

Aan:
de voorzitter en leden van
provinciale staten van Drenthe

Assen, 26 maart 2009
Ons kenmerk 13/6.1/2009003295
Behandeld door de heer C. Salomé (0592) 36 55 12
Onderwerp: Monitoring openbaar vervoer 2008

Geachte voorzitter/leden,

Het OV-bureau Groningen Drenthe meet permanent de prestaties van het openbaar busvervoer in Groningen en Drenthe. Ook landelijk worden de prestaties gemeten. De resultaten van de landelijke en regionale metingen is gevat in het rapport Thermometer OV per bus 2008. Het rapport Thermometer per bus 2008 wordt u hierbij ter kennisname aangeboden.

De belangrijkste conclusies uit deze rapportage worden hierna beknopt weergegeven.

- De klanttevredenheid ligt rond het Nederlandse gemiddelde. Na een aanvankelijke stijging is er nu sprake van een daling van het aantal klachten. De voornaamste klachten betreffen het niet of niet op tijd rijden.
- Er is sprake van een dalende trend in het aantal klachten, met dien verstande dat de klachten als gevolg van de staking in 2008 bij deze telling buiten beschouwing zijn gebleven.
- Ondanks stakingen en beperkte dienstverlening in mei/juni 2008 is er slechts sprake van een geringe daling van het reizigersaantal (-2%); het aantal afgelegde reizigerskilometers is zelfs met 1,5% gestegen. Ook de opbrengsten zijn, op basis van de voorlopige cijfers, beperkt (1,8%) toegenomen. Dat betekent dat er gemiddeld langere reizen worden gemaakt, wat met name is toe te schrijven aan het succes van het product Qliner. Op vele lijnen is de frequentie verhoogd tot een kwartierdienst in de spits.
- Ook de P&R-Citybus in Groningen is wederom zeer succesvol. De groei komt volledig voor rekening van lijn 22 (Transferium A28/Haren-Groningen). Mede door de introductie van deze lijn en Europapark/skivijver is het gebruik in een jaar tijd toegenomen met 40%.

- De rechtstreekse bussen van Drachten en Assen naar Zernike (de zogenaamde IQ-liners) kennen een explosieve groei.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten van Drenthe,

, secretaris

, voorzitter

Bijlage(n):
jk/coll.

Ontwikkelingen OV-bureau Groningen Drenthe (BUS)

Stand van zaken OV-bureau Groningen Drenthe in cijfers; trends en ontwikkelingen van belangrijke indicatoren, vanuit de verschillende perspectieven op een hoog aggregatieniveau, plus enkele specifieke ontwikkelingen op lijnniveau.

De meeste cijfers over het jaar 2008 zijn bekend, daarom is op verzoek van het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau Groningen Drenthe een voorlopige balans opgemaakt over 2008. Omdat 2008 een roerig jaar is geweest is, met onder andere een lange periode van gehele en gedeeltelijke staking (voor de zomer 2008) is het extra relevant om vroegtijdig te bezien in hoeverre eventuele negatieve effecten van de staking op de reizigersaantallen en opbrengsten, dan wel op de klantwaardering optreden. Daarnaast is in 2008 een aantal nieuwe producten ingevoerd, waaronder de P+R Citybus vanaf Haren.

Deze nota bevat een kwantitatieve weergave van ontwikkelingen die in het jaar 2008 hebben plaatsgevonden. Nog niet alle resultaten zijn binnen, in de loop van dit jaar zullen definitieve opbrengstcijfers en cijfers klanttevredenheid beschikbaar komen. In de 4-maandrapportage zal deze informatie worden opgenomen. Om de ontwikkelingen in historisch perspectief te zetten zullen niet alleen de getallen van 2008 worden gepresenteerd maar ook die van het voorgaande jaar dan wel de voorgaande jaren.

Deze nota maakt onderscheid in 3 onderdelen:

- Reizigersbeleving: klanttevredenheidscijfers, klachtontwikkeling en enkele kwaliteitsindices.
- Ontwikkeling van het OV: reizigersaantallen, reizigerskilometers en reizigersopbrengsten
- Ontwikkeling specifieke producten.

Voor de volledigheid zij vermeld dat alleen de ontwikkelingen op het gebied van bus zijn opgenomen. In de bijlage is ter verduidelijking de concessie-indeling opgenomen.

De voornaamste conclusies op de genoemde 3 onderdelen zijn:

- Reizigersbeleving: de klanttevredenheid ligt rond het gemiddelde van Nederland, na een aanvankelijke stijging is nu sprake van een daling in aantallen klachten, de voornaamste klachten hebben te maken met een bus die niet of niet op tijd heeft gereden.
- Ontwikkeling van het OV: Ondanks een staking en minder rijden van bussen gedurende een ruime maand (mei/juni 2008) is het aantal reizigers slechts zeer beperkt gedaald van 2007 naar 2008 (-2%) en is zelfs sprake van een stijging van de reizigerskilometers (+1,5%), er worden dus langere reizen gemaakt. De opbrengsten zijn (op basis van voorlopige cijfers met 1,8% gestegen van 2007 naar 2008.
- Ontwikkeling specifieke producten: het gaat goed met specifieke producten als P+R Citybus (+40% in een jaar tijd), frequentieverhoging Qliners: + 10-25% meer reizigers, rechtstreekse bussen naar Zernike en Servicebussen en Regiotaxi.

1. Reizigersbeleving

1.1 Klanttevredenheidscijfers

Jaarlijks wordt in een landelijk onderzoek de klanttevredenheid van reizigers gepeild. Hoewel het onderscheidend vermogen van dit onderzoek beperkt is, geeft het door de langjarig consequente methode van meten een aardige landelijke vergelijking (benchmark) naast de ontwikkeling binnen de concessie(s). In de GGD concessie is onderscheid gemaakt naar klanttevredenheid op de stadsdienst Groningen en alle andere bussen.

In onderstaande tabellen zijn de resultaten opgenomen van de laatste vier jaar. Het cijfer representeert de gemiddelde score op meerdere aspecten. Ter vergelijking zijn de resultaten van vergelijkbare gebieden/concessies ook opgenomen.

1.1.1 Stadsdienst Groningen

Tabel: Algemeen klanttevredenheidscijfer Stadsdienst Groningen

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2004	Klanten oordeel 2005	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007
<i>Stadsdienst overige steden</i>				
Lelystad	7,4	7,2	7,2	7,3
Almere	7,4	7,4	6,8	7,5
Leeuwarden	7,1	6,8	7,3	7,2
Apeldoorn	7,3	7,4	7,5	7,5
Groningen	7,1	7,3	6,9	7,0
Maastricht	7,4	7,2	7,2	-
's-Hertogenbosch	7,3	7,3	-	-
Breda	7,1	7,3	-	-
Tilburg	7,3	7,3	7,3	-
Alkmaar	7,5	7,5	7,6	7,2
Hilversum	7,2	7,3	7,3	-
Zwolle	7,0	7,5	7,2	7,3
Eindhoven	7,0	7,1	7,1	7,2
Delft & Zoetermeer	7,6	7,5	7,4	7,1
Amersfoort	7,3	7,1	7,1	7,2
Leiden	7,4	-	-	-
Dordrecht	7,5	7,5	7,5	7,0
Stadsvervoer Almelo, Hengelo en Enschede	-	-	-	7,9

De stadsdienst Groningen scoort in 2007 relatief laag ten opzichte van vergelijkbare steden op vier categorieën:

- informatie bij vertragingen (cijfer 3,7)
- reissnelheid (cijfer 6,8)
- zitplaatskans (cijfer 7,9)
- netheid (cijfer 6,1)

De score op *informatie bij vertragingen* krijgt als we kijken naar de landelijke ontwikkelingen meestal een 'boost' als er systemen van dynamische reisinformatie worden ingevoerd. De randvoorwaarden hiervoor zullen in de stad Groningen pas in de nieuwe concessie, vanaf eind 2009, zijn geschapen.

De *reissnelheid* ligt in de stad Groningen relatief laag door de beperkte doorstroming op een aantal routes door de binnenstad, weer veroorzaakt door het beperkt aantal vrijliggende busbanen waar de bus betrouwbaar kan doorrijden, en een veelheid aan grootschalige werkzaamheden, zoals het Damsterdiep, voorheen een belangrijke busader. De negatieve score op *zitplaatskans* (en daarmee verband houdend *netheid*) wordt voornamelijk veroorzaakt door het groeiend aantal passagiers in de loop der jaren.

Positief is dat relatief goed gescoord wordt op de vraag over het tarief, waarschijnlijk veroorzaakt door het 1-eurokaartje in de stad Groningen.

Tabel: Klanttevredenscijfer op onderdelen Stadsdienst Groningen

Item	Gebied 2006	Gem.ref 2006	Landelijk 2006	Gebied 2007	Gem.ref 2007	Landelijk 2007
Zitplaats	7,9	8,2	8,0	7,9	8,4	7,9
Netheid	6,4	6,7	6,5	6,1	6,6	6,5
Vriendelijkheid	6,5	7,1	6,9	6,8	7,2	6,9
Rijstijl	6,5	6,8	6,8	6,6	6,9	6,8
Geluid	6,3	6,2	5,9	6,2	6,1	6,0
Gemak in- en uitstappen	8,1	8,1	8,0	8,1	8,2	7,8
Informatie algemeen	7,1	7,1	6,8	7,0	7,1	6,8
Informatie vertragingen	3,6	4,3	4,2	3,7	4,2	4,5
Gemak kaartje kopen	8,0	8,0	7,7	8,4	8,3	7,5
Tarief	6,3	5,8	4,9	6,7	6,2	5,2
Punctualiteit	6,7	6,8	6,5	6,6	6,8	6,5
Reissnelheid	6,9	7,1	7,0	6,8	7,2	6,9
Frequentie	6,8	6,9	6,5	6,9	6,9	6,5
Totale rit	6,9	7,2	7,0	7,0	7,3	7,0

Verklaring kolom aanduidingen:

Gebied = score Stadsdiensten Groningen

Gem. ref = gemiddelde score referentiegebieden

Landelijk = gemiddelde score alle OV-concessies

1.1.2 Overige concessies en streeklijnen GGD-concessie (incl Qliners)

Tabel 2: Algemeen klanttevredenheidscijfer streekconcessies

Onderzoeksgebied	Klanten oordeel 2004	Klanten oordeel 2005	Klanten oordeel 2006	Klanten oordeel 2007
<i>Streekdienst overige gebieden</i>				
Heuvelrug	7,1	7,1	7,2	7,3
BRU Zuid	7,3	6,9	7,4	7,1
GGD (Drenthe verbindend net)	7,0	7,2	7,1	-
Groningen provincie	7,2	7,0	7,1	-
Groningen/Drenthe GGD	-	-	-	7,1
Drenthe Zuidoost	7,2	7,1	6,9	7,5
Drenthe Zuidwest	6,8	7,3	7,3	7,4
Flevoland IJsselmond	7,0	7,0	6,9	7,0
Waddeneilanden	7,6	7,7	8,1	8,4
Friesland Noord	7,4	7,2	7,1	-
Friesland Zuidwest	7,2	7,1	7,0	-
Friesland Noord en Zuidwest	-	-	-	7,1
Friesland Zuidoost	7,2	7,2	7,1	7,2
Achterhoek	6,9	7,0	7,1	7,0
Rivierenland	7,2	7,3	7,3	7,0
Veluwe	7,3	7,4	7,2	7,3
Noord en Midden Limburg	7,2	7,2	6,9	-
Noord en Midden Limburg, inclusief trein	-	-	-	6,8
Zuid Limburg en Heuveland	7,4	7,4	7,5	-
Zuid-Limburg, inclusief trein	-	-	-	7,2
Oostelijk Noord-Brabant	7,0	6,9	6,9	6,9
Westelijk Noord-Brabant	7,1	7,2	-	-
Noord-Holland-Noord	7,4	7,4	7,4	7,2
Noordoost Overijssel	7,0	7,1	7,1	7,3
Overijssel IJsselmond	6,9	7,0	7,1	7,1
Salland	7,3	7,6	7,3	7,4
ZHO (bus & trein)	7,5	7,0	7,2	-
ZHO bus	-	-	-	7,3
de Kempen	7,1	7,1	7,0	7,3
de Peel	7,0	7,1	7,0	7,1
Oost Utrecht	6,9	7,3	7,2	7,1
Noordwest Utrecht	7,2	7,2	6,9	6,9
Zuidwest Utrecht	7,2	7,1	7,3	7,0
Twente, exclusief stadsvervoer	-	-	-	7,5
Midden Zeeland	7,0	7,5	7,4	7,0
Schouwen Duiveland & Tholen (Noord Zeeland)	7,1	7,5	7,2	7,4
Zeeuws Vlaanderen	7,1	7,2	7,6	7,1
Hoeksche Waard & Goeree Overflakkee	7,2	7,4	7,1	7,1
Rijnstreek Midden Holland	7,2	7,3	7,5	7,0
Q-liner 315	6,9	7,3	7,3	7,1

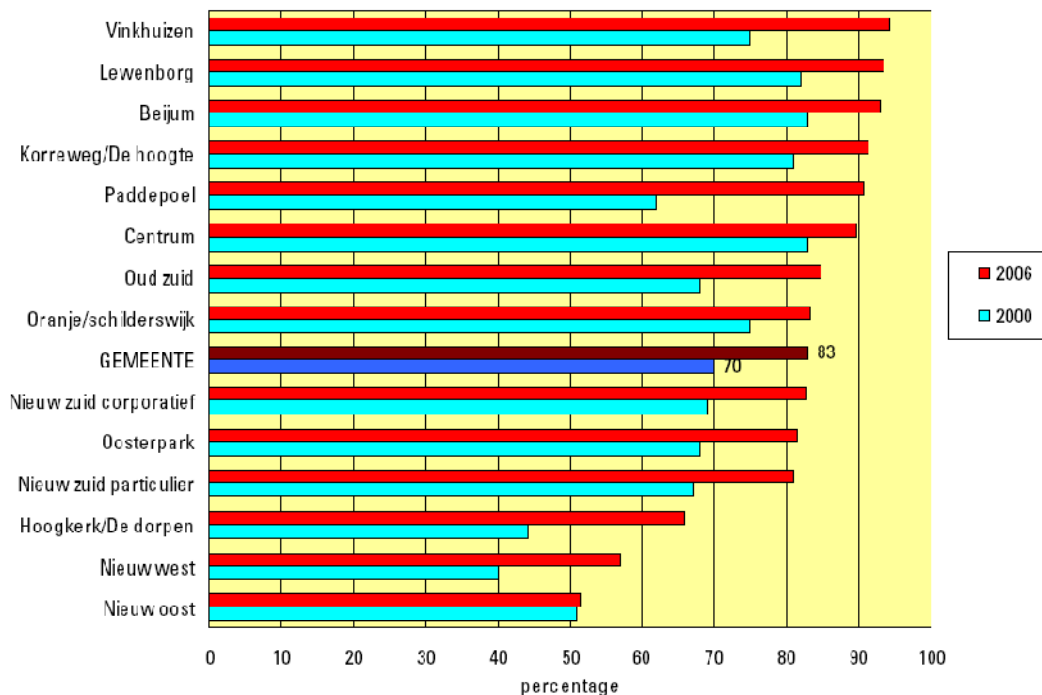
In 2007 zijn alle streeklijnen in de GGD-concessie gezamenlijk gemeten, in de jaren ervoor werden provincies Groningen en Drenthe afzonderlijk gemeten.

De cijfers van de concessies betreffende de streekdiensten wijken niet veel af van de landelijke referentiegebieden. Uitzondering in positieve zin vormt de concessie Zuidoost Drenthe. Deze concessie scoort relatief goed in vergelijking tot de landelijke referentiegebieden op zitplaatskans en tarief. Het ruime aanbod van openbaar vervoer en de introductie van de nieuwe eurokaartjes zijn voornamelijk de oorzaak van het hoge cijfer.

Uit het Statistisch jaarboek 2008 van de gemeente Groningen zijn bovendien gegevens bekend over het percentage inwoners per wijk dat tevreden is over het openbaar vervoer in de wijk en de waardering van ondernemers voor de bereikbaarheid van de stad per openbaar vervoer. Beide grafieken zijn ongewijzigd overgenomen.

Grafiek: Ontwikkeling percentage inwoners dat tevreden is over het OV in de wijk

11.6.a Percentage inwoners dat tevreden is over het openbaar vervoer in de wijk

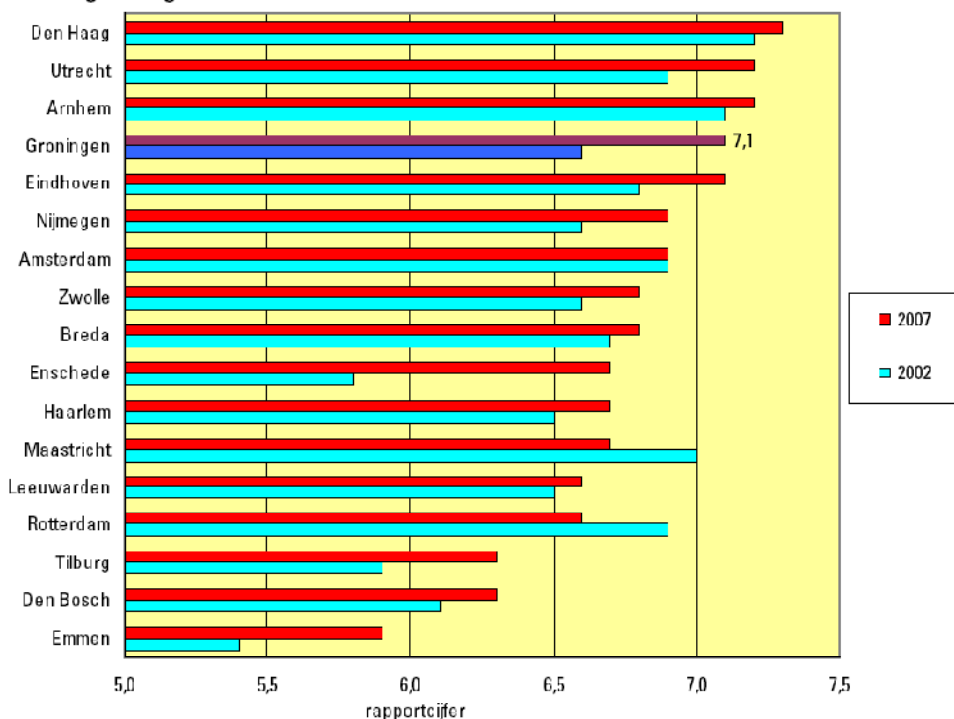


Bron: Bureau O&S (I&V)

bron: statistisch jaarboek 2008 gemeenten Groningen

Uit de grafiek wordt duidelijk dat er sprake is van een sterke stijging van het aantal inwoners dat tevreden is over het openbaar vervoer in de wijk, namelijk van 70% in 2000 naar 83% in 2006.

De waardering van ondernemers voor de bereikbaarheid van de stad per openbaar vervoer kent van 2002 naar 2007 een stijging van een 6,6 naar een 7,1. Groningen scoort hiermee beter dan alle andere middelgrote steden.

11.6.b Waardering van ondernemers voor bereikbaarheid van de stad per openbaar vervoer, Groningen vergeleken

Bron: RvB

Statistisch Jaarboek 2008 gemeente Groningen

-133-

1.2 Reizigersbeleving

Een goede indicator voor verbeterpunten in het openbaar vervoer is het overzicht van reizigersklachten, en dan met name de top 5 van belangrijkste klachten. Op basis van de managementinformatie is hierin inzicht te geven, zowel het aantal klachten en de prestatie van de klachtafhandeling.

1.2.1 Reizigersbeleving – top vijf klachten

Onderstaand is de top 5 van de GGD-concessie en de ZOD-concessie opgenomen. In de andere concessies is het aantal klachten te beperkt voor een significante uitspraak, daarom worden deze niet genoemd. Overigens zijn de klachten die in 2008 specifiek op de staking betrekking hadden (2400 stuks in de GGD-concessie) uit het overzicht gelaten om de vergelijkbaarheid met andere jaren te handhaven.

Tabel: Top vijf klachten van GGD-concessie

GGD concessie	2005	2006	2007	2008
Niet geweest/gereden	582	857	1214	1056
Stiptheid	431	513	607	584
Houding & gedrag	383	662	499	494
Halte voorbij gereden	275	293	436	433
Aansluiting/overstap	108	106	159	202

Tabel: Top vijf klachten van ZOD-concessie

Concessie ZOD	2005	2006	2007	2008
Voertuig niet geweest/uitgeval	148	99	111	171
Stiptheid	58	37	31	65
Halte voorbij gereden	31	15	22	19
Klantvriendelijkheid/gedrag chauffeur	-	-	12	14
Informatievoorziening	24	15	11	11

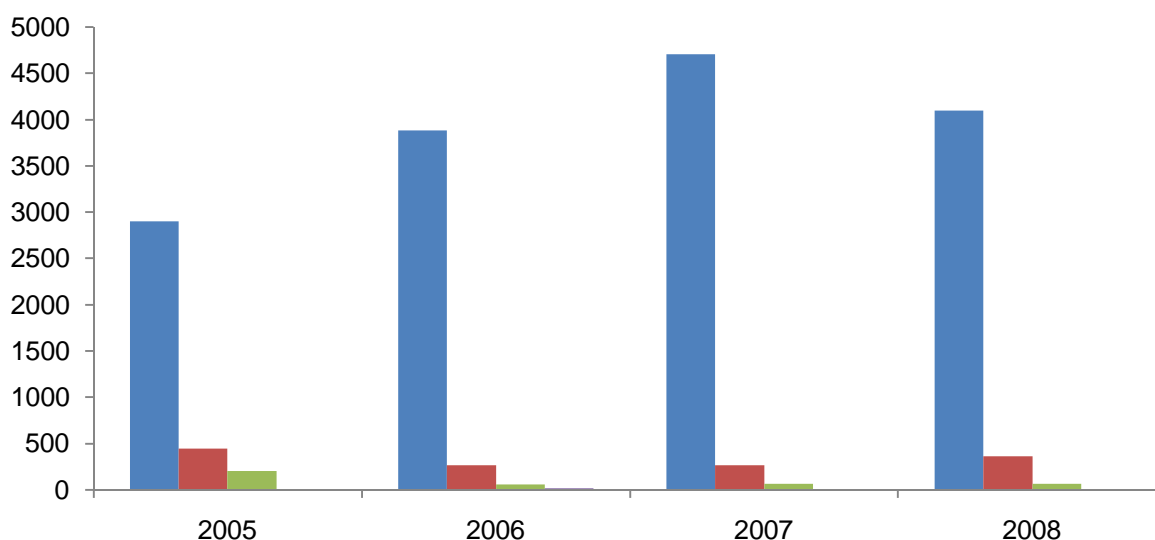
Te zien valt dat een belangrijke grond van een klacht is dat een bus niet geweest is of niet gereden heeft. Dit is ook de reden geweest om in de nieuwe concessie vanaf eind 2009 sterk in te zetten op het door de vervoerder opheffen van reizigersongemak als gevolg van uitvallende ritten en gemiste aansluitingen. De inschrijver dient hiervoor een SMART plan in te dienen bij de inschrijving dat wordt meegewogen in de gunning.

Een slechte stiptheid is een andere veel voorkomende klacht. Een gebrekkige stiptheid is een vervoerder echter niet altijd aan te rekenen omdat beperkingen in infrastructuur en doorstroming hier een oorzaak van kunnen zijn. De vervoerder heeft hier geen of slechts beperkte invloed op. Gebrekkige stiptheid kan ook te wijten zijn aan chauffeursdiscipline, hierop wordt de vervoerder uiteraard wel aangesproken.

1.2.2 Reizigersbeleving – totaal aantal en afhandeling klachten

Met betrekking tot de afhandeling van klachten dient een vervoerder in het kader van management informatie naast het aantal klachten dat is binnengekomen, voor de betreffende maand ook te rapporteren hoeveel klachten zijn afgehandeld, wat de gemiddelde afhandeltermijn is geweest en wat het aantal openstaande klachten is. Onderstaand zijn de prestaties van de klachtafhandeling GGD-concessie en de ZOD-concessie opgenomen.

Grafiek: Ontwikkeling klachtenaantallen per concessie (gecorrigeerd voor staking 2008)

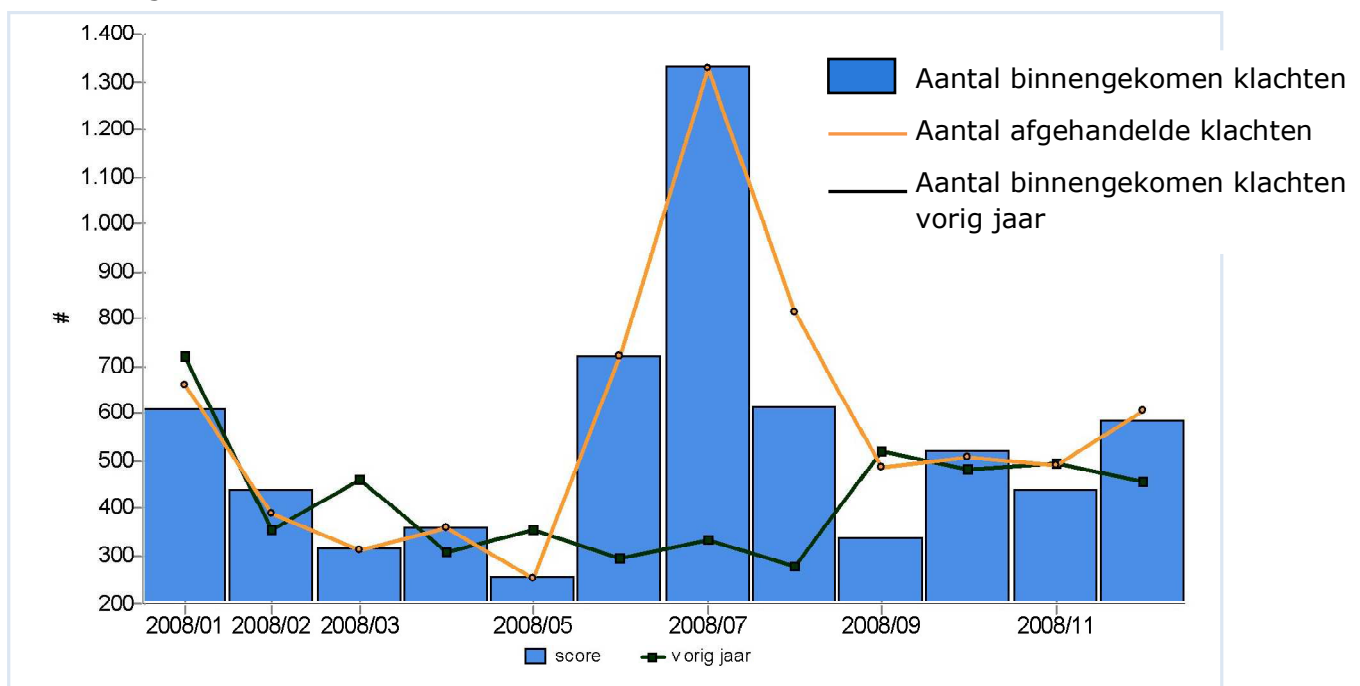


Tabel: ontwikkeling aantal klachten per concessie en totaal

Klachten	2005	2006	2007	2008
GGD	2906	3885	4711	4103
ZOD	451	273	269	366
ZWD	209	65	70	68
Q315	3	25	0	1
Totaal	3569	4248	5050	4538

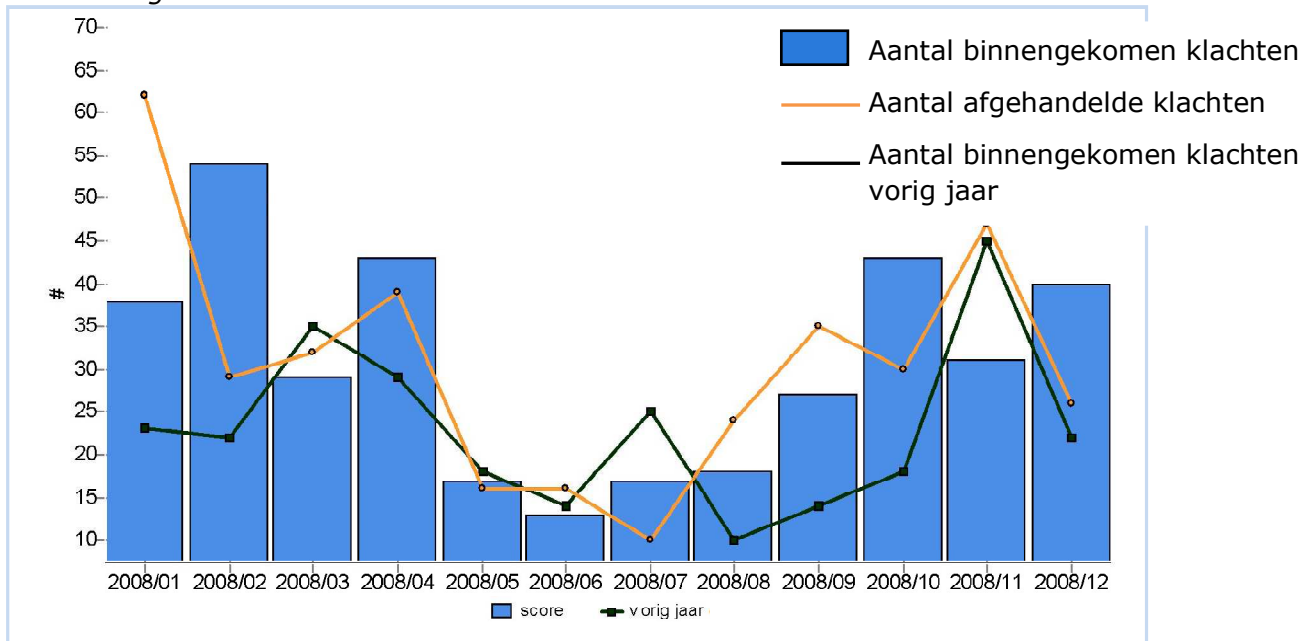
Na een forse stijging vanaf de start van de concessie, is er nu weer sprake van een dalende trend in de aantallen klachten. Hierbij dient vermeld te worden dat de klachtenregistratie sterk verbeterd is in 2006 en 2007, waarmee gedeeltelijk een verklaring voor het toegenomen aantal klachten in die periode is gegeven. Naar aanleiding van de klachtenontwikkeling 2007 ten opzichte van 2006 is sterk gestuurd op het oplossen van de oorzaken die ten grondslag liggen aan de klachten, dit lijkt in ieder geval ten dele effect te hebben wanneer we kijken naar de klachtaantallen 2008. In 2008 waren er overigens ruim 2400 klachten die een op een met de staking te maken hadden. Om de vergelijkbaarheid van gegevens te handhaven zijn die klachten uit het overzicht gehouden.

Grafiek: afgehandelde klachten GGD-concessie



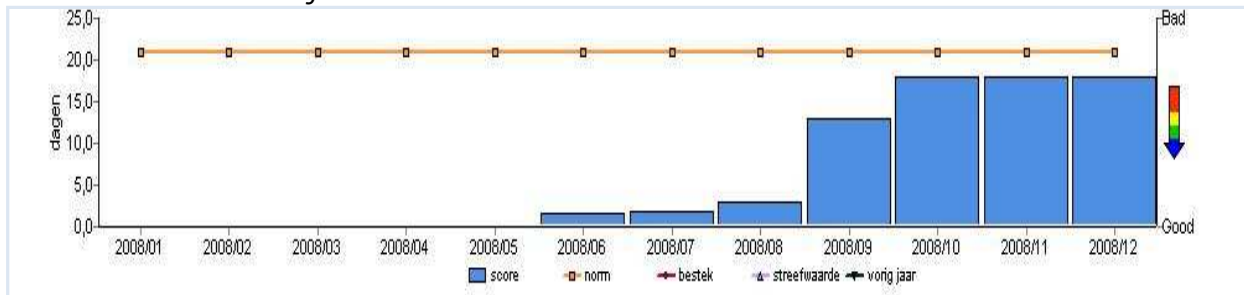
De hoge piek in de grafiek wordt veroorzaakt door de stakingen in mei en juni 2008. Verder valt af te lezen dat het aantal klachten redelijk stabiel is vergeleken met vorig jaar.

Grafiek: afgehandelde klachten ZOD-concessie



Afhandeltermijn

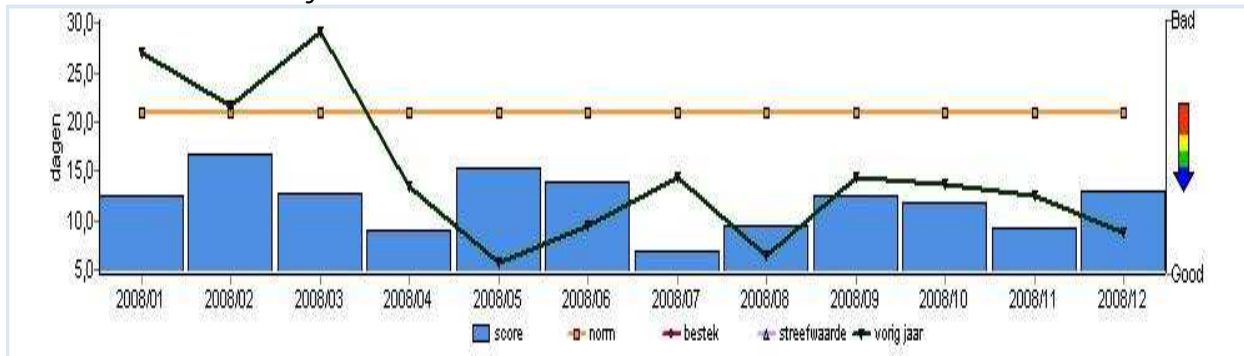
Grafiek: afhandeltermijn klachten GGD-concessie



Gemiddelde afhandeltermijn klachten (blue bar) max. gemiddelde afhandeltermijn klachten (orange line)

Vanaf juni 2008 is de rapportage in de GGD/concessie aangepast, derhalve ontbreekt de data van eerdere maanden.

Grafiek: afhandeltermijn klachten ZOD-concessie

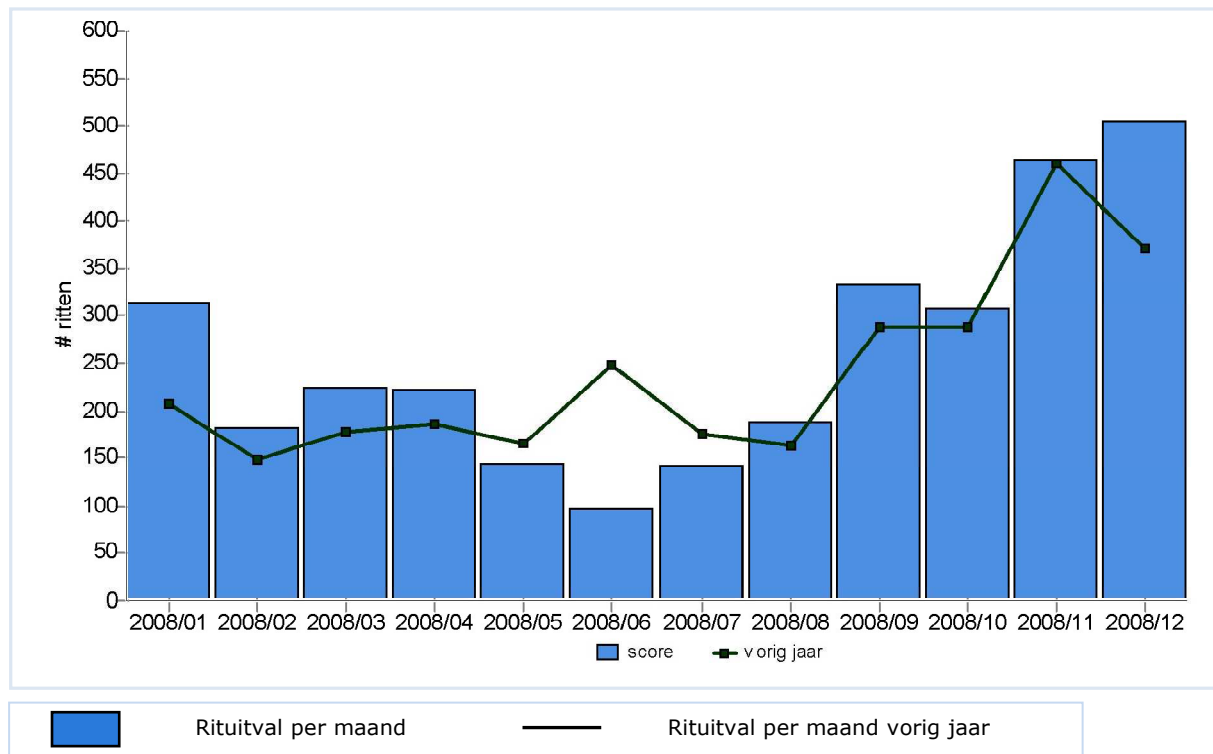


Gemiddelde afhandeltermijn klachten (blue bar) max. gemiddelde afhandeltermijn klachten (orange line)

1.2.3 Kwaliteitsperspectief

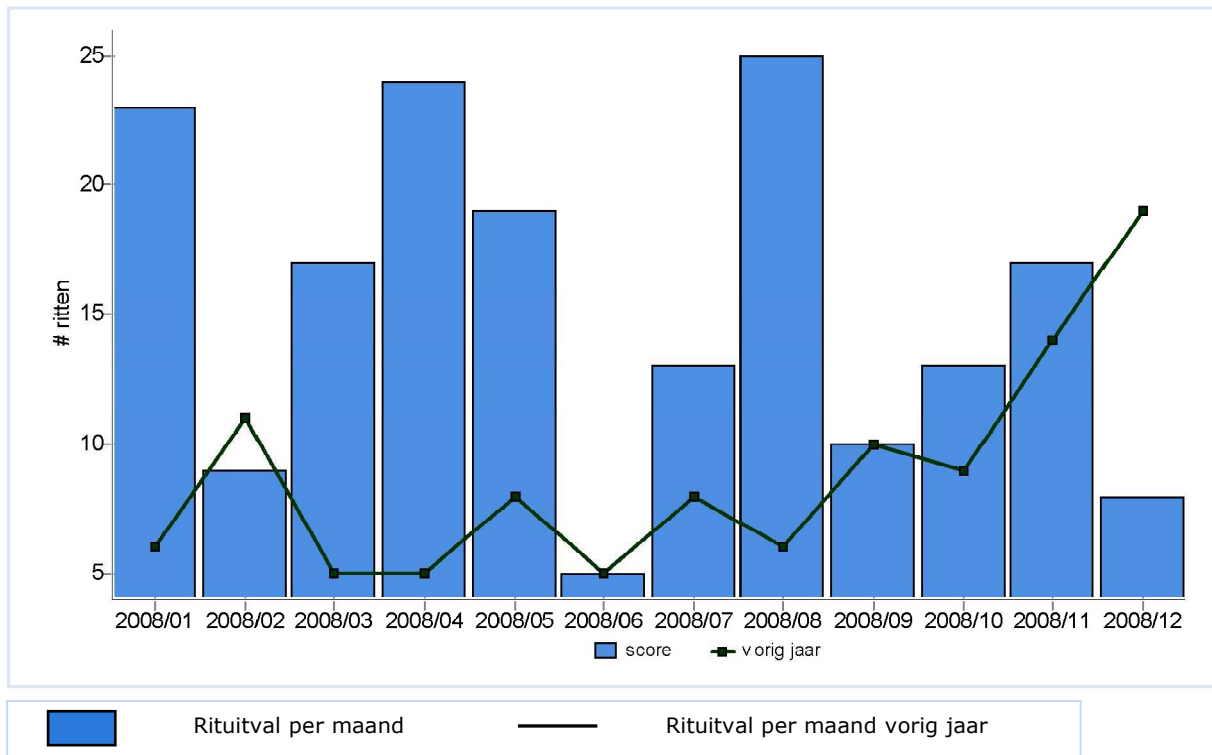
Onderstaand worden enkele kwaliteitsindicatoren die invloed hebben op de top 5-klachten hebben benoemd. Een belangrijke kwaliteitsindicator is het aantal uitgevallen ritten. Onderstaand zijn enkele grafieken opgenomen over 2008 en het voorgaande jaar 2007.

Grafiek: uitgevallen ritten GGD-concessie



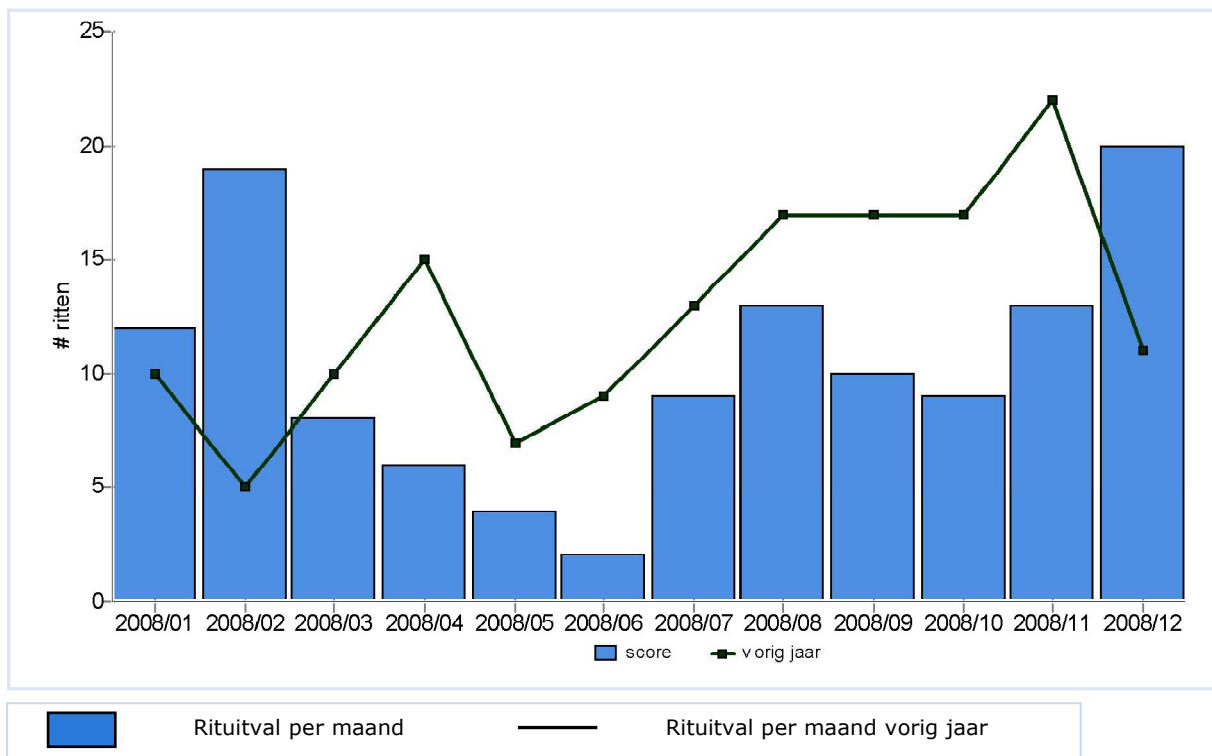
Het percentage van het aantal uitgevallen ritten in de GDD concessie t.o.v. het totaal aantal ritten in de GGD concessie is 0,1 % ofwel 1 op 1000.

Grafiek: uitgevallen ritten ZOD-concessie



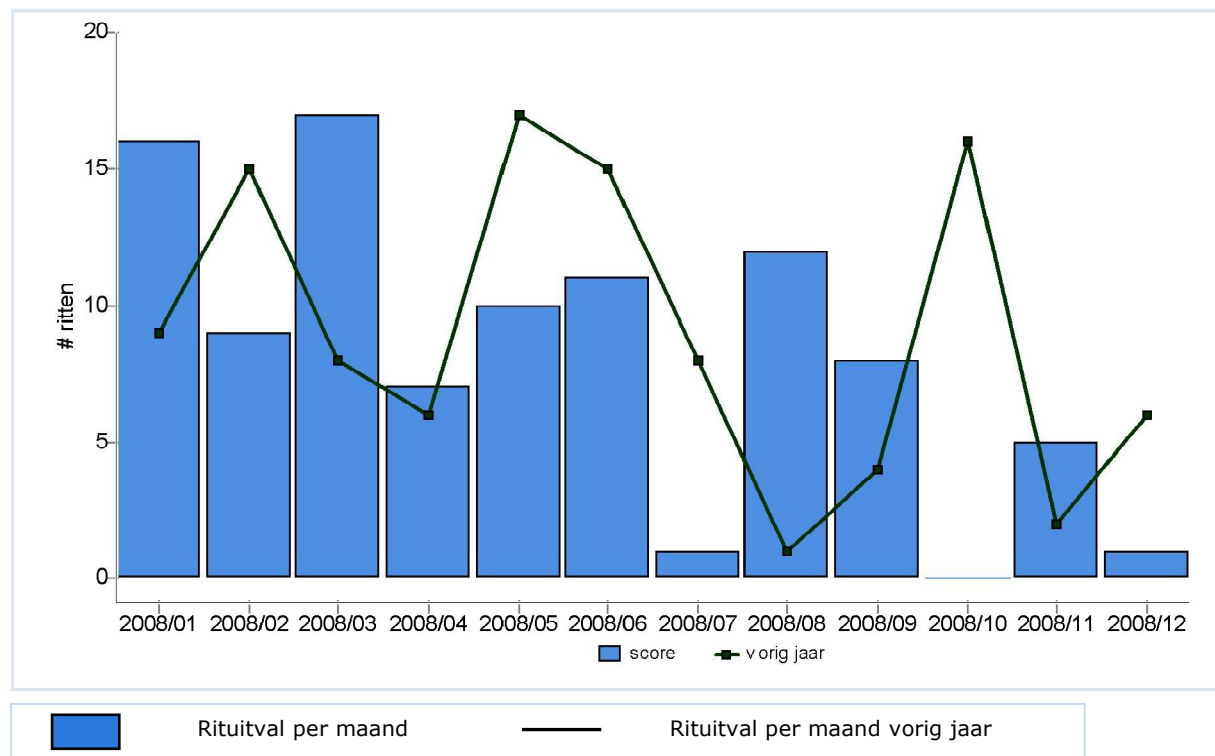
Het percentage van het aantal uitgevallen ritten in de ZOD-concessie t.o.v. het totaal aantal ritten in de ZOD-concessie is 0,1 % ofwel 1 op 1000. Het relatief hoge aantal uitgevallen ritten ten opzichte van vorig jaar is voornamelijk te wijten aan de langdurige stremming op de Hondsrugweg te Emmen.

Grafiek: uitgevallen ritten ZWD-concessie



Het percentage van het aantal uitgevallen ritten in de ZWD concessie t.o.v. het totaal aantal ritten in de ZWD concessie is 0,2 % ofwel 2 op 1000.

Grafiek: uitgevallen ritten Q315-concessie

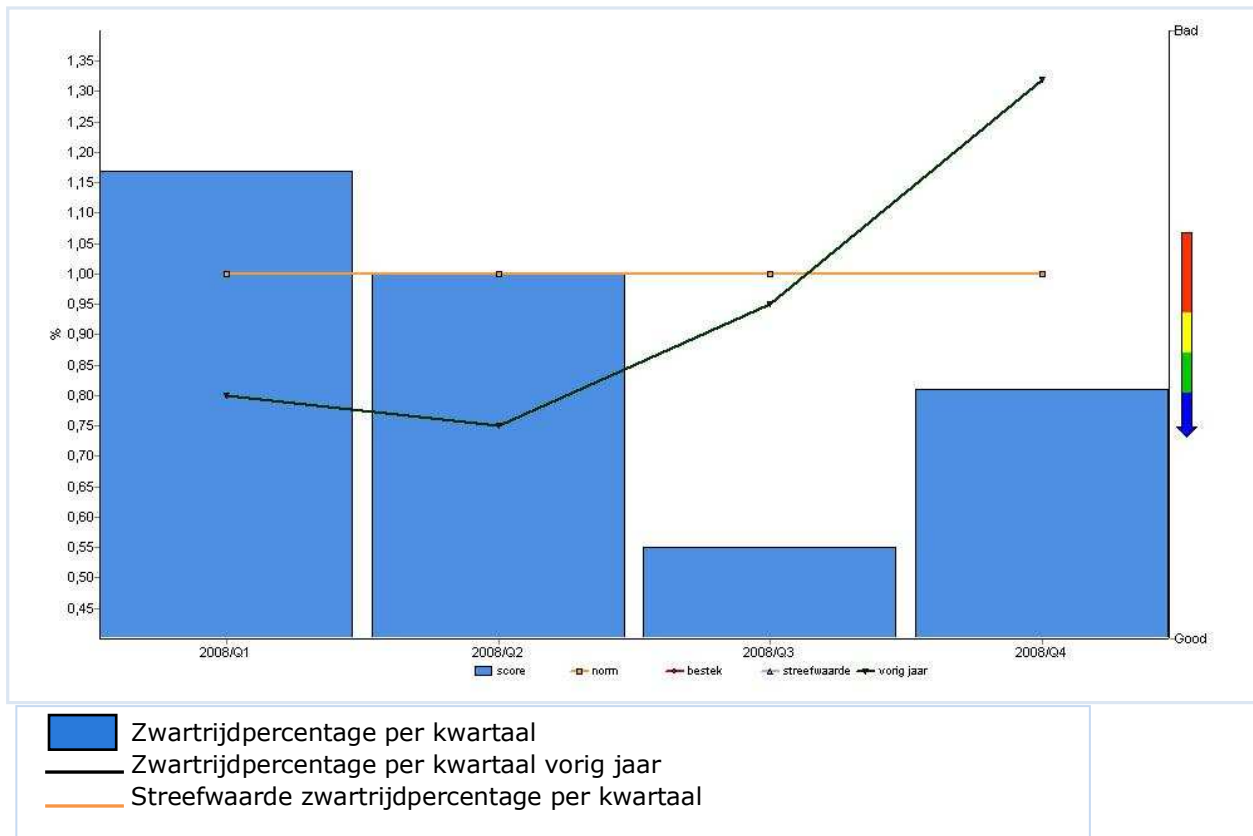


Het percentage van het aantal uitgevallen ritten in de Q315 concessie t.o.v. het totaal aantal ritten in de Q315 concessie is 0,6 % ofwel 6 op 1000.

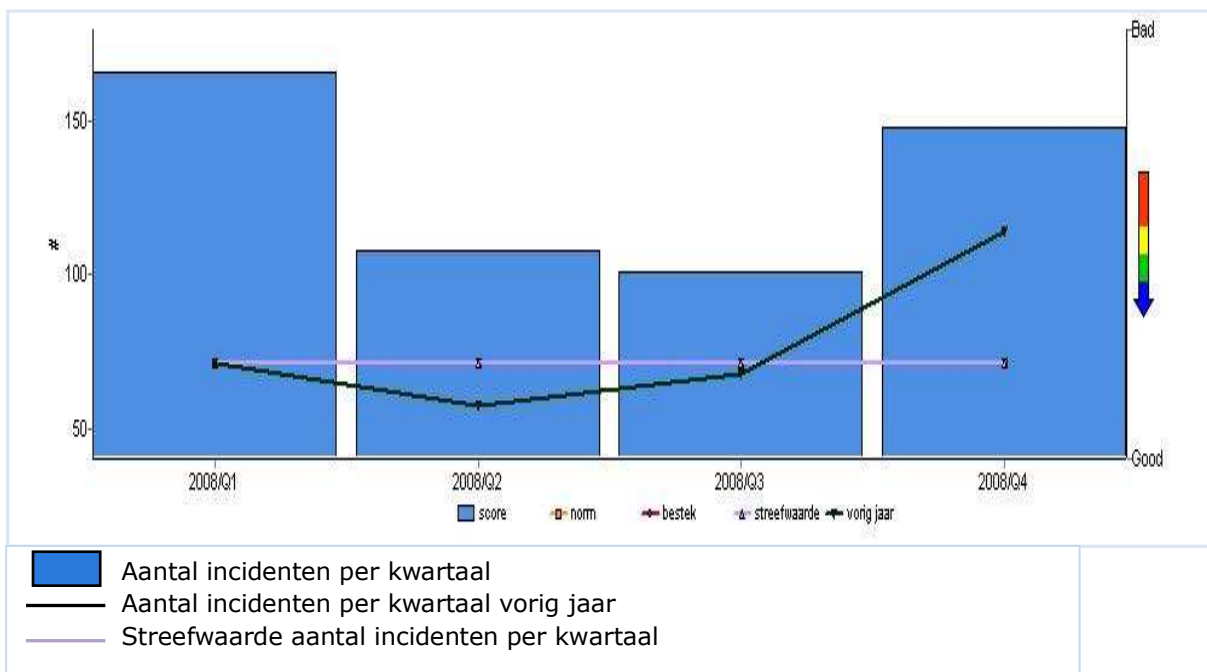
1.2.4 Sociale veiligheid en zwartrijden

Onderdeel van de klantbeleving is de veiligheid in de bus, daarom zijn onderstaand grafieken opgenomen van het zwartrijdpercentage en het aantal incidenten SVOV (sociale veiligheid OV) in en rond de bus. De cijfers van de GGD-concessie zijn opgenomen om inzicht te geven in de hoogte van het zwartrijdpercentage. Het percentage zwartrijden ligt ten opzichte van landelijke cijfers erg laag en ook onder de gehanteerde norm van maximaal 1% zwartrijders. Het lage percentage valt voornamelijk te verklaren uit het gesloten instapregime (iedereen moet bij instappen langs de chauffeur) en de gebiedskenmerken van de provincies Groningen en Drenthe. Extra BOA-inzet (buitengewoon opsporingsambtenaar) in het kader van sociale veiligheid heeft ook een effect gehad op gehad het zwartrijdpercentage. In de tweede grafiek is te zien dat extra inzet er nog niet toe heeft geleid dat het aantal incidenten onder de streefwaarde ligt. In de komende aanbesteding is de inzet van BOA's daarom een belangrijk onderdeel.

Grafiek: Zwartrijdpercentage GGD-concessie



Grafiek: SVOV-incidenten GGD-concessie



2. Ontwikkeling van het OV

Naast indicatoren met betrekking tot de klantbeleving en de uitvoeringskwaliteit heeft het OV-bureau ook enkele prestatie-indicatoren ter beschikking om ontwikkelingen te monitoren. In onderstaande grafieken zijn trends weergegeven van reizigersaantallen, reizigerskilometers en reizigersopbrengsten van de afgelopen jaren. Volgend op de jaaroverzichten is voor het reizigersaantal en de reizigersopbrengst per concessie de ontwikkeling van het aantal reizigers per maand in 2008 weergegeven.

2.1 Reizigersaantallen en reizigerskilometers

Tabel: Reizigersaantallen per concessie

jaar	GGD	Q315	ZOD	ZWD	Eindtotaal
2005	31.378.332	79.279*	1.841.696	210.087*	33.509.394
2006	34.541.470	181.126	1.982.477	769.973	37.475.046
2007	34.780.364	194.331	2.236.301	747.737	37.958.733
2008	34.067.116	202.692	2.054.963	744.889	37.069.661

* De cijfers hebben betrekking op slechts een deel van het jaar, als gevolg van de start van een concessie.

Tabel: Reizigerskilometers per concessie

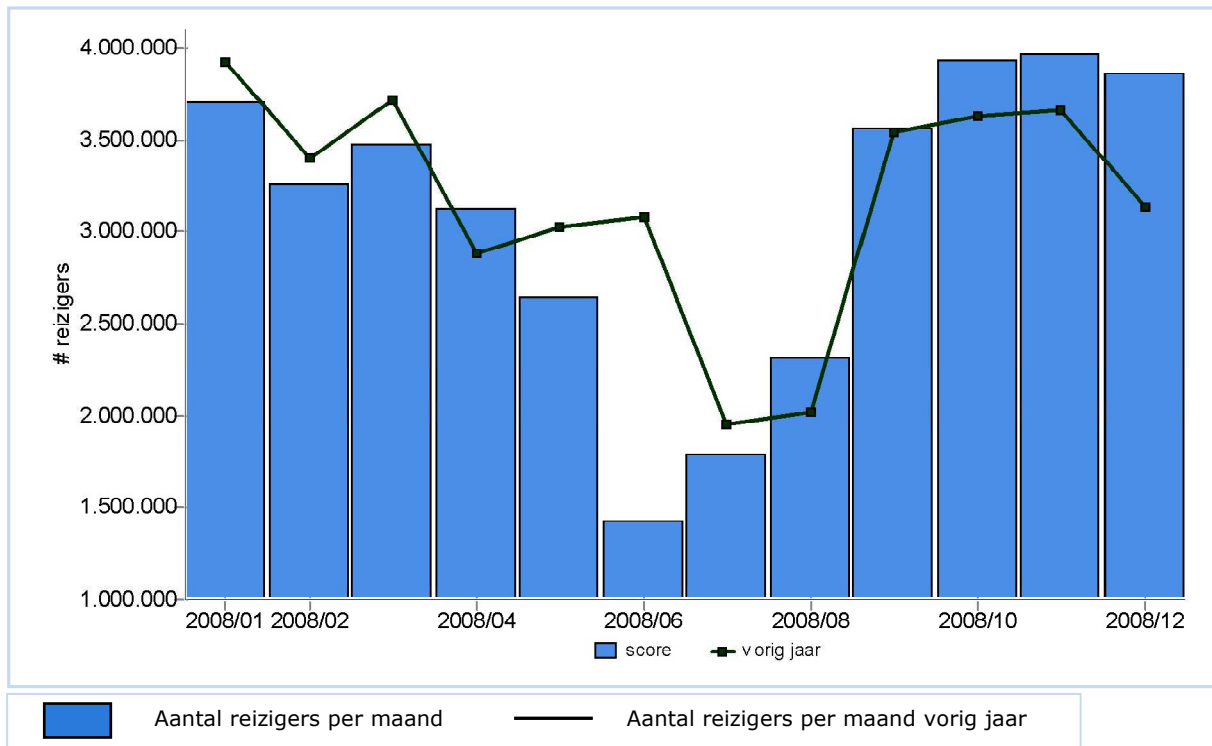
jaar	GGD	Q315	ZOD	ZWD	Eindtotaal
2005	357.046.620	4.201.764*	18.416.967	2.458.020*	382.123.371
2006	385.661.184	9.599.633	19.824.766	9.008.696	424.094.279
2007	392.999.015	10.299.555	22.363.004	8.748.139	434.409.713
2008	400.318.868	10.742.702	20.549.625	8.715.206	440.326.401

* De cijfers hebben betrekking op slechts een deel van het jaar, als gevolg van de start van een concessie.

Ondanks de stakingen in 2008, waarbij gedurende een ruime maand niet of alleen in de spits is gereden, is slechts beperkt sprake van een daling in de reizigersaantallen van 2008 ten opzichte van 2007.

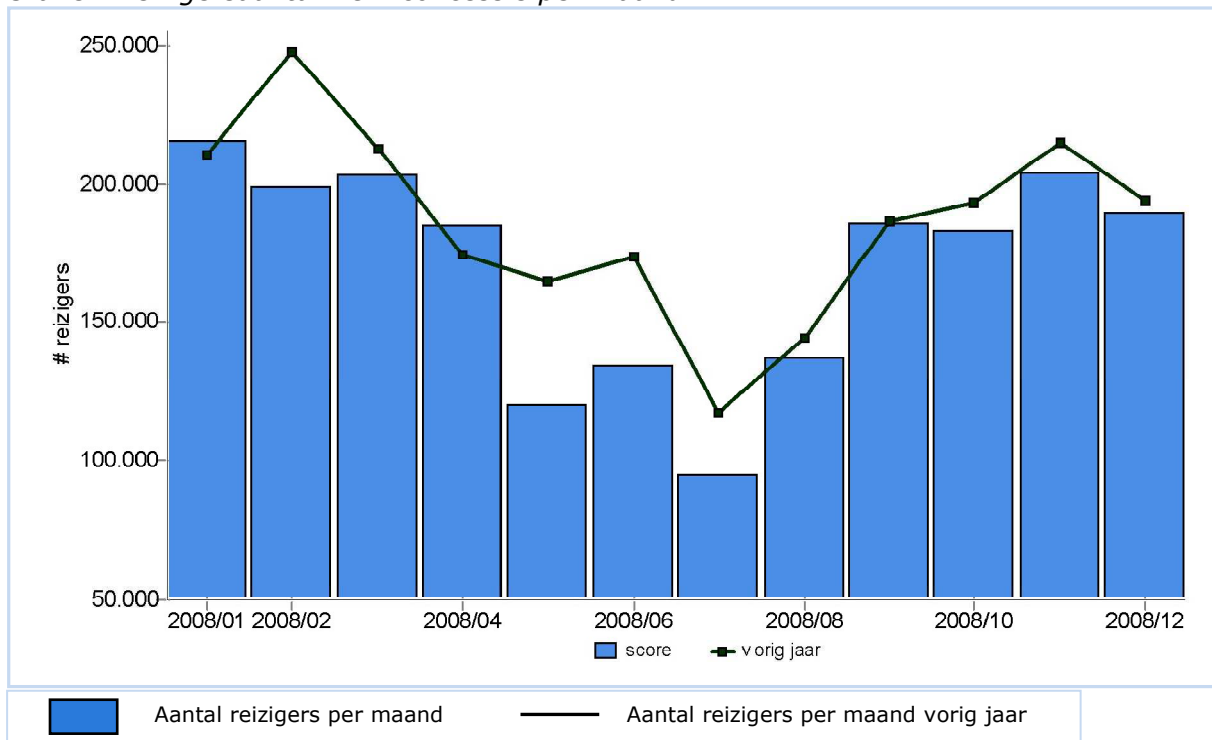
Voor de reizigersopbrengsten is, naast het aantal reizigers, ook het aantal reizigerskilometers belangrijk. De opbrengst is afhankelijk van de lengte van de reisafstand. Verschillen tussen het aantal reizigers en het aantal reizigerskilometers in verschillende jaren zit in het feit dat de gemiddelde reisafstand kan toe- of afnemen. In 2008 is het aantal reizigers afgenomen, terwijl het aantal reizigerskilometers licht is gestegen. De reizigers hebben gemiddeld dus langere reizen afgelegd. Dit ligt in de lijn der verwachting, omdat bijvoorbeeld het gebruik van Qliners (langere afstand) is toegenomen.

Grafiek: reizigersaantal GGD-concessie per maand

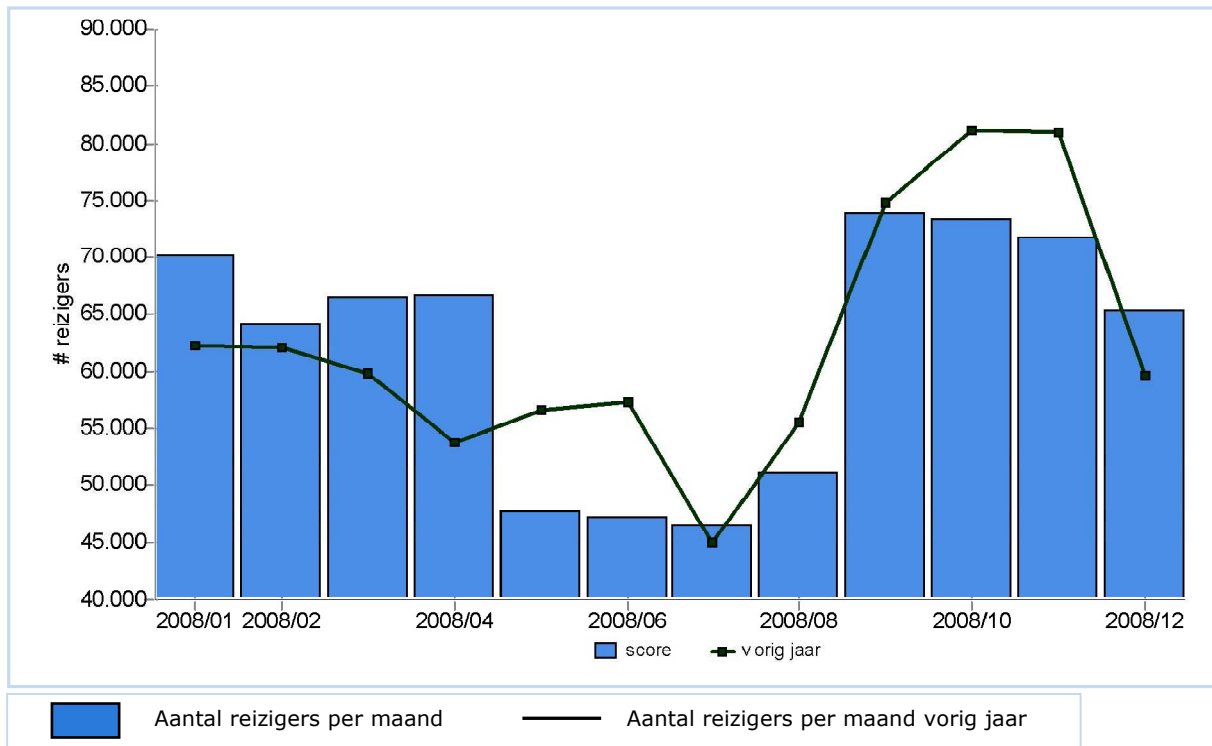


Het grote verschil, voor zowel bovenstaande als onderstaande grafieken, in de maanden mei en juni is te wijten aan de grootschalige stakingen in die periode. Vooral over laatste maanden van 2008 is sprake van een groei ten opzichte van de laatste maanden van 2007.

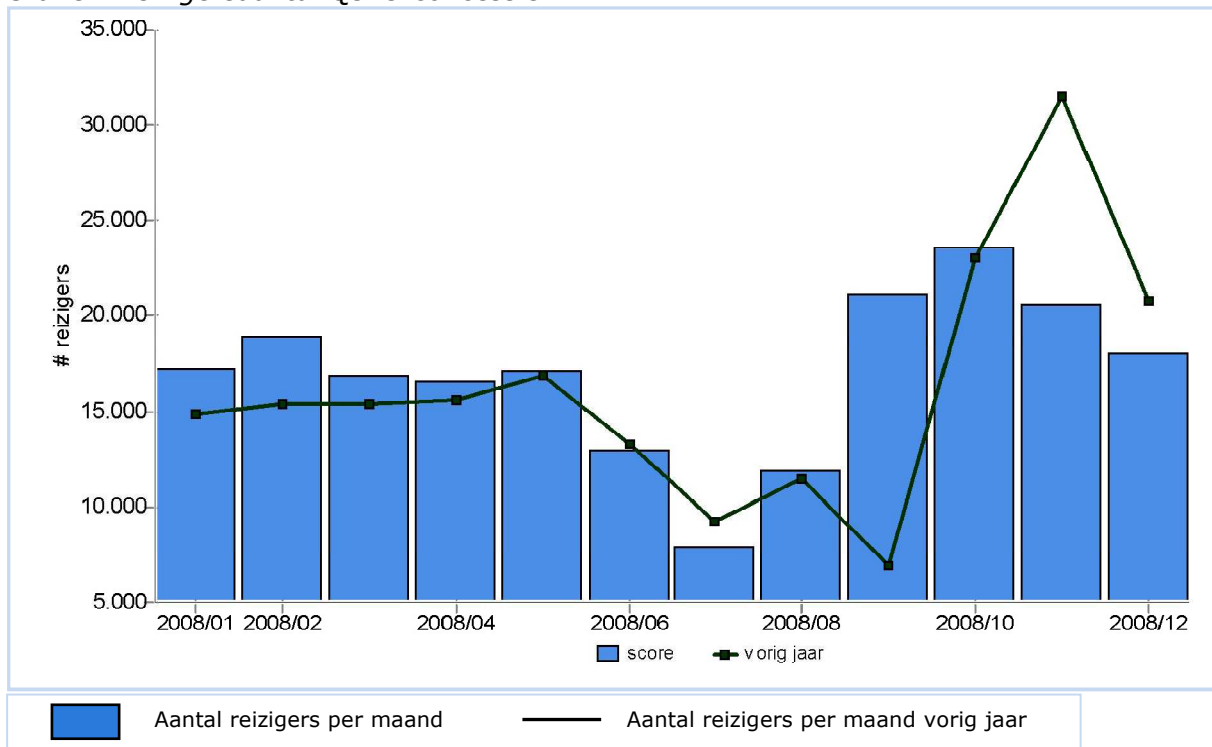
Grafiek: reizigersaantal ZOD-concessie per maand



Grafiek: reizigersaantal ZWD-concessie



Grafiek: reizigersaantal Q315-concessie



In de grafiek Q315 voor de maanden sept en nov 2007 geldt dat bij de verwerking tellingen vermengd zijn geraakt. Deze maanden vertonen daarom een vertekend beeld.

2.2 Reizigersopbrengsten

De opbrengsten van reizigers zijn op te delen in twee onderdelen. Het eerste deel bestaat uit opbrengsten die voortvloeien uit de verkoop van landelijke en regionale kaartsoorten (WROOV). Het tweede deel bestaat uit opbrengsten die voortvloeien uit de OV-studentenkaart (SOV). In onderstaand tabel zijn de opbrengsten WROOV voor alle concessies weergegeven. Daaronder is voor de concessies waar het OV-bureau opbrengstverantwoordelijk is de gezamenlijke opbrengsten (WROOV + SOV) weergegeven. Nadrukkelijk zij hierbij vermeld dat het gaat om voorlopige opbrengsten, de definitieve opbrengsten volgen in de loop van 2009.

Conclusie is dat de opbrengsten van 2008 2% hoger liggen dan de opbrengsten in 2007, ondanks dat er gedurende bijna een maand niet gereden is danwel gratis gereden is. De inkomsten uit abonnementen en Studenten OV kaart worden in beginsel niet direct getroffen door de staking, de inkomsten uit strippenkaart en regionale kaartsoorten wel. Dit wordt geïllustreerd door de grafieken op de volgende pagina. De stakingsmaanden mei en juni zijn duidelijk terug te vinden ten opzichte van 2007.

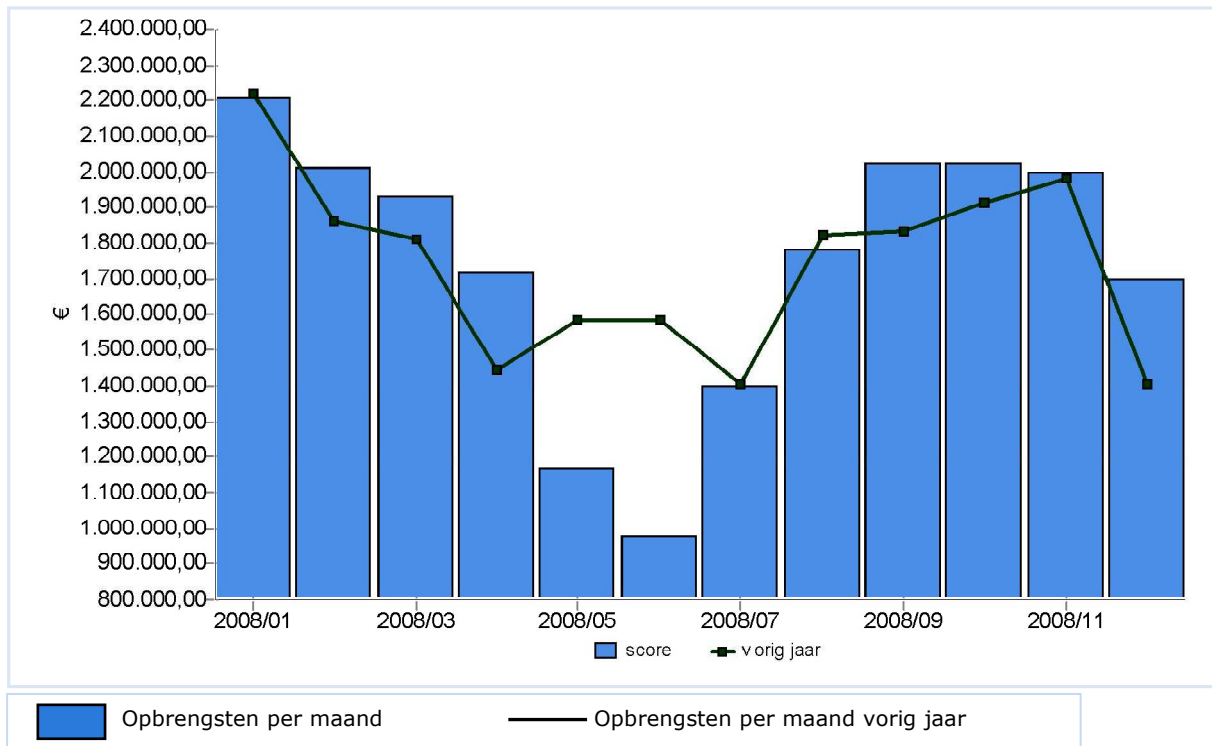
Tabel: Reizigersopbrengsten WROOV per concessie

jaar	GGD	Q315	ZOD	ZWD
2005	19.335.338	250.830	887.743	444.578
2006	20.263.742	289.844	1.124.648	419.304
2007	20.883.838	278.961	1.051.270	459.609
2008	20.924.127	272.262	905.359	440.414

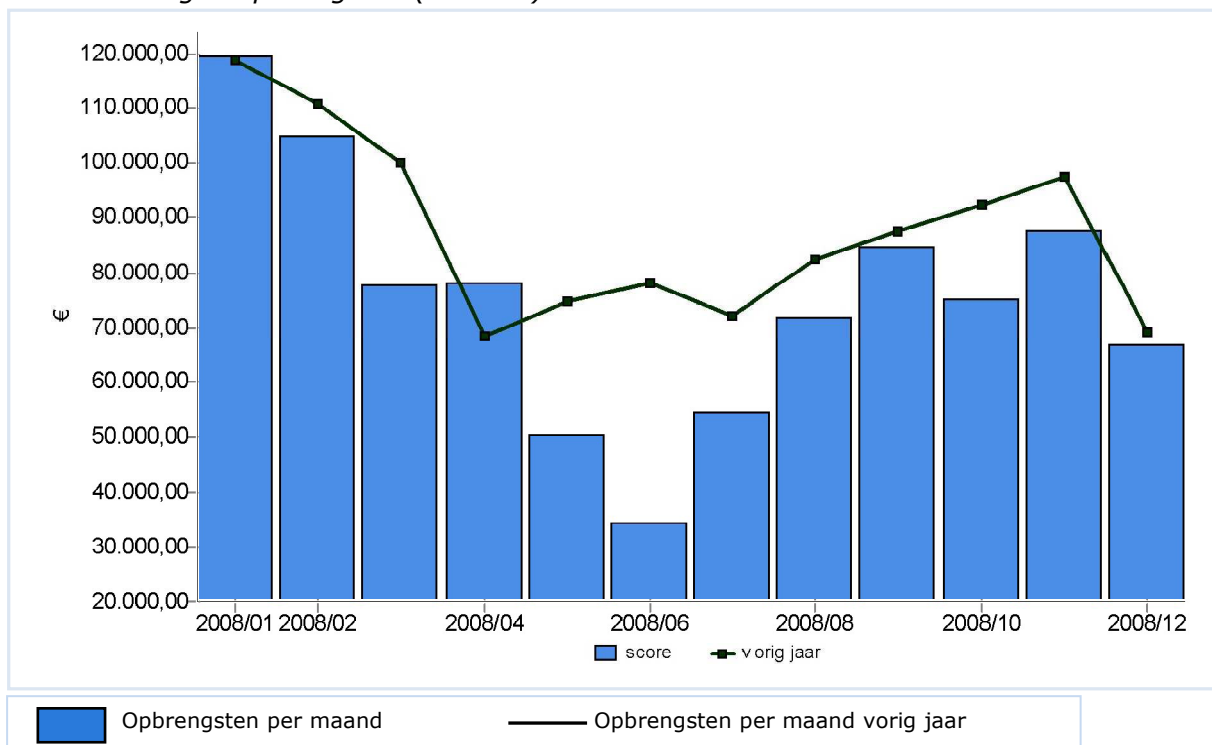
Tabel: Reizigersopbrengsten WROOV+SOV per concessie

jaar	GGD	ZOD	totaal
2005	36.875.045	1.613.341	38.488.386
2006	38.969.635	1.897.858	40.867.493
2007	39.136.079	1.806.522	40.942.601
2008	39.988.569	1.693.822	41.682.391

Grafiek: reizigersopbrengsten (WROOV) GGD-concessie



Grafiek: reizigersopbrengsten (WROOV) ZOD-concessie



3. Ontwikkeling van specifieke producten

Het OV-bureau heeft in de afgelopen periode enkele specifieke nieuwe producten in de markt gezet of bestaande producten uitgebreid. Nieuwe producten zijn (verder) ontwikkeld en promotionele acties hebben plaatsgevonden. Onderstaand zijn enkele grafieken en tabellen opgenomen ter illustratie.

3.1 Citybussen

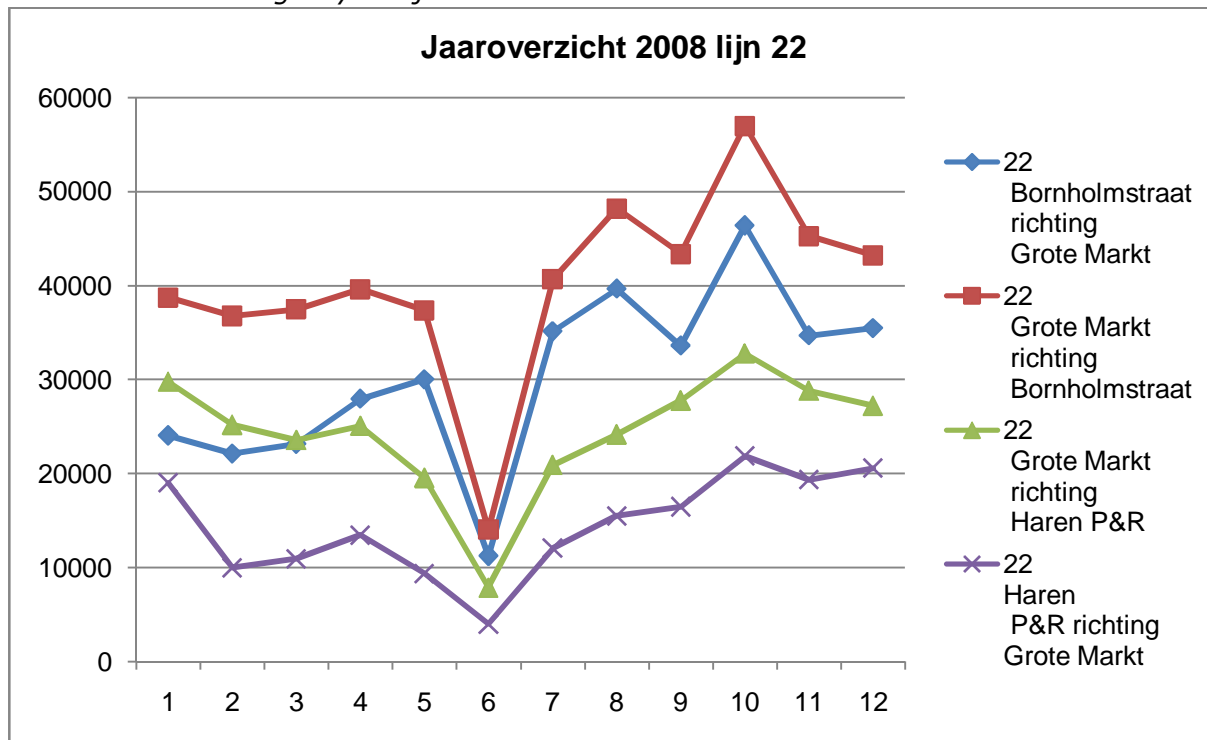
In de stad Groningen hebben de lijnummers 21, 22 en 23 de functie van vervoer vanaf verschillende P+R faciliteiten naar het centrum van de stad Groningen. In onderstaande tabel is achter het lijnummer de parkeerlocatie weergegeven. Verder zijn twee grafieken opgenomen met de ontwikkeling van het aantal instappers per maand in 2008. Hierbij is de verbinding met Kardinge niet opgenomen, deze wordt via de bestaande lijnen 3 en 6 afgewikkeld en het exacte P+R gebruik is op deze lijn lastig aan te geven.

Tabel: Ontwikkeling aantal instappers per Citybuslijn (exclusief P+R gebruik Kardinge)

jaar	lijn 21 Peizerweg	lijn 22 Sontweg (P+R Haren)	lijn 23 Zaanstraat	totaal
1998	65.414	318.800	55.985	440.199
1999	61.879	353.245	62.267	477.391
2000	72.650	484.803	118.143	675.596
2001	69.453	589.740	157.249	816.442
2002	71.832	647.529	172.392	891.753
2003	60.627	649.578	184.365	894.570
2004	54.095	677.536	195.628	927.259
2005	49.607	675.580	211.471	936.658
2006	39.092	766.462	198.451	1.004.005
2007	45.310	808.277	207.188	1.060.775
2008	38.236	1.325.294	143.181	1.491.512

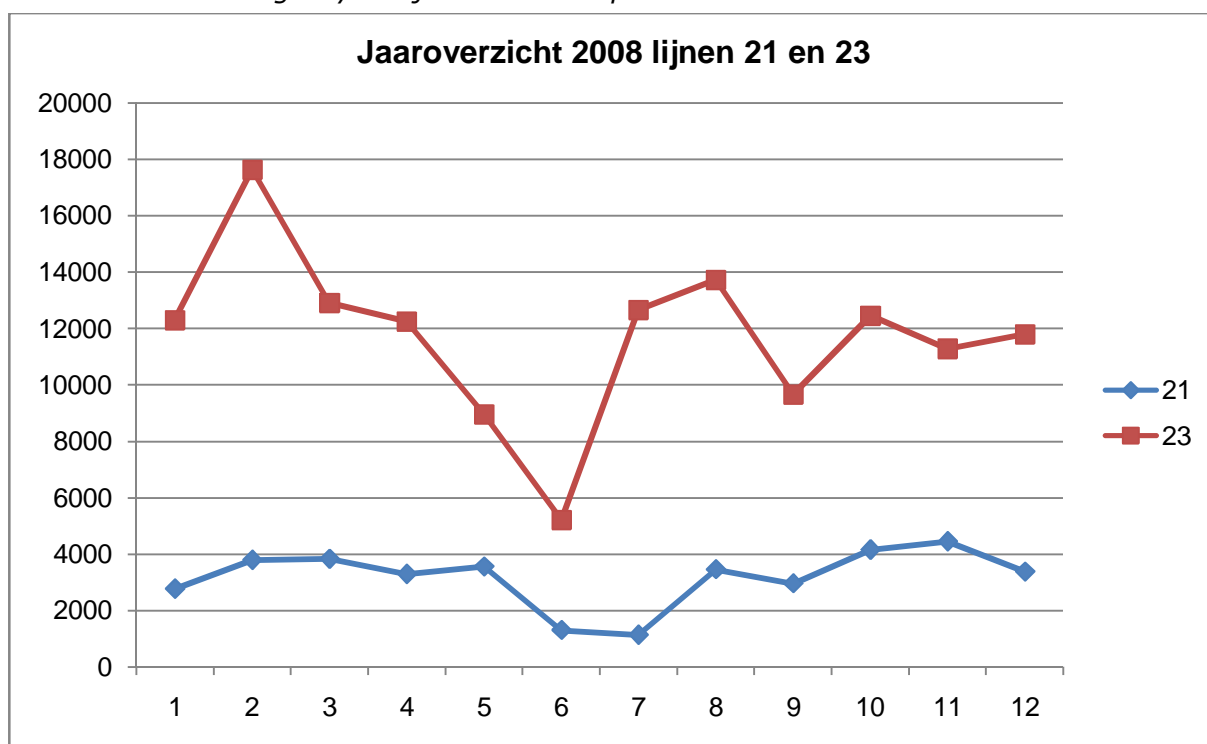
Vanaf begin 2008 is de lijn 22 (Sontweg-Grote Markt) veranderd door de opening van de P+R Haren/A28 en het doortrekken naar Euroborg/P3. Het aantal Citybus-instappers is sinds die tijd flink gestegen. In de grafiek op de volgende pagina is voor lijn 22 de ontwikkeling van de vier verschillende relaties weergegeven.

Grafiek: ontwikkeling Citybuslijn 22



Opvallend is dat binnen een jaar na opening van het transferium Haren/A28 reeds sprake is van een vervoerprestatie vanaf P+R Haren/A28 die grofweg 2/3 bedraagt van de vervoerprestatie vanaf Euroborg/P3 en Sontweg (IKEA) naar de binnenstad. Hier is met recht sprake van een groot succes. Regelmatig staat P+R Haren/A28 vol, vooral op koopavonden en zaterdagen.

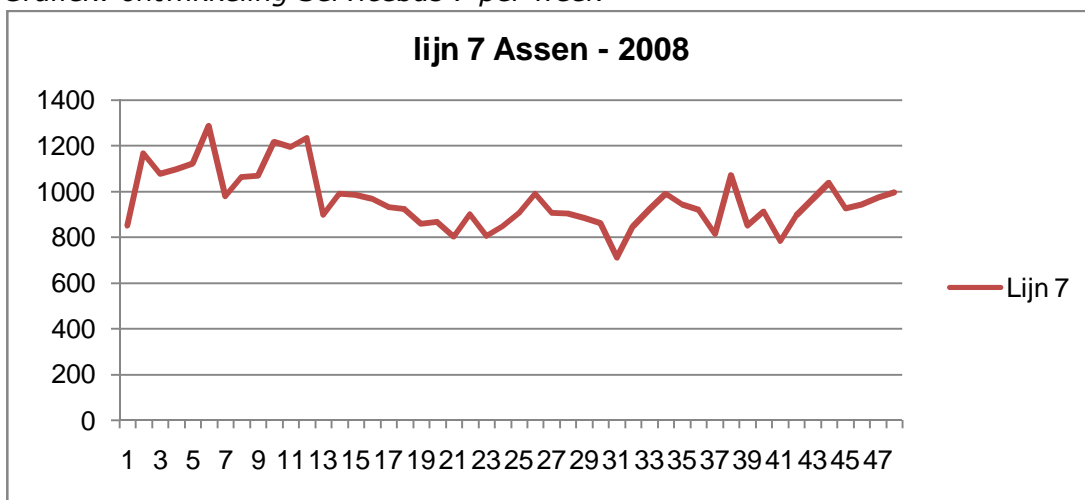
Grafiek: ontwikkeling Citybuslijnen 21 en 23 per maand



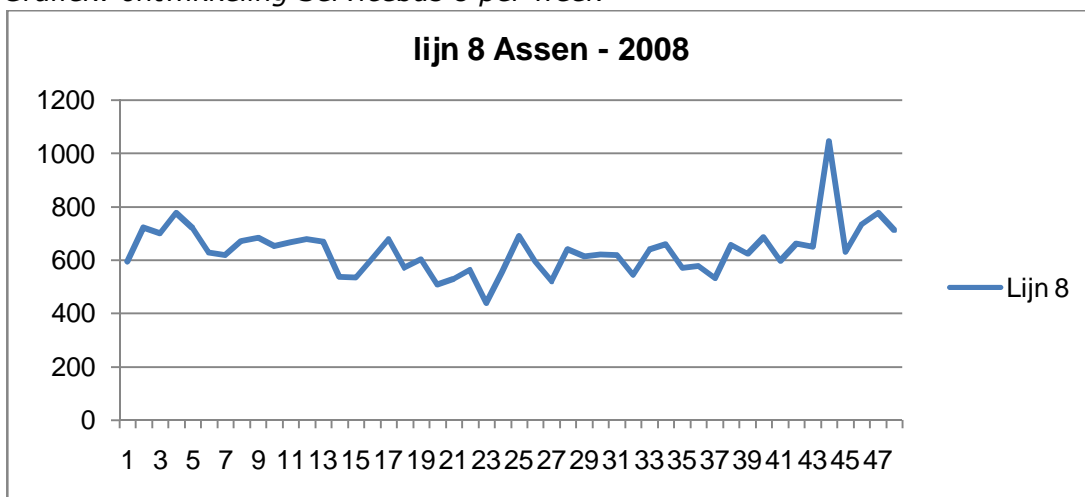
3.2 Servicebussen

Het nieuwe product Servicebus is ingevoerd sinds 2003 (Assen). In 2007 en 2008 zijn daaraan Servicebussen in Veendam, Hoogezand-Sappemeer en Delfzijl toegevoegd. Inmiddels is in Delfzijl wegens groot succes een tweede bus toegevoegd. In onderstaande grafieken is de trend in 2008 van het aantal instappers terug te vinden. In het boekje met de evaluatie van de Servicebussen zijn bovendien gegevens te vinden over welke mensen gebruik maken en over de mate waarin individuele WMO reizen collectief in de Servicebus worden gemaakt. Voor de volledigheid: de Servicebussen in Assen en Hoogezand Sappemeer worden gereden door een onderaannemer van Arriva en deze heeft niet gestaakt, dat is de reden dat de reizigersaantallen geen dip kennen in mei/juni.

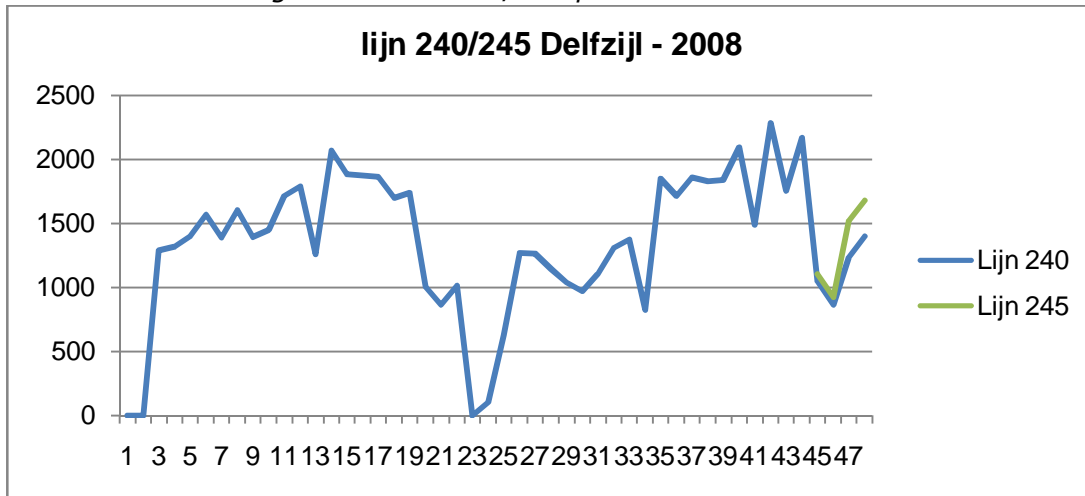
Grafiek: ontwikkeling Servicebus 7 per week



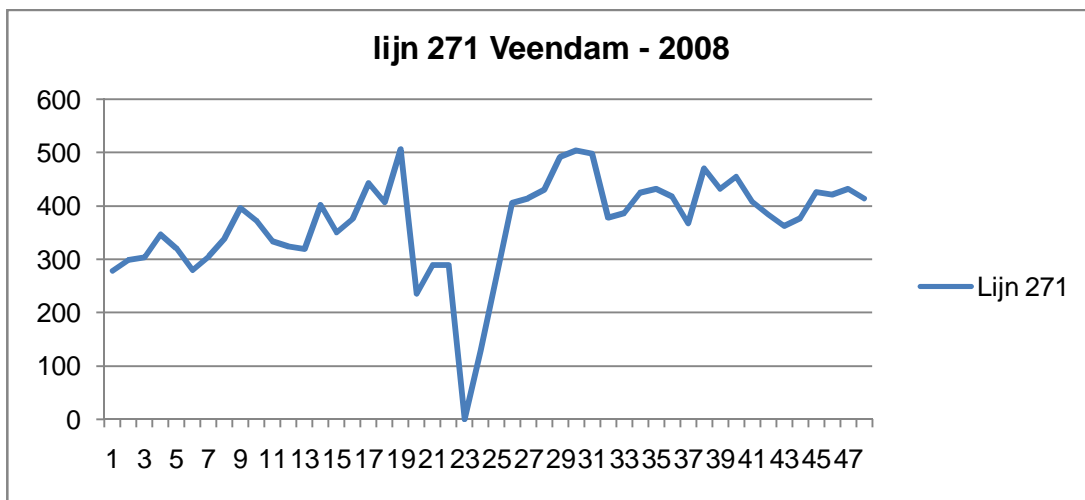
Grafiek: ontwikkeling Servicebus 8 per week



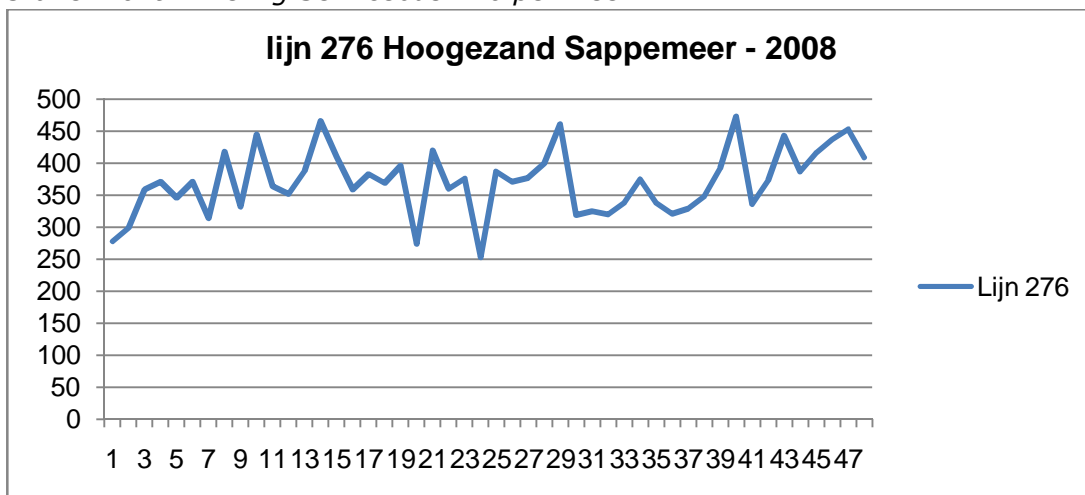
Grafiek: ontwikkeling Servicebus 240/245 per week



Grafiek: ontwikkeling Servicebus 271 per week



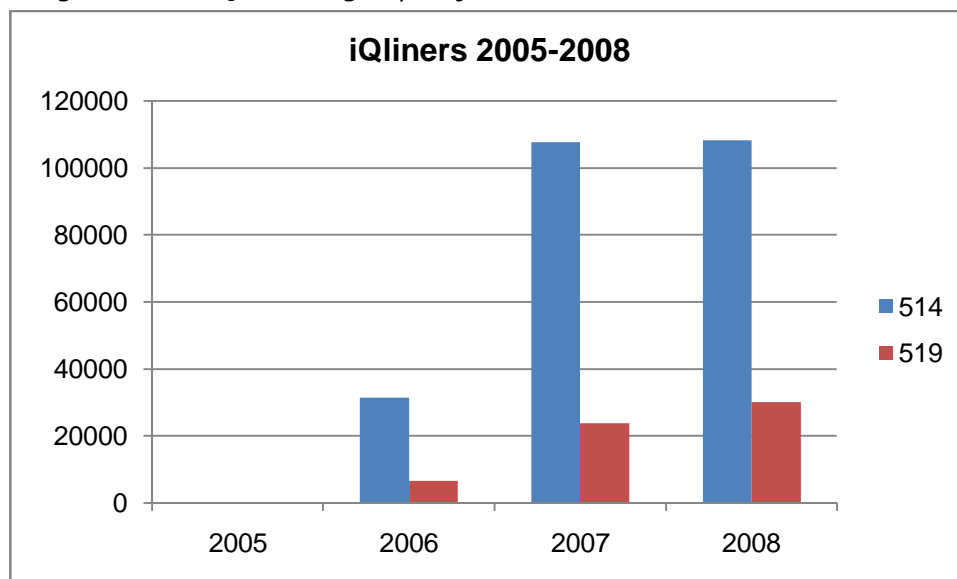
Grafiek: ontwikkeling Servicebus 276 per week



3.3 Rechtstreekse bussen naar Zernike (iQliners)

Vanuit Assen en Drachten zijn in de loop van 2006/2007 rechtstreekse busverbindingen ontwikkeld naar het universiteitscomplex Zernike. Deze bussen rijden rechtstreeks vanaf Assen (519) en Drachten (514) en komen niet meer langs het hoofdstation in Groningen. Deze lijnen kennen een explosieve stijging in gebruik, zoals in onderstaande grafiek valt af te lezen. De cijfers van 2008 worden gedempt door de staking.

Grafiek: reizigersaantal iQliners afgelopen jaren



3.4 Qliners

Het product QLiner is een hoogwaardig product dat voornamelijk gericht is op de forens. In de afgelopen jaren is conform provinciaal beleid meer en meer ingezet op het vergroten van de kwaliteit van Qliner-verbindingen naar de stad Groningen. Het gaat hierbij om de volgende maatregelen:

300 Emmen-Groningen: op werkdagen overdag 305 toegevoegd, samen kwartiersdienst (was halfuursdienst) (vanaf januari 2007)

316 Leek-Groningen: op werkdagen in de spits 306 toegevoegd, samen kwartiersdienst (was halfuursdienst) (vanaf juni 2006)

301 Veendam-Groningen: op werkdagen in de spits 311 toegevoegd, samen kwartiersdienst (was halfuursdienst) (vanaf januari 2008)

315 Lelystad-Groningen: op werkdagen in de spits van halfuursdienst naar kwartiersdienst (vanaf 2006/2008)

Per december 2008 zijn dezelfde soort maatregelen genomen op

302 Stadskanaal-Groningen

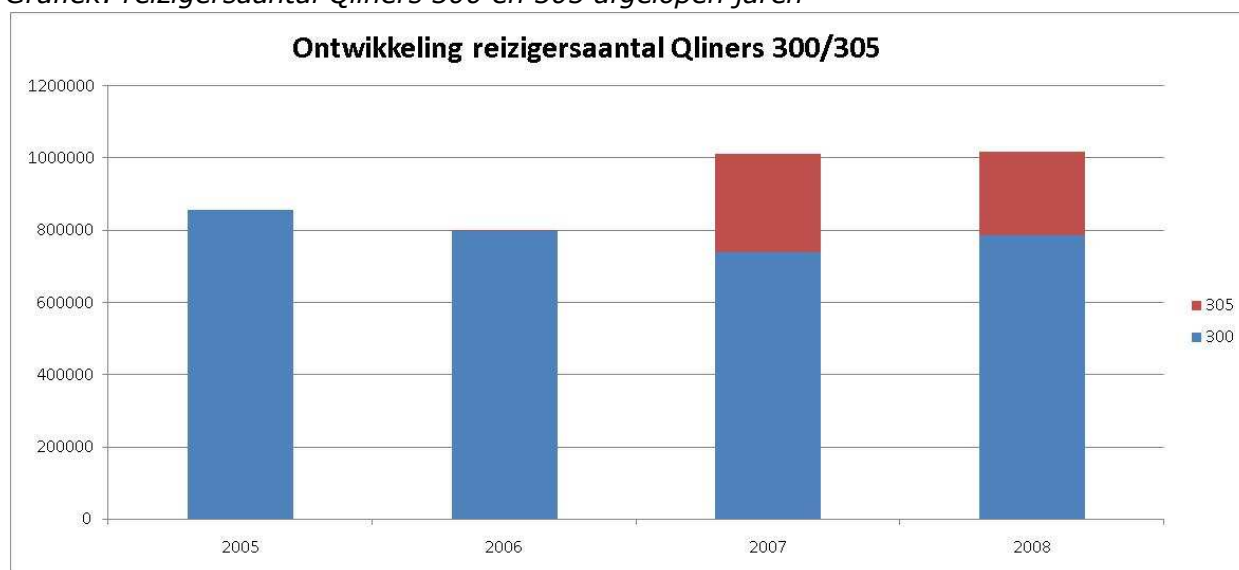
314 Drachten-Groningen

318 Annen/Zuidlaren-Groningen
319 Assen/kloosterveen-Groningen

In onderstaande grafieken is de ontwikkeling van het aantal reizigers weergegeven per lijn of per relevante bundel van lijnen. Lijnnummers 300 en 305 zijn samengenomen, omdat lijn 305 een variant is van lijn 300 met minder haltes waar gestopt worden.

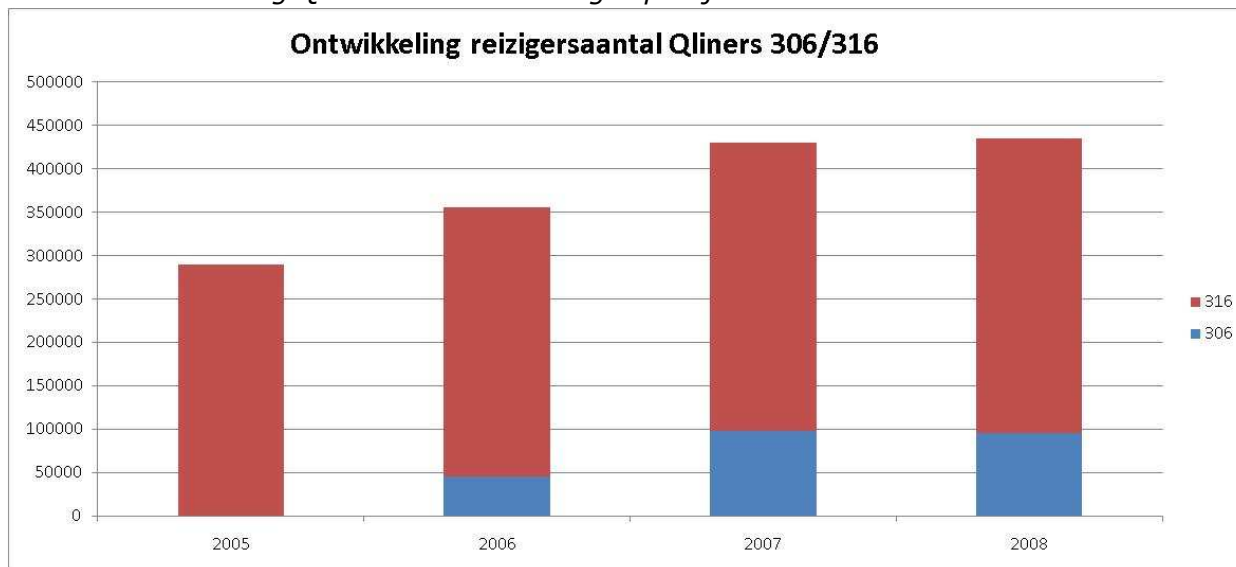
Op dit moment zijn over de meest recente ontwikkeling (die gestart zijn in december 2008) nog geen cijfers beschikbaar.

Grafiek: reizigersaantal Qliners 300 en 305 afgelopen jaren



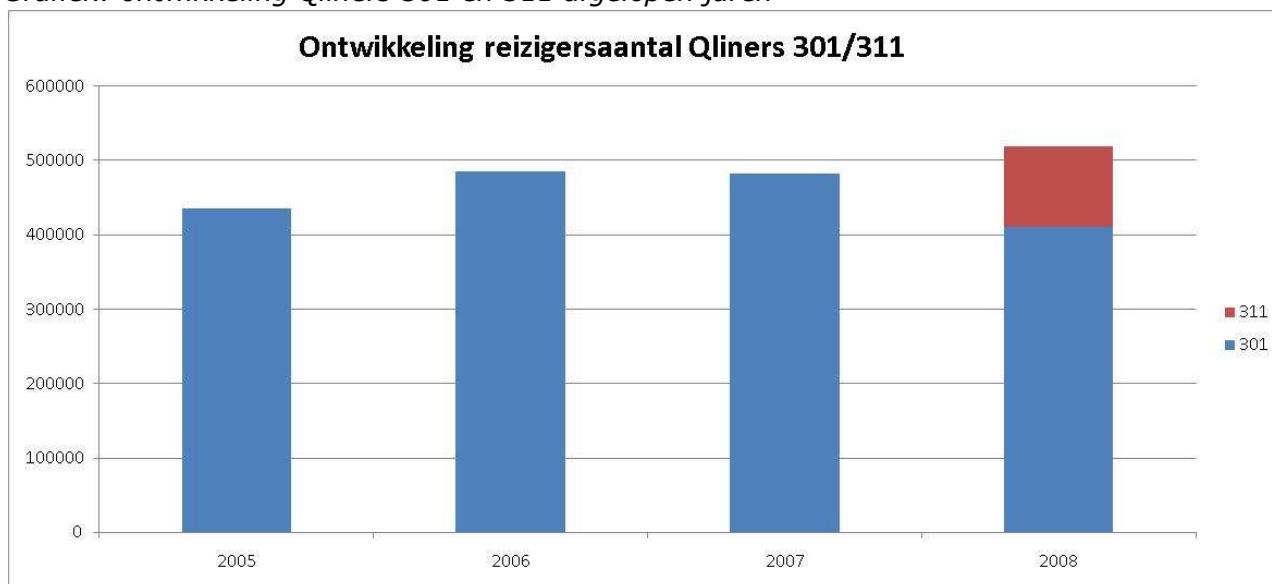
Als gevolg van het opvoeren van de frequentie op de verbinding Emmen-Groningen is het aantal reizigers gestegen met 20-25%.

Grafiek: ontwikkeling Qliners 306 en 316 afgelopen jaren



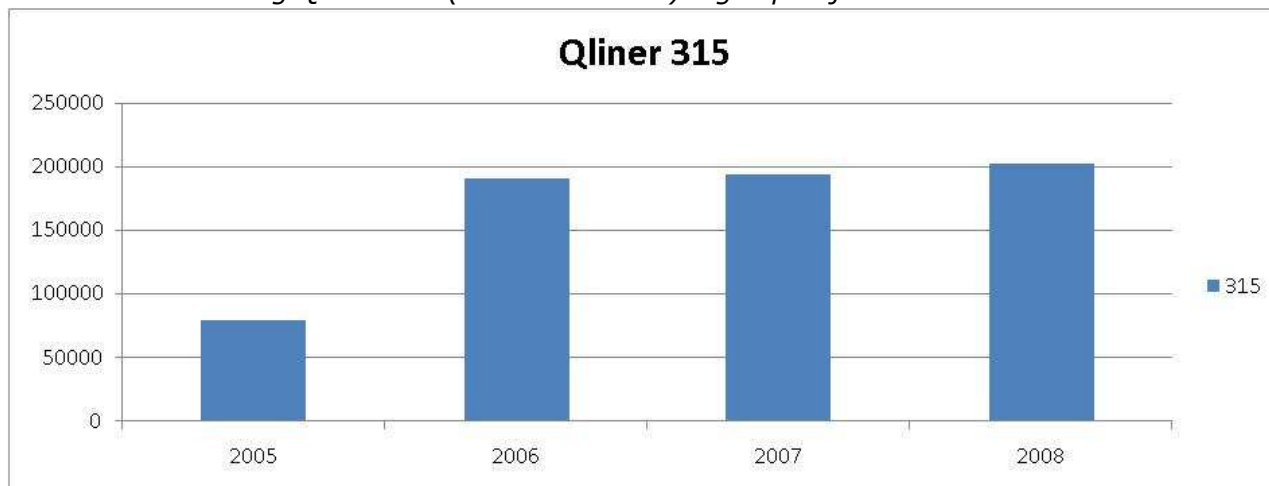
Als gevolg van het opvoeren van de frequentie op de verbinding Leek-Groningen is het aantal reizigers gestegen met 20-25%.

Grafiek: ontwikkeling Qliners 301 en 311 afgelopen jaren



Als gevolg van het opvoeren van de frequentie op de verbinding Veendam-Groningen is het aantal reizigers gestegen met 20%.

Grafiek: ontwikkeling Qliner 315 (deel OV-bureau) afgelopen jaren



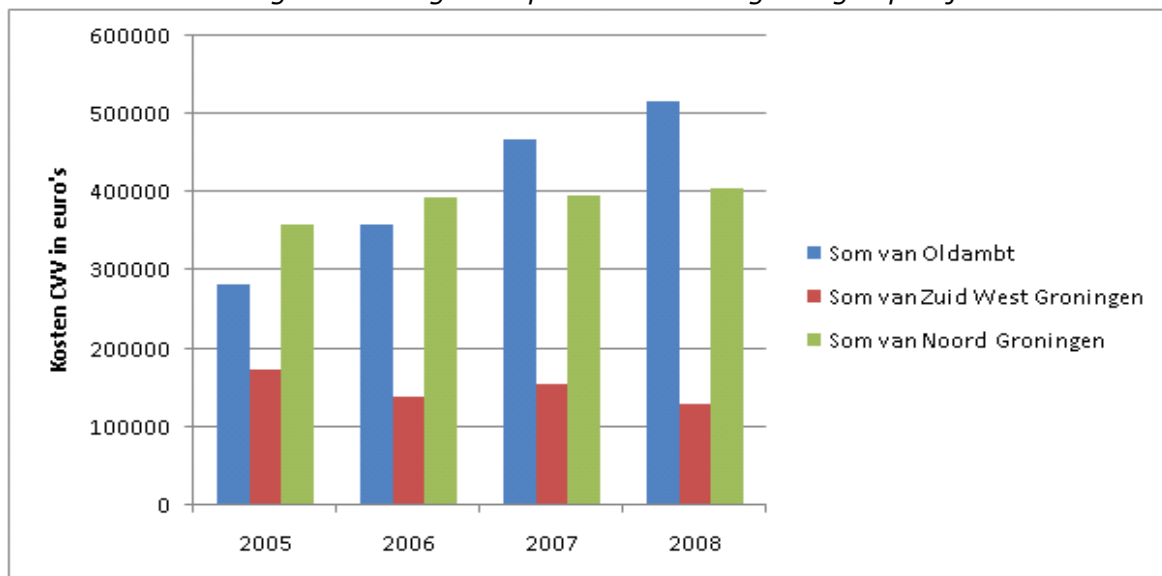
De Qliner 315 is een afzonderlijke concessie die in juli 2005 is gestart en onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid valt van provincie Friesland, provincie Flevoland en OV-bureau Groningen Drenthe. De lijn kende in het begin een explosieve groei, waardoor de eind 2007 de frequentie op specifieke momenten is verhoogd. De grafiek geeft de stijging weer van het aantal reizigers op het gedeelte Heerenveen-Groningen.

3.5 Regiotaxi

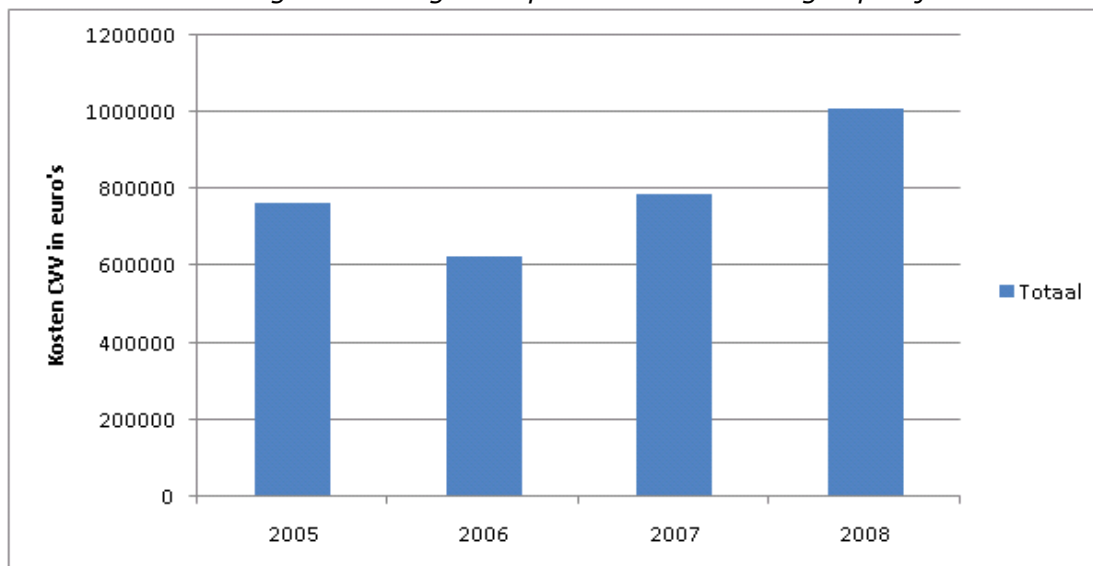
Het product Regiotaxi is een aanvulling op het reguliere openbaar vervoer en heeft een 'vangnet'-functie. Het gaat om een combinatie van WMO-vervoer en vraagafhankelijk OV. Het vraagafhankelijk OV valt onder de verantwoordelijkheid van het OV-bureau en is provinciedekkend (voor Groningen). Met ingang van de nieuwe concessie(s) eind 2009 heeft heel Groningen en Drenthe Regiotaxi.

In de grafiek op de volgende pagina is weergegeven hoe de kostenontwikkeling van Regiotaxi in de afgelopen jaren is geweest, uitgesplitst naar provincie. De vervoerder ontvangt in alle contracten een vaste bijdrage per verreden zone. De kosten voor de Provincie Groningen vertonen een stabiele of licht toenemende trend. Vooralsnog is dit nog niet zorgwekkend. Over de trend van de provincie Drenthe valt moeilijk iets te zeggen, omdat eind 2007 Regiotaxi Zuidwest Drenthe van start is gegaan en in 2008 het treintaxi contract Assen is gewijzigd.

Grafiek: ontwikkeling kosten Regiotaxi provincie Groningen afgelopen jaren

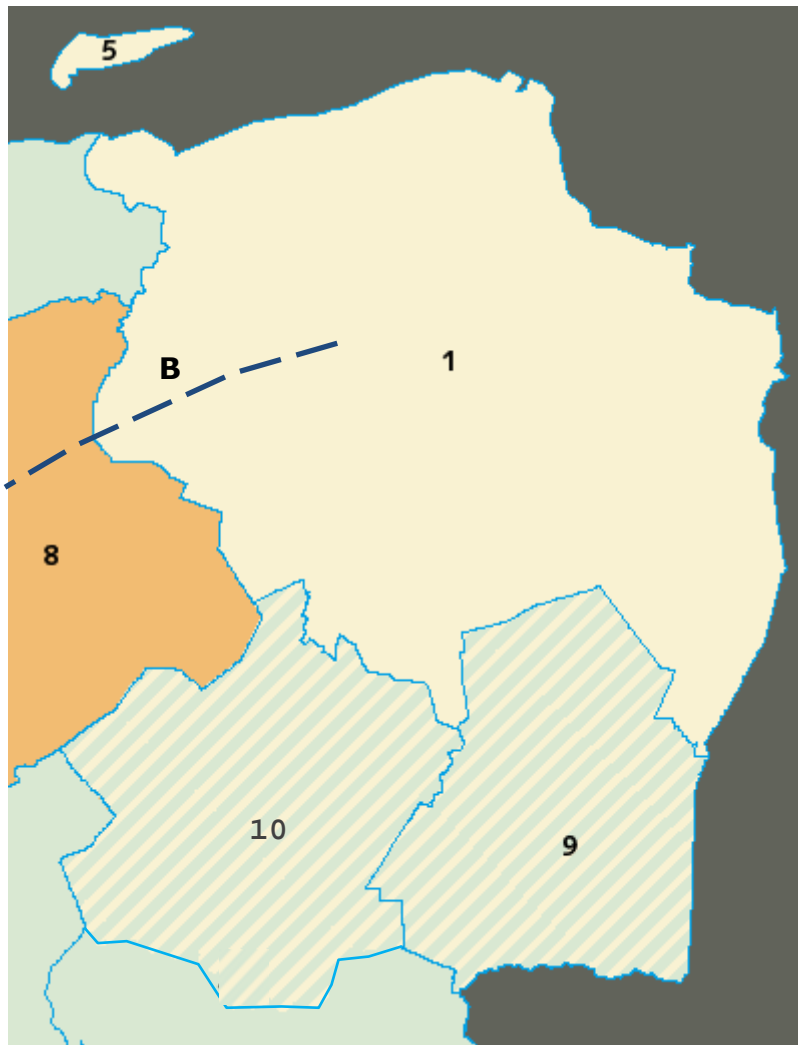


Grafiek: ontwikkeling kosten Regiotaxi provincie Drenthe afgelopen jaren



Bijlage concessie-indeling

Afbeelding: indeling concessies OV-bureau Groningen Drenthe



- 1/9/10 GGD concessie – bovenliggende lijnen Groningen en Drenthe - Arriva
- 9. ZOD concessie – onderliggende lijnen Zuidoost Drenthe - Connexxion
- 10. ZWD concessie - onderliggende lijnen Zuidwest Drenthe - Connexxion
- B. Q315 (lijn)concessie - Lelystad-Groningen - Connexxion