






# Evaluatie OV-Concessies Provincie Utrecht

17 september 2020

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
Inleiding 	3
Meetbare resultaten 	4
Ontsluiting 	7
Aanbevelingen 	9
Conclusies 	11



# Inleiding

- In deze rapportage staan de resultaten van een onafhankelijke evaluatie van de twee openbaar vervoer concessies in het beheer van provincie Utrecht: *Concessie U-OV* en *Concessie Syntus Utrecht*.
- Beide concessies lopen in december 2023 af. De bevindingen, inzichten en aandachtspunten vanuit deze evaluatie zijn input voor de nieuwe concessieverlening.

Concessie	U-OV	Syntus Utrecht
Gebied	Stad Utrecht en directe omgeving	Westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht
Looptijd	2013-2023	2016-2023
Vervoerder	Qbuzz (onder naam U-OV)	Keolis (Syntus)
Type vervoer	Bus & tram	Bus



## Disclaimer

Let op: deze evaluatie is uitgevoerd vóórdat restricties vanwege het COVID-19 virus van kracht waren. De gevolgen hiervan op de maatschappij, en specifiek het OV, maken dan ook geen onderdeel uit van deze evaluatie en bijbehorende aanbevelingen.



# Meetbare resultaten

Het vervoeraanbod in provincie Utrecht is in de periode 2015-2019 sterk uitgebreid en de vervoervraag is nog sterker toegenomen. Ter vergelijking: het aantal inwoners in de provincie steeg in diezelfde periode met 6,2% (van 1,26 miljoen in 2015 naar 1,34 miljoen in 2019).

De kostendekkingsgraad in de U-OV-concessie is in de afgelopen jaren licht gedaald maar behaalt de streefwaarde van 64%. In de Syntus-concessie wordt de streefwaarde van 50% nog niet behaald, maar is de kostendekkingsgraad in de afgelopen jaren wel licht gestegen.

De kostendekkingsgraad in de provincie Utrecht is relatief hoog. Alleen de provincie Limburg scoort (nog) hoger.

*\*Dienstregelingsuren: de totale rijtijd gereden door de voertuigen volgens dienstregeling.*

*\*\*Dienstregelingskilometers: het aantal kilometers afgelegd door de voertuigen volgens dienstregeling.*

Aanbod	2015	2019	Δ %
# Dienstregelingsuren (DRU)*	1,4 mln	1,6 mln	+12%
# Dienstregelingskilometers (DRkm)**	37,5 mln	42,5 mln	+13%

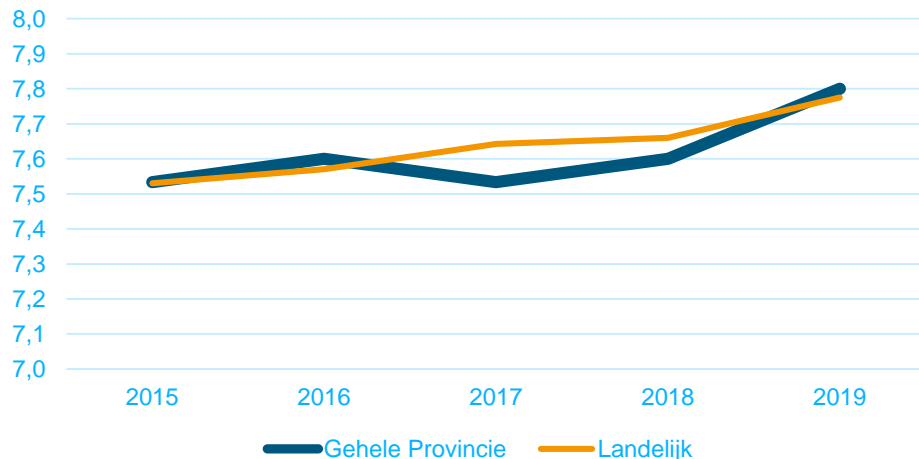
Vraag	2015	2019	Δ %
# Instappers	55,3 mln	62,6 mln	+13%
# Reizigerkilometers	327 mln	385 mln	+18%

Kostendekkingsgraad	2015	2016	2019
U-OV	70,6%	73,0%	71,2%
Syntus	-	48,4%	48,6%



# Meetbare resultaten - Klanttevredenheid

Klanttevredenheid Provincie Utrecht vs  
Landelijk gemiddelde

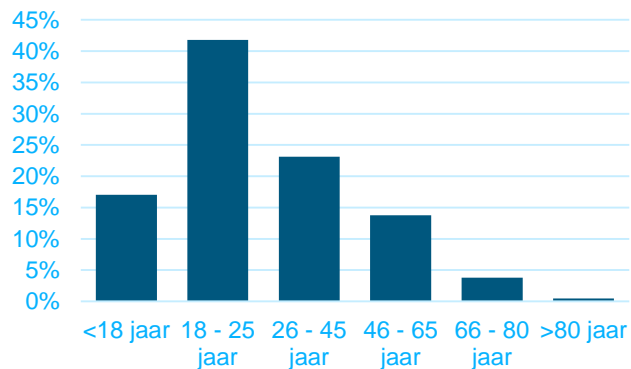


Vanuit de Provincie Utrecht is de eis gesteld dat de klanttevredenheid met minimaal een 7,5 beoordeeld wordt. In de afgelopen jaren wordt aan deze eis voldaan en is de gemiddelde klanttevredenheid steeds verder **toegenomen tot een 7,8** in 2019.

Voor het in kaart brengen van de klanttevredenheid is **gebruik gemaakt van het ongewogen gemiddelde** over alle gemeten kwaliteitsaspecten voor beide concessies gezamenlijk.

# Reizigersprofiel

## Leeftijdsverdeling



## Reismotieven



**Het merendeel van de OV-reizigers is jong:** 59% van de reizigers is jonger dan 25 jaar. De belangrijkste reismotieven zijn 'woon-werkverkeer' (34%) en 'onderwijs' (33%).



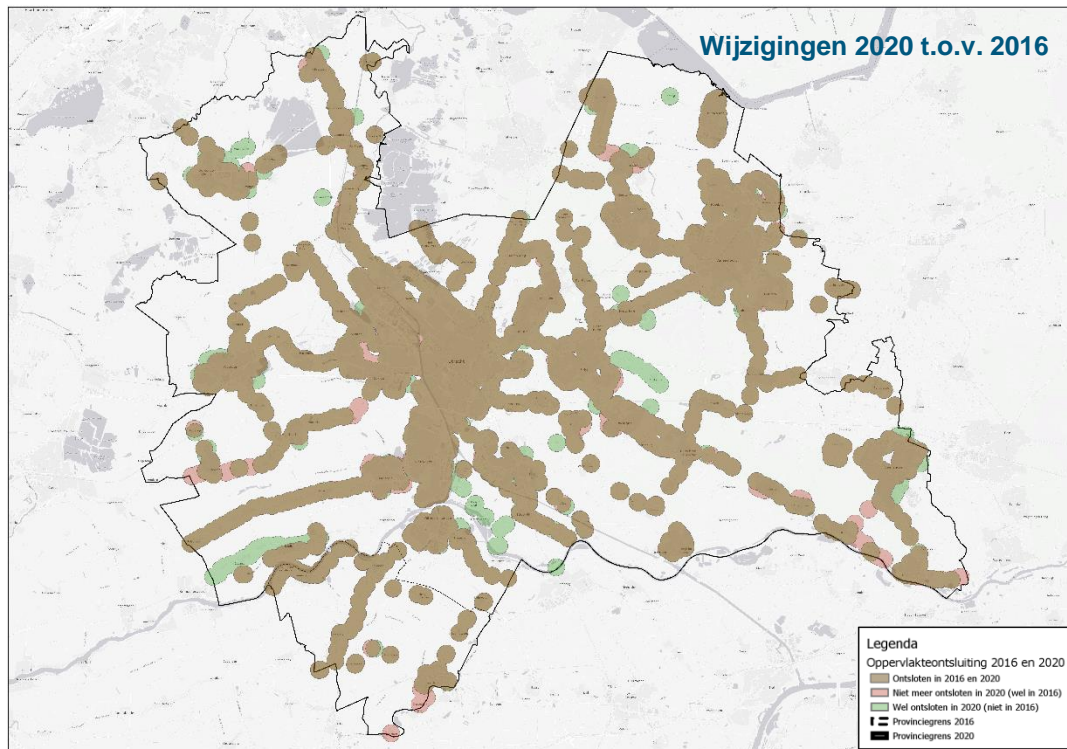
# Ontsluiting

De ontsluiting per OV in de provincie is in de afgelopen jaren toegenomen en relatief hoog ten opzichte van het landelijk gemiddelde: **93,5% van de inwoners in de provincie Utrecht heeft in 2020 binnen een straal van 600m toegang tot het OV.**

	2016	2020
% ontsloten inwoners	93,0%	93,5%
% ontsloten inwoners 65+	91,9%	92,6%

**“Ontsluiting:** de mate waarin inwoners van de Provincie Utrecht binnen een straal van 600 meter toegang hebben tot het OV.” Berekening gebaseerd op minimaal een uurdienst op werkdagen overdag (7:00 tot 19:00).

- Het merendeel van de bewoonde gebieden is per OV ontsloten in zowel 2016 als in 2020.
- Er worden in 2020 verschillende gebieden ontsloten in de provincie Utrecht per OV, die in 2016 nog niet ontsloten waren.
- In mindere mate zijn gebieden zichtbaar die in 2020 niet meer ontsloten zijn per OV, maar dat in 2016 nog wel waren.





# Ontsluiting – per gemeente

De tabel geeft weer hoe de gemeenten in de Provincie Utrecht per OV ontsloten zijn in de meest actuele situatie (2020) ten opzichte van 2016.

Percentage per OV ontsloten inwoners per gemeente	% 2016	% 2020	Δ +/- 2020 tov 2016
Nieuwegein	100,0%	100,0%	0,0%
Utrecht	99,3%	99,1%	-0,2%
Eemnes	98,3%	98,4%	0,0%
Amersfoort	99,1%	98,4%	-0,8%
Bunschoten	94,3%	97,2%	2,9%
Leusden	97,8%	96,6%	-1,2%
Soest	91,5%	96,0%	4,5%
Stichtse Vecht	94,3%	94,7%	0,5%
IJsselstein	95,4%	93,8%	-1,7%
Woerden	91,4%	93,5%	2,2%
Zeist	91,1%	93,2%	2,1%
Montfoort	84,6%	92,6%	7,9%
De Bilt	90,4%	90,4%	0,1%
Veenendaal	80,9%	90,1%	9,2%

Percentage per OV ontsloten inwoners per gemeente	% 2016	% 2020	Δ +/- 2020 tov 2016
Rhenen	91,4%	89,9%	-1,4%
De Ronde Venen	88,2%	89,1%	1,0%
Wijk bij Duurstede	88,5%	88,0%	-0,5%
Utrechtse Heuvelrug	92,2%	87,9%	-4,3%
Vijfheerenlanden*	90,9%	87,6%	-3,3%
Lopik	72,4%	86,2%	13,8%
Oudewater	87,3%	83,5%	-3,8%
Houten	77,7%	83,1%	5,3%
Bunnik	81,2%	81,4%	0,2%
Renswoude	77,1%	78,0%	0,8%
Woudenberg	78,1%	77,6%	-0,5%
Baarn	63,9%	56,6%	-7,3%
<b>TOTAAL</b>	<b>93%</b>	<b>93,5%</b>	<b>0,6%</b>

\* in 2016 Leerdam, Vianen, Zederik





# Aanbevelingen op basis van ervaringen

De ervaringen met de concessies van verschillende betrokken partijen, waaronder de provincie, de gemeente, vervoerders en externe partijen, zijn geïnterviewd door middel van diverse interviews. In deze interviews zijn diverse thema's en suggesties aan bod gekomen ten behoeve van de voorbereidingen voor de aanbesteding van de concessie(s) vanaf 2023. Op hoofdlijnen zijn de volgende aanbevelingen per thema geformuleerd:

- **Samenwerking:** streef naar continuïteit in personeel en teamsamenstellingen bij de vervoerder en de Provincie en behoud de onderlinge toegankelijke “korte lijntjes”. Intensiveer, ten behoeve van de concessie overschrijdende verbindingen, waar mogelijk/nodig de onderlinge samenwerking met concessieverleners en -houders uit naastgelegen concessiegebieden.
- **Organisatie:** verduidelijk de onderlinge rollen en verantwoordelijkheden binnen de driehoeksverhouding Provincie (beleid) – Vervoerder – Trambedrijf en onderzoek waar deze mogelijk efficiënter ingevuld kunnen worden.
- **Betrekken stakeholders:** behoud de participatietrajecten en betrek stakeholders in vroegtijdig stadium bij ontwikkelplannen (ten behoeve van het draagvlak).



# Aanbevelingen op basis van ervaringen

- **Opbrengstverantwoordelijkheid:** overweeg of en welke vorm van opbrengstverantwoordelijkheid het meest passend is voor de volgende concessie(s), waarbij de vorm zorgt voor een positieve prikkel voor de vervoerder om een zo goed mogelijk product te leveren en voor goede samenwerkings- en aansturingsvorm vanuit de concessieverlener. Mocht er bij een nieuwe aanbesteding worden gekozen voor meerdere concessies, dan adviseren we zoveel als mogelijk voor gelijke uitgangspunten te kiezen in beide concessies ten behoeve van de eenduidigheid (opbrengstverantwoordelijkheid, bekostiging voor sociale veiligheid etc.).
- **Ontwikkeltaak:** zorg voor voldoende flexibiliteit en ruimte in de concessies om met de ontwikkeltaak in te kunnen spelen op de dynamiek van de regio en ruimtelijke, maatschappelijke en technologische ontwikkelingen.
- **Boetes en bonussen:** overweeg bij het bepalen van de vorm en hoogte van een boete of bonus, op welke elementen en bijbehorende KPI's deze worden gebaseerd. Zorg daarbij voor zo veel als mogelijk SMART geformuleerde criteria, waarmee boetes en bonussen op eenduidige wijze kunnen worden toegepast.
- **Duurzaamheid:** overweeg of aanvullende duurzaamheidseisen op andere aspecten dan de materieelvloot van toegevoegde waarde kunnen zijn.
- **Ontsluiting:** onderzoek daar waar wijzigingen in lijnvoering lokaal leiden tot een substantiële afname van de OV-bereikbaarheid, de mogelijkheden voor maatwerkvervoer of andersoortige creatieve vervoervormen (als onderdeel van de ontwikkeltaak).



# Conclusies

## ■ **Groei als trend in goed presterende Utrechtse OV-concessies**

De Provincie Utrecht en de vervoerders hebben in de periode 2015-2019 sterk geïnvesteerd in (de kwaliteit) van het openbaar vervoer. Daarbij is het vervoeraanbod sterk uitgebreid, en de vervoervraag nog sterker toegenomen. Ook de klanttevredenheid, kostendekkingsgraad en mate van ontsluiting van de woongebieden is daarbij gestegen en relatief hoog. De groeidoelstellingen voor het OV in beide concessies zijn daarmee ruimschoots behaald. De Utrechtse concessies presteren in dit opzicht goed ten opzichte van andere concessies in Nederland.

## ■ **Goede samenwerking tussen provincie, vervoerders, gemeenten en externe stakeholders**

De samenwerking tussen provincie, vervoerders, gemeenten en externe stakeholders werd over het algemeen als positief ervaren. Met name de “korte lijntjes” tussen Provincie en vervoerders dragen bij aan een soepele samenwerking. Ook de participatietrajecten bij OV-plannen, waarbij niet alleen gemeenten maar ook (potentiële) reizigers worden geconsulteerd, worden gewaardeerd.

## ■ **Flexibele concessies van belang voor dynamische regio**

Diverse kernmerken van de concessies sloten goed aan op de dynamiek in de regio van afgelopen jaren. Wel liggen hier kansen om te werken aan meer eenduidigheid. Onder andere wat betreft de flexibiliteit, de ontwikkeltaak, de opbrengstverantwoordelijkheid en de bonus/malus regelingen.