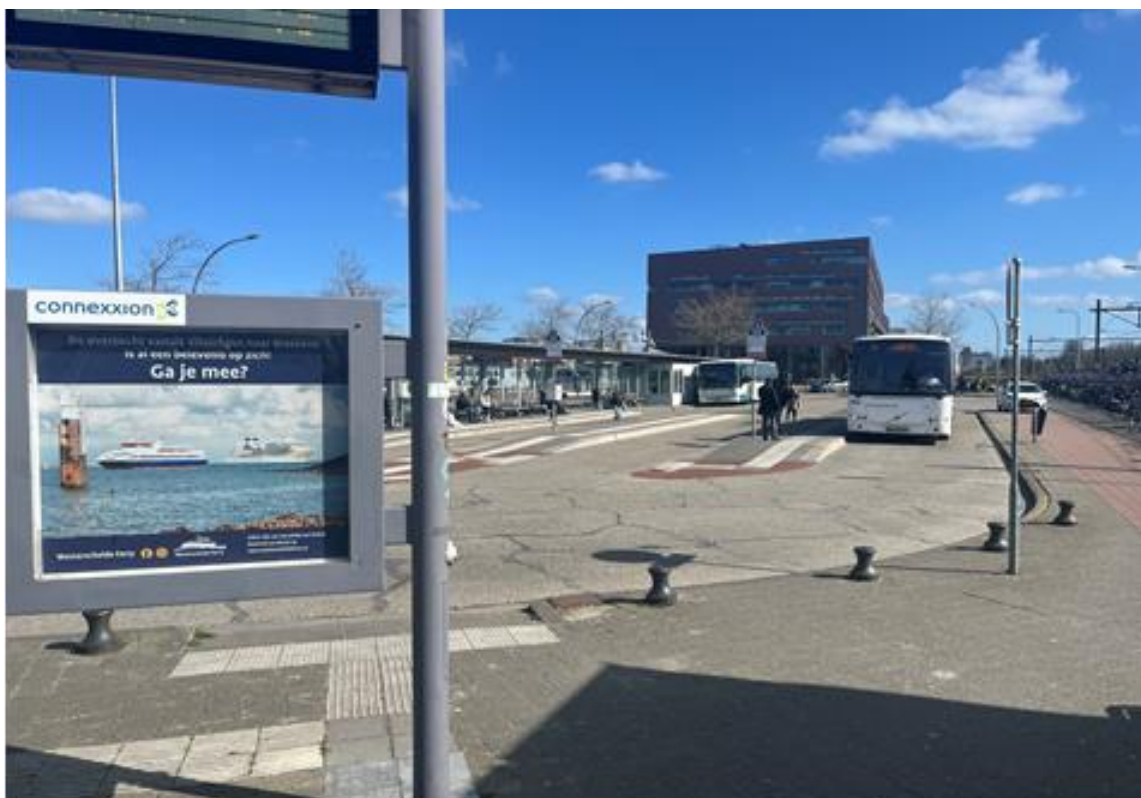




Jaarverslag 2024 Openbaar Vervoer

Provincie Zeeland

Jaarverslag 2024 Openbaar Vervoer

Provincie Zeeland

Datum	31 maart 2025
Auteur	Programma Regionale Bereikbaarheid
Versienummer	1.0

Inhoudsopgave

Aanleiding	4
Samenvatting	5
1. Achtergrond	6
1.1. <i>De rol van de Provincie in het openbaar vervoer.</i>	6
2. Ov-aanbod	7
3. Kerncijfers 2024	8
3.1. <i>Reizigerskilometers</i>	8
3.2. <i>Vertrek- en aankomstpunctualiteit</i>	8
3.3. <i>Rituitval</i>	9
3.4. <i>Aantal klachten / klantreacties</i>	10
3.5. <i>Aantal incidenten</i>	10
3.6. <i>Exploitatiebijdrage</i>	11
3.7. <i>Reizigersopbrengsten</i>	11
3.8. <i>Ov klantenbarometer</i>	12
4. Overige informatie	13
4.1. <i>Verlenging huidige concessie</i>	13
4.2. <i>Aanbesteding nieuwe concessie</i>	13
4.3. <i>Uitvoering regionale mobiliteitsstrategie (RMS)</i>	13
Colofon	14

Aanleiding

Op 19 maart 2021 publiceerde de Rekenkamer Zeeland de bestuurlijke nota *Stads- en Streekvervoer over de weg in Zeeland*, waarin de doeltreffendheid van het beleid in de periode 2015-2020 werd onderzocht. Dit onderzoek had als doel inzicht te krijgen in de kaders die Provinciale Staten hebben gesteld op het gebied van stads- en streekvervoer, de uitvoering door Gedeputeerde Staten en de behaalde resultaten. Bij de behandeling van dit rapport (PS, 10 juni 2021) werd aan GS gevraagd jaarlijks expliciet te rapporteren over de resultaten van het gevoerde beleid voor openbaar vervoer. Met dit verslag wordt hieraan invulling gegeven.

Provinciale Staten zijn de afgelopen jaren reeds geïnformeerd over het aantal klachten binnen het Zeeuwse openbaar vervoer, evenals over de uitkomsten van de ov-klantenbarometer. Daarnaast wordt in samenwerking met de overige concessieverleners in Nederland jaarlijks de *Staat van het ov* gepubliceerd. Hierin worden uiteenlopende resultaten van de uitvoering van het Zeeuwse openbaar vervoer vergeleken met die van andere regio's.



Samenvatting

In 2024 heeft het openbaar vervoer in Zeeland belangrijke ontwikkelingen doorgemaakt. De Provincie Zeeland heeft besloten de concessie met Connexxion te verlengen tot en met 2026, omdat de aanbesteding voor de nieuwe concessie in 2023 geen inschrijvingen opleverde. Tegelijkertijd is gewerkt aan de uitvoering van de Regionale Mobiliteitsstrategie, die eind 2026 volledig geïmplementeerd moet zijn. Dit nieuwe systeem combineert vaste buslijnen met flexibele vervoersoplossingen, zoals de flex en deelmobiliteit.

Kerncijfers 2024

- Reizigerskilometers: In totaal zijn er 71,8 miljoen reizigerskilometers geregistreerd, waarvan 64,4 miljoen op werkdagen.
- Punctualiteit: Connexxion vertrok in minimaal 99,8% van de gevallen niet te vroeg en arriveerde in 93,1% van de gevallen op tijd op knooppunten (concessienorm is 85%).
- Rituitval: Door personeelstekorten zijn in bepaalde perioden ritten uitgevallen, wat impact had op de betrouwbaarheid van het netwerk. Hierover zijn gesprekken gevoerd met Connexxion. In totaal was er in 2024 sprake van 1,06% verwijtbare uitval gemeten in dienstregelinguren.
- Financiën: In 2024 zijn de tarieven, dankzij verkregen rijksmiddelen, niet gestegen.

1. Achtergrond

Dit hoofdstuk biedt informatie ter verduidelijking van de rol en werkwijze van de Provincie binnen het ov-beleidsveld.

1.1. De rol van de Provincie in het openbaar vervoer.

De provincie is verantwoordelijk voor het verlenen en beheren van concessies aan vervoerbedrijven die het openbaar vervoer verzorgen. Dit is een wettelijke verplichting (Wet personenvervoer 2000). In 2024 was de provincie Zeeland opdrachtgever voor het openbaar busvervoer, de haltetaxi en het fietsvoetveer¹ tussen Vlissingen en Breskens.

Connexxion voert sinds 2015 de busconcessie in Zeeland uit. De concessie omvat heel Zeeland en daarnaast uitgaande lijnen naar Rotterdam, Oude Tonge, Bergen op Zoom, Breda/Rosendaal, Zelzate/Gent en Brugge. De haltetaxi wordt uitgevoerd door de vervoerders die gemeenten hebben gecontracteerd voor doelgroepenvervoer. De Westerschelde Ferry BV verzorgt het fietsvoetveer middels een inbesteding als Dienst van Algemeen Economisch Belang.



¹ Het fietsvoetveer valt niet onder de Wet personenvervoer 2000

2. Ov-aanbod

In 2024 werd het busvervoer en de haltetaxi nog uitgevoerd conform het beleidsplan *Nieuwe Lijnen* uit 2013.

Dit beleid verdeelt het ov-aanbod in: kernnetlijnen, spitslijnen, scholierenlijnen, buurtbuslijnen, toeristenlijnen en haltetaxi.

De afbeelding hieronder toont de verschillende buslijnen in de provincie Zeeland per januari 2024. De lijnen van de haltetaxi staan niet op deze kaart.



Met ingang van 30 juni 2024 is lijn 19 (Hulst-Antwerpen-Breda) aangepast zodat er nu rechtstreeks van Hulst naar Roosendaal wordt gereden. Afgezien hiervan is het lijnennet ten opzichte van 2023 niet aangepast.

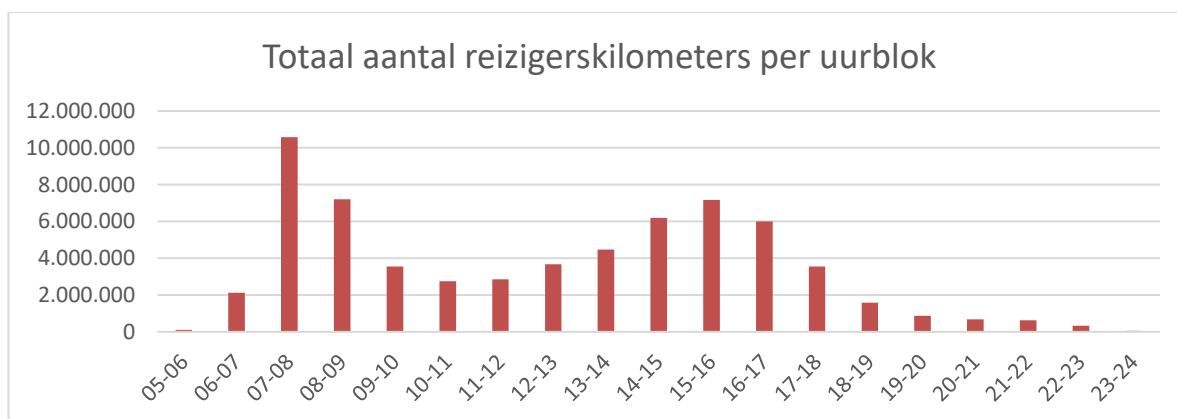
3. Kerncijfers 2024

3.1. Reizigerskilometers

Het aantal reizigerskilometers vertegenwoordigt de som van alle door reizigers afgelegde afstanden.

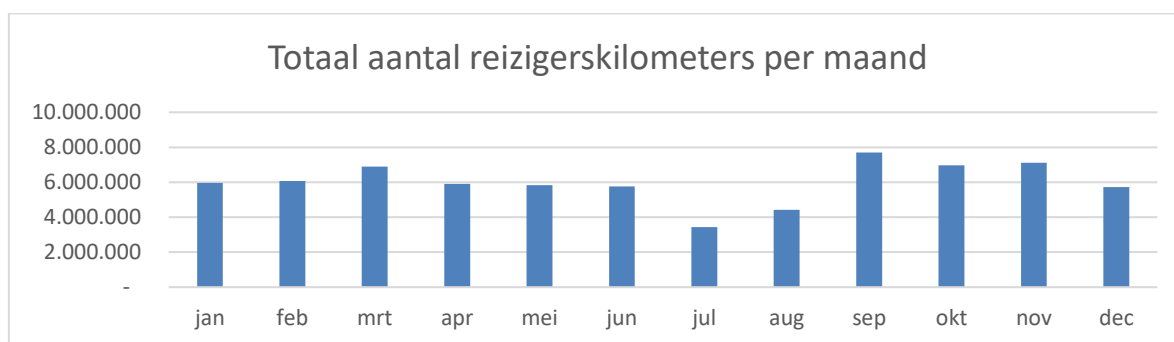
'Reizigers hebben in 2024 in Zeeland totaal 71.787.076 kilometers gereden, waarvan 64,4 miljoen op werkdagen (gem. 12,9 miljoen per werkdag); 4,3 miljoen op zaterdagen en 3,0 miljoen op zondagen.'

De grafiek met het aantal reizigerskilometers per uurblok laat zien dat veel reizigers (veelal scholieren en studenten) in de ochtendspits reizen tussen 7-9 uur. Vanaf 13 uur reizen ze al weer huiswaarts met een piek tussen 15-16 uur. Dit laat zien dat de middagspits in Zeeland afwijkt van de middag/avondspits in de rest van Nederland, waar de spits zich later op de dag aandient.



Bron: Connexxion MIPOV K9.

Gezien het hoge percentage reizigers dat scholier of student is, kennen de maanden met een schoolvakantie relatief minder reizigerskilometers.



Bron: Connexxion MIPOV K9.

3.2. Vertrek- en aankomstpunctualiteit

De vertrekpunctualiteit van het busvervoer wordt gemeten door het vergelijken van de daadwerkelijke vertrektijden van bussen met de geplande dienstregeling bij vooraf afgesproken (meet-)halten. Een bus wordt als 'op tijd' beschouwd als deze binnen de vooraf bepaalde marge rondom de geplande vertrektijd van een halte vertrekt.

Volgens de concessie mag een bus nooit eerder vertrekken bij een halte dan in de dienstregeling staat aangegeven.

We willen ook niet dat de bus veel later vertrekt dan in de dienstregeling staat aangegeven. Uitzondering daarop is als een bus een aansluiting biedt op een andere bus of trein. Als die bus te laat op de halte gaat arriveren, willen we dat de aansluitende bus 5 minuten op de vertraagde bus/trein wacht.

'Vertrekpunctualiteit: Op beginhalten, aansluitpunten, knooppunten en overstappunten is Connexxion in 2024 321.939 van de 322.643 metingen niet te vroeg vertrokken (99,8%).'

Hierbij dient te worden opgemerkt dat vanwege verwachte drukte een rit soms met twee bussen wordt gereden. Een volle bus vertrekt dan bewust eerder om plaats te maken op de halte voor de tweede bus. Deze tweede bus vertrekt dan niet te vroeg. Volgens Connexxion is er in 2024 daarom in nagenoeg 100% van de ritten niet te vroeg vertrokken.

De aankomstpunctualiteit van het busvervoer wordt gemeten door het vergelijken van de daadwerkelijke aankomsttijden van bussen met de geplande dienstregeling. Een bus wordt als 'op tijd' beschouwd als deze binnen de vooraf bepaalde marge rondom de geplande vertrektijd van een halte aankomt. Deze marge varieert per type halte.

'Aankomstpunctualiteit: Op 78 meetpunten (aansluitpunten, knooppunten, overstappunten en eindhalten) is Connexxion in 2024 330.790 van de 355.160 metingen niet te laat aangekomen (93,1%). Dat is ruim beter dan de concessienorm van 85%.'

3.3. Rituitval

Rituitval kan diverse oorzaken hebben, zoals personeelstekorten, technische storingen of operationele problemen. De gevolgen hiervan raken niet alleen individuele reizigers, maar hebben ook bredere maatschappelijke en economische impact.

Rituitval kan binnen de concessie worden onderverdeeld in **verwijtbare** en **niet-verwijtbare** uitval. Verwijtbare uitval wordt veroorzaakt door factoren binnen de invloedssfeer van de vervoerder, zoals personeelsplanning, materieelbeheer of operationele beslissingen. Niet-verwijtbare uitval is het gevolg van externe omstandigheden, zoals extreme weersomstandigheden, onvoorziene wegafsluitingen of overmachtssituaties.

'Rituitval: De rituitval is gedaald van 4,51% in 2023 naar 1,15% in 2024. Hiervan is 1,06% verwijtbaar.'

Nadat in het begin van 2024 de rituitval ten opzichte van 2023 sterk was verbeterd, is in de laatste maanden van 2024 weer een toename waargenomen. Naast onze eigen constatering uit de cijfers, kwamen hier ook klachten van reizigers en vragen over de oorzaken en mogelijke oplossingen over binnen. Dit heeft geleid tot indringende gesprekken met Connexxion, waarbij acties door Connexxion zijn neergelegd om het onderhoud van de bussen te verstevigen en een extra gezamenlijke actie om het personeelstekort op te lossen. De gemaakte afspraken dienen om te voorkomen dat boetes door de Provincie Zeeland worden opgelegd als rituitval te hoog blijft.

3.4. Aantal klachten / klantreacties

Het busvervoer in Zeeland is een cruciale schakel in de bereikbaarheid van de regio. Voor veel inwoners en bezoekers vormt het openbaar vervoer een belangrijke manier om zich te verplaatsen, zowel binnen als buiten de provincie. Een goed functionerend busnetwerk draagt bij aan de leefbaarheid, maar reizigers ervaren ook knelpunten en problemen in de dienstverlening.



Binnen de huidige concessie heeft Connexxion een classificatie opgesteld om klantreacties en klachten te categoriseren. De ingediende klachten bestrijken diverse aspecten van het openbaar vervoer, waaronder punctualiteit, rituitval, toegankelijkheid, zitplaatsbeschikbaarheid, de kwaliteit van voertuigen en haltes, informatievoorziening en sociale veiligheid.

Uit de verzamelde gegevens blijkt dat de meeste klachten betrekking hebben op rituitval (236 meldingen), de houding van het personeel (115 meldingen) en punctualiteit (107 meldingen). Ook rijstijl van de chauffeur (62 meldingen) en defecte ov-chipapparatuur of storingen (85 meldingen) worden regelmatig genoemd. Andere categorieën, zoals dienstregeling en tariefstructuur, kennen daarentegen nauwelijks klachten. Eventuele positieve klantreacties zijn ook meegeteld.

3.5. Aantal incidenten

Binnen de concessie registreert Connexxion alle incidenten die hebben plaatsgevonden bij de uitvoering van de concessie. Het doel is om inzicht te bieden in de aard, oorzaken en gevolgen van deze incidenten, evenals mogelijke maatregelen ter preventie. Landelijk is echter een indeling in drie categorieën afgesproken op basis van ernst:

A-incidenten: Zeer ernstige incidenten met dodelijke slachtoffers, zwaar letsel of grote materiële schade, zoals ernstige busongevallen.

B-incidenten: Middelzware incidenten met letsel, verstoringen of aanzienlijke schade, zoals aanrijdingen met beperkte impact of agressie zonder ernstig letsel.

C-incidenten: Minder ernstige incidenten, zoals kleine technische storingen, lichte overlast of incidenten zonder direct gevaar, bijvoorbeeld een bus die uitvalt of zwartrijders die weigeren uit te stappen.

In 2024 vonden in het openbaar vervoer in Zeeland in totaal 124 incidenten plaats. Hiervan werden 10 geclassificeerd als A-incidenten, de meest ernstige categorie. Daarnaast waren er 96 B-incidenten en 18 C-incidenten, die minder zwaarwegend zijn.

3.6. Exploitatiebijdrage

Conform de concessiebeschikking geeft de Provincie Zeeland jaarlijks een subsidie in de vorm van een exploitatiebijdrage. Deze bijdrage bedraagt 12,8 miljoen euro (prijsspeil 1-1-2014) en wordt jaarlijks aangepast op basis van afgesproken meer- en minderwerk, extra buurtbussen en verder geïndexeerd met de inflatie. Daarnaast heeft Connexxion de mogelijkheid om voor 0,3 miljoen euro (prijsspeil 1-1-2014) een toeristennet te bieden. Connexxion heeft in 2024 geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een toeristennet aan te bieden.

Het Rijk heeft middelen aan de Provincie ter beschikking gesteld, waarmee in 2024 tariefverhoging voor de reizigers kon worden voorkomen. Daarmee is voorkomen dat een tariefverhoging van 11,7% moest worden doorgevoerd bij Connexxion. Ter compensatie krijgt Connexxion hiervoor structureel ruim 1,1 miljoen euro extra bijdrage.

Op grond van de afspraken (het vervoerplan 2024) is aan Connexxion in 2024 voor een bedrag van bijna 21,9 miljoen aan voorschotten uitgekeerd. Connexxion dient uiterlijk in juli 2025 de verantwoording voor het jaar 2024 in te leveren, waarbij o.a. de rituitval en het meerwerk nog verrekend dienen te worden. De exploitatiebijdrage 2024 zal in de loop van het najaar 2025 definitief worden vastgesteld.

3.7. Reizigersopbrengsten

In de huidige concessie is Connexxion opbrengstverantwoordelijk. Dat houdt in dat Connexxion verantwoordelijk is voor reizigersbehoud en -groei en daar ook verschillende marketing- en communicatieacties voor inzet. Hoe meer betalende reizigers, hoe meer opbrengsten voor Connexxion.



De totale opbrengsten in 2024 waren 14,4 miljoen euro.

Aan directe kaartverkoop, abonnementen en Zeeland Voordeel reizen kwam 8,7 miljoen binnen.

Van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen kwam 5,7 miljoen, bijna 40%, binnen voor het vervoer van studenten.

3.8. Ov klantenbarometer

Het Ov-Klantenbarometeronderzoek is een landelijk onderzoek uitgevoerd in opdracht van CROW.

Zie <https://www.ov-klantenbarometer.nl/mosaic/ov-klantenbarometer/>

De enquêteurs vragen de reizigers tijdens een rit of vaart een vragenlijst in te vullen over verschillende aspecten van hun rit of vaart. Ongeveer 30% van de reizigers gaf daar in 2024 gehoor aan. In totaal vulden zij landelijk 108.122 vragenlijsten in.

Op de vraag hoe vaak men met de bus reist, geeft 80% van de geënquêteerden aan dit minimaal één dag per week of vaker te doen. Ruim de helft (52%) reist zelfs 4 of meer dagen per week.

Het regionale ov scoort in 2024 gemiddeld een 7,8. De Zeeuwse busconcessie scoort gemiddeld een 8,0. Uit de resultaten blijkt dat reizigers de reiservaring in Zeeland op veel punten positief beoordelen. Zo gaven ze een indrukwekkende 8,9 op het gemak van instappen, het perron en de afstand tot een halte. Ook het gevoel van veiligheid tijdens de rit werd met een 8,6 hoog gewaardeerd, en de Zeeuwse chauffeurs ontvingen een 8,5 voor klantvriendelijkheid.

Tegelijkertijd is er ook ruimte voor verbetering. Het aantal ritten per dag (frequentie) kreeg een tiende punt minder en de informatievoorziening over vertragingen en uitval werd als net voldoende beoordeeld.



4. Overige informatie

4.1. Verlenging huidige concessie

Per brief van 11 juli 2024 is PS geïnformeerd over de verlenging van de huidige concessie.

Dit onder gelijklopende voorwaarden, behoudens enkele afwijkingen, voor een periode van 2 jaar van 15 december 2024 tot en met 12 december 2026. De afwijkingen betreffen het gedogen van de invoering van de flex, de invoering van ov-pay (en daarmee de uitfasering van de ov-chipkaart, in lijn met de landelijke planning) en de vervanging van de aardgasbussen door schonere dieselmotors.

Van beide kanten is benadrukt dat alle eisen uit de huidige concessie blijven gelden, waaronder die met betrekking tot stiptheid en punctualiteit in de uitvoering.

4.2. Aanbesteding nieuwe concessie

In 2024 is de aanbesteding voor de nieuwe ov-concessie voorbereid, hetgeen veel arbeidsuren heeft gekost. Na de inschrijvingsperiode zijn er in december twee biedingen ontvangen. In 2025 is de concessie gegund aan EBS, die het vervoer vanaf december 2026 zal uitvoeren.

4.3. Uitvoering regionale mobiliteitsstrategie (RMS)

In 2024 zijn stappen gezet voor de voorbereiding van de uitrol van de flex, de oprichting van de mobiliteitscentrale en tevens de aanschaf en inrichting van de digitale systemen.

Hier zit uiteraard een wisselwerking met de huidige concessie die, na gebiedsgerichte invoering van de flex, vanaf 2025 stap voor stap toegroeit naar de nieuwe dienstregeling.

Over de uitvoering van RMS wordt PS via kwartaalrapportages geïnformeerd.

Colofon

Tekst

Provincie Zeeland

Beeld

Beeldbank

Contact

www.zeeland.nl

Copyright foto's: Provincie Zeeland

Copyright afbeelding "Kidsdagkaart" en afbeelding "De bus is stapel gek op jou": Transdev Nederland

www.zeeland.nl