



Trend monitor 2016

REIZIGERS
KILOMETERS



28.938.163

REIZIGERSAANTAL



2.669.791

PUNCTUALITEIT



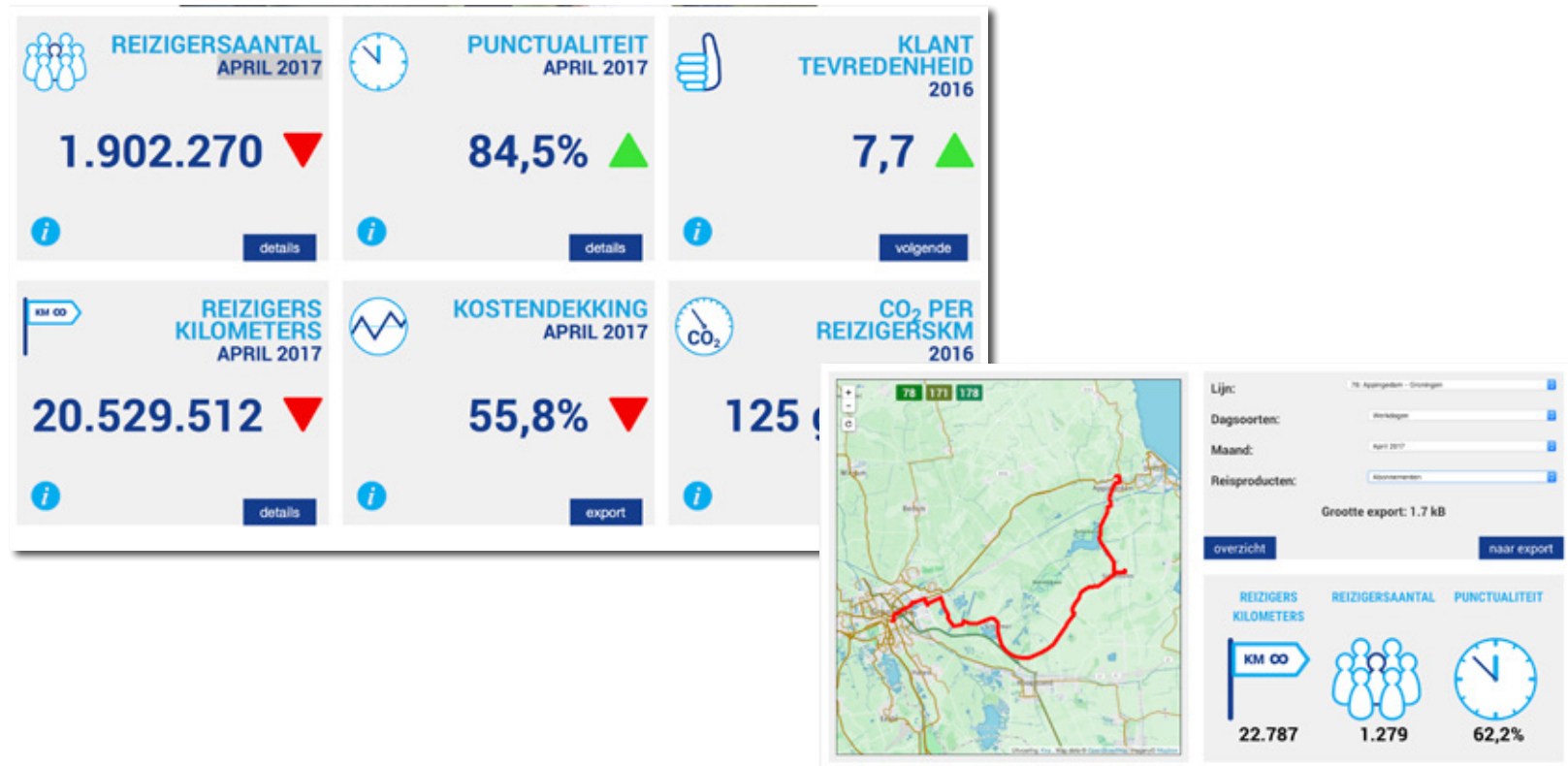
84,2%

Trendmonitor 2016

De **Trendmonitor** laat trends en ontwikkelingen van belangrijke indicatoren op het gebied van openbaar vervoer zien van het busvervoer in de provincies Groningen en Drenthe van het jaar 2016. Om de ontwikkelingen in historisch perspectief te zetten zijn naast de getallen van 2016 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-concessie**), een Qliner-concessie (**HOV-concessie**), en zes regioconcessies met daarin kleinschalig openbaar vervoer en de Regiotaxi (**KLOV-concessie**).

Het OV-bureau heeft sinds mei 2016 een dashboard op de website:
ovbureau.nl/ov-cijfers/dashboard/

Het OV-bureau werkt (binnen de juridische en marktmogelijkheden) volgens het principe van open data. In beginsel kan een ieder gebruik maken van de achterliggende data van deze Trendmonitor of het dashboard.



de mensen

Klanttevredenheid

In een landelijk onderzoek wordt jaarlijks de klanttevredenheid van reizigers gepeild; de OV-klientenbarometer. 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. Het cijfer representeert de algemene score op klanttevredenheid, gevormd door het gemiddelde van de klanttevredenheidsaspecten.

Algemene score klanttevredenheid per concessie (OV-klientenbarometer)

Continue aandacht voor kwaliteitsverbetering heeft in 2016 weer gezorgd voor een hogere klantwaardering. Aandachtspunt hierbij is wel de beoordeling zitplaatskans. De klantwaardering op dit punt is voor alle concessieonderdelen gedaald, als gevolg een grote groei in reizigersaantallen en knellende capaciteit. Vooral zichtbaar in de concessie HOV, waar de klantwaardering op zitplaatskans en punctualiteit geleid heeft tot een lager algemene cijfer klanttevredenheid.

Naast de hoogwaardige productformule Qliner is in 2014 de nieuwe productformule Q-link geïntroduceerd; de hoogwaardige bus naar de regio. Beide productformules hebben in 2016 een hogere klantwaardering.

Algemene score klanttevredenheid per concessie

	2013	2014	2015	2016
HOV Qliner	7,6	7,8	7,7	7,6
GD Totaal	7,4	7,6	7,6	7,7
GD Qliner		7,7	7,7	7,8
GD Q-link		7,5	7,6	7,7

2016

Algemene klanttevredenheid
GD-concessie



de mensen

2016

Algemene
klanttevredenheid DRP

7,5

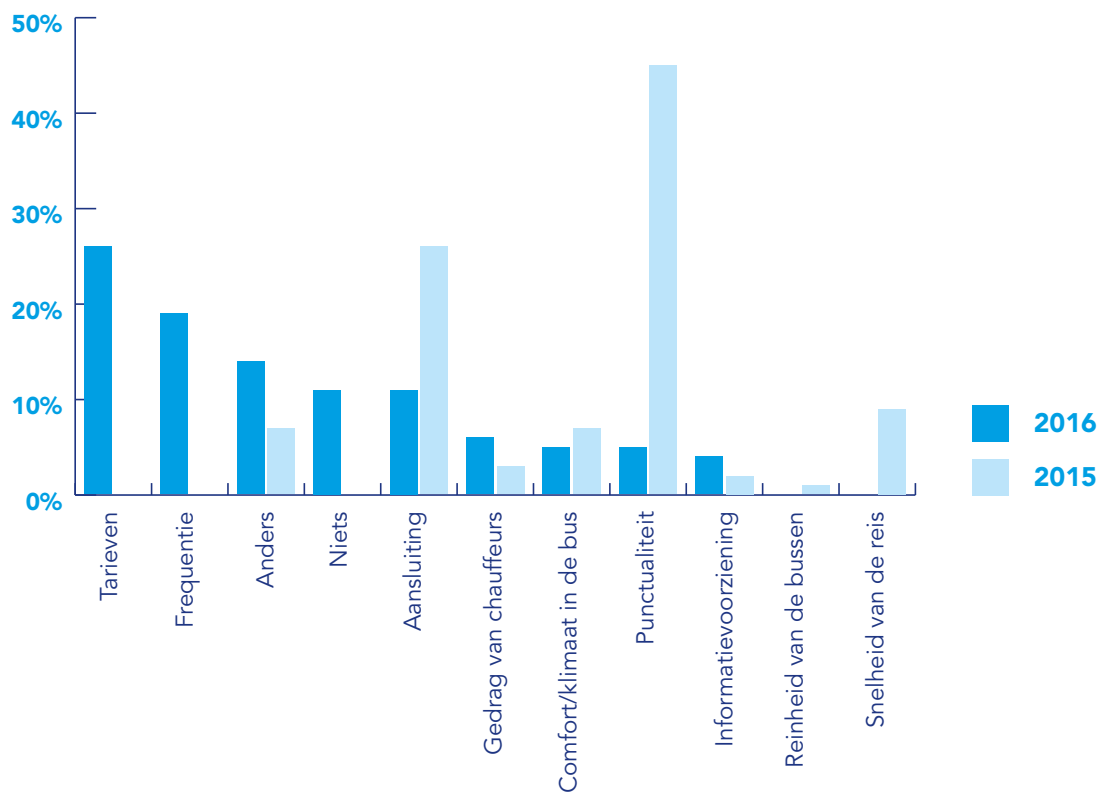


Digitaal Reizigers Panel Het OV-bureau maakt voor het verkrijgen van inzicht in klantpercepties gebruik van een Digitaal Reizigers Panel (DRP). Dit panel bestaat uit reizigers die gebruik maken van de bus in Groningen en/of Drenthe en periodiek hun bevindingen terugkoppelen door middel van verschillende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

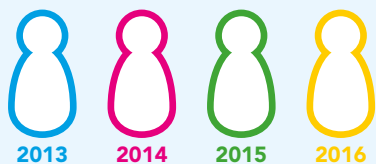
	jun '13	nov '13	jun '14	okt '14	jun '15	okt '15	jun '16	okt '16
Algemeen	7,34	7,28	7,42	7,52	7,59	7,59	7,5	7,5
Laatste rit	7,55	7,55	7,7	7,67	7,68	7,66	7,6	7,6

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

Bij de vraag aan de panelleden wat het belangrijkste aspect van reizen met de bus is, schieten er in tegenstelling tot 2015 geen specifieke elementen bovenuit. Tarieven en frequentie voeren de lijst aan.

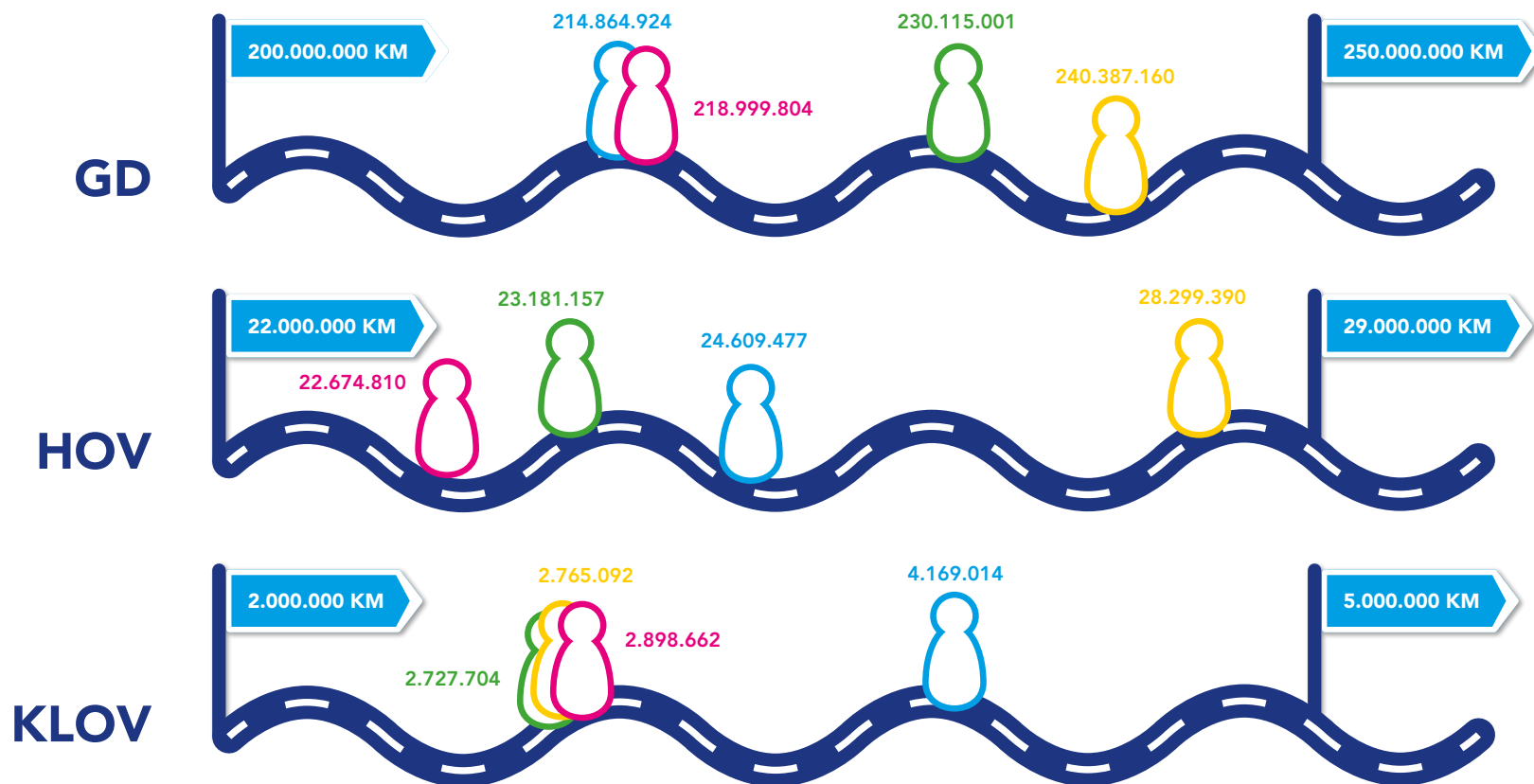


de mensen



In 2015 is overgestapt op een nieuwe methode voor bepalen van reizigersaantallen en reizigerskilometers. Er is een nieuwe trendreeks vanaf 2013 gestart met behulp van OV-chipkaart gegevens. Vanaf dat jaar is de data betrouwbaar genoeg om te gebruiken ter vervanging van de oude methode op basis van handmatige tellingen. Voor reizigersaantallen van voor 2013 verwijzen wij naar eerdere versies van de Trendmonitor.

Voor de **reizigerskilometers** was 2016 een jaar van doorgroei. Evenals 2015 is er weer een grote groei gerealiseerd in afgelegde reizigerskilometers. Net als vorig jaar vooral groei op de Qliners en Q-links.



de mensen



GD

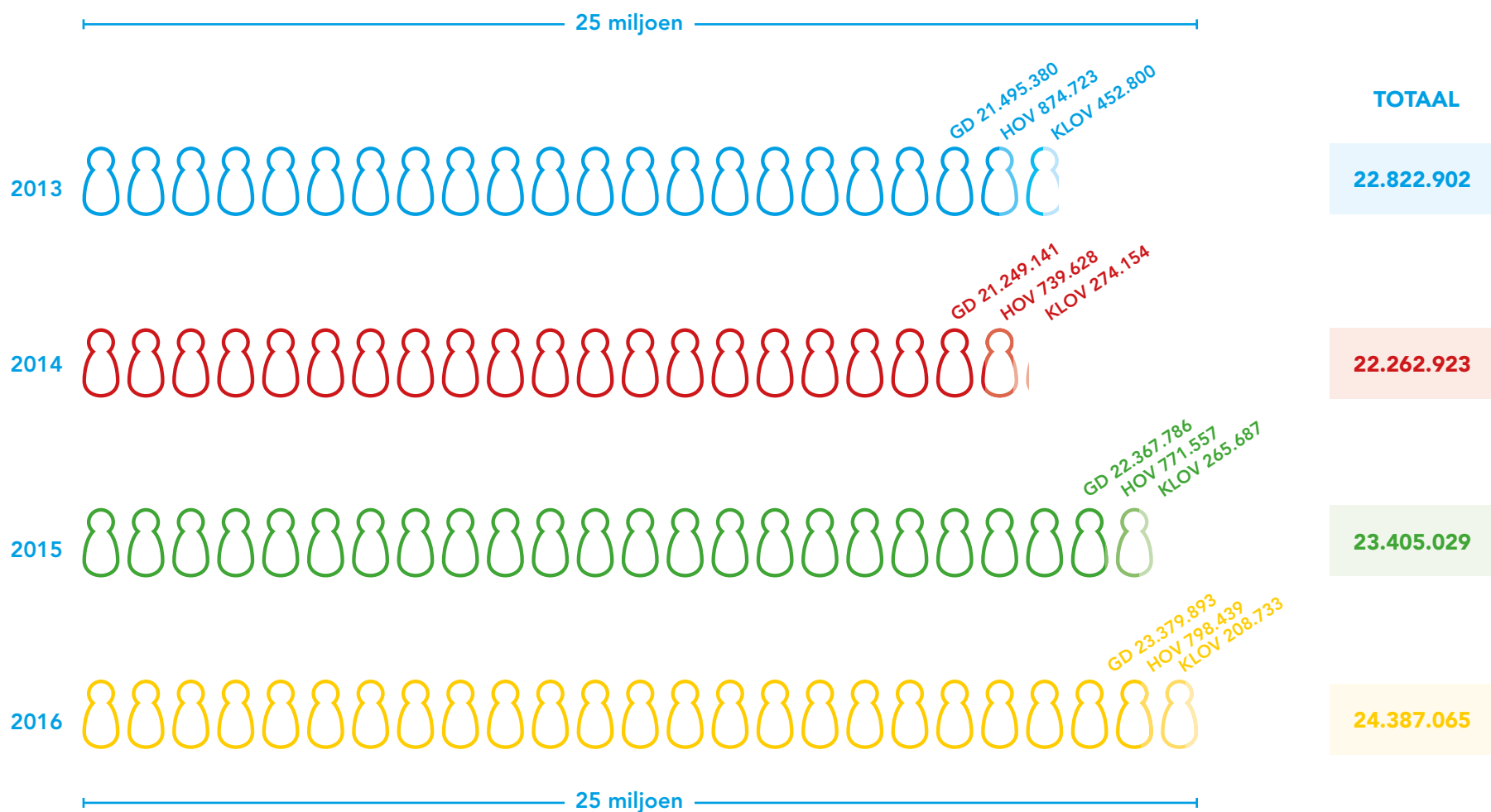


HOV



KLOV

Reizigersaantallen Zoals bij reizigerskilometers is in 2015 overgestapt op een nieuwe methode voor bepalen van reizigersaantallen. Er is een nieuwe trendreeks vanaf 2013 gestart met behulp van OV-chipkaartgegevens. De reizigersaantallen lopen gelijk met de reizigerskilometers, en vertonen een grote groei in 2016 op het HOV-net.



de mensen

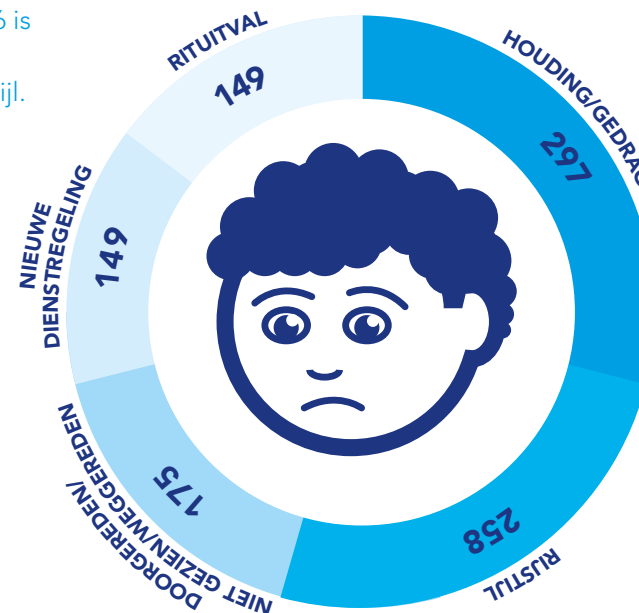
Klachten Naast klanttevredenheid geeft het aantal klachten een beeld van de reizigerswaardering voor het product openbaar busvervoer. Een piek van klachten speelt vaak rond dienstregelingswijzigingen, daardoor had 2014 relatief veel klachten en 2015 en 2016 door beperkte dienstregelingswijzigingen relatief weinig.

Totaal aantal klachten over de afgelopen jaren

	2013	2014	2015	2016
GD	2.820	3.782	2.778	2.774
HOV	51	75	90	59
KLOV	234	184	198	209
	3.105	4.041	3.066	3.042

Verhouding grootste categorieën klachten

Naast het aantal klachten is de verhouding tussen verschillende soorten klachten interessant. In 2016 is de grootste klachtencategorie in GD-concessie houding/gedrag, gevolgd door klachten over rijstijl.



de mensen

Incidenten SVOV per ABC-categorie

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. Het aantal incidenten is de afgelopen jaren relatief stabiel.

Sociale veiligheid Een belangrijk onderdeel van klantbeleving is de veiligheid in de bus. De opgenomen grafiek toont het aantal incidenten omtrent sociale veiligheid dat gemeld is door chauffeurs aan de centrale verkeersleiding.

Categorie	2013	2014	2015	2016
A - mishandeling/bedreiging/vandalisme	61	70	52	51
B - belediging/schelden/betalingsprobleem	58	92	99	133
C - overtreding huisregels	5	13	28	13
Onbekend				1
	124	175	179	198

Het aantal mishandelingen, bedreigingen en vandalisme is in 2016 gedaald tot 51.



Het aantal beledigingen, scheldpartijen en betalingsproblemen is in 2016 gestegen tot 133.



Het aantal overtredingen van de huisregels is in 2016 gedaald naar 13.



de bussen

Dienstregelingsuren

Een dienstregelingsuur is de tijd die een bus volgens planning rijdt.

KLOV

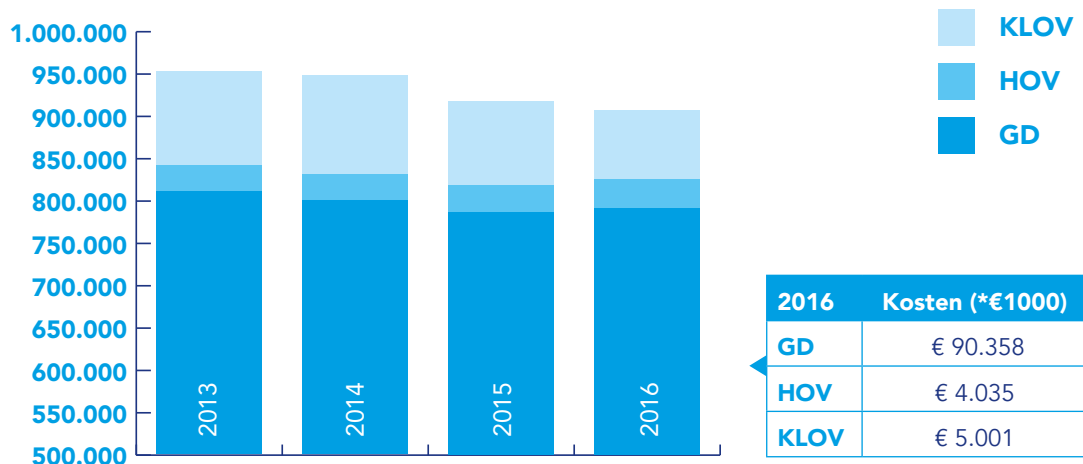
Het onderdeel KLOV wordt verzorgd door zes regiovervoerders met kleinschalig openbaar vervoer in de regioconcessies. Deze zes concessies bestaan uit openbaar vervoer op basis van een dienstregeling, deels regulier en deels vraaggestuurd.

Versterkingen

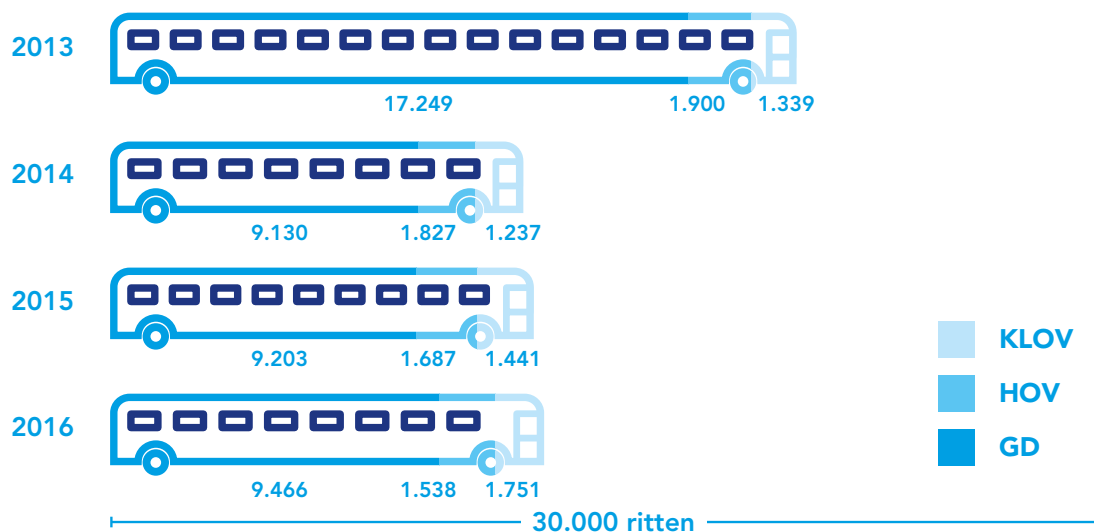
Als op bepaalde momenten de vervoersvraag het aanbod overschrijdt, worden er naast de geplande dienstregelingsritten, waar nodig, extra ritten ingezet. Wanneer een bepaalde versterkingsrit regelmatig voorkomt, wordt deze overgenomen in de dienstregeling. In 2016 is door de grotere reizigersgroei relatief veel versterking ingezet.

Aanbod vervoersvolume Onderstaande grafiek geeft een beeld van het aantal aangeboden dienstregelingsuren van de afgelopen jaren. Het totale aanbod van uren licht in 2016 iets lager dan in 2015. Gekoppeld aan meer reizigersopbrengsten levert een betere kostendekkingsgraad.

Productie DRU's en versterkingen per concessie



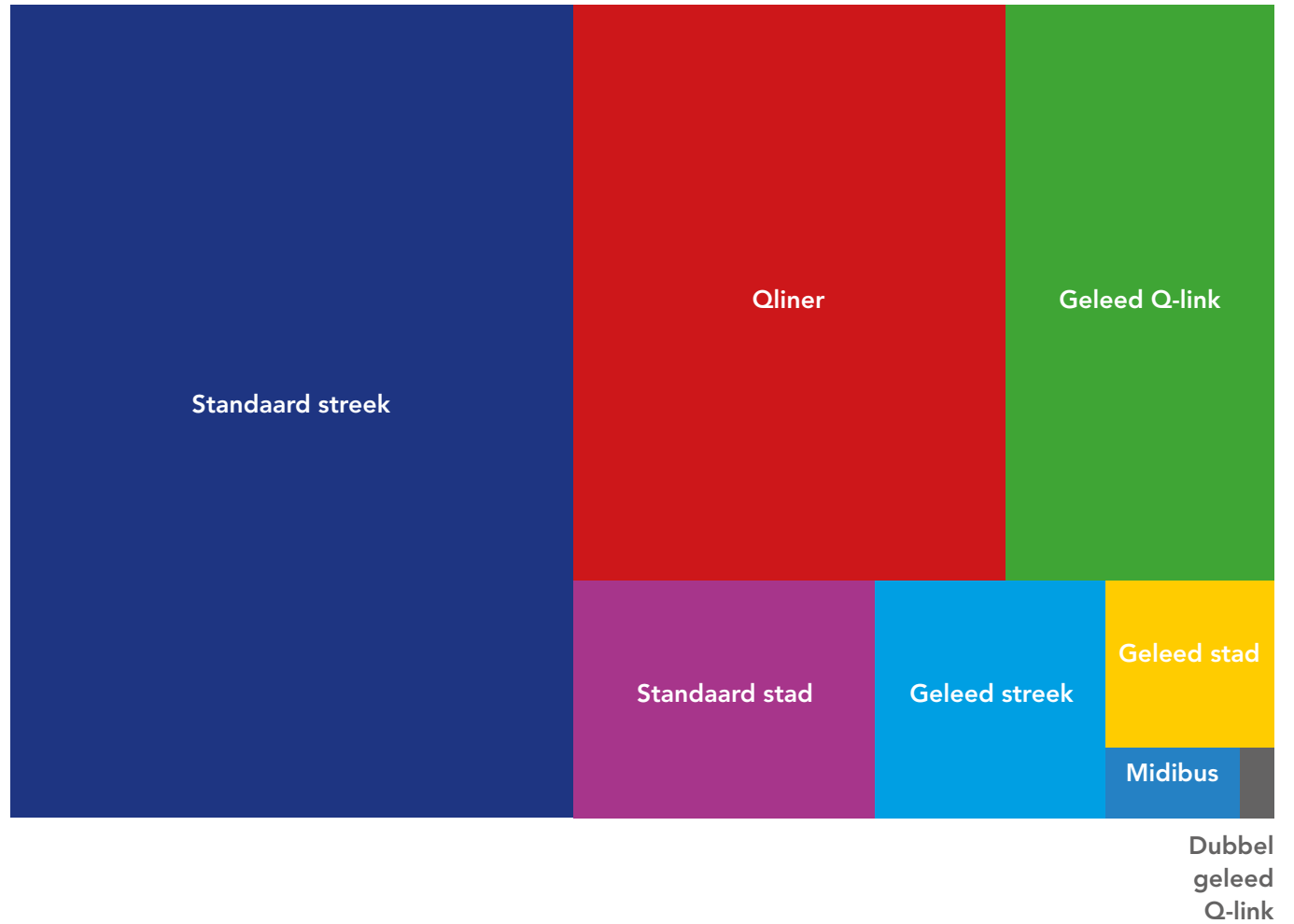
Aantal versterkingsritten



de bussen

Aantal verschillende soorten bussen De dienstregeling wordt uitgevoerd met verschillende soorten bussen. Elke bus heeft zijn eigen kenmerken in comfort, capaciteit en inzet. Bijgevoegd plaatje bevat een overzicht van het aantal meters dat elke soort bus is ingezet. De term *standaard* in het plaatje duidt op een reguliere bus van 12 meter, de term *geleed* wordt gebruikt om een bus van 18 meter (of langer) met een scharnier aan te duiden.

Totaal aantal gereden meters 27.957.811.307



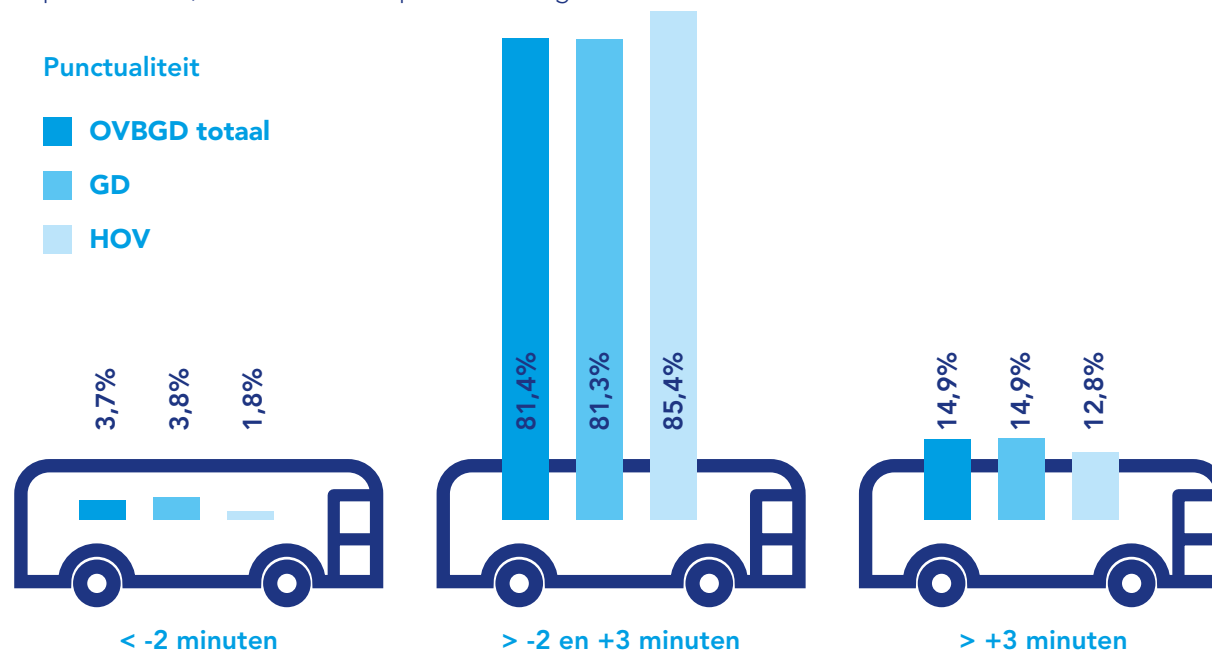
de bussen

Te vroeg vertrekken

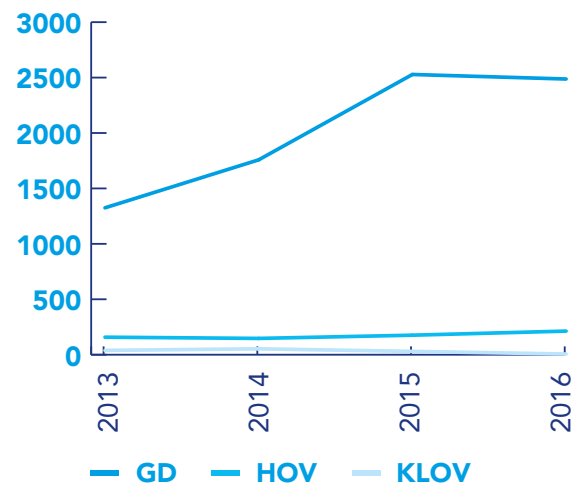
In algemene zin geldt dat te vroeg vertrekken belangrijker wordt gevonden dan te laat vertrekken, daarom wordt deze getoond in de grafiek.

Punctualiteit en rituitval In de praktijk worden niet alle ritten uitgevoerd volgens schema, door veel verschillende oorzaken kan een rit uitvallen of niet op de exacte dienstregelingstijd de halte aandoen. Voor de laatste categorie, punctualiteit, wordt de vertrekpunctualiteit getoond.

Punctualiteit



Rituitval



In 2016 waren er ongeveer 1,1 miljoen geplande ritten. Het percentage rituitval is 0,25%.



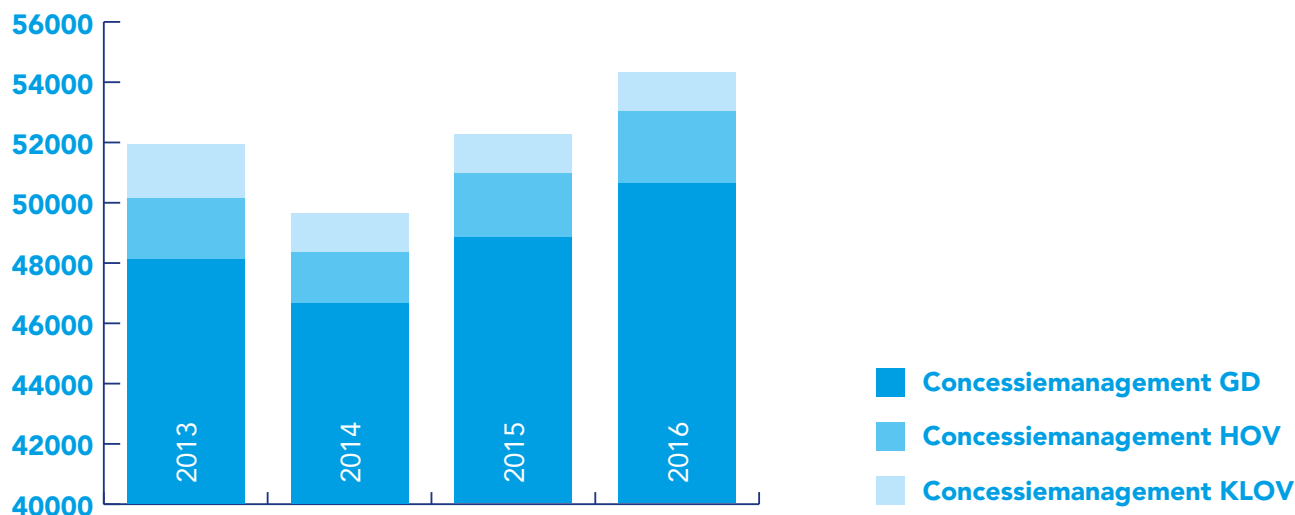
het geld



In 2016 dekten reizigersopbrengsten c.a. 51 % van de kosten

Kostendeckingsgraad Van belang voor de betaalbaarheid van het OV in het algemeen is de verhouding tussen de opbrengsten en de kosten van het OV. In 2016 dekte de opbrengsten van reizigers ca. 51% de kosten van het vervoer. Het overig deel van de kosten wordt gedekt vanuit subsidiegelden. Bij de berekening van de kostendeckingsgraad worden alle van toepassing zijnde kosten afgezet tegen de gegenereerde opbrengsten. Op dit moment is de berekeningswijze per lijn door verschillende factoren nog erg lastig, indien dit opgelost is zal de kostendeckingsgraad per lijn opgenomen worden op het dashboard op de website.

Reizigersopbrengsten per concessie (in 1000 €)



Reizigersopbrengsten per concessie (excl. BTW)

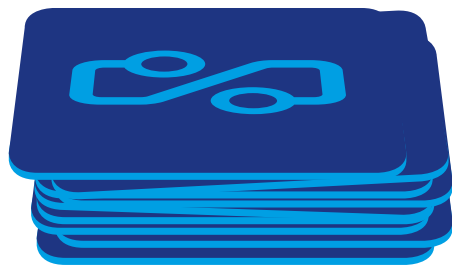
De opbrengsten van reizigers zijn globaal op te delen in drie onderdelen. Het eerste deel bestaat uit verkopen van landelijke kaartsoorten. Het tweede deel bestaat uit verkopen van regionale kaartsoorten (Eurokaartjes en OV-chipkaart). Het derde deel bestaat uit opbrengsten die voortvloeien uit de OV-studentenkaart (SOV-kaart). Het betreft hier, in tegenstelling tot de jaarrekening, alleen opbrengsten die betrekking hebben op het betreffende jaar. Op dit moment zijn de opbrengsten 2016 nog deels voorlopig, correcties kunnen nog volgen. In 2016 was er sprake van een stijging van het aantal reizigers en reizigerskilometers, dit heeft gezorgd voor een toename van de opbrengsten.

het geld

Regionale kaartsoorten

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 tabel hiernaast wordt de ontwikkeling van de omzet komend uit de verkoop van Eurokaartjes gepresenteerd.

De opbrengsten van de regionale kaartsoorten zijn licht gedaald, maar deze maken nog altijd een fors deel uit van de totale opbrengsten. Vertrouwdheid van de OV-chipkaart is verder toegenomen, wat zichtbaar is in toename van de OV-chipkaart met saldo.



Het aantal OV-chipkaarten met saldo is verder toegenomen.

Opbrengst per kaartsoort Een belangrijk deel van de busreizigers in Groningen en Drenthe is student, in 2015 werd iets minder dan de helft van alle OV-chipkaarttransacties uitgevoerd door OV-studentpashouders. Deze verhoudingen zijn vergelijkbaar met 2015.

Opbrengst per kaartsoort (in €)

