

# Jaar- en trendrapportage 2023

Openbaar vervoer Provincie Utrecht



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
Concessies	4
Afbakening	5
Meer informatie	5
<b>1. Aanbod en prestatie</b>	<b>6</b>
Omvang dienstregeling	6
Voertuigen en duurzaamheid	7
Rituitval	8
Stiptheid	8
<b>2. Gebruik</b>	<b>11</b>
Aantal instappers	11
Reizigerskilometers	12
Kostendekkingsgraad	12
<b>3. Waardering</b>	<b>13</b>
Reizigerswaardering algemeen	13
Reizigerswaardering op aspecten	14
Klantreacties	15
<b>4. Veiligheid in het OV</b>	<b>16</b>
Reizigerswaardering Sociale veiligheid	16
Aantal incidenten	17
<b>5. Ontwikkelingen</b>	<b>18</b>
Aanbesteding nieuwe concessies	18
Circulaire oplossing voor elektrische bussen	19
Buurtbus Syntus	19
Strategisch ov-plan De Ronde Venen	19

# Voorwoord

Ons openbaar vervoer kende in 2023 een beter jaar dan in 2022. We klimmen langzaam uit het dal dat tijdens de coronajaren is ontstaan. Dat is bemoedigend, maar we zijn er nog niet. We kampen vooral nog met problemen bij de uitvoering van de dienstregeling. Te veel ritten vallen uit, met name door hardnekkig personeelstekort

In overleg met vervoerders hebben we de dienstregeling in omvang ook af moeten schalen om de betrouwbaarheid te verhogen. Niks is zo vervelend als wachten op een bus die je wel verwacht, maar die helemaal niet komt. We hebben daarom onze vervoerders ook boetes opgelegd voor het niet kunnen rijden van de afgesproken dienstregeling, maar we zouden dit natuurlijk liever niet doen

Toegenomen drukte op de weg zet ook de stiptheid weer onder druk. Een situatie die we ook voor corona kenden. Het is dan ook geen verrassing dat het ov moeite heeft om terug te keren op de reizigersaantallen van voor corona. Gelukkig zien we dat in 2024 de positieve ontwikkeling zich doorzet, maar daarover vertellen we u in de rapportage over 2024.

Het ov heeft een belangrijke rol in de groei van onze provincie. Er komen heel veel woningen (165.000) en werkplekken (100.000) bij en het is essentieel dat deze locaties goed bereikbaar zijn, juist ook met het openbaar vervoer. Voor de gewenste transitie naar gezonde mobiliteit is dat ook een grote kans! Het ov biedt álle inwoners en bezoekers de mogelijkheid zich te verplaatsen in onze mooie provincie.

Om zorg te dragen voor openbaar overvoer van hoge kwaliteit is samenwerking cruciaal. Zo werken we samen met de 14 ov-autoriteiten aan zaken die we landelijk willen regelen. Denk aan de invoering van OVpay (betalen met bankpas en telefoon). Inmiddels kan in heel Nederland met de bankpas ingecheckt worden; een mooie mijlpaal! Het Rijk is 'systeemverantwoordelijk' voor het hele ov in Nederland en heeft in die rol in 2023 een verwachte grote prijsstijging (+11,7%) voor reizigers ongedaan gemaakt met een extra structurele financiële bijdrage aan de provincies (de zogenaamde motie Bikker). De bijdrage is eveneens bedoeld om het voorzieningenniveau op peil te houden.

Er ging dus veel goed in 2023 en wat nog niet goed ging, proberen we in 2024 te verbeteren. Ondanks dat we qua reizigersaantallen nog niet op het niveau van voor corona zitten, vinden onze reizigers steeds meer hun weg naar het ov terug en wordt het goed gewaardeerd. Iedere dag zet het personeel van onze vervoerders zich in om de dienstregeling zo goed mogelijk en klantvriendelijk en veilig uit te voeren. Ze hebben een mooi sociaal beroep, maatschappelijk van groot belang en essentieel om de samenleving te kunnen laten functioneren.

Vanuit die overtuiging werken we elke dag weer met onze vervoerders Syntus Utrecht en Q-buzz en onze 26 gemeenten samen om onze inwoners, bezoekers en bedrijven het beste openbaar vervoer te bieden.

André van Schie  
Gedeputeerde Mobiliteit







## Inleiding

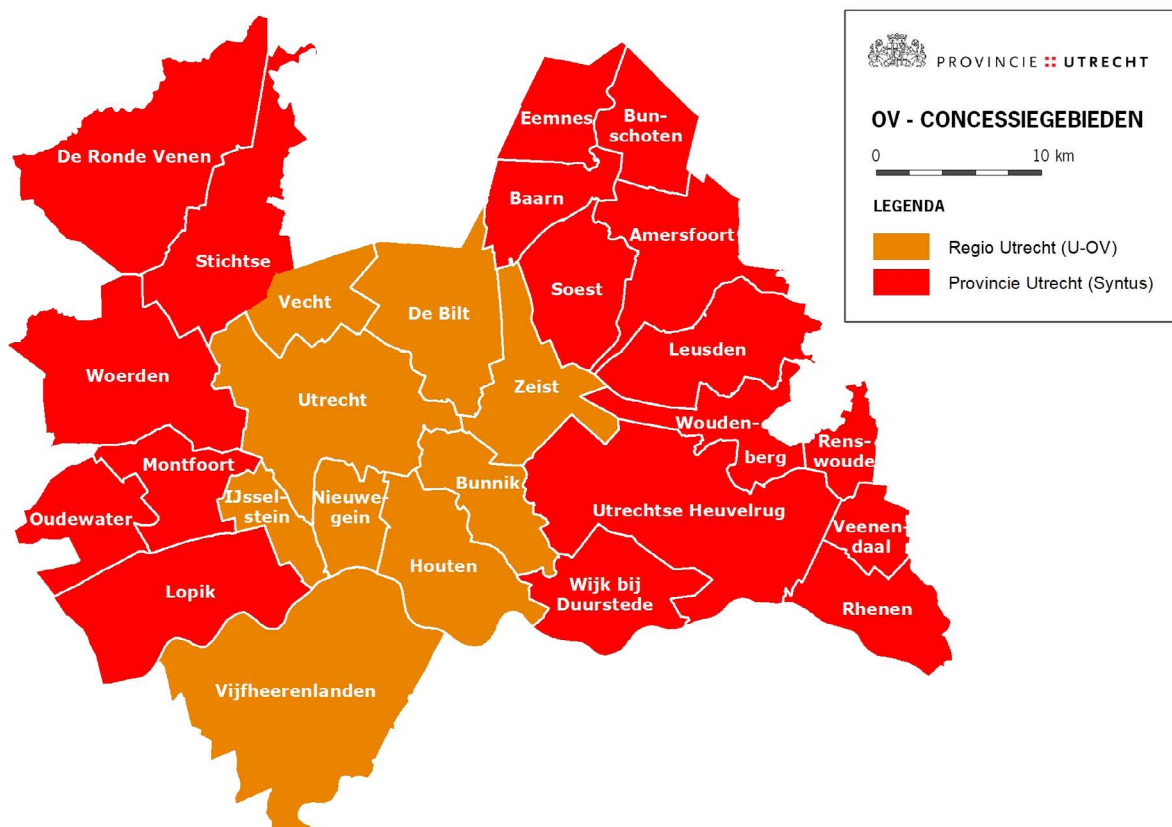
Met deze rapportage informeert de provincie Utrecht met feiten en cijfers over de prestaties van het openbaar vervoer over 2023. Dat openbaar vervoer bestaat uit bus- en tramvervoer in twee gebieden of 'concessies'.

### Concessies

Een concessie beslaat een geografisch afgebakend gebied waarbinnen het exclusieve recht op het exploiteren van openbaar vervoer voor een bepaalde tijd gegund is aan één vervoerder. Het exploiteren van het openbaar vervoer is voor de betreffende vervoerder niet alleen een recht, maar ook een plicht. De twee concessies in onze provincie zijn:

1. Concessie U-OV (officiële naam: Tram en Bus Regio Utrecht). Deze concessie bestaat uit het openbaar vervoer in de stad Utrecht en de directe omgeving. Van 2013 tot en met 2025 wordt het openbaar vervoer in deze regio uitgevoerd door Qbuzz onder de naam U-OV;
2. Syntus Streekconcessie (officiële naam: Provincie Utrecht). Deze bestaat uit het westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht, inclusief Amersfoort. Deze concessie loopt van 2016 tot en met 2025 onder de naam Syntus Utrecht, uitgevoerd door Keolis.

Hierna staat ter verduidelijking een kaart van beide concessiegebieden. De streekconcessie (in rood) bestaat uitsluitend uit busvervoer. De concessie U-OV (in oranje) bestaat naast busvervoer ook uit trams van Utrecht Centraal naar Nieuwegein, IJsselstein en Utrecht Science Park



## Afbakening

Deze rapportage gaat alleen over het openbaar vervoer per bus en tram. In de provincie rijdt ook vraagafhankelijk vervoer. Dit is met name gericht op mensen met een beperking in de zin van de wet maatschappelijke ondersteuning (wmo) waarvoor gemeenten verantwoordelijk zijn, maar kan ook benut worden door alle reizigers als aanvulling op het reguliere ov. Dit vervoer wordt in opdracht van gemeenten en provincie uitgevoerd onder de naam Regiotaxi. Dit vervoer maakt geen onderdeel uit van de hierboven geschetste concessies en valt buiten deze rapportage.

Flexibel openbaar vervoer op afroep (in onze provincie onder de namen U-flex en Syntusflex) valt wel onder de concessies en is dus onderdeel van de gepresenteerde jaarcijfers in deze rapportage.

## Meer informatie

Op de volgende websites kunt u meer informatie vinden:

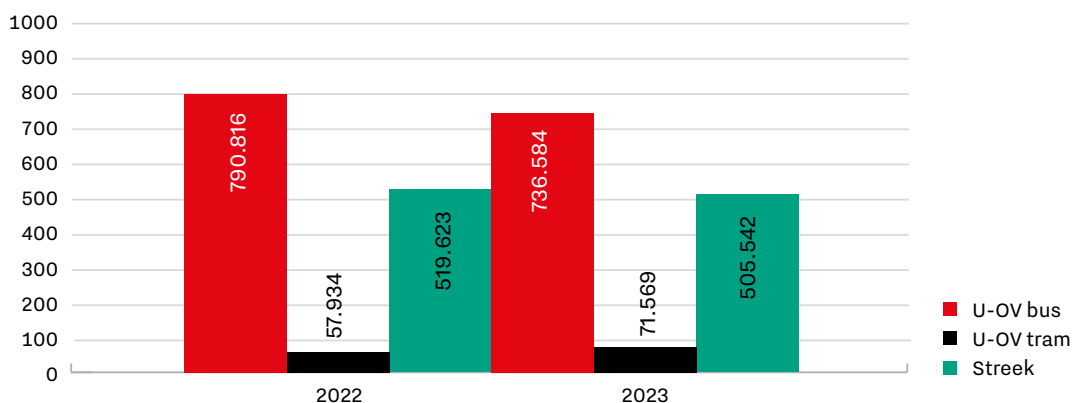
- Openbaar vervoer in het gebied van U-OV (bussen en trams): [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info)
- Openbaar vervoer in het gebied van Syntus Utrecht: [www.syntusutrecht.nl](http://www.syntusutrecht.nl)
- Regiotaxi: [www.regiotaxiutrecht.nl](http://www.regiotaxiutrecht.nl)
- Toegankelijkheid en voorzieningen van haltes: [halteviewer.ov-data.nl](http://halteviewer.ov-data.nl)
- Infrastructuur en materieel tram: [regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl](http://regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl)

# 1. Aanbod en prestatie

## Omvang dienstregeling

Het aanbod van het openbaar vervoer wordt uitgedrukt in dienstregelingsuren (DRU's). Dit zijn uren waarin bussen en trams in een dienstregeling rijden en dus te gebruiken zijn door reizigers. Het aantal DRU's dat gereden wordt is dus een indicatie van de hoeveelheid vervoer die geboden wordt.

Aantal dienstregelingsuren (DRU)



Bron: Keolis en Qbuzz

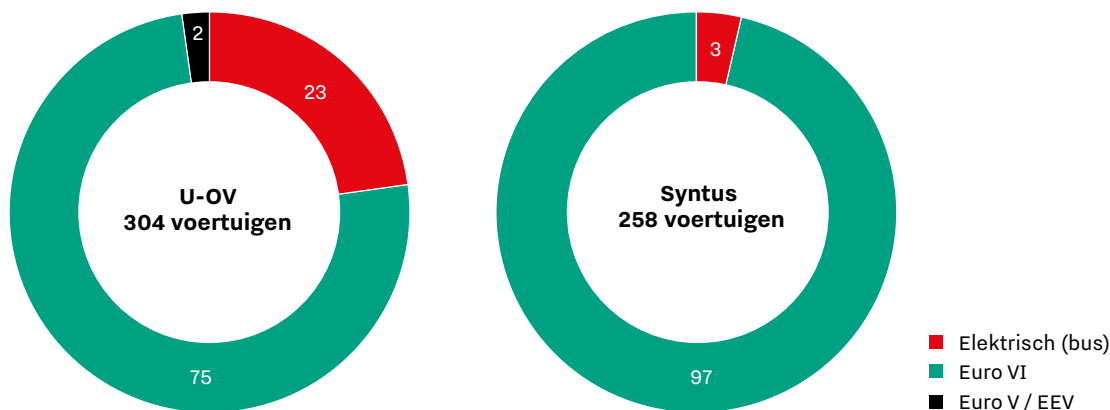
Voor corona was er slechts een heel klein verschil tussen de gepubliceerde (geplande) dienstregeling en de gerealiseerde (de daadwerkelijke uitgevoerde) dienstregeling: normaliter niet meer dan een half procent. De krappe arbeidsmarkt die zich ook in het ov doet gelden maakt dat door een tekort aan buschauffeurs veel meer ritten uitvallen. In 2022 en 2023 werd bovendien op meerdere dagen gestaakt. Omdat daarmee de historische trend sowieso vertroebeld is geraakt, publiceren we bij uitzondering op dit onderdeel niet de laatste vijf jaren maar alleen de laatste twee. Voor beide concessies wordt vanaf dit jaar wel op uniforme wijze gerapporteerd.

Met name als gevolg van stakingen en personeelstekorten zakte het aantal gerealiseerde DRU's bij beide vervoerders. Dit komt deels doordat de dienstregeling is afgeschaald om reizigers toch een zo betrouwbaar mogelijke dienstregeling te bieden. Desondanks vielen er soms ook ongepland ritten uit, daarover verderop meer. Bij U-OV zakte het aantal gerealiseerde DRU's naar 808.000 (in 2022: 849.000) terwijl het aantal bij Syntus uitkwam op 506.000 (in 2022: 520.000).

## Voertuigen en duurzaamheid

U-OV heeft de dienstregeling met 304 bussen gereden waarvan 69 zero emissie (elektrisch). Bij Syntus zijn deze getallen 258 respectievelijk 7.

Aantal bussen, minibussen per emissieklasse (in procenten)



Bron: Keolis (stand: maart 2023), Qbuzz (stand maart 2023)

Naast de in de tabel genoemde bussen beschikt U-OV ook nog over 54 tramstellen voor de uitvoering van de tramdienst Utrecht Science Park – Utrecht Centraal – Nieuwegein/IJsselstein.

Nieuw in de rapportage dit jaar is het dat bij dit onderdeel ook vertaling plaatsvindt naar milieuscore en CO2-uitstoot. Doelstelling is om in 2028 een geheel emissie-loze busvloot te hebben. In 2023 is dan ook begonnen met het bijhouden van de uitstoot van CO2 van ons eigen wagenpark.

CO2 uitstoot

Regio	Gram per reizigerskilometers
Regio Utrecht	126,5
Provincie Utrecht	137,6
Gemiddelde Provincie	131,2

Daarnaast wordt er ook op landelijk niveau een milieuscore aan elke concessieverlener gegeven. De score wordt berekend door te kijken naar de soort bus (bijv. Euro VI of elektrisch) en de soort brandstof voor de bus. De maximale score is 10 en op dit moment is het landelijke gemiddelde een 6,3. De stijging in 2023 komt door de vervang van oude dieselbussen door nieuwere dieselbussen.

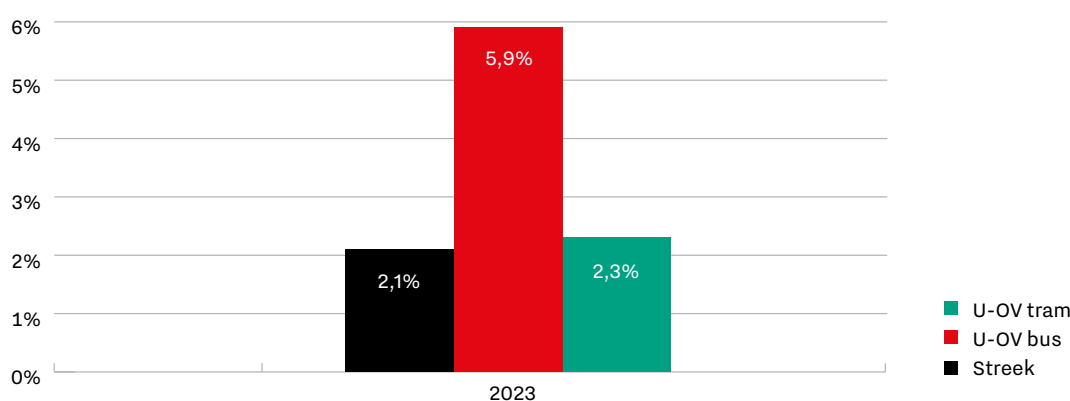
Milieuscore

Jaar	Provincie Utrecht
2017	4,37
2019	4,48
2021	5,34
2022	5,28
2023	5,45

## Rituitval

Bij rituitval wordt dit jaar slechts over alleen het laatste jaar gerapporteerd (zie ook tekst onder Omvang dienstregeling). Vanaf dit jaar is de presentatie voor beide concessies wel uniform: alleen rituitval door stakingen wordt niet meegenomen in dit cijfer. Rituitval is tenslotte een maat van betrouwbaarheid (onbedoelde rituitval). Rituitval door stakingen is ‘met opzet’ en zo grootschalig op een stakingsdag dat reizigers überhaupt geen betrouwbare dienstregeling geboden wordt en dit gewoonlijk ook vooraf weten. Daarnaast is de uitval op stakingsdagen zo groot (in 2023 op 16 dagen) dat het meenemen van deze getallen in het gemiddelde het jaarlijkse cijfer uit het lood zou trekken en niet meer goed vergelijkbaar maken met volgende jaren die hopelijk stakingsvrij verlopen.

Percentage ritten dat niet op het eindpunt arriveert



Bron: Keolis en Qbuzz

In deze grafiek wordt zowel aan de vervoerder verwijtbare als niet-verwijtbare rituitval opgeteld en weergegeven als percentage van het totaal aan aangeboden ritten. Zoals gezegd is dit cijfer exclusief stakingen maar inclusief rituitval door (structurele) personeelstekorten.

Bij U-OV bus kwam het percentage rituitval op 5,9%. Bij U-OV tram was het percentage lager met 2,3%. Dat is een duidelijke verbetering ten opzichte van de 4,9% in 2022. Bij Syntus lag de rituitval op 2,1%. Ook dit is een verbetering ten opzichte van de 4,1% in 2022. Dat neemt niet weg dat dit hoge percentages zijn: in ‘normale’ jaren vóór corona lag de rituitval eerder rond de 0,5%. Zoals gezegd worden deze percentages voor het grootste deel verklaard door de personeelsproblematiek.

## Stiptheid

Het punctueel rijden van de bussen en trams wordt door de reizigers natuurlijk ook belangrijk gevonden. Om op de verwachte tijd op je bestemming aan te komen maar vooral ook om eventuele overstappen te kunnen halen. Stiptheid is dan ook (naast rituitval) de andere belangrijke indicator van de betrouwbaarheid van het ov

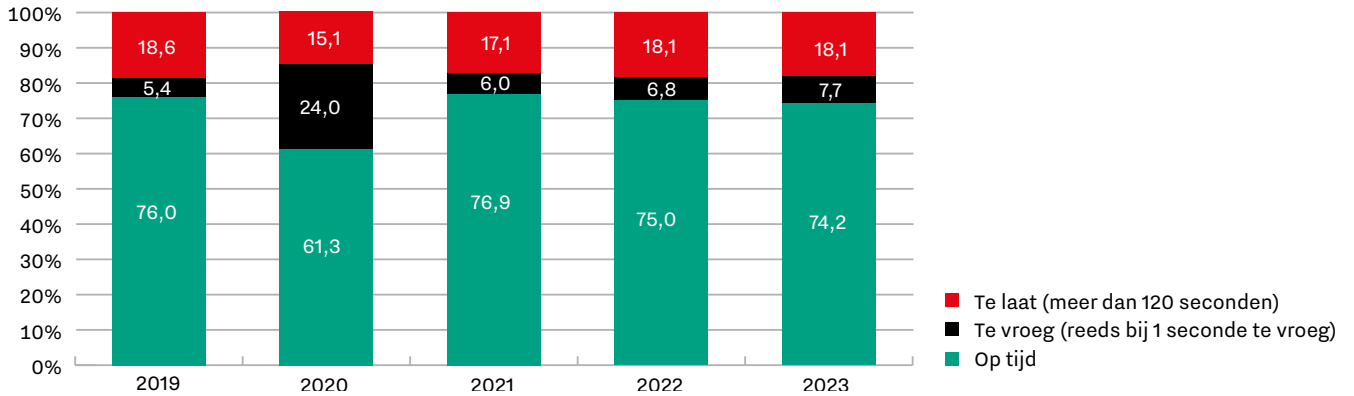
Beide concessies kennen verschillende eisen en definities wat betreft stiptheid en kunnen dus niet één op één vergeleken worden.



### U-OV

Bij U-OV is een bus of tram te laat als deze later dan 120 seconden vertrekt ten opzichte van de geplande tijd. Een bus of tram is te vroeg als deze reeds 1 seconde te vroeg vertrekt. De stiptheid van de bussen is nauwelijks veranderd ten opzichte van vorig jaar. In 2022 reed 75,0% van de bussen op tijd, in 2023 74,2%

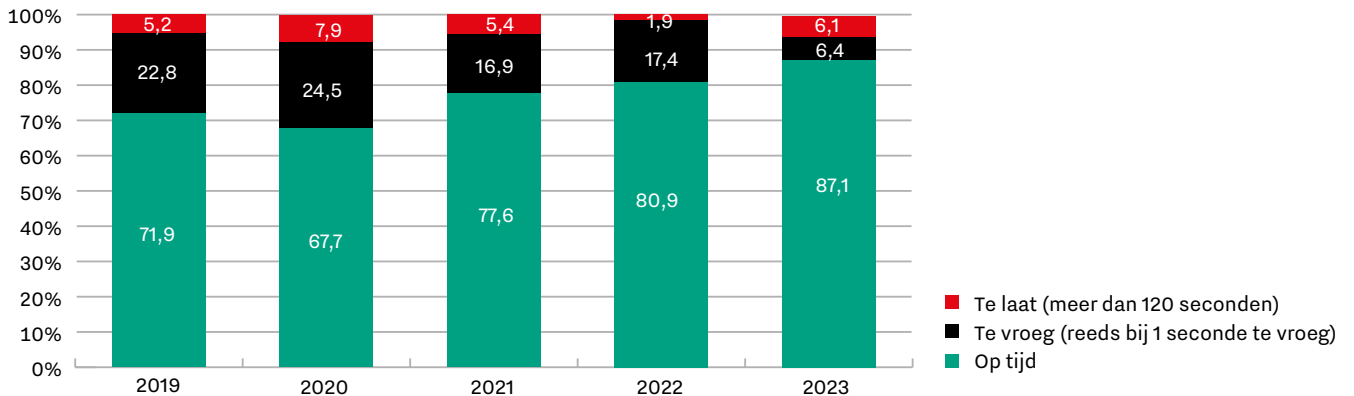
Stiptheid bus U-OV (in procenten)



Bron: Qbuzz

Bij de trams van U-OV reed in 2022 87,2% van de ritten op tijd. Dat is een flinke verbetering ten opzichte van 2021 toen 80,9% op tijd reed.

Stiptheid tram U-OV (in procenten)



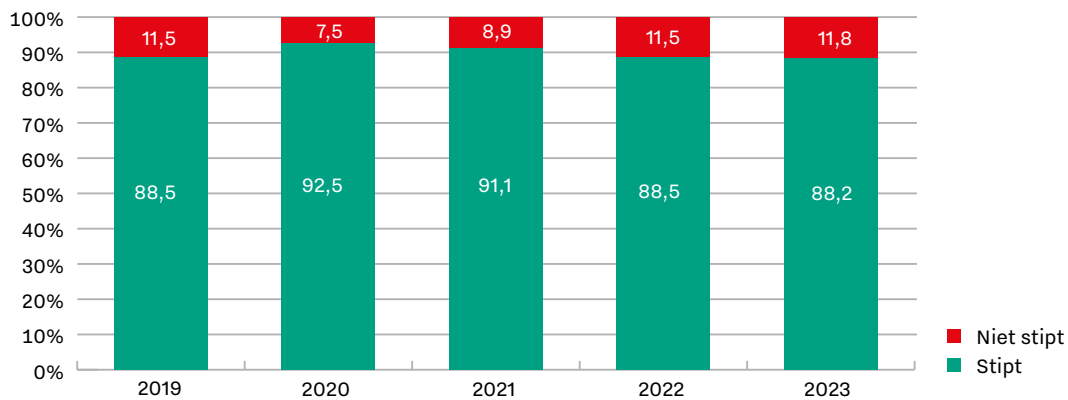
Bron: Qbuzz



### Syntus

Een bus van Syntus is stipt als deze tussen de 60 seconden te vroeg en 180 seconden te laat vertrekt ten opzichte van de geplande vertrektijd. In 2023 is de stiptheid vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2022, namelijk 88,5% in 2022 en 88,2% in 2023.

Stiptheid streekconcessie (in procenten)



Bron: Keolis

## 2. Gebruik

### Aantal instappers

Het aantal instappers geeft een indicatie van het gebruik van het openbaar vervoer. Het gaat hierbij om alle instappers die gebruik maken van een product op de OV-Chipkaart of van OV-pay. Het aantal reizigers dat niet van één van beide producten gebruikt maakt, is bij beide vervoerders zeer gering.

Aantal check-ins OV-chipkaart + OV-pay

Aantal instappers*	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Syntus/Keolis</b>	15.949.698	8.232.201	8.360.389	11.166.793	13.178.170
<b>U-OV bus</b>	41.156.789	19.401.632	19.979.762	28.304.934	31.260.514
<b>U-OV tram</b>	5.577.270	3.401.187	4.708.038	6.528.381	9.268.802
<b>Totaal</b>	<b>62.683.757</b>	<b>31.035.020</b>	<b>33.048.189</b>	<b>46.000.108</b>	<b>53.707.486</b>

\*Alleen instappers met een OV-Chipkaart

Bron: Keolis en Qbuzz

Het aantal instappers geeft een indicatie van het gebruik van het openbaar vervoer. Het gaat hierbij om alle instappers die inchecken met ov-chipkaart of sinds dit jaar ook met een bankpas of telefoon (OVpay). Het aantal reizigers dat (nog) op andere manieren betaalt voor de reis (bijvoorbeeld door een kaartje te kopen bij de chauffeur), is bij beide vervoerders zeer gering.

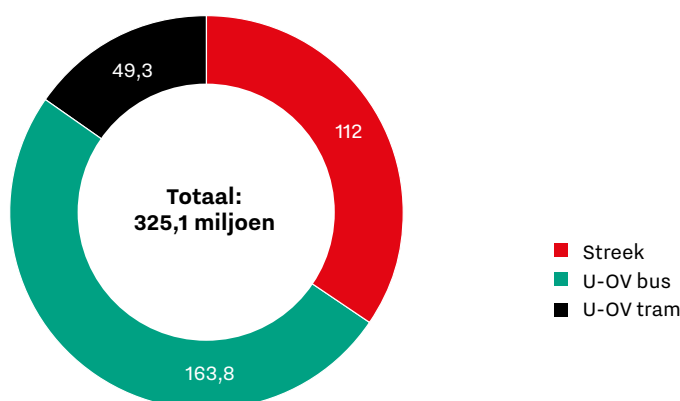
Het aantal instappers bleef in 2023 duidelijk groeien. Positief is dat ondanks de stakingen in het begin van het jaar en de niet optimale uitvoering van de dienstregeling de reizigers het ov steeds meer weten te vinden. Overigens is bij beide vervoerders nog altijd geen sprake van volledig herstel. Over heel 2023 zitten we op ongeveer 86% van het niveau vóór corona.

U-OV vervoerde in bussen en trams samen 40,5 miljoen reizigers, terwijl dat er vorig jaar 34,8 miljoen waren (in 2019 nog 46,6 miljoen). Bij Syntus is het aantal reizigers gestegen van 11,2 miljoen in 2022 naar 13,2 miljoen in 2023 (in 2019 nog 15,9 miljoen).

## Reizigerskilometers

Het aantal door de reizigers afgelegde kilometers is een andere indicator voor het gebruik van het ov. Met de bussen van U-OV hebben de reizigers 163,8 miljoen kilometers afgelegd in 2023. Met de bussen van Syntus 112,0 miljoen. De trams van U-OV hebben 49,3 miljoen reizigerskilometers verzorgd. In totaal hebben de twee vervoerders 325,1 miljoen reizigerskilometers verzorgd. De trendmatige ontwikkeling over de afgelopen jaren is gelijk aan die bij de aantallen instappers zoals hierboven beschreven.

Reizigerskilometers in miljoenen (alleen OV-chipkaart en OV-pay)



Bron: Keolis, Qbuzz

## Kostendekkingsgraad

De kostendekkingsgraad drukt uit in hoeverre de reizigersopbrengsten de totale exploitatiekosten van het openbaar vervoer dekken en dus in hoeverre de reizigers meebetalen aan de kosten van het openbaar vervoer. Een eenduidige landelijke definitie van kostendekkingsgraad bestaat niet, vandaar dat deze getallen niet direct vergelijkbaar zijn met getallen uit andere regio's of zelfs tussen onze eigen concessies. Zo blijven voor U-OV tram de kosten voor de traminfrastructuur en het trammaterieel buiten de berekening.

Kostendekkingsgraad

Vervoerder	2019	2020	2021	2022	2023
Syntus	47,4%	38,1%	38,2%	42,0%*	39,0%*
U-OV**	72,3%	44,7%	45,0%	54,5%*	56,0%*

\*Voorlopig geraamde cijfers.

\*\*Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel.

Vanuit het mobiliteitsprogramma 2019-2023 hanteert de provincie Utrecht de volgende doelstellingen als het gaat om de kostendekkingsgraad: 64% voor de concessie U-OV en 50% voor de streekconcessie. Beide concessies halen deze doelstelling niet, wat zich laat verklaren door de lagere reizigersaantallen sinds het begin van de coronapandemie. U-OV heeft een kostendekkingsgraad van 56,0% en Syntus 39,0%. De cijfers kunnen nog tot ongeveer twee jaar na dato licht wijzigen door nacalculaties. Bij U-OV is er sprake van 1,5%-punt stijging als gevolg van toegenomen aantallen reizigers en navenante reizigersopbrengsten. Hoewel hier ook bij Syntus sprake van is, zakt de kostendekkingsgraad hier juist met 3,0%-punt. Dat komt met name door nieuwe financiële afspraken die met de vervoerder zijn gemaakt ten behoeve van de verlenging van de concessie met twee jaar tot einde 2025.



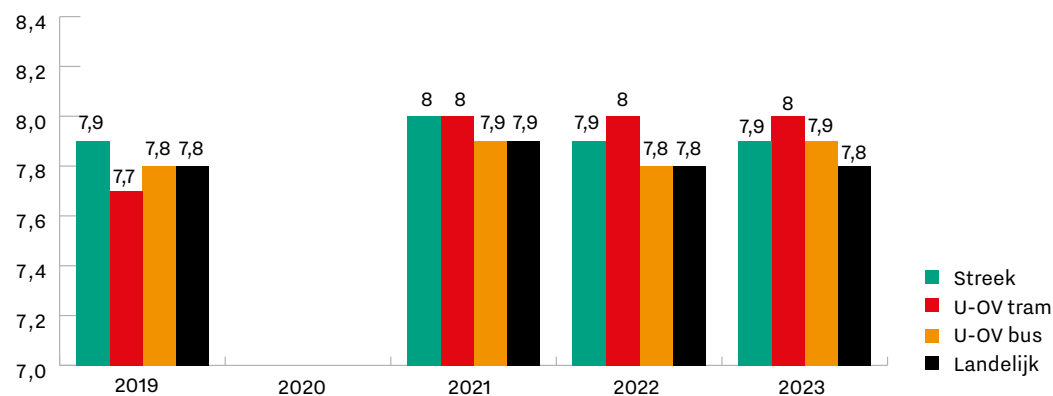


## 3. Waardering

### Reizigerswaardering algemeen

De reizigerswaardering wordt gemeten in een groot landelijk onderzoek genaamd de OV-klantenbarometer. In 2020 kon vanwege de coronamaatregelen geen onderzoek plaatsvinden. In 2021 kon dit deels wel maar hebben opnieuw ingevoerde coronamaatregelen het onderzoek voortijdig afgebroken: wel cijfers maar minder betrouwbaar. In 2022 en 2023 konden weer volwaardig onderzoeken uitgevoerd worden. De algemene waardering is zeer stabiel gebleven. U-OV bus steeg een tiende naar een 7,9. De andere cijfers bleven op een gelijk, hoog niveau: U-OV tram kreeg een 8,0 en Syntus kreeg een 7,9.

#### Rapportcijfers



Bron: CROW/KpVV



## Reizigerswaardering op aspecten

In hetzelfde onderzoek als hierboven genoemd heeft men ook de mening van de reizigers gevraagd op verschillende deelaspecten. In de tabel taat een selectie van alle gevraagde aspecten.

Meer informatie is te vinden op [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl).

### Rapportcijfers

Ervaring	Bus landelijk	Syntus 2023	U-OV bus 2023	Tram landelijk	U-OV tram 2023
Zitplaats	8,6 (-0,1)	8,8 (-0,3)	8,9 (+0,2)	8,1 (-0,3)	8,4 (+/-)
Stiptheid	7,3 (-0,2)	7,2 (+0,3)	7,5 (+0,1)	7,9 (-0,1)	7,9 (-0,1)
Reissnelheid	8,1 (-0,1)	8,3 (+0,2)	8,3 (+0,3)	8,1 (-0,1)	8,3 (-0,1)
Schoon voertuig	7,7 (+/-)	7,9 (-0,1)	8,0 (+0,3)	7,4 (-0,2)	8,1 (-0,1)
Informatie op halte	7,6 (-0,1)	7,7 (+0,5)	7,7 (-0,1)	7,7 (+/-)	8,0 (+0,1)
Informatie in voertuig	7,8 (+/-)	7,7 (-0,2)	7,9 (-0,1)	7,7 (-0,2)	7,9 (+/-)
Prijs	5,7 (-0,3)	5,9 (-0,2)	5,7 (+/-)	5,3 (-0,2)	5,6 (-0,7)
Tevredenheid frequentie	6,9 (-0,1)	6,8 (+0,1)	6,6 (-0,2)	7,4 (-0,2)	7,7 (+/-)
Informatie bij vertragingen	5,8 (-0,1)	5,5 (+0,1)	6,0 (-0,1)	5,9 (-0,1)	5,6 (-0,1)
Gebruikersgemak betaalmiddel	8,4 (-0,1)	8,6 (-0,1)	8,5 (-0,2)	8,3 (+0,1)	8,4 (-0,1)
Drukte	6,9 (-0,2)	7,0 (-0,6)	7,2 (+0,2)	6,5 (-0,3)	6,3 (-0,2)

Bron: CROW/KpVV

Ook op deelaspecten wordt er tussen 2022 en 2023 stabiel gescoord. Er zijn wat uitschieters, zoals dat Syntus drie tienden hoger scoort op stiptheid (7,2) en vijf tienden hoger op informatie op halte (7,7). Bij U-OV bus scoren zowel reissnelheid (8,3) als de netheid van voertuigen (8,0) drie tienden hoger.

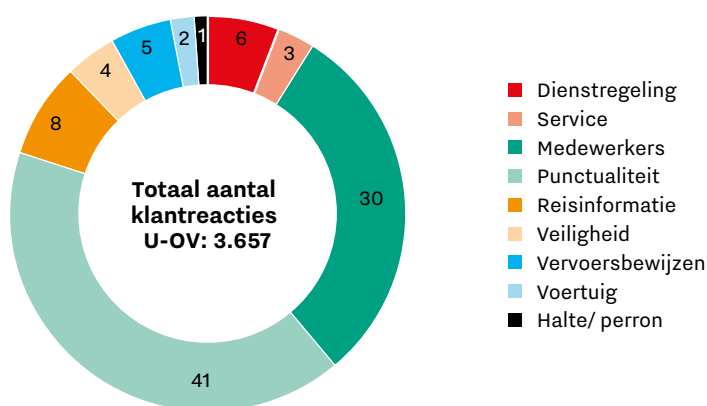


### Klantreacties

De klantreacties bestaan uit klachten, opmerkingen en complimenten via alle gebruikelijke kanalen. Beide vervoerders hanteren iets andere categorieën. Opvallend is dat beide concessies ondanks het verschil in omvang ongeveer evenveel klantreacties krijgen. Ook opvallend is dat, ondanks de stijging in het aantal reizigers, het aantal klantreacties in beide concessies vrijwel gelijk was aan 2022. U-OV werd 3.657 keer gecontacteerd, een afname van 50. Syntus kreeg 3.763 klantreacties; dit is exact gelijk aan 2022.

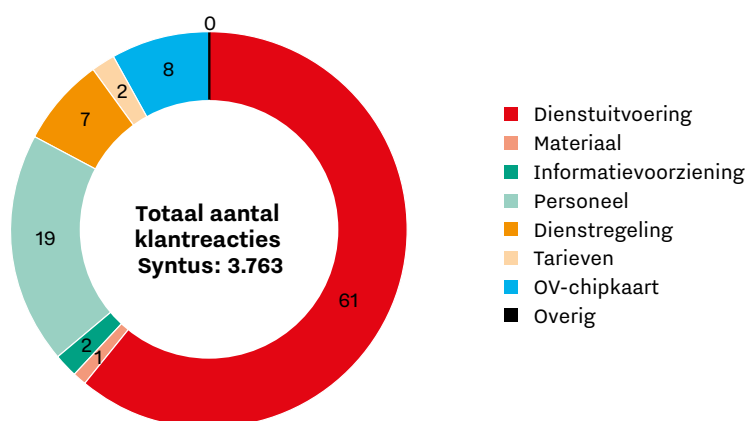
Bij U-OV betreffen de reacties relatief vaker het personeel dan bij Syntus (30% respectievelijk 19%), maar ruim minder vaak de dienstuitvoering/punctualiteit (41% respectievelijk 61%).

Klantreacties U-OV (in procenten)



Bron: Qbuzz

Klantreacties Syntus (in procenten)



Bron: Keolis





## 4. Veiligheid in het OV

De veiligheid binnen het openbaar vervoer kan op twee manieren inzichtelijk worden gemaakt. Enerzijds het ervaren gevoel van de reizigers, uitgedrukt in een waarderingscijfer (subjectieve veiligheid) en anderzijds het aantal incidenten zoals gerapporteerd door het personeel (objectieve veiligheid). Eerstgenoemde is mede afhankelijk van zaken zoals sfeer van de omgeving, verlichting, kwaliteit van de ruimtelijke omgeving en aanwezigheid van andere reizigers.

### Reizigerswaardering Sociale veiligheid

De reizigerswaardering sociale veiligheid wordt gemeten op drie aspecten: in het algemeen, tijdens de rit en op de halte. Over het algemeen voelen de reizigers zich veilig in het Utrechtse ov. Op alle drie de aspecten geeft bij beide concessies rond de 90% van de reizigers een cijfer 7 of hoger als waardering voor de veiligheid. Opvallend is dat de tram die met zijn grootstedelijk bereik en relatief anoniemer vervoer (grotere haltes, meer reizigers, chauffeur op grotere afstand) in Utrecht qua reizigerswaardering voor sociale veiligheid niet onderdoet voor de bus.

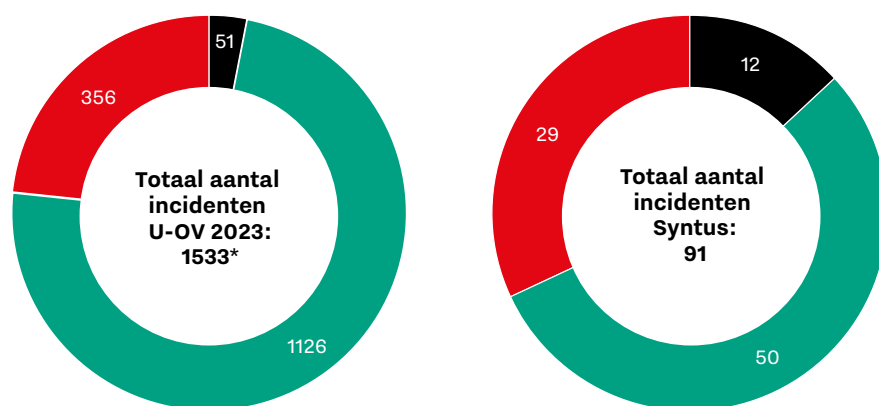
#### Sociale veiligheid

Sociale veiligheid	Syntus 2023	U-OV bus 2023	U-OV tram 2023
<b>Veiligheid oordeel algemeen</b>	89% (+1%)	86% (-2%)	87% (+3%)
<b>Tijdens rit</b>	94% (-1%)	92% (-2%)	94% (+5%)
<b>Op de halte</b>	86% (+1%)	85% (-2%)	90% (+4%)

## Aantal incidenten

Incidenten worden bijgehouden volgens de uniforme landelijke incidentenregistratie. A-incidenten betreffen strafbare zaken als diefstal, bedreiging en mishandeling. B-incidenten betreffen overtredingen van de Wet personenvervoer, zoals verzet bij zwartrijden en veroorzaken van overlast. C-incidenten betreffen overtredingen van de huisregels zoals het vernielen of vervuilen van de voertuigen. De aantallen incidenten liggen zoals altijd bij U-OV hoger dan bij Syntus omdat bij eerstgenoemde ook incidenten worden meegenomen die via cameratoezicht worden waargenomen op de tramhaltes

### Aantal incidenten



- Strafrecht en APV
- Overtredingen WP2000
- Overtredingen besluit personenvervoer en huisregels

\*De cijfers van U-OV zijn inclusief meldingen van cameratoezichthouders

Bron: Keolis en Qbuzz

Het aantal incidenten is bij U-OV wederom fors gedaald ten opzichte het jaar ervoor. Het totaal aantal incidenten was in 2022 nog 2.508 maar is gedaald naar 1.533. De coronamaatregelen waren in 2021 aanleiding voor veel incidenten, maar deze zijn in de loop van 2022 en 2023 sterk verminderd. Syntus scoort met 91 incidenten nagenoeg hetzelfde als vorig jaar (92).





## 5. Ontwikkelingen

### Aanbesteding nieuwe concessies

In juli 2023 zijn de aanbestedingen voor het openbaar vervoer voor nieuwe concessies binnen de Provincie Utrecht van start gegaan. Hierbij werd gezocht naar twee vervoerders die van 2025 tot en met 2035 het openbaar vervoer binnen de Provincie Utrecht gaan organiseren. In de aanbestedingen is het belangrijk dat de vervoerders goed aansluiten op het uitgangspunt 'groeien en koesteren' waarbij er wordt ingezet op de groei van het aantal reizigers, terwijl tegelijkertijd verbindingen met lagere reizigersaantallen worden gekoesterd. Daarnaast ligt in de aanbestedingen een focus op betrouwbare ontwikkelingen naar zero emissie vervoer zonder uitstoot van broeikasgassen, excellente uitvoering van het openbaar vervoer en goed werkgeverschap. Een belangrijk uitgangspunt is bovendien dat de concessies flexibel zijn, zodat het openbaar vervoer jaarlijks doorontwikkeld kan worden, en zo ingespeeld kan blijven worden op veranderende vervoervraag. De nieuwe concessies zullen in december 2025 van start gaan. Beide vervoerders gaan onder het merk van U-OV rijden.

Op 11 juni 2024 zijn de beide concessies verleend aan Transdev (concessie Utrecht Binnen) en Keolis (concessie Utrecht Buiten). De nieuwe concessies zullen in december 2025 van start gaan. Beide vervoerders gaan rijden onder de provinciebrede merknaam U-OV.



## Circulaire oplossing voor elektrische bussen

De provincie heeft in samenwerking met Qbuzz en Hogeschool Utrecht een pilot opgezet. Met deze pilot wordt gekeken of oude batterijen uit U-OV bussen gebruikt kunnen worden voor energieopslag. De batterijen die nog capaciteit over hebben worden vervolgens gebruikt om elektrische bussen op te laden op piekmomenten. Het doel van de pilot is om op deze manier de piekbelasting op het energienet af te vlakken, wat van belang is vanwege de problematiek van netcongestie. Ook doen we op deze manier kennis op voor de verdere transitie naar zero emissie, en zorgt deze circulaire oplossing voor lagere netwerkkosten. De pilot wordt uitgevoerd op het remiseterrein in Nieuwegein waar elektrische bussen worden geladen.

## Buurtbus Syntus

In 2023 heeft Syntus Utrecht 20 nieuwe toegankelijke buurtbussen in dienst gesteld. De buurtbussen hebben een lage vloer en brede instapdeuren. Hiermee kunnen reizigers met een rolstoel of kinderwagen makkelijker gebruik maken van de bus. De nieuwe buurtbussen bieden ook meer comfort aan de chauffeurs en beter zicht tijdens het rijden. Binnen de provincie Utrecht zijn 6 buurt/wijkbusinitiatieven actief die met 275 vrijwilligers 10 buurt/wijkbuslijnen uitvoeren. In 2023 hebben bijna 550.000 reizigers gebruik gemaakt van de buurtbussen in onze provincie. Dit is een toename van 200.000 gebruikers ten opzichte van 2022.

## Strategisch ov-plan De Ronde Venen

Vanaf december 2022 wordt in De Ronde Venen via andere routes gereden. De nieuwe routes komen voort uit het Strategisch OV-plan dat de gemeente De Ronde Venen heeft opgesteld en wat aansluit bij het OV-netwerkperspectief van de provincie Utrecht. In samenwerking tussen provincie, gemeente en vervoerder is het nieuwe lijnennet tot stand gekomen. De buslijnen naar Uithoorn, Breukelen en Amsterdam Bijlmer zijn versneld waardoor extra ritten gereden kunnen worden naar Uithoorn en Woerden. De versnelde lijnen worden vanaf december 2025 uitgevoerd als U-liner, de nieuwe hoogwaardige productformule voor ons ov.



**Colofon**

**Foto's**

Keolis – Syntus  
U-OV – Qbuzz

**Vormgeving**

Enof.nl, Utrecht

**Provincie Utrecht**

Postbus 80300, 3508 TH Utrecht  
T 030 25 89 111  
[www.provincie-utrecht.nl](http://www.provincie-utrecht.nl)

© Alle rechten voorbehouden.  
Niets van deze uitgave mag worden  
verveelvuldigd zonder voorafgaande  
schriftelijke toestemming.