

Onderwerp Trendmonitor OV Bureau 2012

Steller Menno Oedeckerk

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 8446 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk RO.13.3774173

Datum - 3 JUL 2013 Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij zenden wij u de "Trendmonitor 2012, OV per bus in Groningen en Drenthe". Deze jaarlijks terugkerende trendmonitor toont de stand van zaken van het busvervoer in de provincies Groningen Drenthe. In de trendmonitor wordt voor verschillende belangrijke indicatoren weergegeven hoe in het afgelopen jaar 2012 de ontwikkeling is geweest ten opzichte van eerdere jaren.

De voornaamste conclusies in de Trendmonitor 2012 zijn:

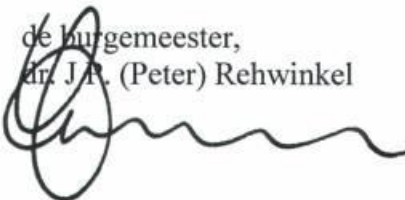
- Het algemene cijfer klanttevredenheid ligt met een 7,5 in 2012 op hetzelfde niveau als 2011;
- De klanttevredenheid Kleinschalig Openbaar Vervoer heeft een gemiddeld cijfer van een 7,5;
- De reizigersaantallen in 2012 stijgen ten opzichte van 2011, waardoor hetzelfde niveau van twee jaren geleden is bereikt;
- In 2012 is sprake van een toename van de opbrengsten, als gevolg van gestegen prijzen van kaartjes en reizigersgroei;
- In 2012 is meer dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentenpashouders;
- Het Eurokaartje blijft een interessant reisproduct, de omzet is verder gestegen;

Een uitgebreide toelichting van deze conclusies en nog meer conclusies leest u in de bijgevoegde Trendmonitor. De complete Trendmonitor 2012 kan binnenkort ook geraadpleegd worden via de website van het OV-bureau Groningen Drenthe.

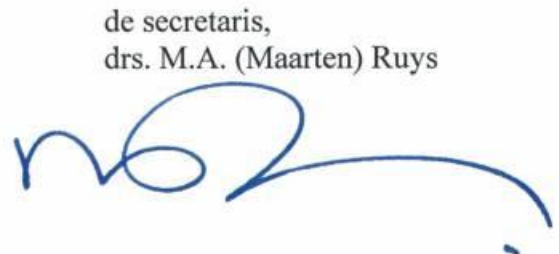
Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,  
dr. J.A. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,  
drs. M.A. (Maarten) Ruys



# Trendmonitor 2012

## OV per bus in Groningen en Drenthe



# 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	KLANTTEVREDENHEIDSCIFERS	3
2.2	GRONINGEN DRENTHE (GD-CONCESSIE)	4
2.3	HOOGWAARDIG OPENBAAR VERVOER (HOV-CONCESSIE)	5
2.4	KLEINSCHALIG OPENBAAR VERVOER (KLOV-CONCESSIE)	5
2.5	KLACHTEN	6
2.6	SOCIALE VEILIGHEID	7
<b>3</b>	<b>ONTWIKKELING VAN HET OV ALGEMEEN</b>	<b>9</b>
3.1	REIZIGERS	9
3.2	AANBOD DIENSTREGELINGUREN	12
3.3	REIZIGERSOPBRENGSTEN	13
3.4	OV-CHIPKAART	17
<b>4</b>	<b>ONTWIKKELING VAN SPECIFIEKE PRODUCTEN</b>	<b>18</b>
4.1	QLINERS	18
4.2	P+R CITYBUS	19
4.3	LJNBELBUS	19
4.4	SERVICEBUS	20
4.5	REGIOTAXI	22
	<b>BIJLAGE CONCESSIE-INDELING</b>	<b>24</b>

# 1 Ontwikkelingen OV-bureau Groningen Drenthe

Stand van zaken OV-bureau Groningen Drenthe in cijfers; trends en ontwikkelingen van belangrijke indicatoren, vanuit de verschillende perspectieven op een hoog aggregatieniveau, plus enkele specifieke ontwikkelingen op lijnniveau.

Dit rapport bevat een kwantitatieve weergave van ontwikkelingen die in het jaar 2012 hebben plaatsgevonden voor het openbaar busvervoer in Groningen en Drenthe. Om de ontwikkelingen in historisch perspectief te zetten zullen niet alleen de getallen van 2012 worden gepresenteerd maar ook die van het voorgaande jaar dan wel voorgaande jaren.

In het najaar van 2009 zijn de concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe opnieuw aanbesteed. In deze aanbesteding is de oude concessie-indeling losgelaten en gekozen voor een grote concessie (GD) en daarnaast een Qliner-concessie (HOV) en 6 regioconcessies met daarin kleinschalig openbaar vervoer, Regiotaxi en Leerlingenvervoer.

De nieuwe concessie-indeling heeft als gevolg dat cijfers uit voorgaande jaren niet één op één kunnen worden vergeleken. In vele gevallen worden 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.

## Voorname conclusies 2012:

- Het algemene cijfer klanttevredenheid ligt met een 7,5 in 2012 op hetzelfde niveau als 2011.
- Het verschil tussen klantwaardering OV-bureau Groningen Drenthe en het landelijke gemiddelde is kleiner geworden, maar klantwaardering OV-bureau is nog steeds beter dan het landelijke gemiddelde (7,4) evenals het gemiddelde van referentiegebieden (7,4).
- De waardering op het onderdeel "gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo" stijgt, in de lijn met de landelijke trend dat in het eerste jaar van

de OV-chipkaart het klantoordeel op vervoerbewijs scherp daalt, maar in de jaren erna ook weer vrij snel stijgt.

- De klanttevredenheid KLOV heeft een gemiddeld cijfer van een 7,5
- Het totaal aantal klachten is in 2012 fors gestegen. De twee categorieën met de grootste stijging zijn dienstregeling (als gevolg van grote aanpassingen in de dienstregeling) en gedrag/houding personeel. De meeste klachten gaan over aspecten die te maken hebben met betrouwbaarheid.
- Door de invoering van de OV-chipkaart is een nieuwe klachtencategorie ontstaan. In 2012 zijn ongeveer evenveel klachten over de OV-chipkaart ingediend als in 2011.
- In 2012 zijn aanzienlijk minder incidenten sociale veiligheid geregistreerd.
- De reizigersaantallen in 2012 stijgen ten opzichte van 2011, waardoor hetzelfde niveau van twee jaren geleden is bereikt.
- In 2012 is sprake van een toename van de opbrengsten, als gevolg van gestegen prijzen van kaartjes en reizigersgroei.
- In 2012 is meer dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentenpashouders.
- Het Eurokaartje blijft een interessant reisproduct, de omzet is verder gestegen.
- Voor de specifieke producten geldt dat de P+R Citybussen en de Servicebussen door veranderde productformule of bezuinigingen een daling van reizigersaantallen vertonen. Enkele Qlinerbundels vertonen een flinke groei als gevolg van uitbreiding van de dienstregeling.
- De kosten voor de Regiotaxi zijn gedaald door aanpassing van de reisvoorwaarden.

## 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 negen 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
HOV	-	-	-	-	-	-	7,7	7,5	7,5
GD*	-	-	-	-	-	-	-	-	7,5
Groningen Stad	7,1	7,3	6,9	7	7,3	7,4	7,6	7,5	-
Groningen/Drenthe streek**	-	-	-	7,1	7,0	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	-	-	-
Q315	6,9	7,3	7,3	7,1	7,5	7,4	7,3	7,1	7,5

\* 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

In het algemeen geldt dat de stijgende trend van de klantwaardering in de afgelopen jaren van de concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe in de afgelopen twee jaar pas op de plaats heeft gemaakt. Het nieuwe materieel in de nieuw aanbestede concessies heeft in 2010 geleid tot hoge waarderingen, gewinning aan dit nieuwe materieel veroorzaakt een lagere algemene klantwaardering in de jaren erna.

De klantwaardering van de concessie Q315 ligt in 2012 aanzienlijk hoger dan het voorgaande jaar. Naar aanleiding van de lage klantwaardering in 2011, heeft in 2012 een kwaliteitsimpuls plaatsgevonden waardoor in het laatste concessiejaar de klantwaardering aanzienlijk gestegen is. De kwaliteitsimpuls bestond voornamelijk uit het vervangen van het wagenpark.

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

Concessiedeel	concessie	referentie	landelijk
Groningen/Drenthe	7,5	7,4	7,4
Q315	7,5	7,4	7,4
HOV	7,5	7,4	7,4

De gelijk gebleven klantwaardering in 2012 van concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe, in combinatie met stijgende klantwaardering op landelijk niveau van andere concessies heeft geleid tot een kleiner verschil tussen de concessies OV-bureau Groningen Drenthe en het landelijk gemiddelde. Nog steeds geldt dat de klantwaardering OV-bureau Groningen Drenthe zowel boven de gemiddelde landelijke klantwaardering ligt als de gemiddelde klantwaardering van gelijkwaardige (referentie-) gebieden.

## 2.2 Groningen Drenthe (GD-concessie)

In het jaarlijkse onderzoek klanttevredenheid is dit jaar geen onderscheid meer gemaakt tussen Gronin-

gen/Drenthe streek en Groningen Stad. Onderstaande tabel is de weergave van de klanttevredenheid van busvervoer in de GD-concessie. Een opvallende gestegen waarde is de waardering op het onderdeel "gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo". Dit is in lijn met de landelijke trend dat in het eerste jaar van de OV-chipkaart het klantoordeel op vervoerbewijs scherp daalt, maar in de jaren erna ook weer vrij snel stijgt. Twee onderdelen met een opvallend gedaalde klantwaardering zijn "zitplaats" en "punctualiteit". Naast "zitplaats" dalen alle onderdelen in de categorie comfort, waarschijnlijk veroorzaakt door hogere bezetting van capaciteit op spitsmomenten. Dit kan tevens van invloed zijn op "punctualiteit", dat onderdeel daalt onder het niveau van 2009.

Tabel 3: Klanttevredenheid Groningen/Drenthe

Groningen/Drenthe						
<b>Comfort</b>	2007	2008	2009	2010	2011	2012
zitplaats	83	87	87	89	86	83
netheid	64	64	66	75	74	72
vriendelijkheid	71	72	73	76	75	74
rijstijl	69	69	71	74	73	72
<b>Gemak</b>	2007	2008	2009	2010	2011	2012
gemak instappen	81	82	84	87	85	86
informatie algemeen	71	72	74	75	75	74
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	83	82	82	76	72	74
reissnelheid	71	71	73	75	74	75
<b>Reiskenmerken</b>	2007	2008	2009	2010	2011	2012
geluid	62	61	62	68	67	67
Informatie vertragingen	37	37	41	43	44	45
tarief	59	58	59	56	54	52
punctualiteit	66	68	71	74	73	70
frequentie	64	65	68	72	69	71
<b>Veiligheid</b>	2007	2008	2009	2010	2011	2012
algemeen	78	78	79	80	80	80
rit	80	81	81	83	83	81
instaphalte	77	78	79	80	79	79

Opvallende uitschieters 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 tegenstelling tot de GD-concessie over de hele linie hetzelfde is gescoord als voorgaande jaren. Een consistente kwalitatief goede uitvoering van het product

levert goede klantwaardering op. Opvallend is de forse stijger van de klantwaardering op het onderdeel frequentie.

De oorzaak hiervan is het omzetten van versterkingsritten in de spits naar reguliere dienstregelingritten.

**Tabel 4: Klanttevredenheid HOV-concessie**

HOV			
<b>Comfort</b>	2010	2011	2012
zitplaats	88	83	84
netheid	77	74	74
vriendelijkheid	78	76	77
rijstijl	77	74	76
<b>Gemak</b>	2010	2011	2012
gemak instappen	82	81	82
informatie algemeen	69	73	74
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	71	70	71
reissnelheid	78	78	80
<b>Reiskenmerken</b>	2010	2011	2012
geluid	66	66	66
informatie vertragingen	39	40	41
tarief	47	50	49
punctualiteit	77	74	76
frequentie	71	69	75
<b>Veiligheid</b>	2010	2011	2012
algemeen	80	79	80
rit	83	82	82
instaphalte	77	77	79

Opvallende uitschieters t.o.v. vorig jaar



## 2.4 Kleinschalig openbaar vervoer (KLOV-concessie)

In 2012 is in navolging van de landelijke methodiek voor klanttevredenheid openbaar vervoer ook de klanttevredenheid in alle regioconcessies gemeten. Er zitten op elementen verschillen tussen de concessies, maar gemiddeld gezien scoren alle concessies een 7 of hoger.

Het totale cijfer klanttevredenheid KLOV is met een 7,5 even hoog als de concessies GD en HOV. Opmerkelijk verschil zijn de hogere scores op de elementen die te maken hebben met comfort, hier scoort de KLOV gemiddeld een stuk beter dan GD en HOV.



**Tabel 5: Klanttevredenheid KLOV-concessies 2012**

Kleinschalig openbaar vervoer							
Comfort	NG	OG	ZWG	ZWD	ZOD	NDH	Totaal
Zitplaats	95	92	92	84	86	90	89
netheid	84	81	89	81	86	86	84
vriendelijkheid	88	84	85	81	84	87	85
rijstijl	83	79	84	77	80	85	81
Gemak	NG	OG	ZWG	ZWD	ZOD	NDH	Totaal
gemak instappen	88	79	87	82	85	86	85
gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	76	73	78	77	76	72	75
reissnelheid	82	80	79	75	78	8	79
Reiskenmerken	NG	OG	ZWG	ZWD	ZOD	NDH	Totaal
geluid	77	73	82	73	82	81	78
informatie vertragingen	55	52	44	37	54	50	48
tarief	63	69	73	64	73	69	68
punctualiteit	75	68	77	68	78	71	73
frequentie	67	61	63	65	69	65	66
Veiligheid	NG	OG	ZWG	ZWD	ZOD	NDH	Totaal
rit	87	85	89	87	89	89	87
instaphalte	82	78	88	85	87	84	84
Gemiddeld rapport cijfer	78	70	79	72	79	73	75

De concessies KLOV worden verzorgd door zes regiovervoerders:

- Zuidwest Drenthe                      Connexion Taxi Services
- Zuidoost Drenthe                      DVG
- Noord Drenthe en Haren              VMNN
- Noord Groningen                      UVO/van Dijk
- Oost Groningen                        de Grooth Vervoer
- Zuidwest Groningen                  Taxi Nuis

## 2.5 Klachten

Een andere indicator van klantwaardering is het aantal klachten. De vervoerders leveren maandelijks aan het OV-bureau een rapportage met daarin belangrijke prestatiecijfers. Onderdeel hiervan is een rapportage

over het aantal klachten en de prestatie van de klacht-afhandeling. In onderstaande tabellen is het totaal aantal klachten weergegeven en de verdeling van de klachten naar categorie.

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

Concessie	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
GGD	2906	3885	4711	4136*	4116			
ZOD	451	273	269	366	196			
ZWD	209	65	70	68	23			
GD						5398	3399	4545
HOV						162	106	89
KLOV						140	134	144

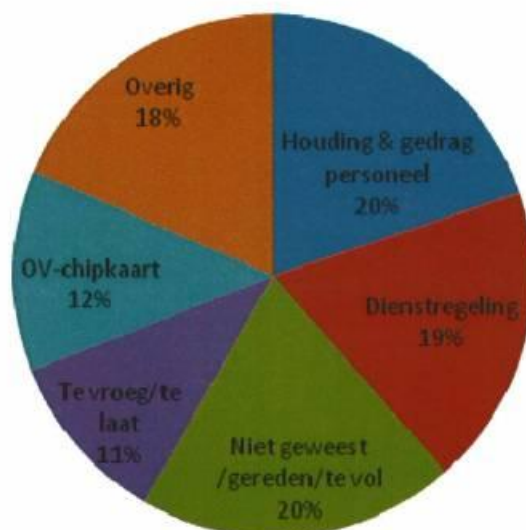
\* gecorrigeerd voor klachten stakingen (2400 stuks) samengevoegd

Bij klantwaardering is een vergelijkbaar beeld waarneembaar als bij de klanttevredenheid, de HOV-concessie heeft een lichte daling in het aantal klachten terwijl bij de GD-concessie een aanzienlijke stijging aanwezig is. De stijging van het aantal klachten wordt voornamelijk veroorzaakt door de categorieën dienstregeling en gedrag/houding personeel. Hierbij geldt dat in 2012 grote wijzigingen in de dienstregeling zijn

doorgevoerd. Het aantal klachten over de OV-chipkaart is in 2012 ongeveer evenveel als in 2011

Ondanks dat klachten over de dienstregeling en houding personeel afgelopen jaar fors zijn gestegen bestaat het grootste deel van de klachten uit uitvoeringsgerelateerde aspecten, zoals betrouwbaarheid en te weinig capaciteit.

**Grafiek 1: Verdeling categorieën klachten GD 2012**



## 2.6 Sociale veiligheid

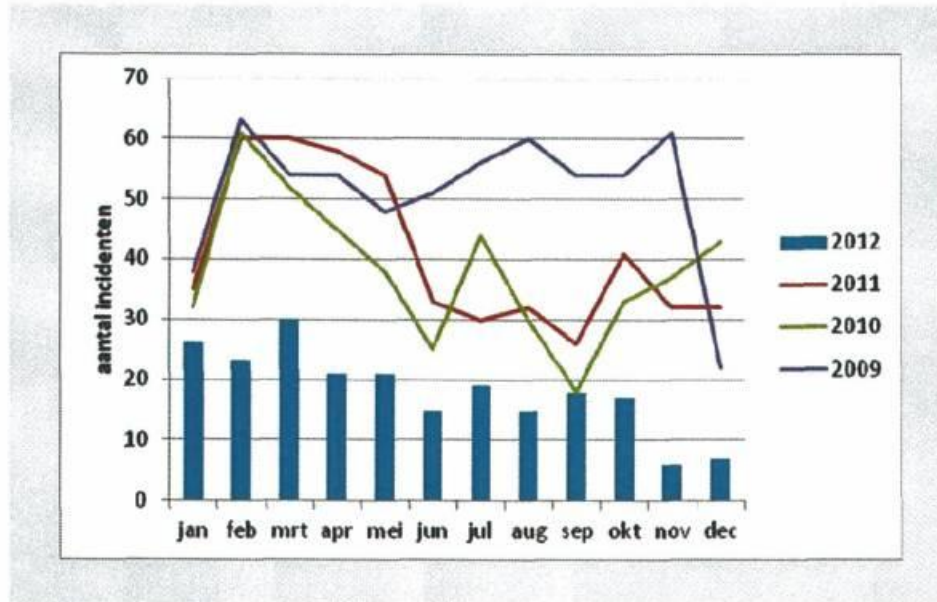
Belangrijk onderdeel van de klantbeleving is ook de veiligheid in de bus, onderstaand is een grafiek opgenomen van het aantal incidenten sociale veiligheid dat gemeld is door chauffeurs aan de centrale verkeerslei-

ding. Gezien het aantal geringe incidenten in de andere concessies is de GD-concessie opgenomen om inzicht te geven. In de GD-concessie zijn in 2012 een totaal van 218 incidenten op gebied van sociale veilig-

heid gemeld, een behoorlijke daling ten opzichte van 2011 (475 incidenten) en 2010 (in totaal 450 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 2: SVOV-incidenten GD-concessie 2012**



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, ABC-methodiek.

**Tabel 7: Incidenten SVOV per ABC-categorie**

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

\*Hiervan waren 316 incidenten gerelateerd aan meldingen vandalisme

In 2012 dalen op alle subcategorieën de meldingen behoorlijk, 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 2012 weergegeven.

### 3.1 Reizigers

Tabel 8: 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

\*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, hetzelfde niveau van twee jaren geleden is bereikt.

Tabel 9: Reizigerskilometers per concessie

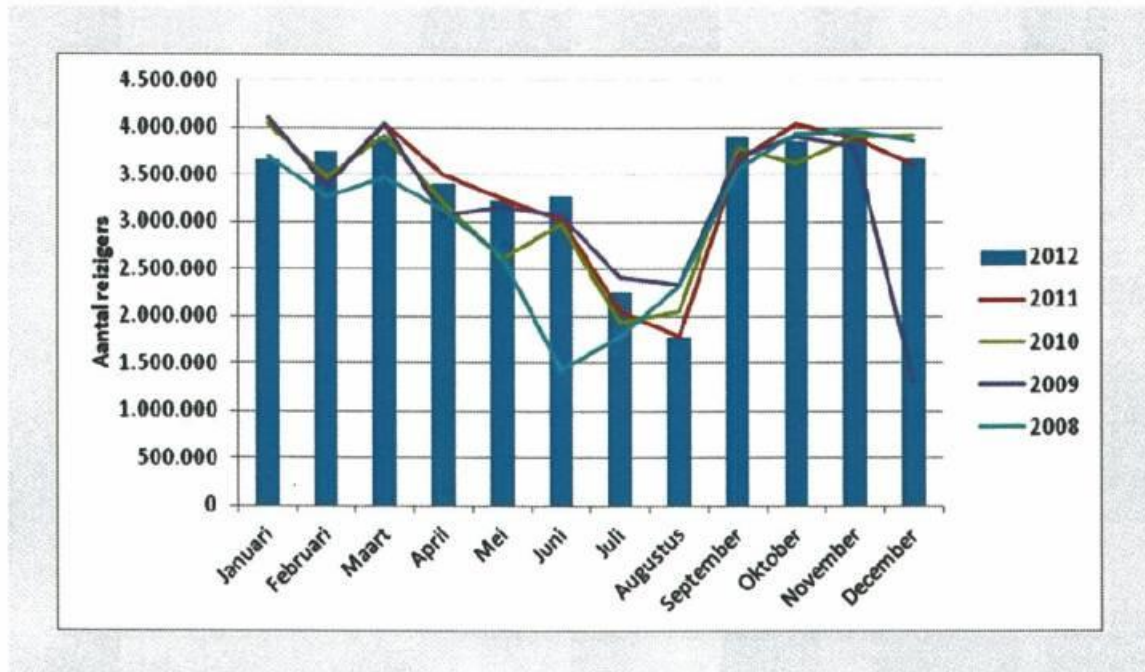
jaar	GGD	Q315	ZOD	ZWD	Eindtotaal
2005	357.046.620	4.201.764	18.416.967	2.458.020	382.123.371
2006	385.661.184	9.599.633	19.824.766	9.008.696	424.094.279
2007	392.999.015	10.299.555	22.363.004	8.748.139	434.409.713
2008	400.318.868	10.742.702	20.549.625	8.715.206	440.326.401
2009	424.924.430	13.080.238	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	nvt	460.651.520
2011	413.831.898	15.543.062	39.748.721	nvt	469.123.681
2012	396.898.994	21.476.819	41.844.552	nvt	460.220.365

In tegenstelling tot de reizigersaantallen nemen de reizigerskilometers in 2012 af ten opzichte van 2011. Dit lijkt in tegenspraak met het beeld dat gemiddeld gezien meer langere reizen worden afgelegd. Dit heeft

te maken hebben met de wijze waarop reizigerskilometers worden berekend en hoe in 2012 hier een wijziging in heeft plaatsgevonden.

**Grafiek 3: Aantal reizigers per maand alle concessies**

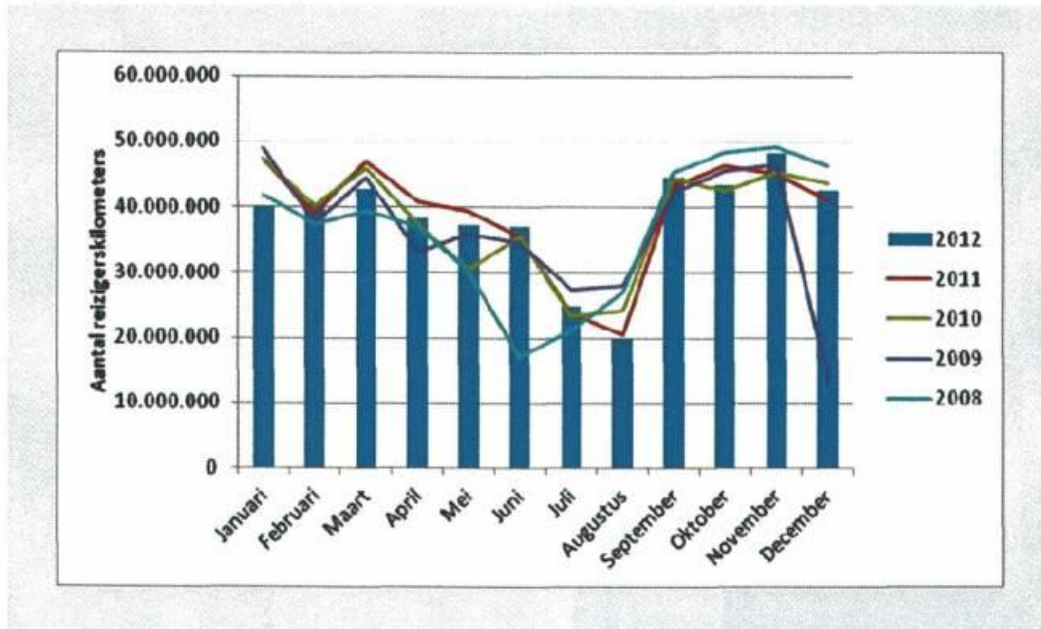


Zoals uit bovenstaande grafiek blijkt vertoont 2012 een zelfde normale patroon als andere jaren met ongeveer evenveel reizigers in vergelijking met maanden in voorgaande jaren (de grote daling in de maand

december 2009 wordt veroorzaakt door de concessie-overgang, in tabel 7 en 8 is hiervoor gecorrigeerd). Verder zijn de grootschalige stakingen in voorjaar 2008 duidelijk waarneembaar in de grafiek.



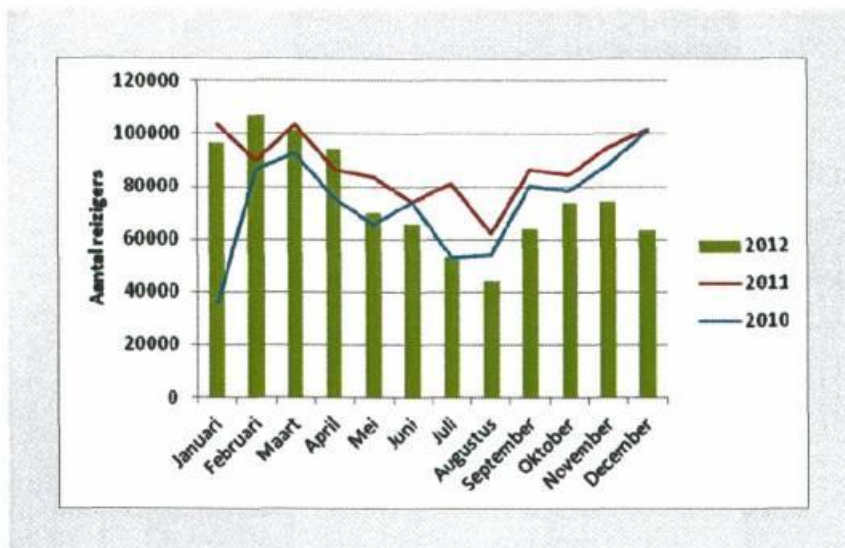
**Grafiek 4: Reizigerskilometers per maand alle concessies**



De afgelegde kilometers door reizigers wordt berekend op basis van het aantal reizigers en de gemiddelde afstand per lijn die ze afleggen. In navolging van de reizigersaantallen, vertonen de reizigerskilometers in

2012 een zelfde patroon als voorgaande jaren. Vooral het eerste halfjaar van 2012 ligt het aantal reizigerskilometers lager dan in 2011.

**Grafiek 5: Ontwikkeling aantal instappers openbaar vervoer KLOV**



Door de start van de nieuwe concessie in 2009 zijn de eerste drie maanden van het jaar 2010 de tellingen niet door alle vervoerders betrouwbaar uitgevoerd. Vanaf april 2010 zijn alle tellingen door de vervoerders wel goed uitgevoerd. In de eerste maanden van 2012

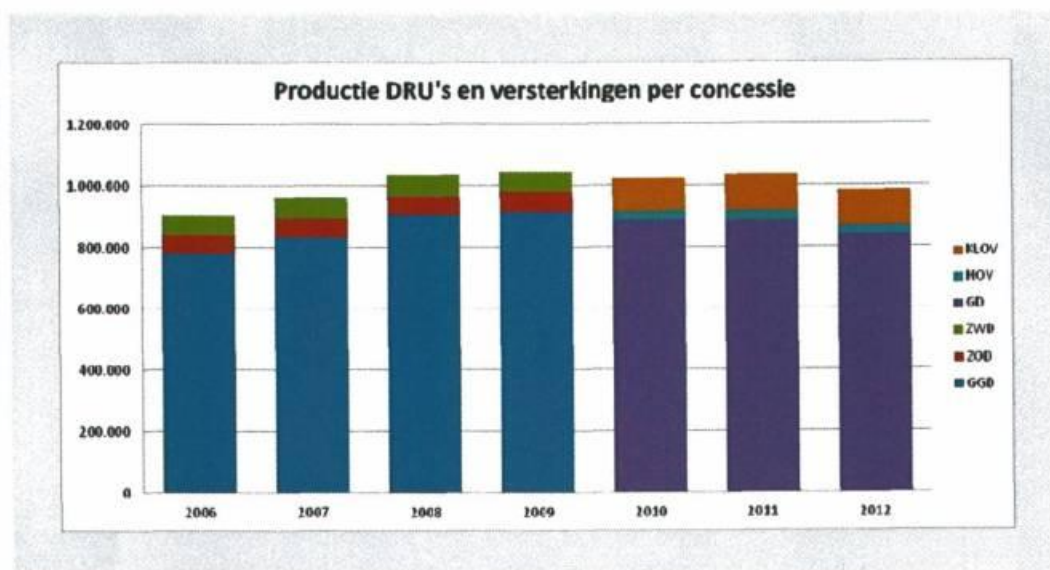
is het reizigersaantal vergelijkbaar met 2011, de aantallen in de rest van 2012 dalen daarna door bezuinigen tot onder het niveau van de voorgaande twee jaren.

### 3.2 Aanbod dienstregelingen

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

jaren. De bezuinigingen zorgen voor een lager aantal dienstregelingen in 2012.

Grafiek 6: 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 wordt uitgevoerd. De totale omvang van de dienstregeling bestaat uit ruim 100.000 dienstregelingen.

Tabel 10: 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%

### 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 laatste 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 2012 nog deels voorlopig, dus correcties kunnen nog volgen.

**Tabel 11: Reizigersopbrengsten (landelijk + regionaal) 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

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

De invoering van de OV-chipkaart in 2011 heeft gezorgd voor een drukkend effect op de opbrengstengroei. In 2012 is weer sprake van een behoorlijke toe-

name van de opbrengsten, als gevolg gestegen prijzen van kaartjes van en reizigersgroei.

**Tabel 12: Reizigersopbrengsten (landelijk + regionaal + SOV) 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

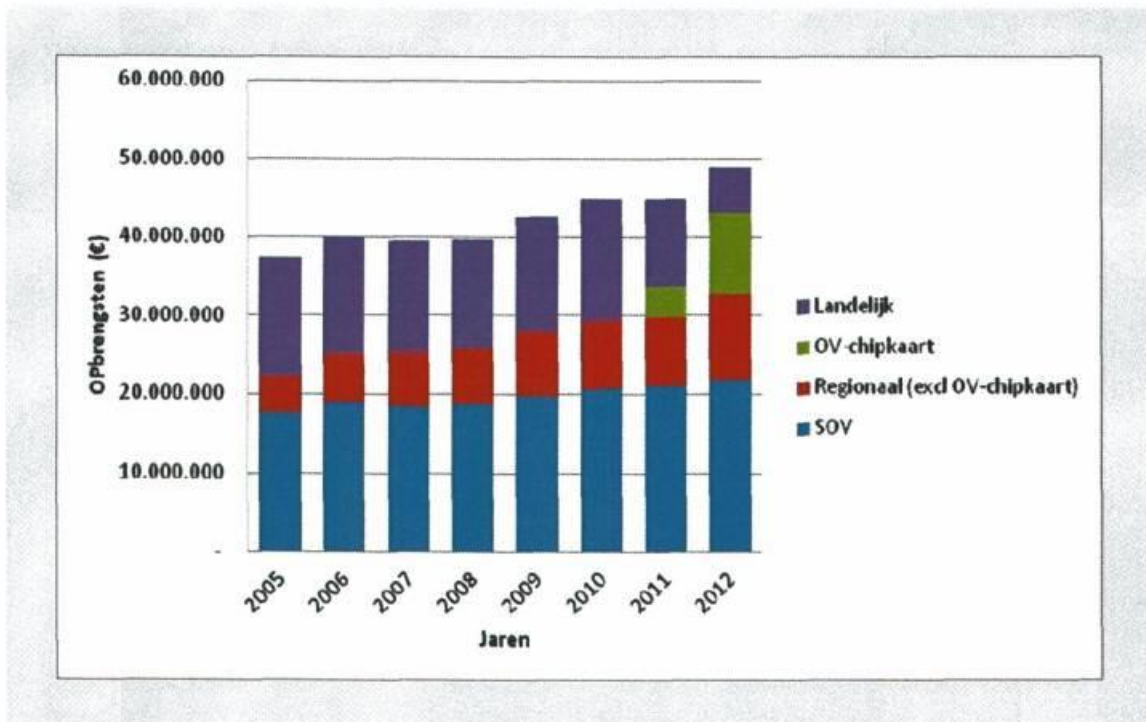
jaar	GD (incl KLOV)	HOV	totaal
2010	43.671.994	1.103.889	44.775.883
2011	43.972.467	1.113.495	45.085.962
2012	47.395.445	1.615.316	49.010.762



Bij de concessies met opbrengstverantwoordelijkheid voor het OV-bureau zijn de opbrengsten inclusief de SOV-gelden verder gestegen. De nieuwe concessie-

indeling eind 2009 heeft een eenmalige sprong veroorzaakt in opbrengsten. De jaarlijkse indexatie van SOV-opbrengsten zorgt tevens voor een groei

**Grafiek 7: Ontwikkeling verschillende kaartsoorten (excl. BTW)**

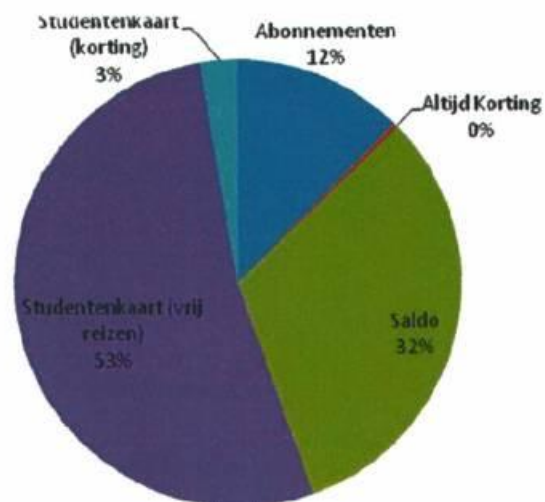


Door de invoering van de OV-chipkaart begin 2011 en het afschaffen van de strippenkaart in november 2011 heeft substitutie plaatsgevonden van opbrengsten uit landelijke kaartsoorten naar regionale OV-chipkaart-opbrengsten. Het gebruik van verchipte abonnementen is pas gestart vanaf begin 2012, dus de substitutie heeft derhalve voornamelijk plaatsgevonden van strippenkaarten naar OV-chipkaart. Ondanks de invoering van de OV-chipkaart blijft het aandeel Eurokaartjes nog aanzienlijk.

Een grootste deel van de busreizigers in Groningen Drenthe zijn studenten, in 2012 waren meer dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentpashouders. In 2012 is het product 'altijd korting' nog relatief weinig gebruikt.



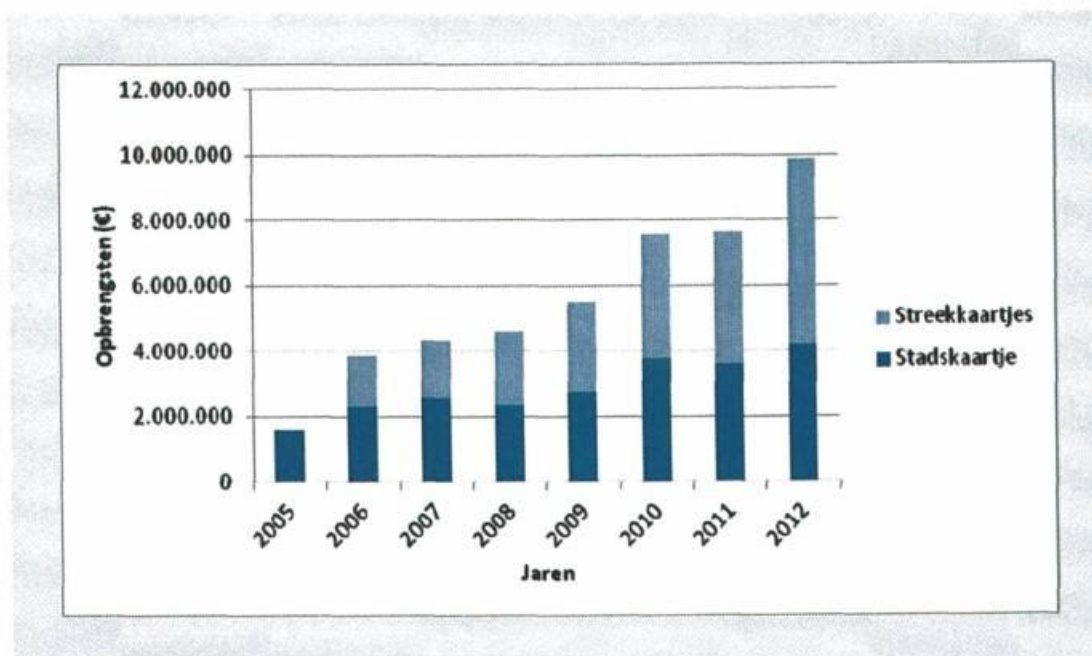
**Grafiek 8: Verdeling verschillende producten OV-chipkaart (transacties) 2012**



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).

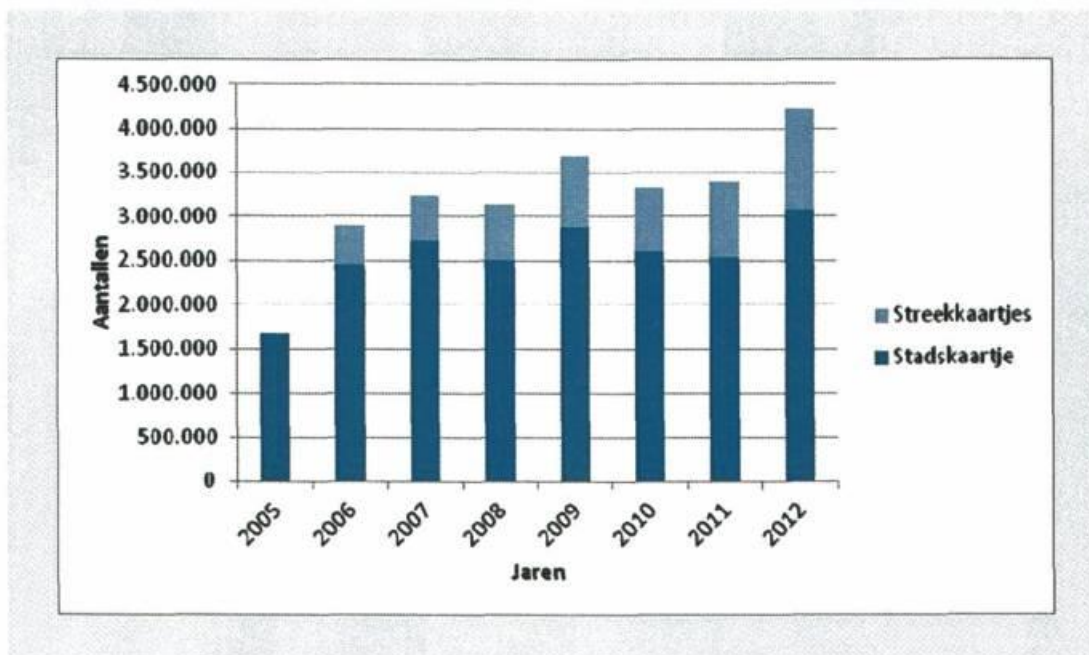
**Grafiek 9: Ontwikkeling van de omzet van Eurokaartjes (excl. BTW)**



In 2012 is de totale omzet Eurokaartjes verder toegenomen. Er zijn mensen die vanwege onbekendheid met de OV-chipkaart kiezen voor het (duurdere) gemakkaartje. Er zijn ook specifieke trajecten waarbij

het Eurokaartje goedkoper is dan de OV-chipkaart. Voor de Eurokaartjes in stad Groningen betekent dat het aantal Eurokaartjes in 2012 het niveau van 2009, en daarmee boven de 3 miljoen stuks is uitgekomen.

**Grafiek 10: Ontwikkeling van de aantallen Eurokaartjes**

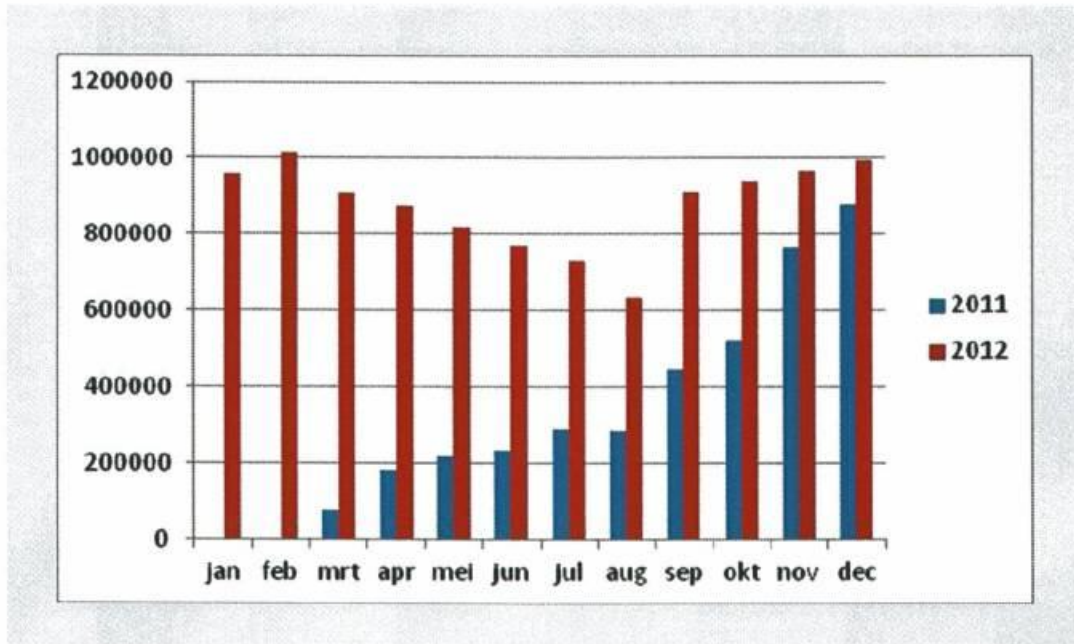


### 3.4 OV-chipkaart

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 snel gestegen tot een niveau buiten de zomermaanden van ongeveer € 900.000.

**Grafiek 11: Ontwikkeling van de omzet van de OV-chipkaart 2012 (excl. BTW)**



## 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 promotionele acties hebben plaatsgevonden. Onderstaand zijn enkele grafieken en tabellen opgenomen ter illustratie.

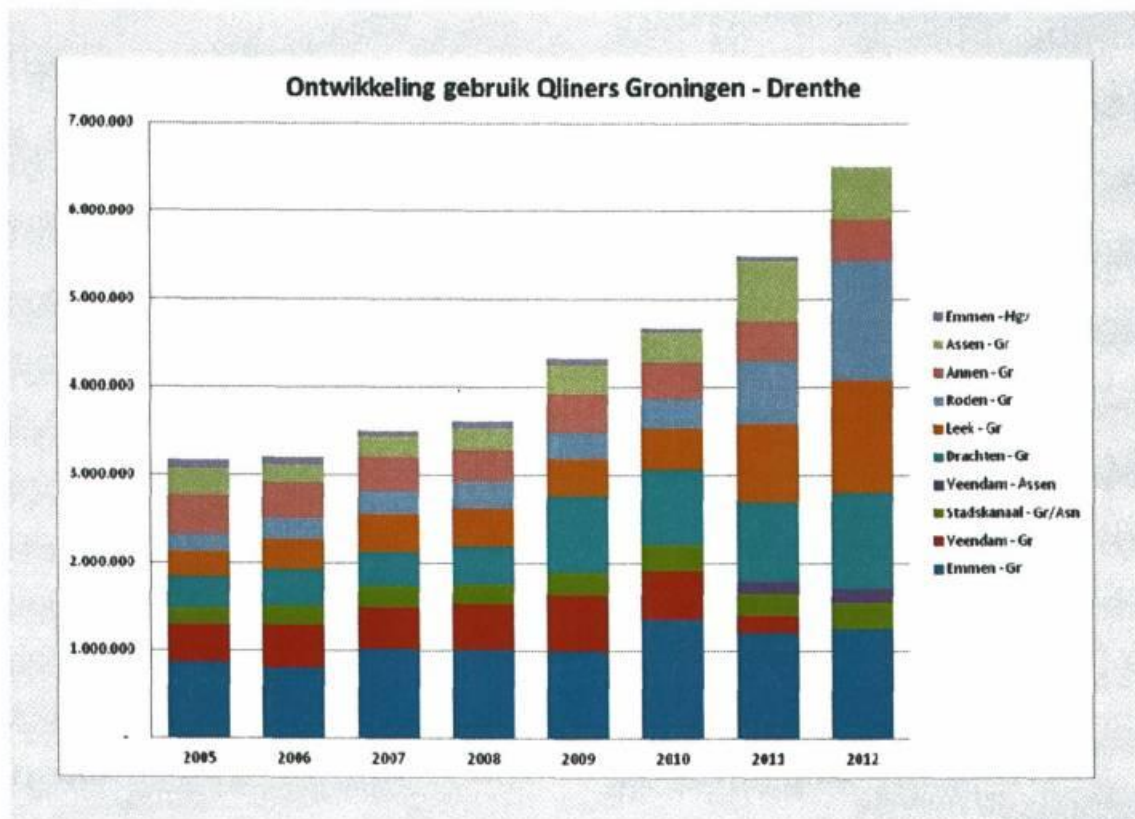
Voor alle grafieken geldt dat door de concessiewisseling de maand december 2009 in sommige gevallen niet compleet is.

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

Grafiek 12: Reizigersaantallen Qliners afgelopen jaren



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat in 2012 het aantal reizigers op Qliners verder is toegenomen. In de afgelopen jaren zijn enkele nieuwe lijnen en ritten aan het bestaande aanbod toegevoegd. Op het traject Veen-

dam-Groningen is vanwege paralleliteit met de trein een afname van de Qliner capaciteit in 2012.

In 2011 was een grote stijging doordat de spitsroeslagen zijn vervallen evenals de speciale Qliner trajectabonnementen.

In 2012 is het gebruik van Qliners nog verder gestegen door dienstregelinguitbreidingen op het traject Drach-

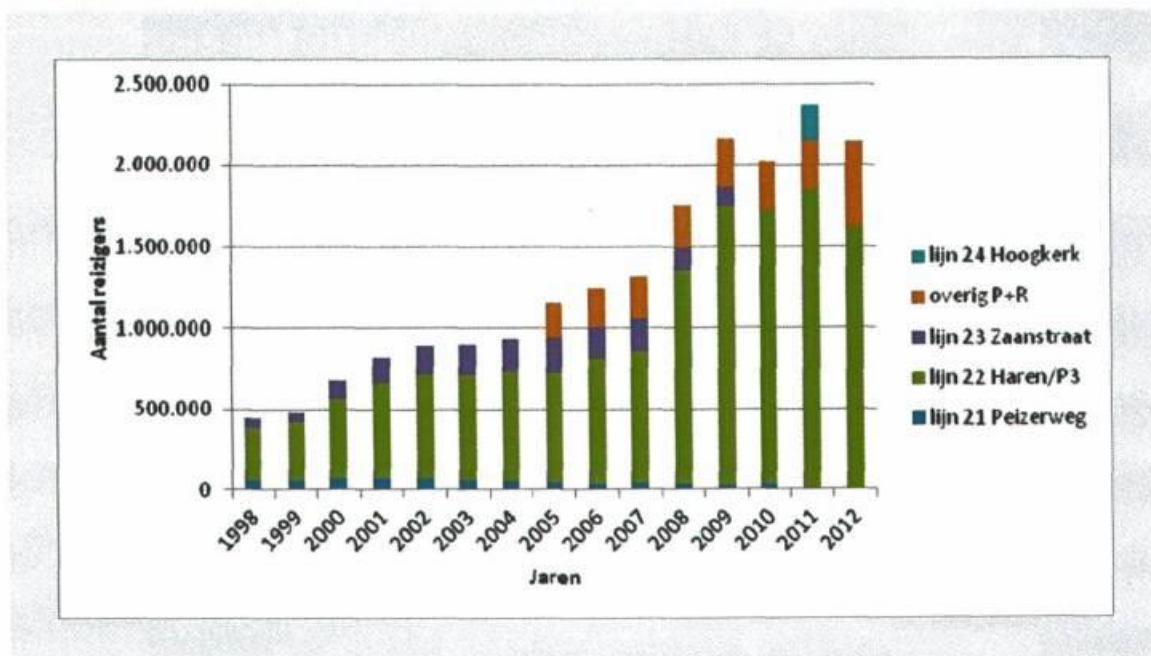
ten-Groningen en het doorrijden van ritten Qliners Roden/Leek-Groningen richting binnenstad en UMCG.

## 4.2 P+R Citybus

In de stad Groningen hebben de verschillende lijnummers een specifieke functie van vervoer vanaf verschillende P+R faciliteiten naar het centrum van de stad. In onderstaande grafiek is achter het lijnummer 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 in gebruik name van transferium Haren en daar op 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 lijnummers 21 en 23 zijn komen te vervallen als gevolg van transferium Haren en het transferium Hoogkerk.

**Grafiek 13: Ontwikkeling aantal instappers per citybuslijnen**



Het aantal reizigers dat gebruik maakt van de Citybus is in 2012 gedaald. In 2012 is de functie van lijn 24 Hoogkerk overgenomen door de reguliere streek- en stadslijnen die Hoogkerk bedienen, dit betekent een verschuiving van lijn 24 naar overig P+R. De daling op

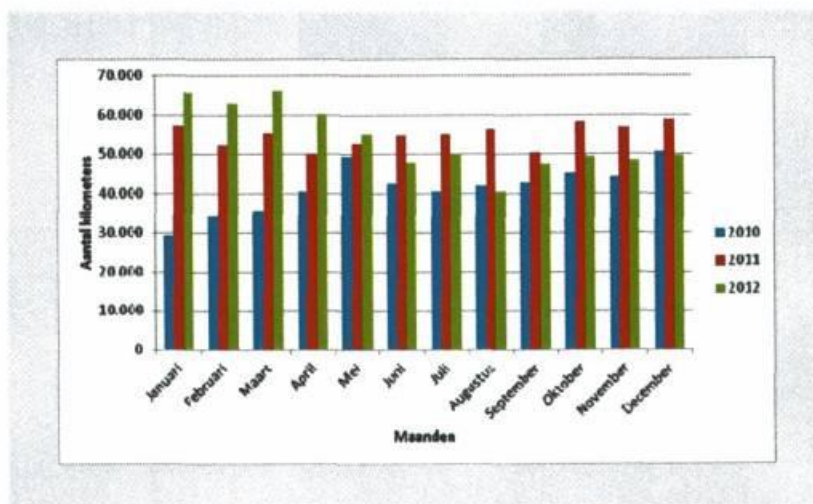
lijn 22 wordt veroorzaakt doordat enkele streeklijnen doorrijden in de stad en een deel van de functie van lijn 22 hebben overgenomen. Ook verdere prijsverhogingen hebben geleid tot een afname van het reizigersaantal.

## 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 naar gelang de vraag van

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

Grafiek 14: 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 2012 doorgezet, echter vanaf mei is een scherpe daling ingezet. Bezuini-

gingen en het inperken van de mogelijkheden tot gratis reizen op de LijnBelBus (als gevolg van gebrek aan OV-chipkaartapparatuur) hebben ervoor gezorgd dat de tweede helft van 2012 het gebruik lager ligt.

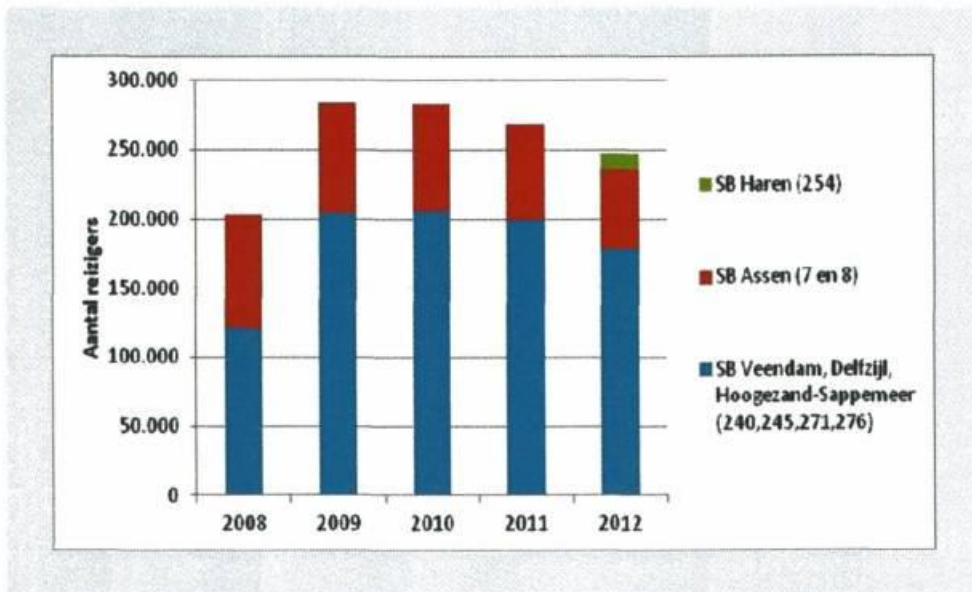


#### 4.4 Servicebus

Het product Servicebus is ingevoerd sinds 2003 (Assen), in principe als kleine stadsbus met meer service en materieel. In 2007 en 2008 zijn daaraan Servicebussen in Veendam, Hoogezand-Sappemeer en Delfzijl toegevoegd.

Verder is in het begin 2012 de Servicebus Haren ingevoerd. In onderstaande grafieken is de trend weergegeven van het aantal instappers die gebruik hebben gemaakt van de Servicebus.

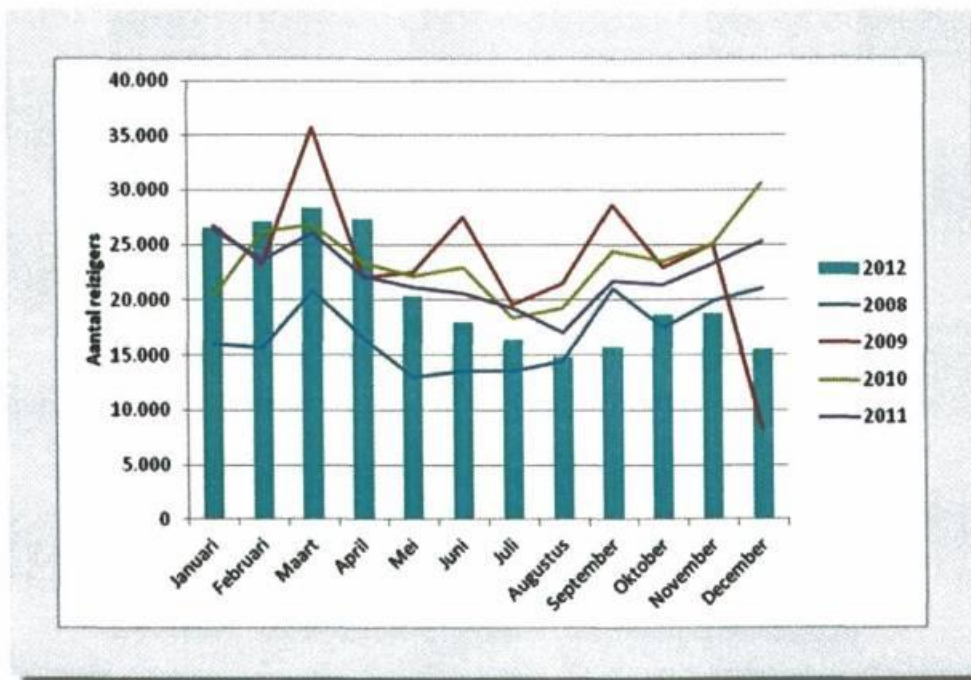
**Grafiek 15: Ontwikkeling aantal instappers alle servicebussen**



In 2012 is het gebruik van de servicebussen in Assen op de lijnen 7 en 8 verder gedaald. De servicebussen in Veendam, Hoogezand-Sappemeer en Delfzijl vertonen eenzelfde scherpe daling vanaf mei 2012. De oorzaak hiervan zijn bezuinigingen en het inperken van de

mogelijkheden tot gratis reizen. Dit gratis reizen kwam door problemen met de OV-chipkaart begin 2012. Het gemiddeld aantal reizigers voor de nieuwe Servicebus Haren ligt op ca. 1000 reizigers per maand. Dit aantal ligt lager dan het aantal op de andere servicebussen.

**Grafiek 16: Ontwikkeling aantal instappers servicebussen per maand**



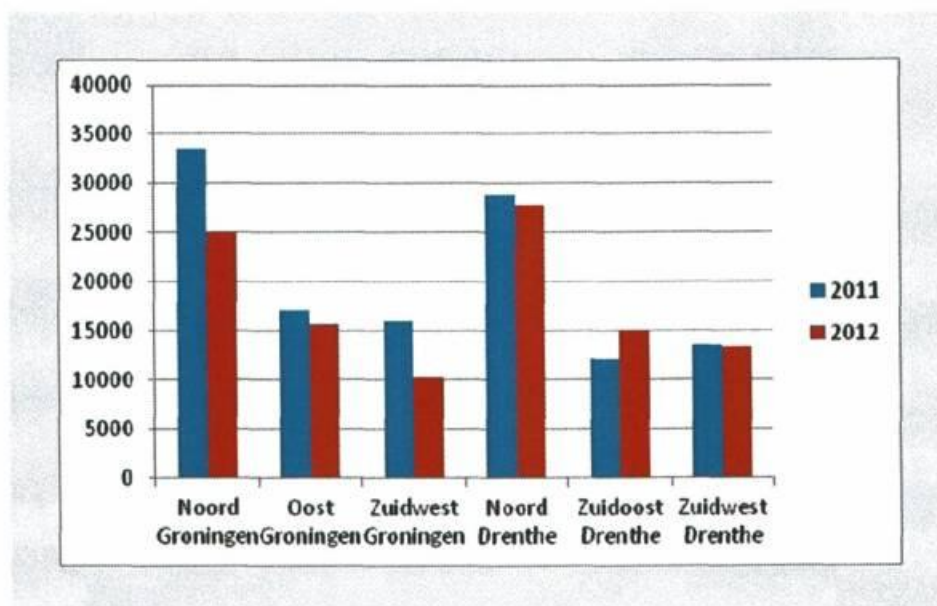


## 4.5 Regiotaxi

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.

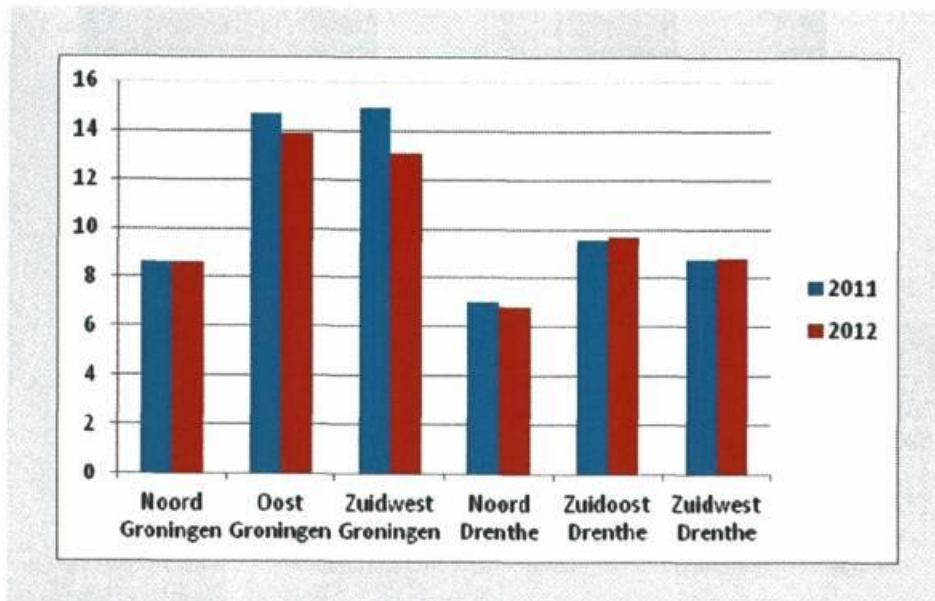
Grafiek 17: Ontwikkeling aantal reizigers CVV-Regiotaxi naar regio



In 2012 zijn de vervoerwaarden van de Regiotaxi aangepast, dit heeft 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.

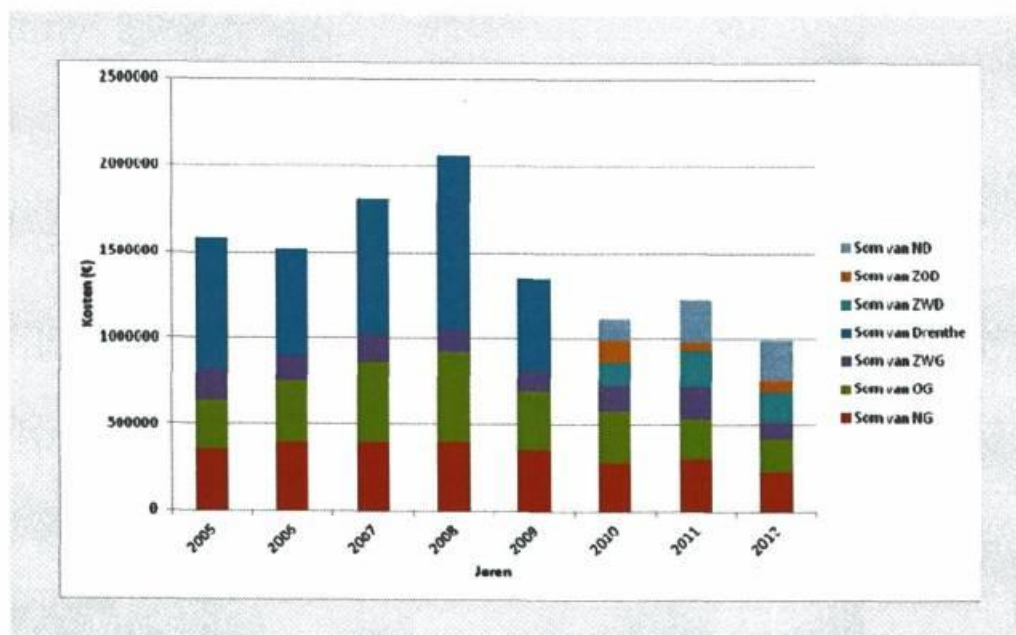
**Grafiek 18: Gemiddeld aantal gereden kilometer per rit**



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

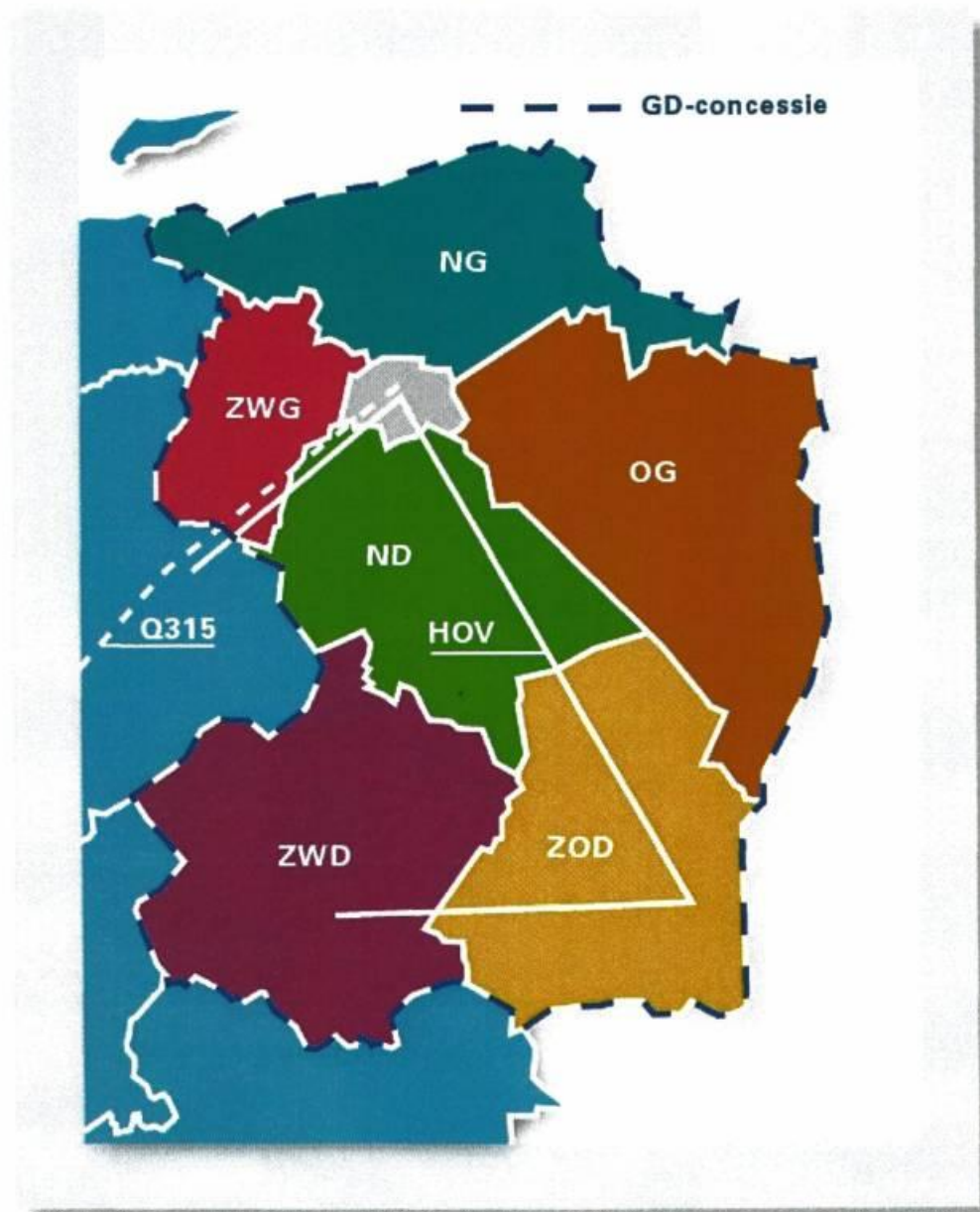
voor het vervoer zijn afgenomen. Een zelfde ontwikkeling heeft zich in 2008/2009 voorgedaan. De totale kosten voor CVV. in Groningen en Drenthe is in 2012 op een niveau van ongeveer €1.000.000.

**Grafiek 19: 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 in 2012

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             |

**OV-bureau** Groningen Drenthe



Overcingellaan 15E, Assen  
Postbus 189, 9400 AD Assen

Telefoon 0592 - 39 69 00  
Fax 0592 - 39 69 19

[info@ovbureau.nl](mailto:info@ovbureau.nl)  
[www.ovbureau.nl](http://www.ovbureau.nl)