

3.6 Evaluatie OV concessies.

SP:

Wij hebben vragen bij deze evaluatie:

De interviews: wie is bevraagd, welke vragen zijn gesteld, hoeveel reizigers, hoeveel afgehaakte reizigers? Wat heeft dit evaluatierapport gekost?

PvdD:

Slechts 56,6% van de inwoners van de gemeente Baarn heeft een OV ontsluiting in de buurt. Dit is in 2020 ten op zichte van 2016 ook met 7,3% gedaald. Hiermee ligt de gemeente maar liefst 21% achter op de op één na slechtst ontsloten gemeente Woudenberg. Dat is wel een erg fors verschil. Kan het college dit lage percentage verklaren en aangeven of zij maatregelen gaat treffen, zodat de OV bereikbaarheid in Baarn toeneemt?

GL:

Volgens het Mobiliteitsdashboard (<https://test-kpi-dashboard.ndwcloud.nu/overview>) wat GroenLinks gevonden heeft via <https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/mobiliteitsplan-2014-2028> is de reizigerswaardering voor de stadsbus 7,5, voor de streekbus 7,6 en voor de tram zelfs 7,1 (stand 2019). Volgens de presentatie van RHDHV is die echter 7,8. Vanwaar dit grote verschil?

Antwoorden:

SP: Wie is bevraagd, welke vragen zijn gesteld, hoeveel reizigers, hoeveel afgehaakte reizigers?

Voor het onderzoek van RHDHV zijn 14 interviews uitgevoerd, waarin verschillende betrokken partijen hun ervaringen met de concessies gedeeld hebben. De selectie is volgens de gangbare selectiemethode van het adviesbureau tot stand gekomen. Dit betreft een aantal gemeenten binnen het concessiegebied, de vervoerders, reizigers zoals vertegenwoordigd in het ROCOV Utrecht en stakeholders als Utrecht Science Park, en ook diverse geledingen van de provincie. Overigens ligt het zwaartepunt van de evaluatie bij het kwantitatieve deel.

In het kader van kwaliteit is er tevens voor gekozen om de reizigerstevredenheid te baseren op de objectieve kwantitatieve gegevens van de OV-klantenbarometer. Dit is jaarlijks terugkerend grootschalig onderzoek naar klanttevredenheid in het regionale openbaar vervoer dat in opdracht van het Rijk en alle regionale concessieverleners gedaan wordt. Deze methode en cijfers worden door alle betrokkenen bij het openbaar vervoer als de standaard voor reizigerstevredenheid gezien. In dit onderzoek wordt één zelfde methode toegepast om reizigers in alle concessiegebieden in Nederland te ondervragen. Hierdoor ontstaat een resultaat wat vergelijkingen tussen verschillende jaren en/of andere concessiegebieden mogelijk maakt. In Figuur 1 staan alle gestelde vragen op een rij voor het jaar 2019.

| | |
|--|--|
|  Begin van de reis | Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte? |
| | Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte? |
| | Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte? |
| | Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron) |
|  In het voertuig | Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel? |
| | Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.) |
| | Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid) |
| | Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is? |
| | Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ? |
| | Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie) |
| Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik) | |
|  Informatie | Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.) |
| | Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig? |
|  Vervoerbewijs | Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ? |
| | Wat vindt u van de prijs van deze rit? |
|  Gevoel | Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag) |
| | Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis? |
|  Frequentie  Totaaloordeel  Overstappen  Informatie vertragingen  OV-chipkaart | Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn? |
| | Wat is uw totaaloordeel over deze rit ? |
| | Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ? |
| | Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen ? |
| | Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart? |
| | Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer? |
|  Sociale veiligheid | Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit ? |
| | Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt? |

Figuur 1 Vragenlijst OV-klientenbarometer 2019

(<https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/resultaten-onderzoek-ov-klientenbarometer-2019>)

In dit onderzoek zijn enquêtes voorgelegd aan reizigers gedurende hun rit in het OV, er dus zijn geen voormalige of potentiële OV-reizigers ondervraagd. Ruim 2500 reizigers hebben meegedaan aan dit onderzoek voor het OV in provincie Utrecht. Naar potentiële reizigers doen onze vervoerders wel geregeld onderzoek bij de aanpassingen aan de vervoerplannen. Voormalige OV reizigers zijn moeilijk te traceren, mede omdat hier vrij snel privacy grenzen in het geding zijn.

SP: Wat heeft dit evaluatierapport gekost?

Dit onderzoek is aan RHDHV gegund na een meervoudige aanbesteding waar 4 partijen voor ingeschreven hadden. Dit conform het geldende inkoopbeleid van de provincie Utrecht. Aan dit onderzoek en bijbehorende rapportages is €47.440,- besteed.

PvdD: Slechts 56,6% van de inwoners van de gemeente Baarn heeft een OV ontsluiting in de buurt. Dit is in 2020 ten opzichte van 2016 ook met 7,3% gedaald. Hiermee ligt de gemeente maar liefst 21% achter op de op één na slechtst ontsloten gemeente Woudenberg. Dat is wel een erg fors verschil. Kan het college dit lage percentage verklaren en aangeven of zij maatregelen gaat treffen, zodat de OV bereikbaarheid in Baarn toeneemt?

Antwoord:

De afstand tot een OV-halte zoals onderzocht in het evaluatierapport is slechts één van de indicatoren die deel uitmaken van het begrip bereikbaarheid. De OV-ontsluiting is daardoor niet rechtstreeks te vertalen naar de mate van bereikbaarheid. Ook de vervoerkundige logica van de specifieke lokale gebiedskenmerken zijn medebepalend (bv. Woonbuurten waar geen bus door heen kan). Zo zijn de grootste halteafstanden in Baarn, een gemeente met een zeer lage woningdichtheid, 800 a 900 meter.

Het huidige OV-aanbod in gemeente Baarn is afgestemd op de OV-vraag. In 2016 reden er 2 ontsluitende buslijnen. Er rijden nu 3 buslijnen (waarvan een spitslijn en 2 buurtbuslijnen), en bovendien beschikt Baarn over een goede treinverbinding. De vervoerder heeft in afstemming met de gemeente Baarn vanaf 2016 gekozen om een routewijzigingen door te voeren binnen de gemeente. Dit heeft tot gevolg gehad dat de oppervlakteontsluiting in Baarn is afgenomen, echter is de kwaliteit van de OV-verbindingen niet afgenomen ten opzichte van 2016. Sterker nog, door de komst van de spitsverbinding naar het USP is deze toegenomen. Deze wijziging heeft dan ook niet tot klachten geleid. Er is daardoor geen aanleiding om routes in Baarn aan te passen.

Woudenberg

In Woudenberg wordt niet meer via de Kennedylaan gereden in verband met aanwezigheid van drempels en gewijzigde lijnvoering. Hier wordt nu een meer centrale route door de kern gereden. Daarnaast is de route in de omgeving Europaweg gewijzigd. Gevolg is dat de loopafstanden iets zijn toegenomen waarvan sommige tot boven de 600 meter. Vervoerder heeft dit in afstemming met de gemeente gedaan. Er is geen aanleiding om de route in Woudenberg aan te passen.

GL: Volgens het Mobiliteitsdashboard (<https://test-kpi-dashboard.ndwcloud.nu/overview>) wat GroenLinks gevonden heeft via <https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/mobiliteitsplan-2014-2028> is de reizigerswaardering voor de stadsbus 7,5, voor de streekbus 7,6 en voor de tram zelfs 7,1 (stand 2019). Volgens de presentatie van RHDHV is die echter 7,8. Vanwaar dit grote verschil?

Antwoord:

Voor het vaststellen van de reizigerstevredenheid is in het onderzoek van RHDHV gebruik gemaakt van de officiële landelijke cijfers van de OV-klantenbarometer. Dit is jaarlijks terugkerend onderzoek naar klanttevredenheid in het regionale openbaar vervoer dat door CROW (Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water- en Wegbouw en de Verkeerstechiek) uitgevoerd wordt. Deze landelijke cijfers worden door alle betrokkenen bij het OV gezien als dé standaard voor klanttevredenheid. Deze jaarlijkse gegevens worden ook gebruikt voor de jaarrapportages van beide vervoerders. In het evaluatieonderzoek zijn de meest recente gegevens van 2019 gebruikt. Er worden inderdaad aparte waarderingcijfers gemeten voor zowel stadsbus, tram als streekbus. Wij hanteren hier het totaalcijfer voor de hele provincie Utrecht, dat een gewogen gemiddelde is van de deelcijfers. Immers de evaluatie is concessie overstijgend op het niveau van de concessieverlener provincie Utrecht.

De cijfers op het door u aangehaalde mobiliteitsdashboard komen niet overeen met de cijfers van het CROW van 2019 en ook niet met de gegevens van 2018. Het dashboard bevat geen brongegevens

en daarom maakt dit het lastig om te achterhalen of waar deze resultaten vandaan komen. Echter is dit dashboard nog in een testfase (zie URL) en is het goed mogelijk dat deze resultaten dummygetallen zijn of nog ouder zijn of dat er per abuis deelgetallen uit de barometer zijn gebruikt. In algemene zin geldt overigens dat de beoordeling van het OV zeer afhankelijk is van het moment dat een vraag gesteld wordt aan de reiziger. De waardering van het OV wordt voor sterk beïnvloed door de ervaringen tijdens de laatst gemaakte reizen met het OV. Daarom zijn meerdere en grote steekproeven nodig om een representatief antwoord te verkrijgen, zoals gedaan wordt door het CROW. Dit maakt ook dat deze cijfers zijn uitgegroeid tot een breed gewaardeerde en gevalideerde standaardmethode.