

Concessie openbaar vervoer Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag 2009

6 juli 2010

Provincie Noord-Holland

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
2 Gebruik	6
2.1 Gebruik stads- en streekvervoer toegenomen	6
3 Uitvoeringskwaliteit	8
3.1 Punctualiteit verbeterd	8
3.2 Meer rituitval	9
3.3 Toename aantal klachten	9
3.4 Sociale veiligheid: meer incidenten maar klantoordeel gelijk gebleven	10
3.5 Reizigerstevredenheid onveranderd	11
4 Aanbod	12
4.1 Uitbreiding aanbod	12
4.2 Kwaliteit materieel gelijk gebleven	13
4.3 Marketing	13
4.4 Toegankelijkheid	15
5 Reizigersopbrengsten	17

Samenvatting

Onderstaande tabel geeft aan de hand van een aantal belangrijke kengetallen een globaal overzicht van de ontwikkeling rond het stads- en streekvervoer in de regio Gooi en Vechtstreek. Ter vergelijking zijn in de tabel ook de cijfers voor de regio's Noord-Holland Noord en Haarlem / IJmond opgenomen. Het gaat om de situatie in 2009, waar mogelijk worden ook de ontwikkelingen ten opzichte van 2008 getoond.

<i>Overzichtstabel:</i>	<i>Belangrijkste ontwikkelingen in de periode 2008-2009 op een rij</i>		
	Gooi en Vechtstreek	Haarlem / IJmond	Noord-Holland Noord
<i>Gebruik</i>			
Aantal reizigerskilometers	52,7 mln (+3,8%)	77,6 mln ² (+0,9%)	81,1 mln (-15,4%)
<i>Uitvoeringskwaliteit</i>			
Percentage bussen dat op tijd reed	61% (59%)	52% (51%)	74% (80%)
Rituitval	1.372 (+38,7%)	5.014 (+3,7%)	2.683 (+77,6%)
Aantal klachten	713 (+5,0%)	1.147 (-5,3%)	2.932 (+57,9%)
Reizigersoordeel	7,3 (7,3)	7,4 (7,5)	7,4 (7,6)
<i>Sociale veiligheid</i>			
Aantal incidenten / calamiteiten	109 (+18,5%)	245 (+22,5%)	98 (+55,6%)
Reizigersoordeel sociale veiligheid	8,1 (8,1)	8,2 (8,0)	8,3 (8,3)
<i>Omvang aanbod</i>			
Aantal dienstregelingen	216.000 (+3,8%)	374.100 (+5,1%)	407.000 (+10,9%)
<i>Financiën</i>			
Ontwikkeling reizigersopbrengsten	+9,4%	+11,5% ³	+1,3%

¹ Tussen haakjes is de ontwikkeling in of ten opzichte van 2008 weergegeven.

² Dit betreft de ontwikkeling exclusief het Haarlemse deel van de Zuidtangent. Wanneer de reizigerskilometers die met het Haarlemse deel van de Zuidtangent worden afgelegd (in 2009 15,6 miljoen kilometer) worden meegenomen dan is sprake van een afname van 0,3%.

³ Dit betreft de ontwikkeling van de reizigersopbrengsten exclusief de opbrengsten van het Haarlemse deel van de Zuidtangent. Worden deze opbrengsten meegenomen dan is eveneens sprake van een toename van de opbrengsten met 11,5%.

N.B. In de maanden mei en juni 2008 is er gestaakt in het busvervoer. De stakingen hebben een neerwaarts effect op de aantallen reizigerskilometers en de hoogte van de reizigersopbrengsten in dat jaar.

1 Inleiding

De provincie Noord-Holland is opdrachtgever voor het openbaar vervoer per bus in drie (concessie)gebieden en op één verbinding binnen de provincie (zie ook figuur 1):

- **Gooi en Vechtstreek**, concessie voor het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek;
- **Haarlem/IJmond**, concessie voor het stads- en streekvervoer in de regio Haarlem / IJmond; en
- **Noord-Holland Noord**, concessie voor het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord
- **Zuidtangent**, concessie voor de gelijknamige buslijn tussen Haarlem en Amsterdam onder gezamenlijk opdrachtgeverschap van de provincie en de Stadsregio Amsterdam.

Figuur 1: Het concessiegebied Gooi en Vechtstreek



Voor het openbaar vervoer per bus, tram en metro in en rond Amsterdam is de Stadsregio Amsterdam opdrachtgever. Ten slotte vallen enkele grensoverschrijdende lijnen onder de verantwoordelijkheid van aangrenzende provincies of stadsregio's.

Naast opdrachtgever voor het openbaar vervoer per bus, is de provincie ook opdrachtgever voor de snelle veerverbinding tussen Amsterdam en Velsen-Zuid (Fast Flying Ferry) en voor

de collectieve vraagafhankelijke vervoersystemen in Noord-Holland Noord (OV-Taxi), Haarlem / IJmond (OV-Taxi) en Gooi en Vechtstreek (OV-Taxi).

Dit jaarverslag heeft betrekking op het openbaar busvervoer in Gooi en Vechtstreek inclusief Hilversum¹. Tot 10 december 2005 was dit concessiegebied verdeeld in twee aparte concessies, één voor het streekvervoer in Gooi en Vechtstreek (opdrachtgever: provincie Noord-Holland) en één voor het stadsvervoer in Hilversum (opdrachtgever: gemeente Hilversum). De provincie heeft na een Europese aanbestedingsprocedure de nieuwe concessie voor het openbaar vervoer per bus in Gooi en Vechtstreek inclusief Hilversum opnieuw aan Connexxion gegund. De concessie eindigt medio 2011.

De concessie omvat naast financiële afspraken ook afspraken over een aantal kwaliteitsaspecten zoals betrouwbaarheid, kwaliteit, materieel, de dienstregeling en het maximum aantal klachten. Om vast te kunnen stellen of Connexxion deze afspraken nakomt, volgt de provincie de ontwikkelingen rond het busvervoer in Gooi en Vechtstreek op de voet.

Dit jaarverslag doet verslag van de ontwikkelingen rond het busvervoer in Gooi en Vechtstreek in 2009. Achtereenvolgens komen in dit jaarverslag aan bod:

- het gebruik;
- de uitvoeringskwaliteit;
- (aanpassingen in) het aanbod; en
- de reizigersopbrengsten.

Tijdens de concessieperiode worden vertegenwoordigers van reizigers bij het beleid ten aanzien van het openbaar vervoer betrokken. De vervoerder is volgens de Wet personenvervoer (Wp2000) verplicht de consumentenorganisaties te raadplegen over bepaalde aspecten van het openbaar vervoer. Per concessiegebied zijn deze consumentenorganisaties vertegenwoordigd in een overlegorgaan. In deze regio is dat de Commissie Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer Gooi en Vechtstreek. De provincie is voorzitter van dit overleg en verzorgt het secretariaat. In 2009 is de commissie vier keer bijeen geweest. Onderwerpen van overleg waren onder meer de uitvoering van de dienstregeling, de introductie en de OV-chipkaart en het bijbehorende kilometertarief, de wijzigingsvoorstellen van de dienstregeling van de bus, de verbetering van de toegankelijkheid, de HOV-verbinding Huizen – Hilversum, het Concept-Programma van Eisen busvervoer per juli 2011 alsmede het marketingplan voor 2010.

¹ De ontwikkelingen in de overige gebieden worden in aparte jaarverslagen beschreven.

2 Gebruik

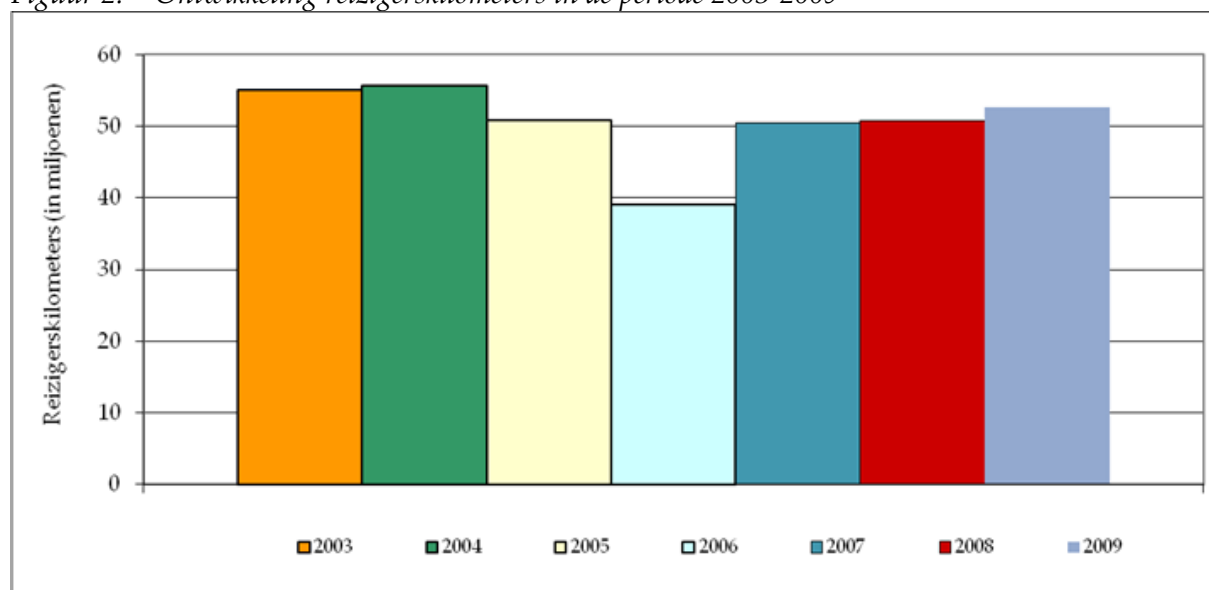
Met het oog op de bereikbaarheid van stedelijke gebieden, maar ook om het aanbod aan openbaar vervoer in landelijke gebieden en op stille momenten in de toekomst te kunnen waarborgen, is het belangrijk dat het openbaar vervoer intensief gebruikt wordt. De belangrijkste verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij Connexxion die als vervoerder de beste mogelijkheden heeft om via een beter openbaar vervoeraanbod en gerichte marketingacties reizigers te stimuleren met de bus te reizen.

2.1 Gebruik stads- en streekvervoer toegenomen

Het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek werd in 2009 intensiever gebruikt dan in 2008. Het aantal reizigerskilometers was in 2009 met 52,7 miljoen 3,8% hoger dan in 2008 toen reizigers 50,8 miljoen kilometers met het stads- en streekvervoer aflegden. Daarmee is het gebruik in 2009 hoger dan in 2005, het laatste jaar voor de start van de huidige concessie, maar blijft het gebruik nog achter bij het gebruik in 2003 en 2004 (zie figuur 2).

Bij de cijfers moet aangetekend worden dat in 2008 sprake was van een langdurige staking van het busvervoer in de maanden mei en juni. In die maanden reden er gedurende twee weken niet of nauwelijks bussen en reden op een aantal andere dagen alleen tijdens de spitsuren bussen. Als deze staking er niet zou zijn geweest, zou het aantal reizigerskilometers in Gooi en Vechtstreek in 2008 circa 2% hoger zijn geweest, zo blijkt uit recente berekeningen van het onderzoeksbureau NEA in opdracht van het KpVV. Maar ook wanneer hiervoor zou worden gecorrigeerd is in 2009 nog steeds sprake van een toename van het gebruik van het stads- en streekvervoer ten opzichte van 2008.

Figuur 2: Ontwikkeling reizigerskilometers in de periode 2003-2009



De toename van het gebruik van het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek in 2009 is deels een gevolg van diverse marketingacties, waaronder het voortzetten van de actie “Voor Nixx met de bus” in Hilversum (zie paragraaf 4.3).

In tabel 1 is het gebruik van de verschillende typen lijnen afgezet tegen het aanbod van deze lijnen (aantal dienstregelingen). Uit deze tabel blijkt dat RegioNet-lijnen relatief goed presteren. Het aandeel van deze lijnen in het gebruik is groter dan het aandeel in het aanbod (het aantal dienstregelingen), waaruit kan worden afgeleid dat zij de hoogste opbrengsten genereren. De streeklijnen en de stadslijnen presteren relatief slecht. Hun aandeel in het gebruik is juist kleiner dan hun aandeel in het aanbod.

Tabel 1: Aandeel in aanbod en gebruik per type lijn

Type lijn	Gebruik		Aanbod ¹	
	Aandeel 2009	Index 2008-2009	Aandeel 2009	Index 2008-2009
Stadslijnen Hilversum (lijnen 1 t/m 4)	6,4%	105,4	9,3%	99,7
RegioNet-lijnen (lijnen 100 t/m 103)	58,3%	105,3	42,6%	119,0
Streeklijnen (lijnen 104 t/m 111, 114 en 115)	33,5%	99,9	45,7%	96,9
Spitslijn (lijnen 112 en 202)	1,7%	130,3	2,4%	874,1
Nachtlijn (lijn 100N)	0,1%	108,9	0,1%	100,0
Totaal	100%	103,8	100%	103,8

¹ Gebaseerd op een opgave van Connexxion wat betreft het aantal dienstregelingen per type lijn.

3 Uitvoeringskwaliteit

De uitvoeringskwaliteit van het openbaar vervoer is een belangrijke voorwaarde om bestaande klanten te behouden en nieuwe klanten aan te trekken. In dit hoofdstuk beschrijven we allereerst de ontwikkelingen in twee objectieve indicatoren van de uitvoeringskwaliteit: punctualiteit en rituitval. Vervolgens besteden we aandacht aan indicatoren die weergeven hoe reizigers de kwaliteit ervaren: reizigersoordeel en klachten.

3.1 Punctualiteit verbeterd

Betrouwbaarheid is een belangrijk kwaliteitsaspect van het openbaar vervoer. Het gaat dan om de vraag of bussen op tijd bij de haltes vertrekken en op tijd op hun bestemming aankomen. De provincie Noord-Holland vindt dit kwaliteitsaspect zo belangrijk dat zij sinds 2003 onafhankelijk onderzoek heeft laten doen naar de punctualiteit van bussen. In 2006 is voor het eerst van een geautomatiseerd systeem gebruik gemaakt.

In 2009 vertrokken bussen in 61% van de gecontroleerde gevallen op tijd. "Op tijd" houdt in dat de bussen niet meer dan 0,5 minuut te vroeg of 2,5 minuut te laat vertrok van de halte. In 16% van de gevallen vertrok de bus te vroeg en in 23% van de gevallen vertrok de bus te laat of kwam deze te laat op de eindhalte aan. Dit is een verbetering ten opzichte van 2008, toen 59% van de bussen op tijd en 19% te vroeg vertrok. Het betrouwbaarheidsniveau was in 2009 nog wel lager dan in 2007, toen nog 66% van de bussen op tijd en 13% te vroeg vertrok.

Naast objectieve cijfers met betrekking tot de betrouwbaarheid van het stads- en streekvervoer in Gooi- en Vechtstreek zijn ook subjectieve reizigersoordelen beschikbaar. Ten opzichte van 2008 wordt de stiptheid in 2009 iets hoger gewaardeerd (in 2008 een 6,7 en in 2009 een 6,9). Het rapportcijfer is daarmee voor het eerst sinds 2004 weer hoger dan het landelijk gemiddelde (in 2009: 6,8).

Aanpak verbetering punctualiteit

De vertragingen van de bussen zijn ten dele te verklaren door de hinder die het busverkeer ondervindt van grootschalige wegwerkzaamheden. Met name in en rond Hilversum staat het busvervoer - evenals het overige verkeer - vaak stil. In Hilversum zijn de werkzaamheden in het kader van het IBP (Integraal Bereikbaarheids Plan) daar mede debet aan. Maar ook in andere gemeenten hebben de bussen hinder van werkzaamheden ondervonden. Gemeenten houden te vaak te weinig rekening met de bus bij wegwerkzaamheden. Men zorgt er niet voor dat het openbaar vervoer zo min mogelijk last heeft van wegwerkzaamheden en neemt de omrijkosten hiervoor niet mee in de totale projectkosten. Soms moet er op het laatste moment een oplossing voor de bus worden gezocht, die daardoor toch veel hinder ondervindt.

Naast de wegwerkzaamheden heeft de bus veel hinder van de congestie in het algemeen. Ook hier wordt de komende jaren een toename verwacht. De enige oplossing hiervoor is de bus op die plaatsen vrij baan te geven door het busverkeer te scheiden van het overige verkeer, maar de ruimte voor een vrije baan is vaak niet aanwezig.

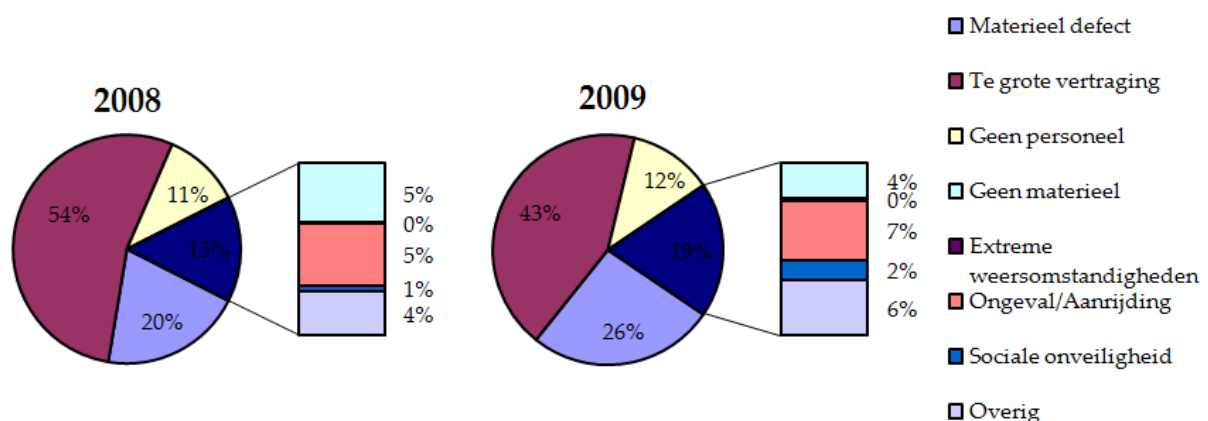
Om de betrouwbaarheid en stiptheid van de bussen te verbeteren investeert de provincie in doorstromingsmaatregelen en in het verbeteren van de bushaltes. In 2009 zijn de kruispunten van de Amersfoortsestraatweg en Rijksweg in Naarden opgeknapt, waarbij ook de doorstroming van de bussen is verbeterd. De provincie heeft hierin bijgedragen. Verder is de afrit van de A1 naar de Amersfoortsestraatweg voorzien van een busstrook, zodat de bus langs de file kan rijden. Daarnaast zijn maatregelen genomen langs de A1, zodat de bussen tijdens wegwerkzaamheden daar de files kunnen vermijden. In Huizen wordt gewerkt aan het opknappen van bushaltes op de route van lijn 101. Daarnaast werkt de provincie samen met gemeenten in het Gooi aan een plan voor een hoogwaardige openbaar vervoerverbinding tussen Huizen en Hilversum. Afgelopen jaar zijn nieuwe varianten hiervoor onderzocht en besproken met maatschappelijke organisaties. Besluitvorming vindt plaats in 2010.

Ook de vervoerder is er verantwoordelijk voor dat de bussen op tijd rijden, door bijvoorbeeld een dienstregeling niet te krap te plannen zodat aansluitingen gegarandeerd zijn.

3.2 Meer rituitval

Connexxion heeft de plicht alle ritten in de dienstregeling uit te voeren. Niettemin vallen er ritten uit. In 2009 was dit 1.372 keer het geval. Dit is een toename van de rituitval met 39% ten opzichte van 2008. In bijna de helft van de gevallen (43%) was de rituitval het gevolg van een te grote vertraging tijdens de voorafgaande rit, met name als gevolg van de slechte doorstroming in Hilversum. Daarmee is dit percentage lager dan in 2008 (54%) en 2007 (62%). Het percentage ritten dat uitvalt als gevolg van oorzaken die binnen de invloedssfeer van Connexxion liggen (= verwijtbare rituitval als gevolg van defect of geen materieel, geen personeel, e.d.) neemt daarentegen voor het tweede opeenvolgende jaar toe. Dit is voor de provincie reden om de ontwikkelingen op dit gebied ook het komende jaar nauwlettend in het oog te houden.

Figuur 3: Oorzaken rituitval in 2008 en 2009

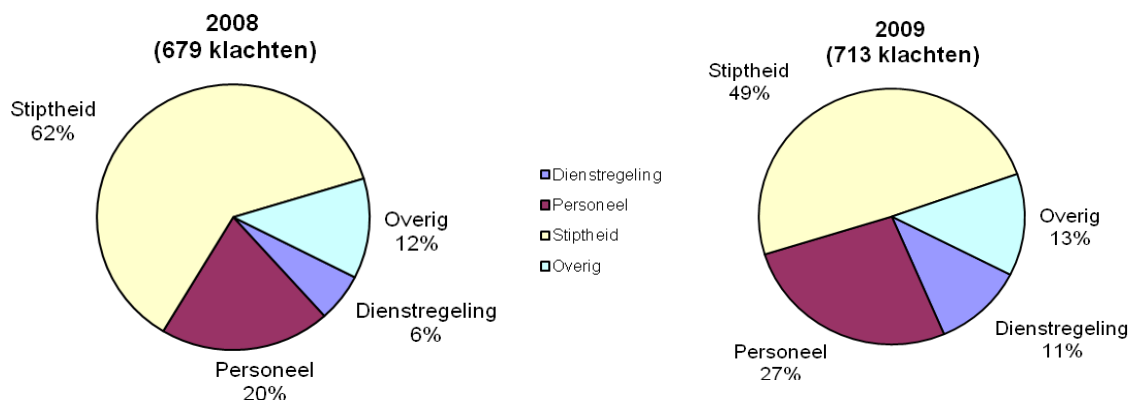


3.3 Toename aantal klachten

In 2009 heeft Connexxion 713 klachten over het openbaar busvervoer in Gooi en Vechtstreek ontvangen. Dit zijn er 34 meer dan in 2008 (+5%). In de eerste twee kwartalen van 2009 was het aantal klachten groter dan in 2008 (respectievelijk +39 en +44), terwijl het aantal klachten in met name het vierde kwartaal juist lager was (-44). De reden hiervoor is niet bekend.

De aard van de klachten verschilt in 2009 op een aantal punten van die in 2008. Het aantal klachten naar aanleiding van de dienstregeling (van 40 naar 79) en over het personeel (van 137 naar 190) is toegenomen. Het aantal klachten over de stiptheid van de uitvoering van de dienstregeling is in 2009 juist afgenomen (van 419 naar 352).

Figuur 4: Aantal en aard van de klachten in 2008 en 2009)



3.4 Sociale veiligheid: meer incidenten maar klantoordeel gelijk gebleven

Openbaar vervoer dient voor de reizigers en voor het personeel (sociaal) veilig te zijn. Connexxion zet in het kader van haar Sociaal Veiligheidsplan in op preventief beleid. Dit beleid is vooral gericht op het opleiden van chauffeurs.

Een objectieve maatstaf voor de sociale veiligheid is het aantal geregistreerde incidenten. Het aantal geregistreerde incidenten op het gebied van sociale veiligheid is in 2009 met 109 hoger dan in 2008 toen nog 92 incidenten werden geregistreerd. De aard van de incidenten varieert net als voorgaande jaren van het lastigvallen tot mishandeling van personeel of reizigers. Wel was in 2009 een duidelijke toename van het aantal incidenten dat volgde op de controle van vervoerbewijzen waarneembaar (22 keer in 2009 tegen 12 keer in 2008).

Een andere maatstaf voor de sociale veiligheid is de subjectieve veiligheid, het gevoel van (on)veiligheid dat reizigers ervaren. Reizigers gaven in 2009 gemiddeld een 8,1 voor de sociale veiligheid in het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek². Vergelijking met de rapportcijfers voor eerdere jaren leert dat dit cijfer al jaren rond hetzelfde niveau ligt. In 2008 gaven de reizigers namelijk een 8,1 in 2007 een 8,2 en in 2006 een 8,1 voor de sociale veiligheid in het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek.

² Bron: De OV-Klantenbarometer van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KPVV).

3.5 Reizigerstevredenheid onveranderd

In 2009 waardeerden reizigers de kwaliteit van het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek gemiddeld met een 7,3. Dit is vergelijkbaar met 2008, maar hoger dan in 2007, toen het gemiddeld een 7,0 was. Het kwaliteitsoordeel voor het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek ligt daarmee voor het tweede opeenvolgende jaar net iets hoger dan het kwaliteitsoordeel voor het stads- en streekvervoer in Nederland in het algemeen (een 7,2 in zowel 2008 als 2009).

Van de door de provincie als speerpunten vastgestelde kwaliteitsaspecten scoren alle aspecten een (ruime) voldoende. Uitzondering is de kwaliteit van informatie bij vertragingen of andere problemen. Het rapportcijfer voor dit kwaliteitsaspect is ten opzichte van 2008 verbeterd (van 3,8 naar 4,1), maar nog steeds lager dan in 2007 (5,0). Daarmee is het rapportcijfer in 2009 net als in 2008 lager dan het landelijk gemiddelde (in beide jaren een 4,7). Connexxion heeft in haar offerte de toezegging gedaan dat de kwaliteit van de informatie bij vertragingen of andere problemen vanaf 2006 sterk zou verbeteren en heeft daarvoor ook de nodige acties heeft ondernomen. Onder meer zijn alle bussen voorzien van displays waarop de naam van de volgende halte en het verwachte tijdstip van aankomst wordt weergegeven. De dynamische reisinformatie bij de halte valt onder de verantwoordelijkheid van de provincie. In het najaar van 2007 is een proef gestart in Alkmaar met panelen bij haltes met dynamische reisinformatie (DRIS). Deze proef is geslaagd. Momenteel worden de voorbereidingen getroffen DRIS-panelen te plaatsen op alle belangrijke bushaltes in de provincie.

Tabel 2: Reizigersoordeel per kwaliteitsaspect in 2008 en 2009 (bron: OV-klientenbarometer)

Aspect	Gooi en	Gooi en	Landelijk	
	Vechtstreek	Vechtstreek	2008	2009
Betrouwbaarheid bus in het algemeen	6,9	7,1	nb ¹	nb ¹
Stiptheid bij vertrekhalte	6,7	6,9	6,7	6,8
Klantvriendelijkheid van de chauffeurs	7,4	7,6	7,1	7,1
Rijstijl van de chauffeur	7,4	7,1	6,9	6,9
Reisinformatie instaphalte	7,3	7,2	7,0	7,0
Reisinformatie bij vertragingen / problemen	3,8	4,1	4,7	4,7
Algemeen rapportcijfer	7,3	7,3	7,2	7,2

¹ Het kwaliteitsaspect "Betrouwbaarheid bus in het algemeen" is sinds 2004 op verzoek van de provincie aan de OV-klientenbarometer toegevoegd en wordt alleen voor de Noord-Hollandse concessies gemeten.

Sinds 2006 kent het KpVV in het kader van de OV-klientenbarometer sterren toe aan het openbaar vervoer in een concessiegebied. Het openbaar vervoer komt voor een ster in aanmerking op het moment dat het gemiddelde rapportcijfer voor een cluster van kwaliteitsaspecten minimaal gelijk is aan een 7,0 en hoger is dan het landelijk gemiddelde. In totaal zijn er voor vijf clusters van kwaliteitsaspecten (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming, en prijs) sterren te verdienen. Net als in 2008, werden in 2009 aan het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek sterren toegekend voor de clusters algemeen oordeel, informatie en veiligheid alsmede rijcomfort.

4 Aanbod

Veranderingen in het busaanbod kunnen een belangrijke verklaring vormen voor de ontwikkelingen in reizigersaantallen en uitvoeringskwaliteit die in de voorgaande hoofdstukken zijn beschreven. Daarbij moet dan gedacht worden aan toevoeging en/of opheffing van lijnen en wijzigingen in routes, frequenties en/of bedieningstijden.

4.1 Uitbreiding aanbod

Na de ingrijpende wijzigingen in de dienstregeling 2008 als gevolg van het feit dat de intercitytreinen tussen Amsterdam/Schiphol en Amersfoort sinds 9 december 2007 weer in Hilversum stoppen, zijn de wijzigingen in de dienstregeling 2009 beperkt gebleven. Wel is het aanbod met ongeveer 4% uitgebreid ten opzichte van het jaar daarvoor en wel van 208 duizend dienstregelinguren in 2008 naar 216 duizend dienstregelinguren in 2009. De toename van de dienstregelinguren wordt vooral verklaard door de toename van het aantal ritten op lijn 101 tussen Huizen en Amsterdam Amstel en lijn 102/202 tussen Huizen en Amsterdam Zuidoost. Dit is gedaan om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren gedurende de werkzaamheden aan de Muiderbrug in de A1. Daarnaast is met het oog op de betrouwbaarheid van de dienstuitvoering voor sommige lijnen de rijtijd iets verlengd.

De andere belangrijkste wijzigingen in de dienstregeling 2009 waren:

- Aanpassing van de vertrektijden van lijn 3 (Hilversum Station – Ziekenhuis) met het oog op de aansluiting op lijn 2 (Hilversum Station – Erfgooierskwartier).
- Verbeterde overstap van trein op bus en v.v. van de toegevoegde spitsritten van Regioliner 100 (Hilversum – Huizen – Bussum) op de stations Bussum en Hilversum.
- Extra ritten op lijn 103 (Huizen – Blaricum Carpoolplaats – Hilversum). Lijn 103 rijdt in 2009 in de ochtendspits van Hilversum NS door naar Mediapark en rijdt 's middags van Mediapark naar Hilversum NS.
- Aanpassing van de route van lijn 107 (Hilversum – Huizen) via Mediapark. Hierdoor wordt vanuit Huizen, Naarden (zuid) en Bussum een rechtstreekse verbinding geboden met het Mediapark. Door gewijzigde vertrektijden zijn de aansluitingen op het station van Naarden-Bussum voor reizigers van en naar Hilversum verbeterd.
- Aanpassing van de vertrektijden van lijn 106 (Hilversum – Weesp) waardoor de vertrektijden tussen 's Graveland en Hilversum niet langer gelijk zijn aan de vertrektijden van lijn 105 (Hilversum – Bussum).
- Beperking van het aantal ritten in de avonduren van lijn 111 (Bussum – Huizen), twee ritten minder op werkdagen en één rit minder op zaterdag, vanwege de lage gemiddelde bezetting (minder dan 3 reizigers per rit).
- Aanpassing van de vertrektijden van de lijnen 114 en 115 (stadsdienst Huizen – Stad en Lande) vanwege de koppeling met lijn 107, waardoor reizigers een directe verbinding hebben van en naar Bussum en station Naarden-Bussum.
- Opheffing van de lijnen 116 (MediaPendel Hilversum Station – Hilversum Mediapark) en 117 (Blaricum Carpoolplaats – Dorp – Tergooi Ziekenhuis) vanwege het beperkte gebruik van beide lijnen (gemiddeld minder dan 5 reizigers per rit).

4.2 Kwaliteit materieel gelijk gebleven

De provincie Noord-Holland hecht veel belang aan de kwaliteit van het materieel dat voor de uitvoering van het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek wordt ingezet. Bij de aanbesteding heeft de provincie daarom hoge eisen gesteld aan het materieel dat voor de uitvoering van deze concessie wordt ingezet. Connexxion heeft deze eisen ingevuld door in 2005 een compleet nieuwe busvloot aan te schaffen. Deze busvloot bestond uit 63 nieuwe lage vloerbussen voorzien van Euro 4-dieselmotoren. Alleen op de scholierenlijn 112 (Blaricum Carpoolplaats – Amersfoort) rijden nog oudere bussen. Begin 2009 heeft Connexxion de busvloot met acht bussen uitgebreid vanwege de uitbreiding van het busaanbod, met name op lijn 101.

De verwachting dat kwalitatief beter materieel tot meer tevreden reizigers leidt, is in 2009 niet uitgekomen. De reizigers gaven in 2009 een lager rapportcijfer voor de netheid van het materieel dan in 2008 (van een 7,0 naar een 6,7). Het rapportcijfer voor comfort is eveneens gedaald naar een 6,7 (dit was in 2008 nog een 7,1).

Tabel 3: Reizigersoordeel kwaliteit materieel in 2008 en 2009 (bron: OV-klientenbarometer)

Aspect	Gooi en Vechtstreek		Landelijk	
	2008	2009	2008	2009
Netheid	7,0	6,7	6,6	6,7
Comfort	7,1	6,7	nb ¹	nb ¹

¹ Het kwaliteitsaspect "Comfort" is sinds 2004 op verzoek van de provincie aan de OV-klientenbarometer toegevoegd en wordt alleen voor de Noord-Hollandse concessies gemeten.

4.3 Marketing

Connexxion heeft in 2009 een aantal marketingacties gevoerd om het openbaar vervoer meer onder de aandacht van groepen (potentiële) reizigers te krijgen en deze reizigers te verleiden om (op andere tijdstippen) van het openbaar vervoer gebruik te maken. Het gaat daarbij om de volgende acties:

- *Vernieuwing reisinformatie op de haltes en in deabri's.* Alle haltes zijn voorzien van nieuwe vertrekstaten en alle abri-informatiepanelen zijn voorzien van nieuwe lijnnetkaarten.
- *Continuering van het OV cultuurkaartje.* Het OV cultuurkaartje is bedoeld om leerlingen van het basisonderwijs tegen gereduceerd tarief naar een culturele instelling te laten reizen met het reguliere openbaar vervoer. In 2009 heeft Connexxion een geheel nieuwe en gerestylde folder uitgebracht en alle uitingen op internet aangepast. Hierdoor is de bekendheid met het bestaan van het OV cultuurkaartje verbeterd. Als gevolg hiervan zijn in de periode januari – juli 2009 circa 1.400 OV cultuurkaartjes verkocht.
- *Regioliner Campagne "Had je de bus maar moeten nemen".* Streven van deze in de tweede helft van 2009 gevoerde campagne was een opbrengstengroei van 2% op de Regioliners 100, 101 en 102 te realiseren. De campagne was erop gericht de houding van mensen ten aanzien van het openbaar vervoer te veranderen. Onder het mom van 'Had je de bus maar moeten nemen' werd mensen gewezen op de sterke punten van de Regioliner (minder haltes, zonder omwegen en voorbij de files). De campagne heeft niet geleid tot de beoogde opbrengstengroei.

- *SMS-service*. Connexxion heeft de SMS-service voor actuele reisinformatie bij de bushalte gepromoot middels een persbericht en posters in bushaltes.
- *Voor Nixx met de bus*. Ook in 2009 konden alle inwoners van Hilversum op zaterdag gratis met de bus. 65-plussers en Wmo-vervoerpashouders konden ook op werkdagen na 9 uur en op zondag gratis met de bus reizen. Doel van de actie is de bereikbaarheid van het centrumgebied van Hilversum te verbeteren en de maatschappelijke participatie van de inwoners van Hilversum te bevorderen. De kosten van de actie zijn door de gemeente Hilversum betaald (voor de resultaten zie hieronder).
- *Gooipas*. In 2009 is een experiment gehouden met de Gooipas om voor automobilisten tijdens de werkzaamheden aan de A1 bij de Muiderbrug het gebruik van de bus te stimuleren (voor de resultaten zie hieronder).

Evaluatie "Voor Nixx met de bus"

Op basis van een positieve evaluatie heeft de gemeente Hilversum besloten het op 1 maart 2008 gestarte experiment met gratis openbaar vervoer in Hilversum in 2009 en 2010 te continueren. De belangrijkste bevindingen uit de evaluatie van 2008 waren:

- Een toename van het aantal reizigers op zaterdag met 36% tot 7.500. Deels ging het hierbij om nieuwe verplaatsingen en deels om verplaatsingen waarvoor mensen in 2007 de fiets pakten.
- Een toename van het aantal oudere reizigers op werkdagen met 52% tot 850 per dag. Het gaat daarbij vooral om mensen die vaker met de bus zijn gaan reizen en de fiets wat vaker lieten staan.
- Een beter imago voor het busvervoer in Hilversum, hetgeen bijdraagt aan het imago van een bereikbare stad.

In 2009 is het busgebruik op zaterdag verder toegenomen. Ten opzichte van 2008 bedroeg de toename zo'n 18% (van 7.500 naar 8.900 reizigers per zaterdag). Ook het aantal ouderen dat op werkdagen met het openbaar vervoer reist is in 2009 verder toegenomen tot zo'n 900 ouderen per dag (+ 6%).

Anders dan in 2008 blijkt uit onderzoek in 2009 dat het experiment wel tot de beoogde afname van het autogebruik heeft geleid. Van de ondervraagde reizigers zegt 15% de auto te laten staan en in plaats daarvan de bus te nemen. Verder blijkt uit het onderzoek dat het experiment een positief effect heeft gehad op de maatschappelijke participatie doordat inwoners van Hilversum nu met de bus reizen daar waar zij eerder thuisbleven. Ten slotte blijkt uit het onderzoek dat het gratis busvervoer op zaterdag een positief effect heeft op het busgebruik op werkdagen. Iets meer dan de helft van de ondervraagde reizigers (53%) geeft aan door het gratis busvervoer op zaterdag de bus ook op andere momenten te zijn gaan gebruiken.

Evaluatie Gooipas

Met de Gooipas konden automobilisten uit het Gooi (Blaricum, Naarden, Bussum, Huizen en Laren) tussen 1 februari en 30 september 2009 gratis gebruik maken van de buslijnen 101 en 102 van Huizen naar Amsterdam-Amstel en Amsterdam Zuidoost. Mogelijke deelnemers aan de proef werden geselecteerd d.m.v. kentekenregistraties die ter hoogte van de Muiderbrug in de A1, in beide rijrichtingen, gedurende een aantal maanden zijn gehouden. Dit heeft 2.053 potentiële deelnemers opgeleverd, die zijn aangeschreven. Van deze groep

hebben 589 personen zich aangemeld voor deelname. Gebruikers van de Gooipas konden bijna geheel Amsterdam e.o. bereiken, omdat de Gooipas recht gaf op twee zones natransport binnen Amsterdam. Het Gooipasproject viel samen met grootschalig onderhoud aan de Muiderbrug. Deze werkzaamheden zouden naar verwachting voor veel files zorgen. De bus kon deels over de vluchtstrook en dus langs de files rijden, hetgeen de aantrekkingskracht van de Gooipas naar verwachting zou vergroten.

De doelstellingen van het experiment waren het vergroten van de bekendheid van de buslijnen 101 en 102 als concurrerend alternatief richting de belangrijkste werkgebieden in de regio Amsterdam en daarmee het vergroten van de bereikbaarheid van Amsterdam. Het ligt voor de hand het behalen van deze doelstelling te meten aan de hand van de afname van files op het traject. Uit diverse experimenten met gratis openbaar vervoer elders in het land, waaronder de Fileproof (programma filevermindering korte termijn) experimenten is echter gebleken dat het effect van kleinschalige proeven op filezwaarte/drukke op de weg niet (geïsoleerd) aan te tonen is. De achtergrond hiervan is dat naast het aantal deelnemers dat overstapt van auto naar openbaar vervoer diverse andere factoren van invloed zijn op de omvang van de congestie.

Onder de deelnemers is in mei 2009 een enquête uitgezet. Van de Gooipasbezitters hebben er 206 gereageerd. Ruim de helft van de respondenten heeft de Gooipas daadwerkelijk gebruikt. Het gemiddelde gebruik onder deze groep was 3 dagen per week. Op basis van de enquêtes kan geconcludeerd worden dat dagelijks (maximaal) ca. 155 personen de auto hebben laten staan ten gunste van het openbaar vervoer. Een groot deel van de respondenten kwam uit Huizen en Naarden. Een mogelijke verklaring hiervan is dat beide plaatsen de laatste halteplaatsen zijn voordat de lijnen 101 en 102 hun weg rechtstreeks vervolgen richting Amsterdam. De reistijd is hierdoor relatief kort. De belangrijkste redenen om de auto te laten staan waren de dagelijkse files en de aan autogebruik verbonden kosten. Ook werd vaak aangegeven dat de Gooipas een makkelijke manier was om een andere vervoerwijze uit te proberen.

De respondenten die geen gebruik maakten van de Gooipas noemden als belangrijkste redenen het uitblijven van (lange) files en de langere reistijd met het openbaar vervoer. De respondenten gaven aan het initiatief en de service te waarderen, en tevreden te zijn over de betrouwbaarheid, het comfort en de beschikbaarheid van zitplaatsen van de bus. Desondanks geeft slechts een klein deel van de respondenten (14,7%) aan vaker gebruik te willen maken van het openbaar vervoer richting Amsterdam. Nog eens 44% denkt hierover. Uiteindelijk zijn er zeven Gooipashouders ingegaan op het vervolg aanbod voor een abonnement dat hen is gedaan door Connexxion.

4.4 Toegankelijkheid stads- en streekvervoer

Vanaf 2006 zet de provincie zich in om het stads- en streekvervoer beter toegankelijk te maken. Dit houdt in dat het stads- en streekvervoer makkelijker te gebruiken zal moeten zijn voor mensen met een lichamelijke of visuele beperking. De belangrijkste aanpassingen die daarvoor gedaan moeten worden zijn het invoeren van lagevloerbussen en het aanpassen van de bushaltes. De bushaltes worden dan verhoogd naar 18 centimeter en worden voorzien van geleidelijnen, duidelijke instapmarkering en (indien van toepassing) een geleidelijke opgang naar de halte.

De provincie Noord-Holland vervult binnen deze aanpassingen een coördinerende en sturende rol. Dit doet zij door middel van het beschikbaar stellen van subsidie. Met deze subsidie kunnen wegbeheerders het grootste deel van de kosten voor de aanpassingen betalen. De provincie heeft gekozen voor een lijnsgewijze aanpak voor het aanpassen van de bushaltes. Dit wil zeggen dat de provincie de belangrijkste buslijnen, die het meest gebruikt worden en langs belangrijke voorzieningen komen, prioriteit heeft gegeven. Aan de wegbeheerders is gevraagd de haltes langs deze buslijnen als eerst toegankelijk te maken. Daarnaast maakt de provincie de meeste haltes langs de (eigen) provinciale wegen zelf toegankelijk en worden bij reconstructies van een bepaalde weg ook de haltes automatisch opgehoogd naar 18 centimeter.

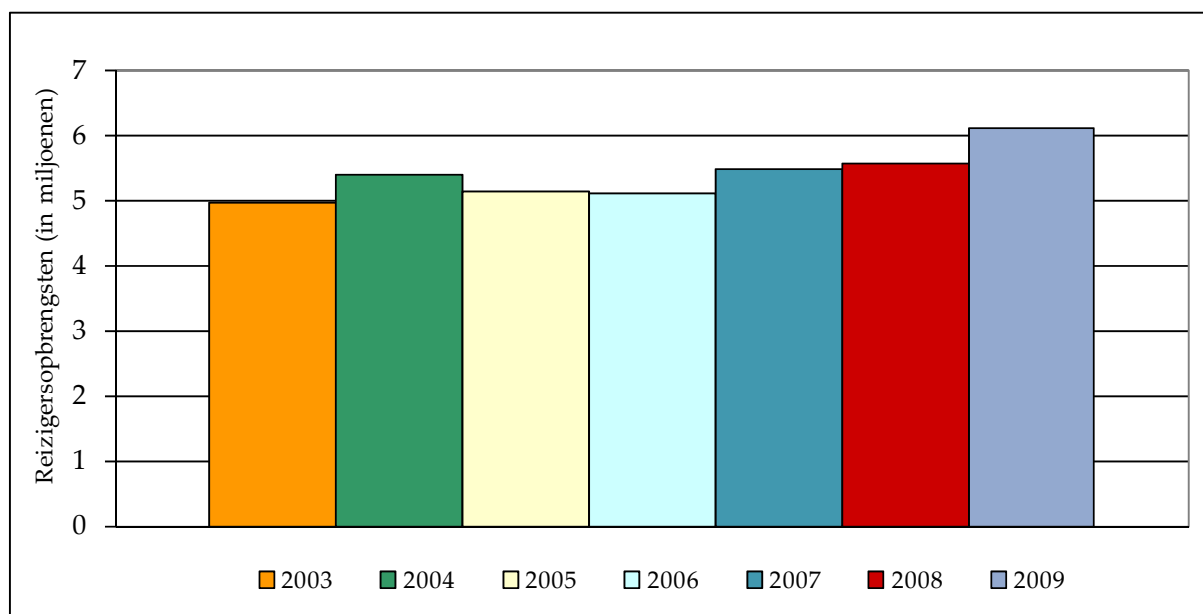
De afgelopen drie jaren zijn er al veel haltes binnen de provincie aangepast. Waar de provincie in 2006 begonnen is met 110 aangepaste haltes, zullen er aan het einde van dit jaar ruim 1390 haltes binnen de hele provincie toegankelijk zijn. Binnen het concessiegebied Gooi en Vechtstreek betekent dit dat er na de realisatie van de tot eind 2009 toegekende subsidies (dit zal dan inmiddels eind 2010 zijn) ongeveer 230 toegankelijke haltes beschikbaar zullen zijn van de in totaal 535 haltes. Dit is 43 %. Er is dan de afgelopen vier jaar voor in totaal bijna € 3,5 miljoen aan subsidie verleend aan de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek.

In 2010 zal de provincie nog één keer een uitvraag richting de gemeenten doen. Na deze aanvraag zal de provincie aan de minimale verplichting voldoen die door het Rijk is opgelegd. Het is dan de bedoeling dat ruim 46% van de haltes binnen de provincie goed te gebruiken zijn voor mensen met een lichamelijke of een visuele beperking.

5 Reizigersopbrengsten

De reizigersopbrengsten van het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek zijn in 2009 verder toegenomen tot € 6,1 miljoen tegen € 5,6 miljoen in 2008 (+9,4%). Zoals in figuur 5 te zien is, is daarmee sinds 2006 sprake van een stijgende lijn in de omvang van de reizigersopbrengsten. De toename van de reizigersopbrengsten in 2009 is deels terug te voeren op het intensievere gebruik van het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek en deels op de stijging van de tarieven in 2009 (deze bedroeg 4,5%).

Figuur 5: Ontwikkeling reizigersopbrengsten Gooi en Vechtstreek 2003-2009¹



¹Gerealiseerde reizigersopbrengsten zijn inclusief SOV-derving en SOV-groei (SOV = Studenten Openbaar Vervoerkaart). Bedragen zijn exclusief BTW. Cijfers voor 2009 betreffen deels voorlopige cijfers.