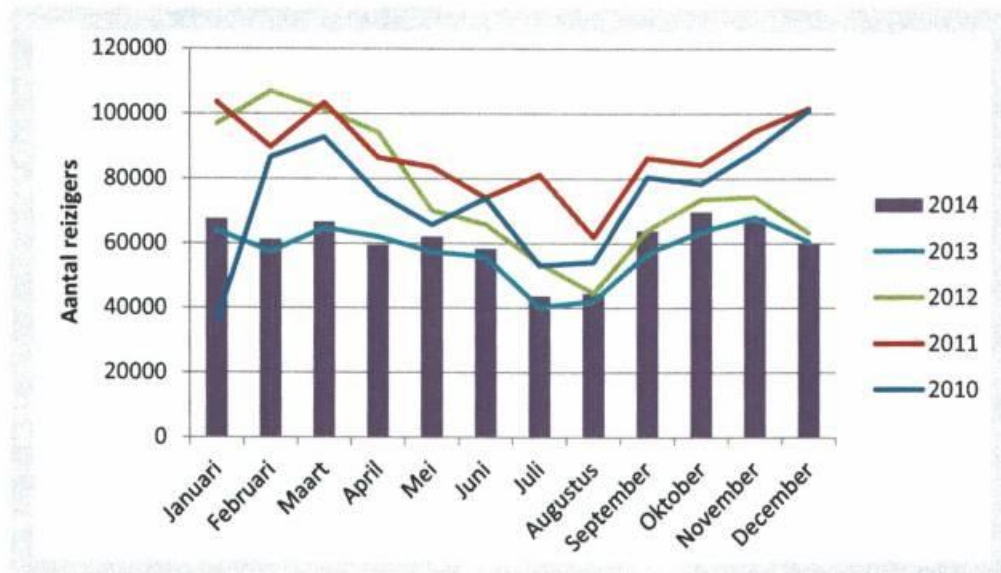
**Grafiek 7: NVS-telsysteem en OV-chipkaart, reizigerkilometers**



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

behoorlijk gedaald. In 2014 is het aantal reizigers vergelijkbaar met het jaar 2013 en relatief stabiel te noemen..

**Grafiek 8: Ontwikkeling aantal instappers openbaar vervoer KLOV**



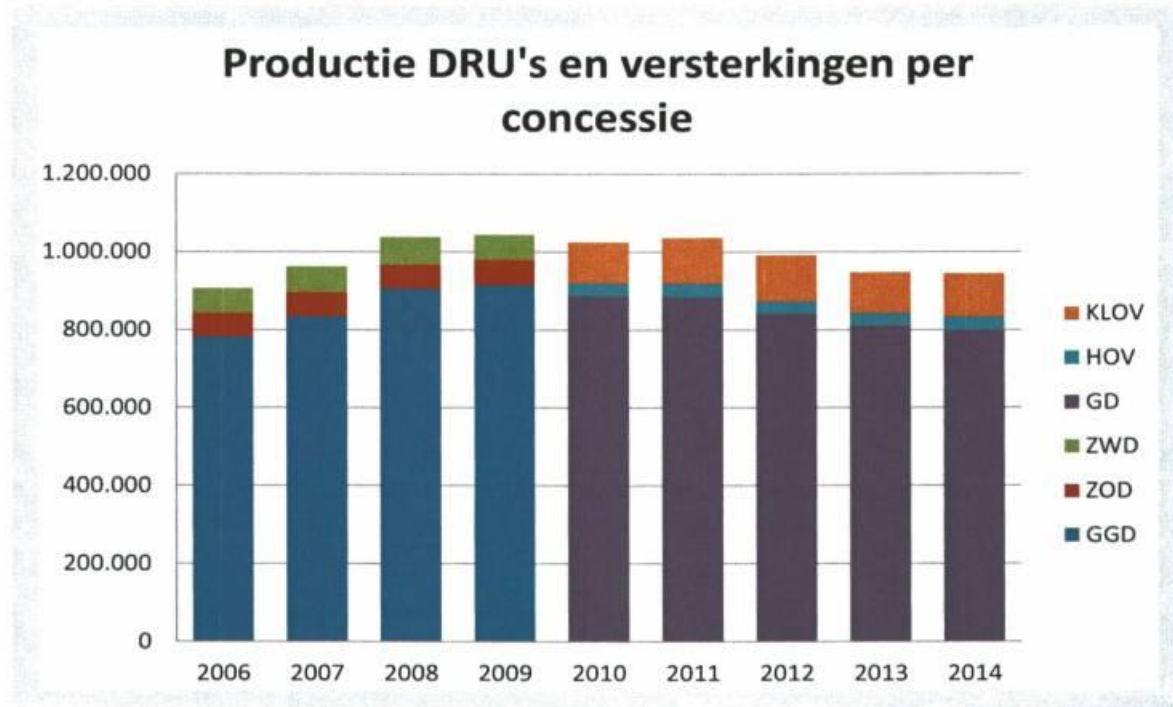


### 3.2 Aanbod dienstregelingen

Onderstaande grafiek geeft een beeld van het aantal aangeboden dienstregelingen van de afgelopen jaren. De bezuinigingen vertalen zich in een lager

aantal dienstregelingen in 2014 ten opzichte van voorgaande jaren.

Grafiek 9: Aanbod vervoersvolume



Het onderdeel KLOV wordt verzorgd door zes regiovervoerders met kleinschalig openbaar vervoer in de regioconcessies. Deze zes concessies bestaan uit openbaar vervoer op basis van een dienstregeling, welke deels regulier en deels vraag-gestuurd wordt

uitgevoerd. De totale omvang van de dienstregeling bestaat uit ruim 100.000 dienstregelingen. In onderstaande tabel wordt de verhouding van de zes regioconcessies uitgedrukt in dienstregelingen weergegeven.

Tabel 10: Onderlinge verhoudingen KLOV in aantal dienstregelingen

Concessie	Percentage
Noord-Groningen	24%
Oost-Groningen	14%
Zuidwest-Groningen	2%
Zuidoost-Drenthe	5%
Zuidwest-Drenthe	36%
Noord-Drenthe	18%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

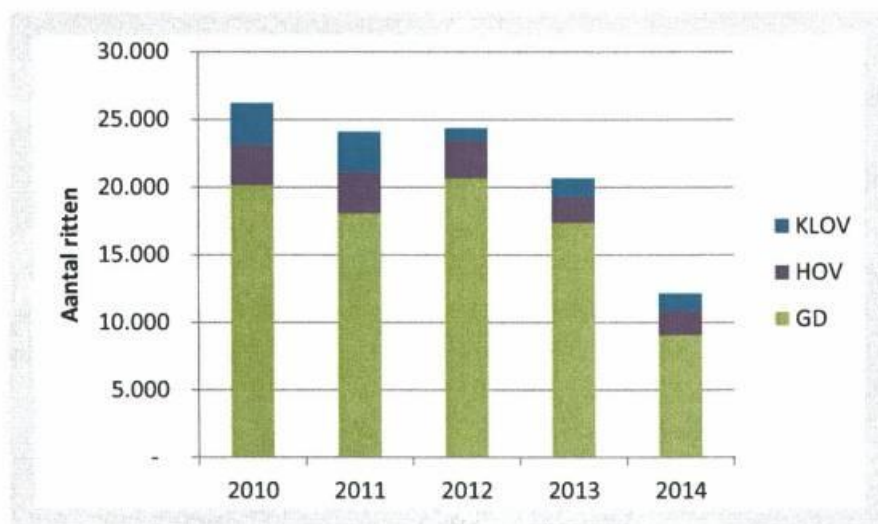
Als op bepaalde momenten de vervoervraag het aanbod overschrijdt, worden er naast de geplande dienstregelingsritten, waar nodig, extra ritten ingezet. In onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel extra uren aan versterkingen is geboden per concessie.

Wanneer een bepaalde versterkingsrit regelmatig voorkomt, wordt deze overwogen in de dienstregeling. Zo zijn in 2014 verschillende versterkingsritten die veel werden gereden omgezet in reguliere dienstregelingsritten. Daarnaast zijn er voertuigen met

meer capaciteit ingezet op Q-link en Qliner verbindingen. Met als gevolg dat het aantal

uitgevoerde versterkingsritten in 2014 is gedaald.

**Grafiek 10: Versterkingen**



### 3.3 Reizigersopbrengsten

De opbrengsten van reizigers zijn globaal 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 opbrengstverantwoordelijk 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 2014 nog deels voorlopig, correcties kunnen nog volgen.

**Tabel 11: Reizigersopbrengsten (excl. SOV) per concessie excl. BTW**

jaar	GD	HOV	KLOV	totaal
2010	23.141.469	500.961	529.469	24.171.898
2011	23.291.848	491.683	510.473	24.294.005
2012	25.486.359	956.684	564.129	27.007.172
2013	26.571.012	1.371.630	919.957	28.862.599
2014	25.949.647	1.304.114	646.198	27.899.959

In 2014 was er sprake van een daling van het aantal reizigers en reizigerskilometers. Deze trend is ook waarneembaar bij zowel de regionale als landelijke kaartsoorten, die gedaald zijn ten opzichte van 2013 en op een vergelijkbaar niveau liggen als in 2012.

Verder heeft een landelijke herverdeling van de SOV-kaarten bijgedragen aan de opbrengstendaling, waardoor de totale reizigersopbrengsten naar de 48,5 miljoen euro zijn gedaald.

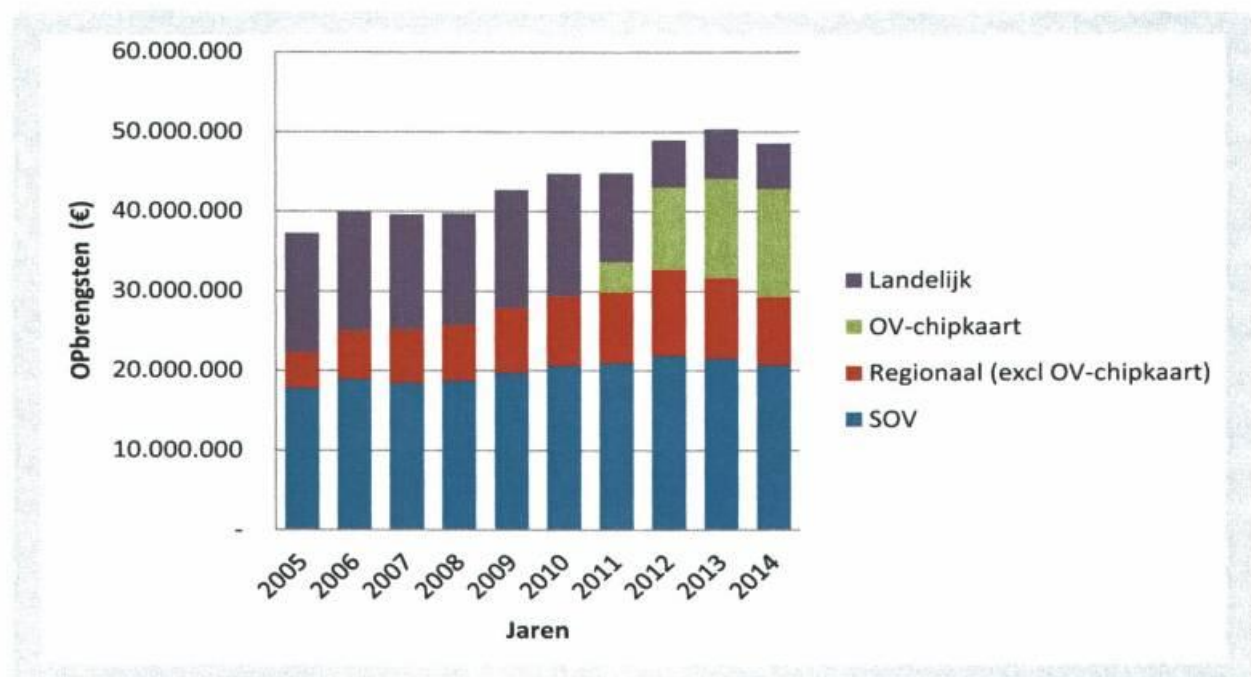
Tabel 12: Reizigersopbrengsten (totaal) per concessie excl. BTW

jaar	GD/KLOV (excl CVV)	HOV	totaal
2010	43.671.994	1.103.889	44.775.883
2011	43.972.467	1.113.495	45.085.962
2012	46.759.389	1.612.414	48.371.803
2013	48.933.190	2.025.497	50.370.492
2014	46.598.572	1.959.718	48.558.290

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. Vanaf begin 2013 is een dalende trend gestart in Eurokaartjes verkopen. Als substitutie is een deel van de reizigers gebruik gaan maken van de OV-chipkaart.

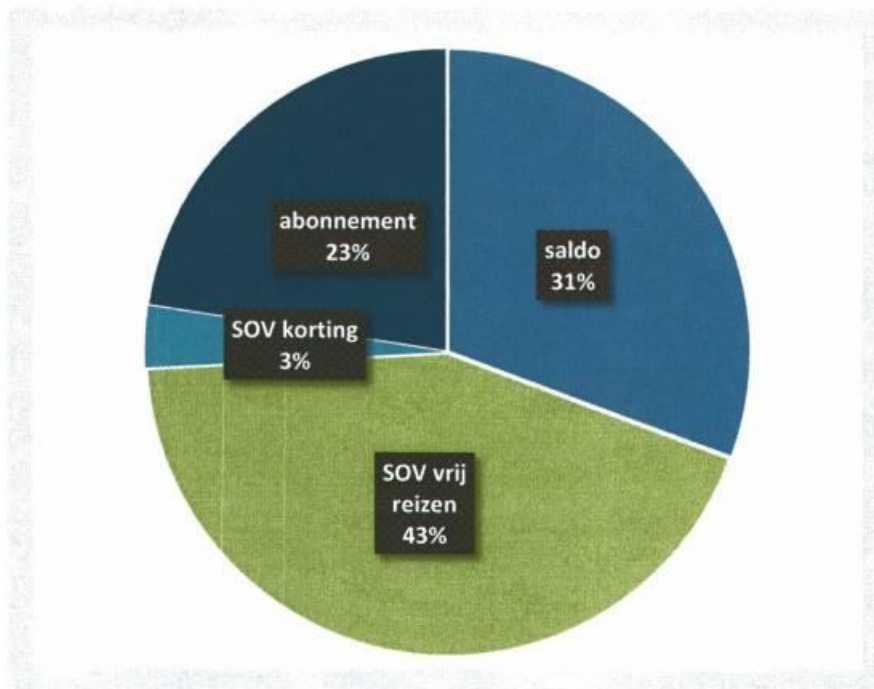
Grafiek 11: Ontwikkeling verschillende kaartsoorten (excl. BTW)



Een belangrijk deel van de busreizigers in Groningen en Drenthe is student (46%), in 2014 werd iets minder dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentpashouders. Deze

verhoudingen zijn vergelijkbaar met 2013, echter is sinds de 2<sup>e</sup> helft van 2014 het aandeel van studenten in de bus stijgende.

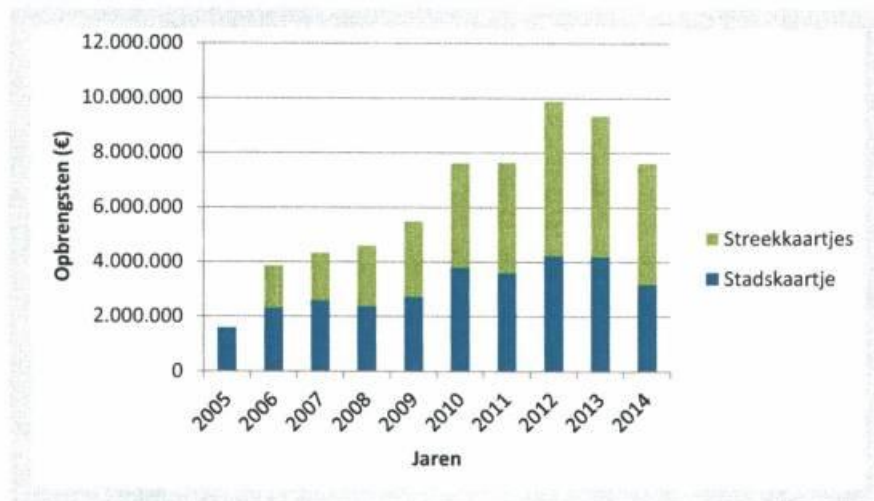
**Grafiek 12: Verdeling verschillende producten OV-chipkaart (transacties) 2014**



Een 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 zijn in Zuidoost Friesland). In onderstaande tabel wordt de ontwikkeling van de omzet komend uit de verkoop van Eurokaartjes gepresenteerd.

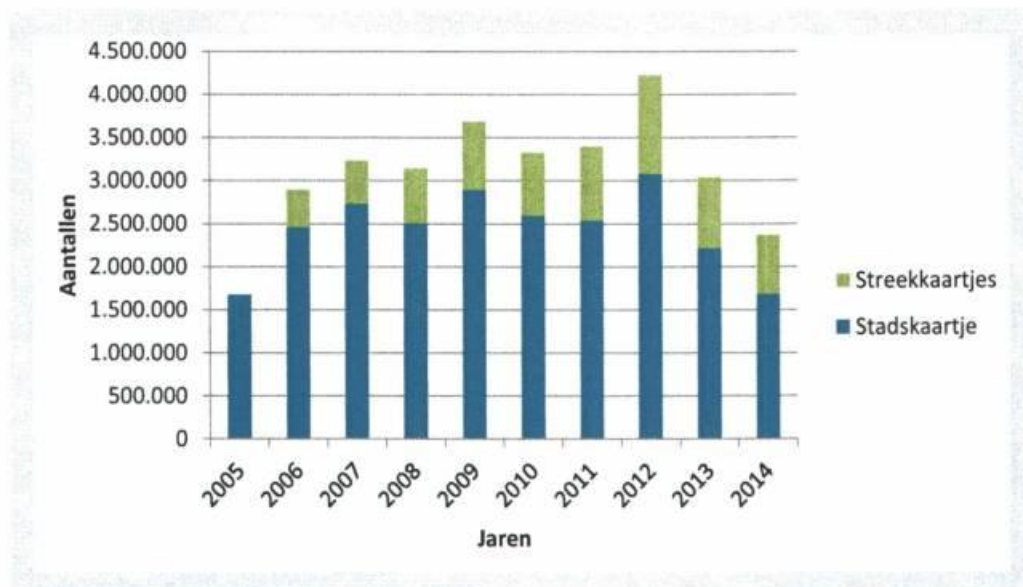
**Grafiek 13: Ontwikkeling van de omzet van Eurokaartjes (excl. BTW)**



Na de prijsverhoging begin 2013 is een dalende trend ingezet op het gebruik van Eurokaartjes, waarmee het aantal verkochte kaartjes net onder de 2,5 miljoen stuks is gekomen. Na de prijsverhogingen is het op bepaalde trajecten goedkoper geworden om met een

OV-chipkaart te reizen dan met een Eurokaartje. Verder is de verspreiding en vertrouwdheid van de OV-chipkaart in 2014 toegenomen, wat tevens bijdraagt aan een vermindering in Eurokaartjes gebruik.

**Grafiek 14: Ontwikkeling van de aantallen Eurokaartjes**



Van belang voor de betaalbaarheid van het OV in het algemeen is de verhouding tussen de opbrengsten en de kosten van het OV. In bovenstaande grafiek zijn deze twee posten tegen elkaar afgezet. In 2014 dekte

de opbrengsten van reizigers ca. 46% de kosten van het vervoer. Het overig deel van de kosten wordt gedekt vanuit subsidiegelden.

**Grafiek 15: Kostendeckingsgraad**

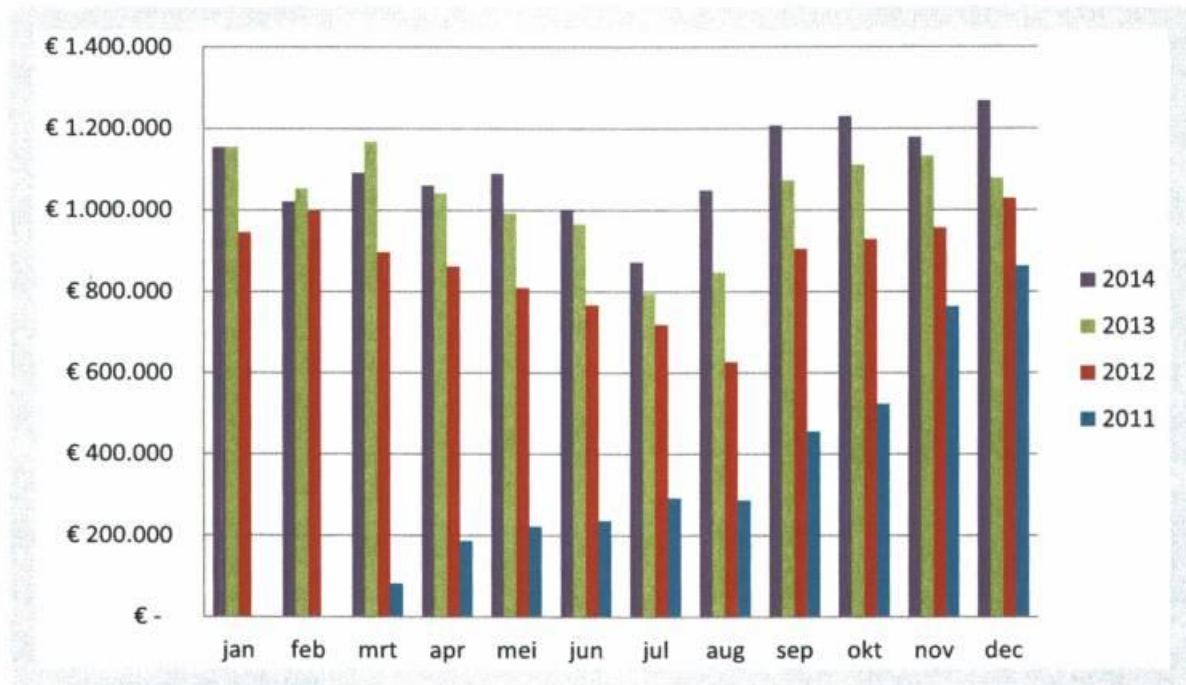


### 3.4 OV-chipkaart

In maart 2011 is in de bussen van Groningen en Drenthe de OV-chipkaart ingevoerd. Gedurende dat eerste jaar is de omzet vanuit OV-chipkaarten langzaam toegenomen tot aan het najaar van 2011. In november 2011 is de strippenkaart afgeschaft, wat voor een snelle stijging in de omzet vanuit de OV-

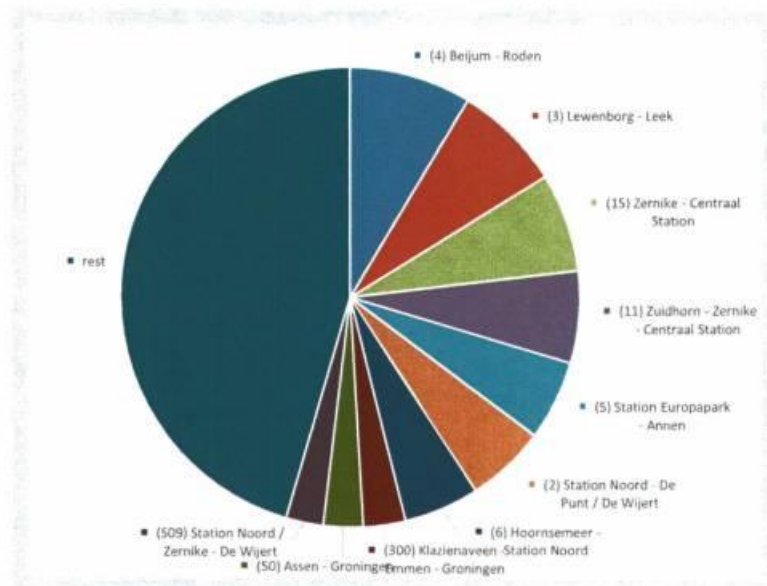
chipkaart heeft gezorgd. In 2014 is de omzet, buiten de zomermaanden om, meer dan 1 miljoen euro per maand. Grafiek 16 geeft de ontwikkeling in omzet gerelateerd aan de OV-chipkaart per maand voor meerdere jaren op rij weer.

**Grafiek 16: Ontwikkeling van de omzet van de OV-chipkaart 2014 (excl. BTW)**

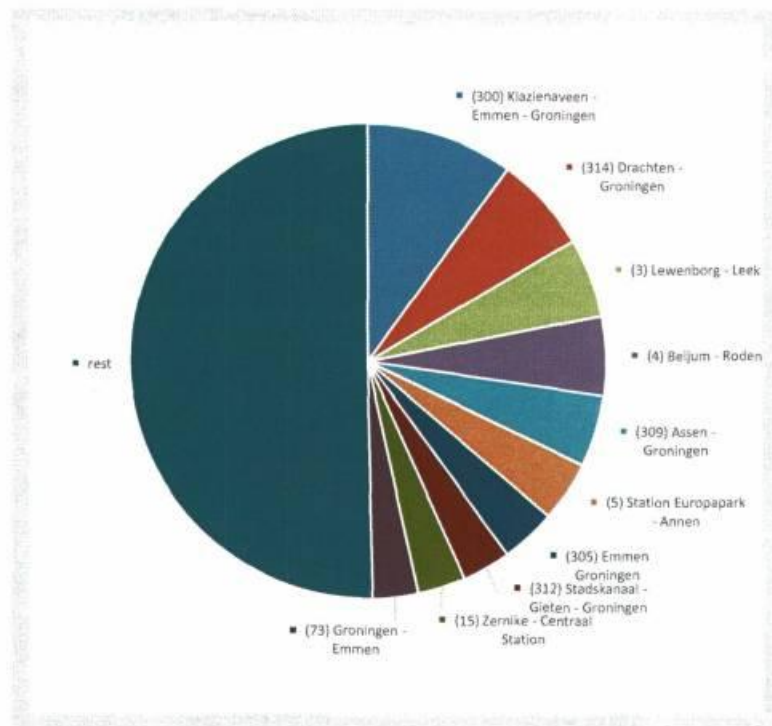


Onderstaande grafiek toont de verhouding van de lijnen waarop in 2014 het meest met de OV-chipkaart gereisd wordt, uitgedrukt in ritten. Door het samenvoegen van verschillende lijnummers en beleid gericht op veel gebruikte reisrelaties, is het aandeel van de 10 meest gebruikte lijnen in 2014 verder gestegen tot meer dan 50% van het totaal. Veel ritten worden gemaakt in de stad Groningen waarbij de gemiddelde afstand relatief laag ligt. Daarom ligt de verhouding anders als gekeken wordt naar OV-chipkaart-kilometers. Dan bestaat de top tien voornamelijk uit Qliners (300, 314, 309, 305, 312) en Q-links (3, 4, 5, 11 en 15). Dit wordt weergegeven in grafiek 18

**Grafiek 17: Meest gebruikte lijnen op basis van reizigers met OV-chipkaart/top tien**



Grafiek 18: Meest gebruikte kilometers OV-chipkaart/top tien



## 4 Ontwikkeling specifieke productformules

Het OV-bureau heeft in de afgelopen jaren enkele nieuwe productformules in de markt gezet en bestaande productformules uitgebreid.

In 2014 is Q-link geïntroduceerd, waarin zware stadslijnen, de P+R bus en Qliners naar Leek, Roden en Annen zijn opgegaan. Verder is het algemene beleid intensiever gericht op drukke reisrelaties, met als

gevolg dat er minder prioriteit ligt bij Servicebussen en Regiotaxi. Hieronder zijn enkele grafieken en tabellen opgenomen ter illustratie van het algemene beleid.

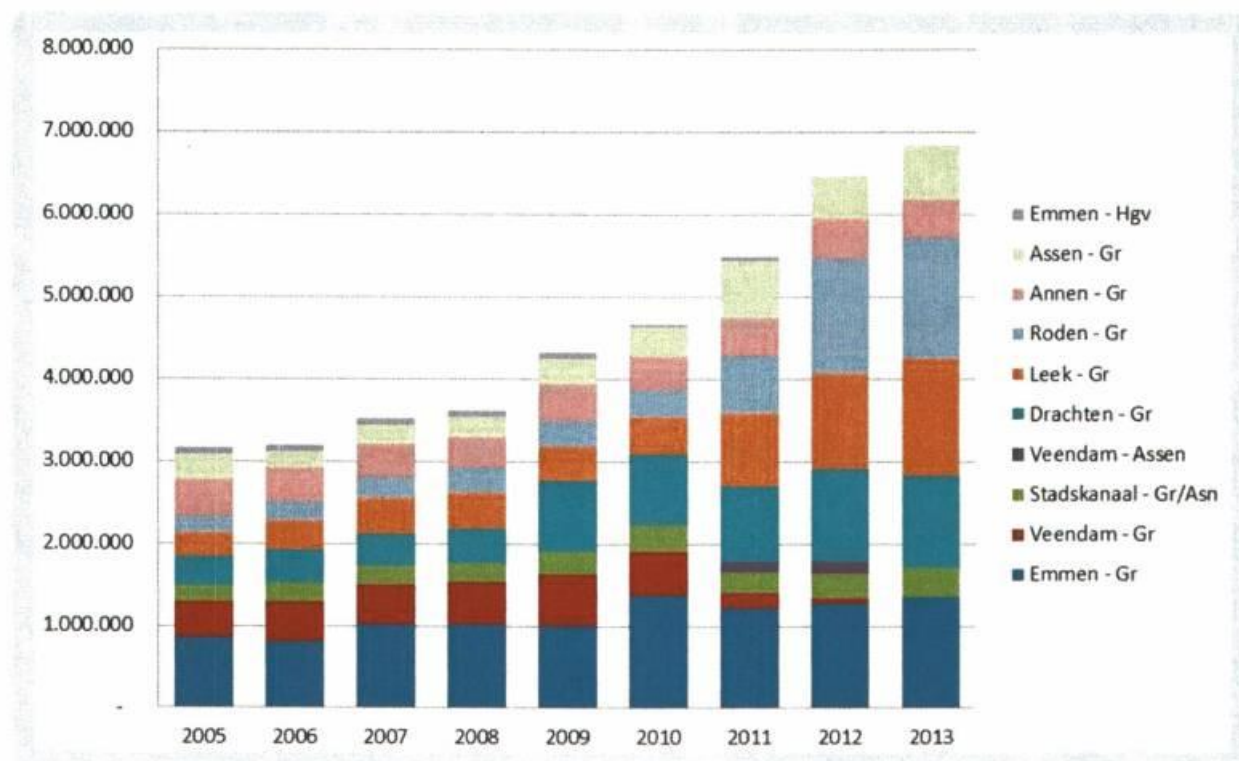
(N.B. voor alle grafieken geldt dat door de concessiewisseling de maand december 2009 in sommige gevallen niet compleet is)

### 4.1 Qliners/Q-link

De productformule Qliner is een hoogwaardig product dat voornamelijk gericht is op de forens. In de afgelopen jaren is conform provinciaal beleid meer en meer ingezet op het vergroten van de kwaliteit van Qliner-verbindingen van/naar de stad Groningen. In 2014 is een deel van de Qliner verbindingen (Leek, Roden en Annen naar Groningen) overgegaan op de

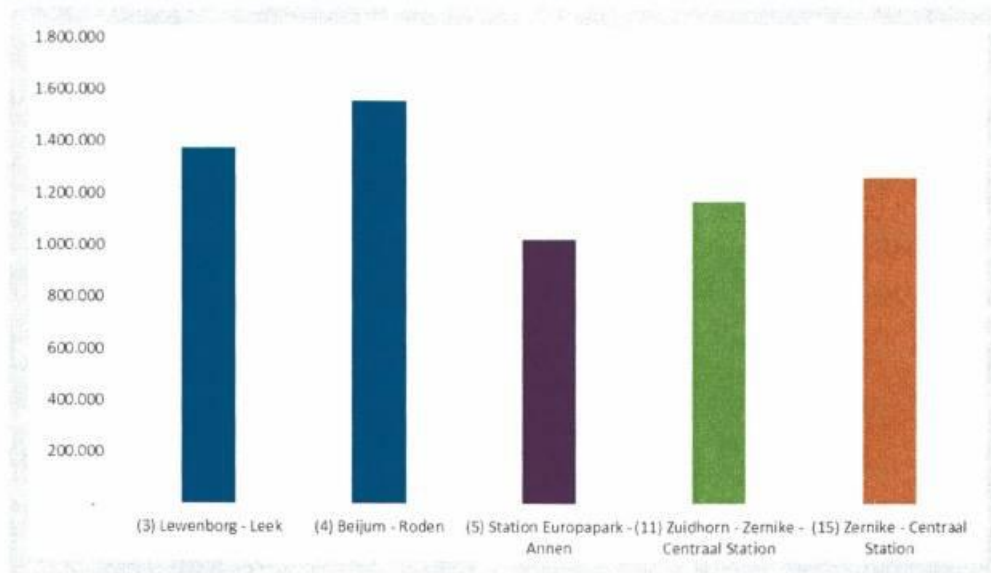
nieuwe Q-Link formule. Derhalve is het lastig om de jaren 2013 en 2014 met elkaar te vergelijken. In de eerste grafiek zijn alleen de reizigersaantallen in de Qliners tot en met 2013 opgenomen, daarna is een grafiek opgenomen met de nieuwe Q-linklijnen en het aantal check-ins gemaakt met de OV-chipkaart per lijn in 2014.

Grafiek 19: Reizigersaantallen Qliners afgelopen jaren





**Grafiek 20: Totaal aantal check-in OV-chipkaart Q-links 2014**

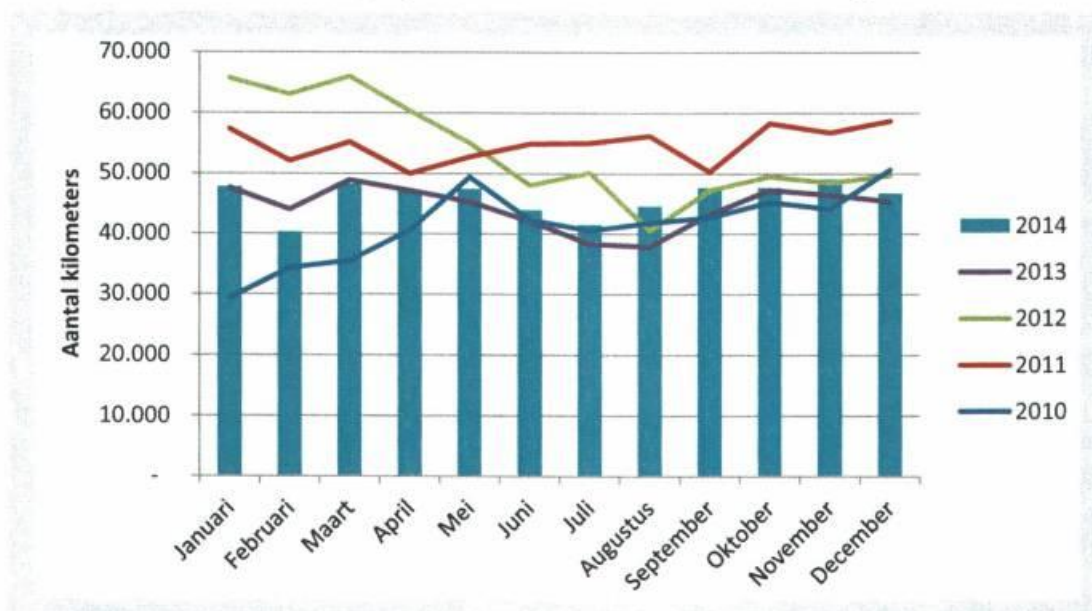


## 4.2 LijnBelBus

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 reizigers.

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

**Grafiek 21: Ontwikkeling LijnBelBus kilometers van alle regioconcessies**



In 2011 zijn meer vaste lijnen omgezet in een LijnBelBus. Hierdoor is in 2011 het gebruik gestegen. Deze trend heeft zich in de eerste maanden van 2012 doorgezet, echter vanaf mei 2012 is een scherpe

daling ingezet. Bezuinigingen en het voorzien van alle LijnBelBussen met OV-chipkaart apparatuur (wat een beëindiging van de mogelijkheid tot gratis reizen tot gevolg had) hebben ervoor gezorgd dat in de tweede

helft van 2012 het gebruik lager ligt dan in het eerste deel van dat jaar. Deze trend heeft zich in 2013 en 2014 verder doorgezet.

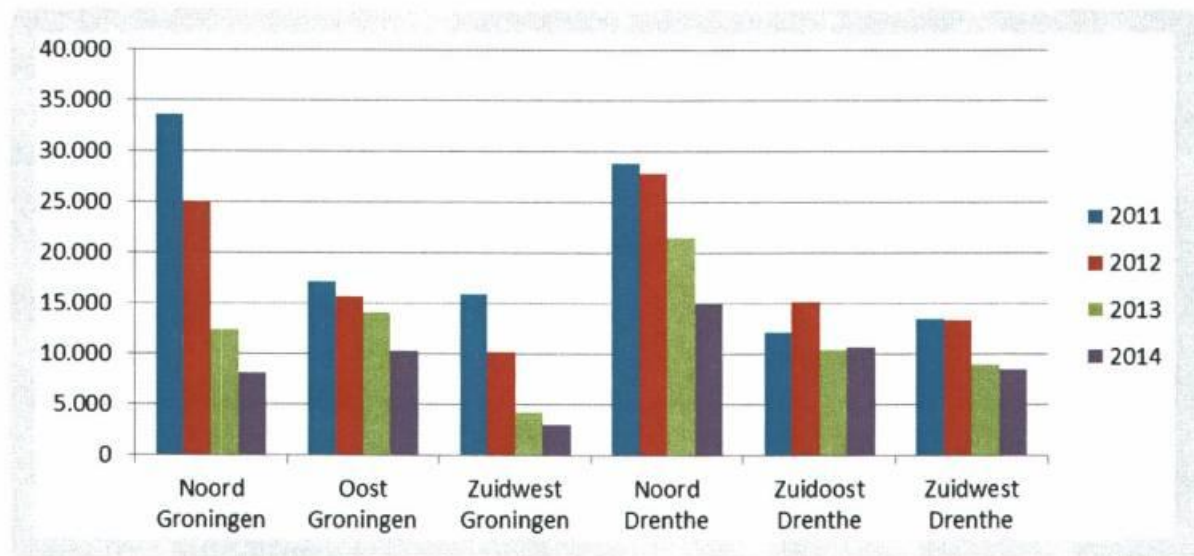
De LijnBelBus betreft een vangnetvoorziening. Het OV-bureau kent geen groeidoelstelling op de LijnBelBussen.

## 4.5 Regiotaxi

De productformule 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 aspect van de Regiotaxi. In 2010 is naast CVV-vervoer ook gestart met een andere vorm van vraagafhankelijk vervoer in de vorm van de LijnBelBus, deze vervoersvorm valt niet onder de Regiotaxi.

**Grafiek 22: Ontwikkeling aantal reizigers CVV-Regiotaxi naar regio**

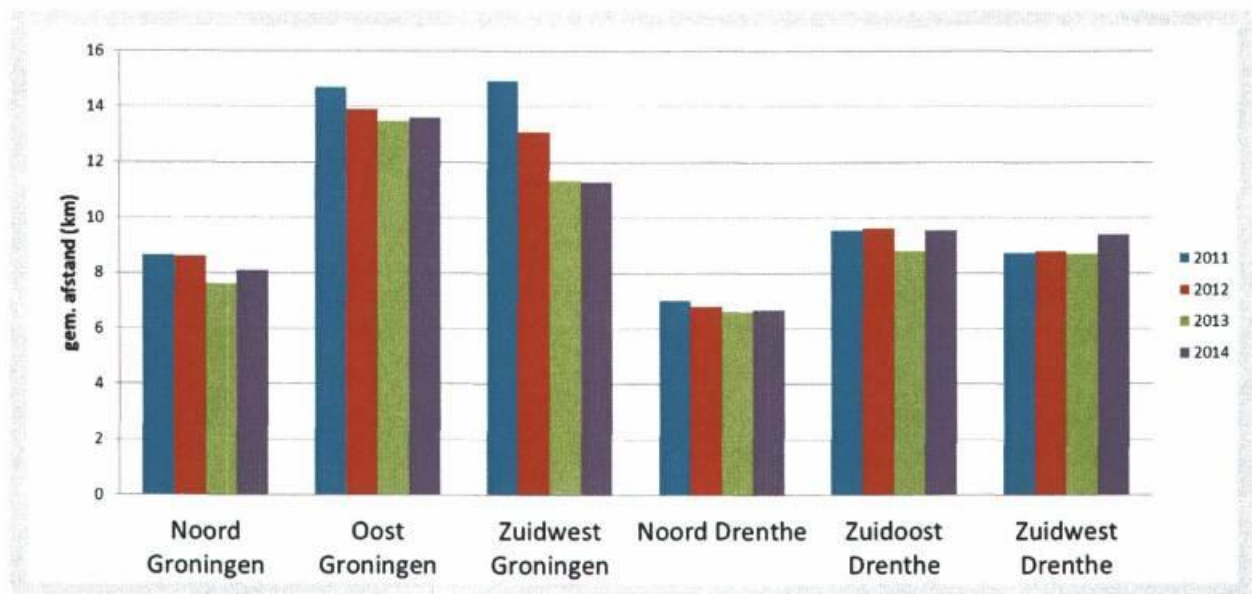


In 2012 zijn de vervoerwaarden van de Regiotaxi aangepast. Dit heeft, samen met krimpontwikkelingen in de meeste regio's, een daling van het aantal reizigers veroorzaakt. De meeste effecten zijn zichtbaar in de regio's Noord en Zuidwest Groningen.

In 2014 is een verdere daling zichtbaar van het gebruik van de Regiotaxi.

(N.B. de Regiotaxi betreft een vangnetvoorziening. Het OV-bureau kent geen groeidoelstelling ten aanzien van de productformule Regiotaxi.)

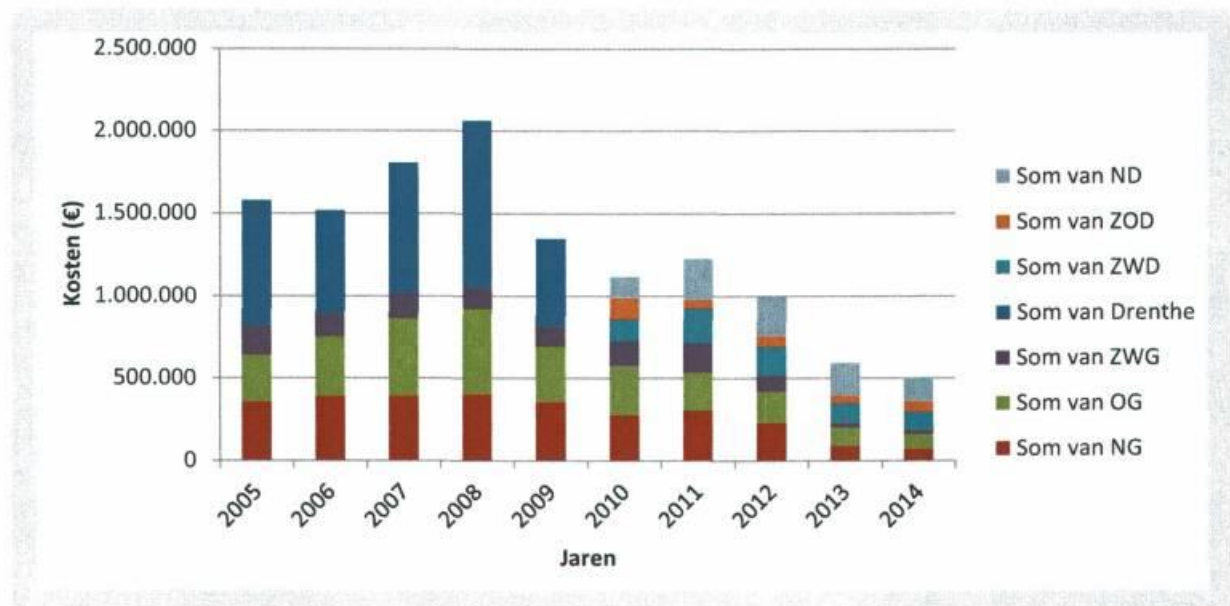
**Grafiek 23: Gemiddeld aantal gereden kilometer per rit**



De aanpassing van de vervoersvoorwaarden in 2012 heeft beperkte invloed gehad op de gemiddelde verplaatsing (aantal afgelegde kilometers) van reizigers per gereden rit. Het aantal ritten is in 2014 verder afgenomen, waardoor de totale kosten voor

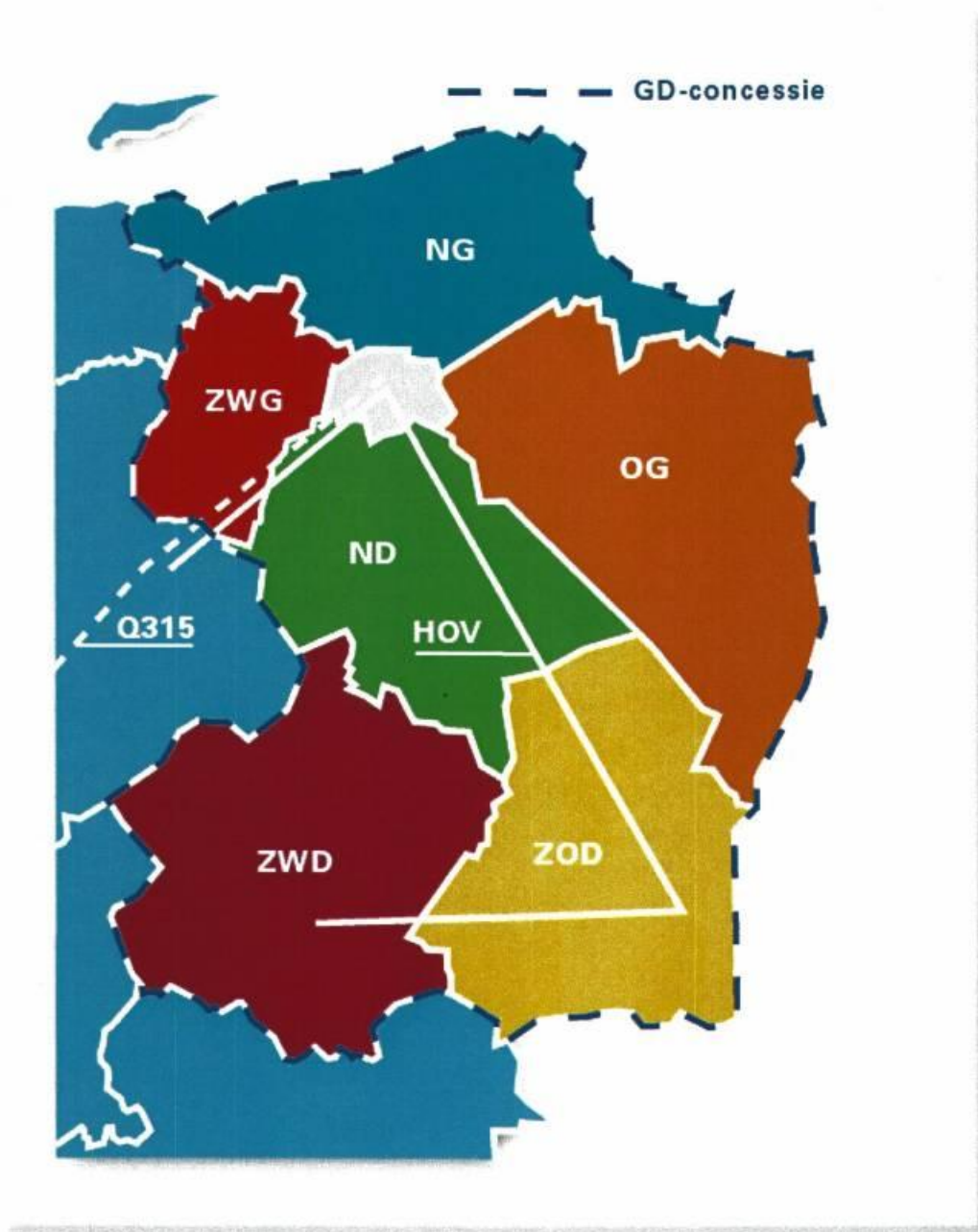
het vervoer zijn afgenomen naar een niveau van € 500.000. In onderstaande grafiek is de kostenontwikkeling van de Regiotaxi weergegeven uitgesplitst naar provincie en contract.

**Grafiek 24: 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

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

\*lijn 327 rijdt niet meer sinds 2012

