

2014MME60

DATUM 20-3-2014

AAN Commissie Mobiliteit, Milieu en Economie

VAN Gedeputeerde Mobiliteit, Economie en Financiën

ONDERWERP Toezegging over verandering reisgedrag door invoering ov-chipkaart

Toezegging

Ruim een jaar (14 januari 2013) geleden heb ik u toegezegd met een actualisatie te komen van een memo over verandering reisgedrag als gevolg van invoering van de ov-chipkaart. Ik heb iets langer dan een jaar gewacht omdat nu de jaarcijfers voor 2013 bekend zijn.

Antwoord

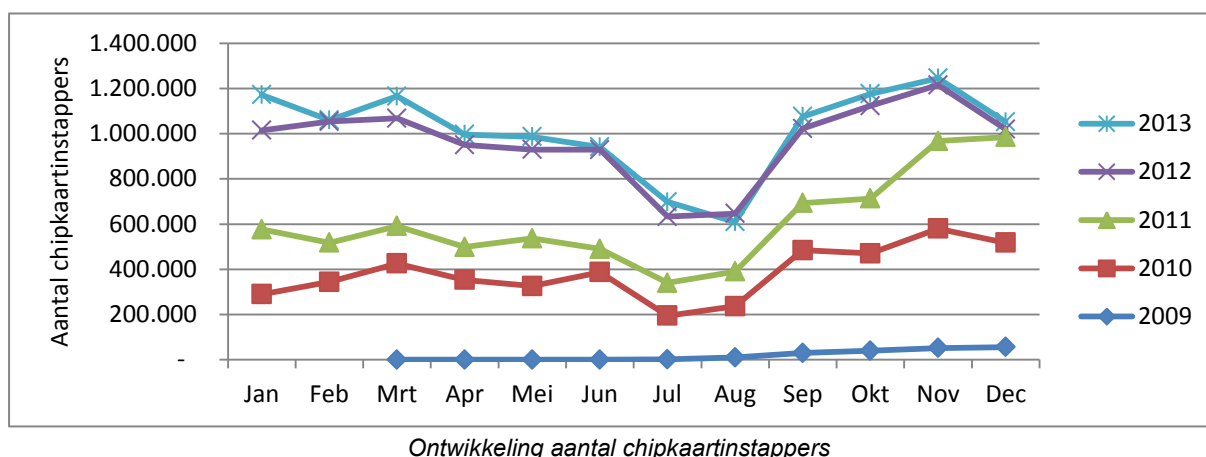
De vraag die oorspronkelijk ten grondslag lag aan de notitie van een jaar geleden was of er een verandering in het reisgedrag valt waar te nemen door de invoering van de chipkaart. Deze vraag is moeilijk te beantwoorden. Er zijn zeer veel factoren die bepalen of iemand reist en zo ja, hoe iemand reist. Deze factoren variëren van woon- en werkplaatskeuze tot het weer. Het is niet mogelijk een specifieke reizigersontwikkeling toe te schrijven aan alleen de chipkaart. Wel kan ik met u delen:

- 1) Cijfers over de ingroei van de chipkaart;
- 2) Cijfers over de algemene reizigersontwikkeling;
- 3) Resultaten uit een onderzoek onder ov-reizigers;
- 4) Ontwikkeling klachten over de chipkaart
- 5) Jaarverslagen openbaar vervoer

1) Ingroei chipkaart

In het 1e kwartaal van 2009 is de ov-chipkaartapparatuur in de bus 'zwijgend' aangezet. Vanaf augustus 2009 is dit ook aan reizigers gecommuniceerd. Sindsdien groeit het gebruik van de ov-chipkaart gestaag. Op twee momenten is er een groeistuijp geweest:

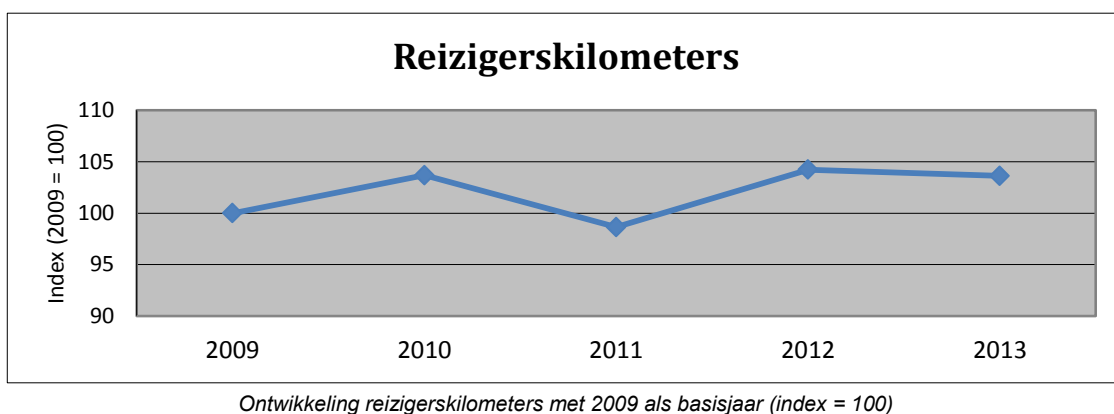
- Per 1 januari 2010 is de studentenkaart verchipt;
- Per 3 november 2011 is de strippenkaart niet meer geldig.



Deze groeistruipen zijn in de grafiek goed terug te zien. Ook valt op dat in 2013 het niveau sterk lijkt op dat in 2012; een indicatie dat het chipkaartgebruik stabiliseert. Er is nog enige groei geweest doordat een aantal papieren abonnementen (dat tot een jaar geldig is) is omgezet naar chipkaartabonnementen. Momenteel wordt zo'n 80% van de ritten met een ov-chipkaart gemaakt. De resterende 20% betreft verkoop van papieren kaartjes op de bus en gebruik van de UB-pas. De UB-pas is in 2014 opgeheven. Daardoor zal het percentage chipkaarritten nog verder toenemen.

2) Reizigersontwikkeling

Zoals gezegd reist niet iedereen met een chipkaart. Om een volledig beeld te krijgen van de reizigersontwikkeling wordt er ook nog op andere manieren geteld. Dat levert het onderstaande beeld op:



De ontwikkeling van het aantal reizigerskilometers is niet eenduidig geweest. In 2011 waren er relatief weinig reizigerskilometers (-4,9% t.o.v. 2010). De chipkaart speelt daarbij mogelijk een rol (in november van dat jaar verloor de strippenkaart haar geldigheid). Maar het was ook het geval dat de laatste maanden van dat jaar relatief droog en mild waren. Bij die weersomstandigheden wordt er minder gebruik gemaakt van de bus. In 2012 werd dat hersteld met een groei van +5,7%. Van 2012 op 2013 was er een kleine min: -0,6%.

3) Waardering ov-chipkaart: Ov-klantenbarometer

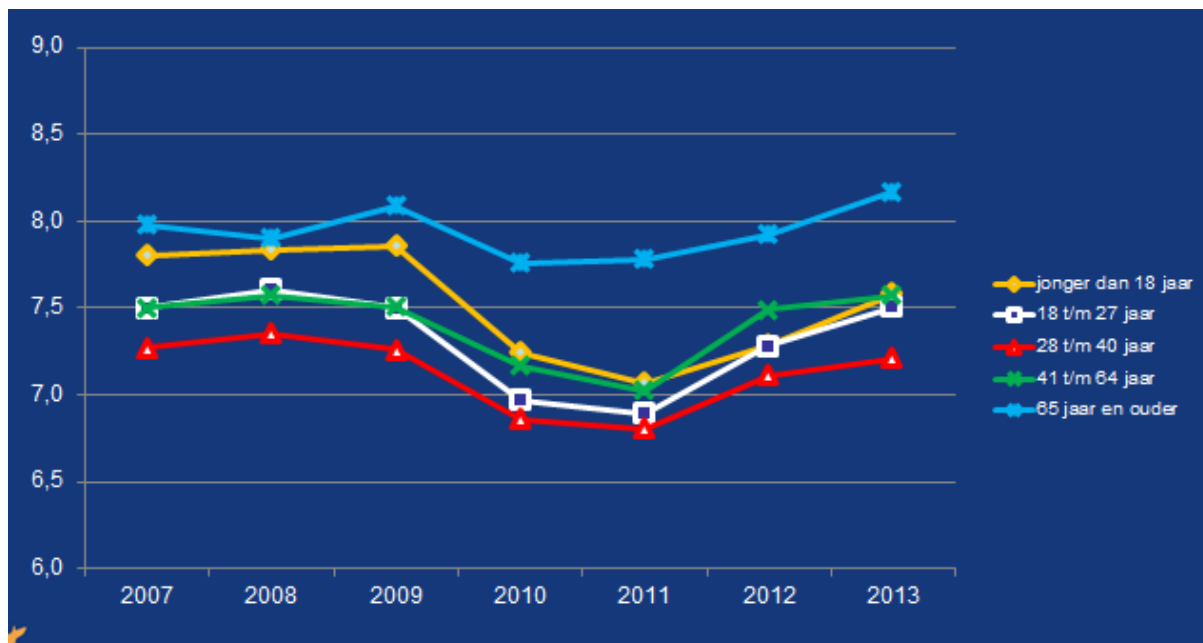
Jaarlijks wordt onder ov-reizigers een onderzoek gehouden naar hun waardering van diverse elementen van het openbaar vervoer (de zogenaamde ov-klantenbarometer). Sinds 2009 is het element 'gemak kaartje kopen' uitgebreid naar 'gemak kaartje kopen / reissaldo laden' en sinds 2010 wordt ook specifiek gevraagd naar de waardering van de ov-chipkaart. In de tabel hieronder staan de resultaten sinds 2009. De resultaten over 2013 komen pas 20 maart beschikbaar.

	2009	2010	2011	2012	2013
Gemak kaartje kopen / reissaldo laden	8,0	7,7	7,3	7,6	7,8
Gebruiksgemak ov-chipkaart	7,2	7,2	7,5	7,7	7,9

Resultaten waardering chipkaart uit ov-klantenbarometer

Sinds 2011 groeit de waardering voor beide elementen. De cijfers tonen aan dat ov-gebruikers positief zijn over de chipkaart.

Voor het eerste element (waardering kaartje kopen / reissaldo laden) is op basis van de *landelijke* cijfers ook een uitsplitsing naar leeftijdscategorie gemaakt. Dit laat zien dat name ouderen (65+) dit onderdeel goed waarderen.



Waardering kaartje kopen / reissaldo laden per leeftijdscategorie;
Bron: presentatie KpVV over Ov-klantenbarometer 2013

4) Ontwikkeling klachten over de chipkaart

Klachten over de ov-chipkaart worden geregistreerd in de categorie 'overig'. De ontwikkeling van het aantal klachten in deze categorie is als volgt:

	2010	2011	2012	2013
Klachten; categorie "overig"	3.744	5.908	4.447	821

Ontwikkeling aantal klachten

Onder deze categorie vallen ook klachten die niet over de ov-chipkaart gaan. Daardoor zijn deze klachten niet één op één toe te schrijven aan de ov-chipkaart. Daarnaast werden tot medio 2012 restitutieverzoeken meegerekend als 'klacht' in deze categorie. Er is besloten dit van dat moment niet meer te doen omdat restitutieverzoeken in de meeste gevallen het gevolg zijn van reizigers die hebben vergeten uit te checken. In die zin betreft dit dus geen 'klacht' over de dienstverlening van de vervoerder.

5) Jaarverslag openbaar vervoer

Meer gegevens over het openbaar vervoer van de provincie Utrecht kunnen gevonden worden in het jaarverslag dat sinds 2009 wordt gemaakt. De editie van 2013 wordt begin juli 2014 verwacht. De jaarverslagen zijn te downloaden via de provinciale website:

<http://www.provincie-utrecht.nl/publish/library/681/>