

**Onderwerp**

Jaarrapport OV-Oost 2014

Kern mededeling:

Het Jaarrapport OV-Oost 2014 wordt ter kennisneming aan Provinciale Staten aangeboden.

Mededeling:

Flevoland werkt sinds 2011 op het gebied van het beheer van openbaar vervoer nauw samen met Overijssel en Gelderland. Gezamenlijk hebben de drie provincies een beheerorganisatie voor het concessiebeheer gevormd: OV-Oost. Hierin werken medewerkers van de drie provincies samen aan het beheer van de Oost-Nederlandse OV-concessies.

Voor u ligt het jaarrapport 2014 van OV-Oost. Dit rapport beschrijft in hoofdlijnen de belangrijkste indicatoren voor 2014 voor de concessies die in beheer waren van het uitvoeringscluster OV-Oost. Daarnaast wordt ingegaan op de nieuwe concessies die als gevolg van het opheffen van de plusregio's aan OV-Oost zijn toegevoegd, te weten de multimodale concessies Twents (regio Twente) en Breng (regio Arnhem Nijmegen). De concessies zijn multimodaal omdat zij zowel trein- als busverbindingen bevatten.

Het Jaarrapport Openbaar Vervoer OV-Oost 2014 bevat geen informatie over de concessies Lelystad-Stad en Almere Streek en Stad omdat deze zijn gedelegeerd aan de beide gemeenten. Lelystad en Almere verzorgen zelfstandig hun monitoring en verslaglegging

Registratienummer

1810185

Datum

10 november 2015

Auteur

R.E. de Kuyper

Afdeling/Bureau

RE

Openbaarheid

Passief openbaar

Portefeuillehouder

Stuivenberg, A.

Ter kennisname aan PS en

burgerleden

Bijlagen

Naam bijlage:	eDocs nummer:	Openbaar in de zin van de WOB (ja/nee aangeven)
Jaarrapport Openbaar Vervoer OV-Oost 2014	1809749	ja

Ter inzage in de leeskamer

Naam bijlage:	eDocs nummer:	Openbaar in de zin van de WOB (ja/nee aangeven)
		Tot

1809749

Jaarrapport OV 2014

OV-Oost



Definitieve versie oktober 2015



Woord vooraf

Voor u ligt het eerste Jaarrapport OV van het samenwerkingsverband OV-Oost. Dit samenwerkingsverband is de gezamenlijke beheerorganisatie van de provincies Gelderland, Overijssel en Flevoland (exclusief Almere en Lelystad) ten behoeve van het openbaar stads- en streekvervoer. In 2015 zijn, als gevolg van de opheffing van de WGR+ regeling, ook de Stadsregio's Arnhem – Nijmegen en Twente toegetreden tot OV-Oost. Het beheer van de openbaar vervoerconcessies omvat zowel bus- regionale trein- als een groot deel van de regiotaaxicontracten. In het samenwerkingsverband OV-Oost werken ca. 15 mensen die in dienst zijn bij één van de drie deelnemende provincies maar gezamenlijk werken voor het hele gebied van de drie provincies. OV-Oost is gehuisvest in het provinciehuis van Gelderland en wordt hiërarchisch aangestuurd door de Teammanager Uitvoering Werken van de provincie Gelderland. Er is een regelmatig overleg tussen de teammanagers van de drie provincies om provinciegrens overstijgende onderwerpen te behandelen.



Sinds 2011 werken in OV-Oost ambtenaren van de drie provincies nauw samen om het contractbeheer van de openbaar vervoerconcessies op een efficiënte en professionele manier uit te voeren. Efficiency en professionaliteit zijn nodig; immers, de totale overheidsbijdrage aan het OV van de drie provincies tezamen bedroeg in 2014 ongeveer 165 miljoen euro, inclusief de toetredende stadsregio's. Onder meer door specialisatie van medewerkers op specifieke onderwerpen en door concessiebeheerders concessies van verschillende provincies te laten beheren, wordt een grote mate van synergie bereikt.

Deze aanpak heeft geresulteerd in een structurele en eenduidige opzet om de monitoring van het openbaar stads- en streekvervoer. Onder het motto "meten is weten" wordt met behulp van "mystery guest-onderzoek" op straat (uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventem) en analyse van de gegevens uit de voertuigvolgsystemen, per kwartaal een rapport opgeleverd. Verder wordt gebruik gemaakt van het jaarlijkse landelijke onderzoek OV Klantenbarometer, dat inzicht geeft in de mate waarin reizigers tevreden zijn over "hun" openbaar vervoer. Met behulp van alle genoemde gegevens kunnen de concessiebeheerders de vervoerders aansturen en zo nodig corrigeren. De kwartaalrapportages omvatten zowel kwantitatieve als kwalitatieve aspecten en maken het mogelijk om de prestaties van de verschillende vervoerders onderling te vergelijken.

Dankzij deze gemeenschappelijke opzet in Oost Nederland is het mogelijk om onderhavig Jaarrapport 2014 OV-Oost voor management en bestuur te presenteren. Het Jaarrapport OV 2014 OV-Oost omvat de belangrijkste indicatoren van de openbaar vervoerconcessies in Oost Nederland in 2014.

Peter van den Boogaard
Manager concessiebeheer en monitoring

Inleiding

Dit rapport beschrijft in hoofdlijnen de belangrijkste indicatoren voor 2014 voor de concessies die in beheer waren van het uitvoeringscluster OV-Oost. Daarnaast wordt ook ingegaan op de nieuwe concessies die als gevolg van het opheffen van de plusregio's¹ aan OV Oost zijn toegevoegd, te weten de multimodale concessies Twents (regio Twente) en Breng (regio Arnhem Nijmegen). De concessies zijn multimodaal omdat zij zowel trein- als busverbindingen bevatten.

Opbouw jaarrapport

Dit document rapporteert de belangrijkste cijfers op hoofdlijnen om het bestuur en andere belanghebbenden inzicht te bieden in de resultaten van 2014. Als belangrijkste pijlers voor de rapportage zijn de volgende items gekozen:

Deel 1 Financiën

1. *Exploitatiebijdrage*. Openbaar vervoer is in meer of mindere mate afhankelijk van overheidbijdragen. De reizigersopbrengsten (ofwel de opbrengsten uit de verkoop van vervoerbewijzen) zijn onvoldoende om het vervoersaanbod te realiseren. Soms zijn ook derdengeldstromen (geld van gemeenten of bedrijven) beschikbaar om het vervoersaanbod in stand te houden. Voor het gebruik van het spoor dient ook nog een gebruikersvergoeding te worden betaald. Ook deze kosten worden gerapporteerd.
2. *Reizigeropbrengsten*. De verkoop van vervoerbewijzen en de onderlinge verrekening daarvan² vormen de reizigeropbrengsten. Als gevolg van verdeelproblematiek (verkochte abonnementen en kaarten worden verdeeld aan de hand van het gebruik tussen vervoerders en concessies) zijn de opbrengsten pas laat inzichtelijk. Dit jaarrapport gaat uit van de meest recente opgaven over 2014 van vervoerders in mei 2015. Het betreft de opgaven van vervoerders waar nog geen accountantscontrole over heeft plaatsgevonden.
3. *Kostendekkingsgraad*. Deze graad kan aan de hand van de exploitatiebijdrage en de reizigeropbrengsten worden berekend. Het geeft aan in hoeverre de reizigeropbrengsten de totale kosten van het openbaar dekken.

Deel 2 Kwaliteit & Gebruik

4. *Rituitval*. Het aandeel ritten dat is uitgevallen.
5. *Punctualiteit*. Het aandeel ritten dat op tijd is vertrokken (vertrekpunctualiteit) en op tijd is aangekomen (aankomstpunctualiteit). De definitie van op tijd is afgeleid uit besteksteksten van de betreffende concessies.
6. *Reizigerskilometers*. Het aantal kilometers dat reizigers in de concessies hebben gereisd. De basis voor deze cijfers zijn OV-chipkaarttransacties. Omdat ook met papieren vervoerbewijzen kan worden gereisd, is ook een inschatting voor dit aandeel gemaakt.

Deel 3 Klantwaardering

7. *Algemene waardering reizigers*. Algemeen rapportcijfer OV toegekend door bus- en treinreizigers in de maand november. Dit beoordelingscijfer wordt jaarlijks in maart bekend gemaakt.
8. *Veiligheidsbeleving*. Beleving van de veiligheid van reizigers op de halte en in het voertuig. Deze beleving wordt gelijktijdig met de algemene waardering gemeten en gerapporteerd.

¹ Zeven stedelijke plusregio's (eerder bekend als de kaderwetgebieden) hadden als OV-autoriteit de bevoegdheid om concessies te verlenen en beheren. Deze verantwoordelijkheid is per 1 januari 2015 overgedragen naar de betreffende provincies.

² Opbrengsten zoals verkochte abonnementen en proposities worden aan de hand van OV-chipkaarttransacties verdeeld tussen vervoerbedrijven.

Deel 1 Financiën

Exploitatiebijdragen

Onderstaande tabel verschaft inzicht in de bijdragen die voor de exploitatie in 2014 zijn aangewend. Bij treinverbindingen is dit inclusief de gebruiksvergoeding voor het gebruik van het spoor.³ Voor OV-Oost gaat het in totaal om bijna 165 miljoen euro in 2014:

- Voor Gelderland inclusief Breng was dit in totaal 106,1 miljoen euro; exclusief deze voormalige stadsregio, was dat 64 miljoen euro.
- Overijssel droeg inclusief Twente voor het exploitatiejaar 2014 in totaal 52,1 miljoen euro bij aan bus en treinconcessies (exclusief regio Twente was dat 29,5 miljoen euro).
- Flevoland droeg aan het streekvervoer IJsselmond 7,3 miljoen euro bij.⁴

Bus		Trein	
Achterhoek Rivierenland	€ 14.863.949	Achterhoek Rivierenland	€ 18.546.665
IJsselmond Overijssel	€ 3.055.101	Zwolle Kampen	€ 1.243.010
Veluwe	€ 27.428.618	Valleilijn	€ 3.219.761
Twente	€ 16.790.240	Twents	€ 5.788.589
IJsselmond Flevoland	€ 7.307.320	Enschede - Gronau ⁵	€ 267.917
Midden Overijssel	€ 17.569.205	Vechtdallijnen ⁶	€ 7.705.277
Breng-bus	€ 39.302.247	Breng-trein	€ 2.739.663

Tabel 1: Exploitatiebijdragen bus en trein

Reizigersopbrengsten

In mei hebben de vervoerbedrijven de reizigersopbrengsten gerapporteerd. De cijfers zijn een opgave waarover nog geen accountantscontrole heeft plaatsgevonden. De totale reizigersopbrengsten 2014 in het gebied dat OV-Oost in beheer heeft bedragen bijna 159 miljoen euro. Deze opbrengsten (inclusief de studenten OV-bijdragen) zijn onder te verdelen naar:

- Gelderland (inclusief Breng) 102,9 miljoen,
- Overijssel (inclusief Twente) 50,4 miljoen en
- IJsselmond (Flevoland) 5,3 miljoen euro.

Een andere onderverdeling die kan worden gemaakt is die naar modaliteit:

- Trein 53,7 miljoen en
- Bus 105,0 miljoen euro.

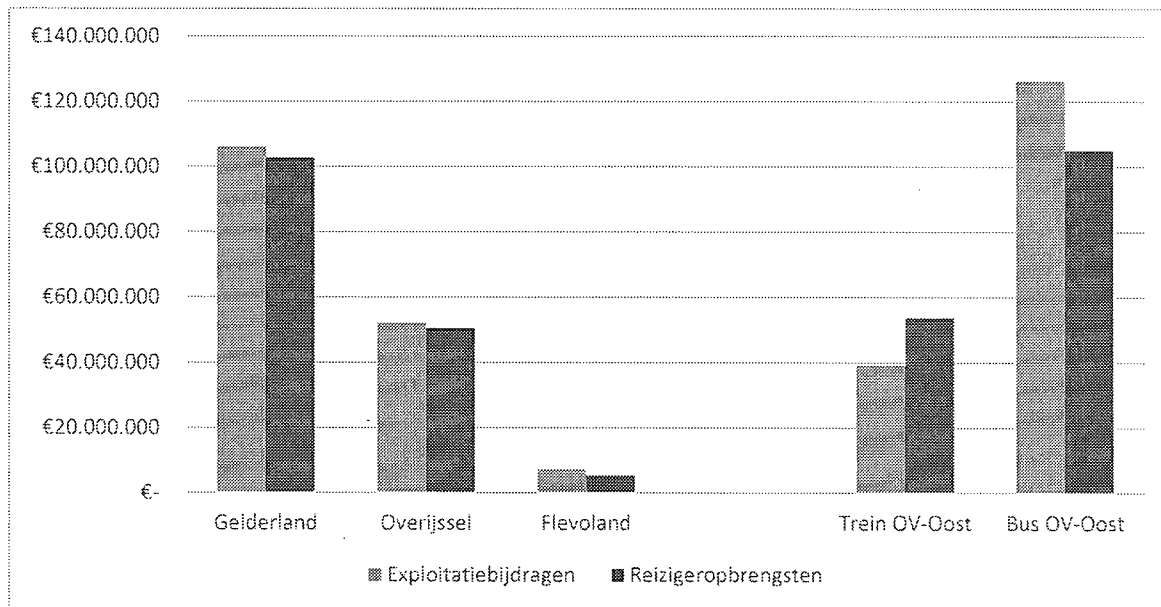
Een en ander is ook weergegeven in grafiek 1.

³ Voor het gebruik van het spoor dient een vergoeding aan Prorail te worden betaald.

⁴ De exploitatiebijdragen van Lelystad en Almere zijn niet opgenomen in deze rapportage. Flevoland heeft het stadsvervoer Almere en Lelystad aan de betreffende gemeenten gedelegeerd. Ook het streekvervoer tussen Almere en de Randstad heeft Flevoland aan Almere gedelegeerd.

⁵ De exploitatiebijdrage van Overijssel is voor 2014 € 267.917 (de gebruiksvergoeding en 1/3 van de exploitatiebijdrage).

⁶ De opgave hier is totaal van Almelo Mariënberg (€ 1.208.432) en Zwolle Emmen (€ 6.496.845). De feitelijke bijdrage van Overijssel partner in de laatstgenoemde Vechtdallijn bedraagt 65% € 4.157.981).

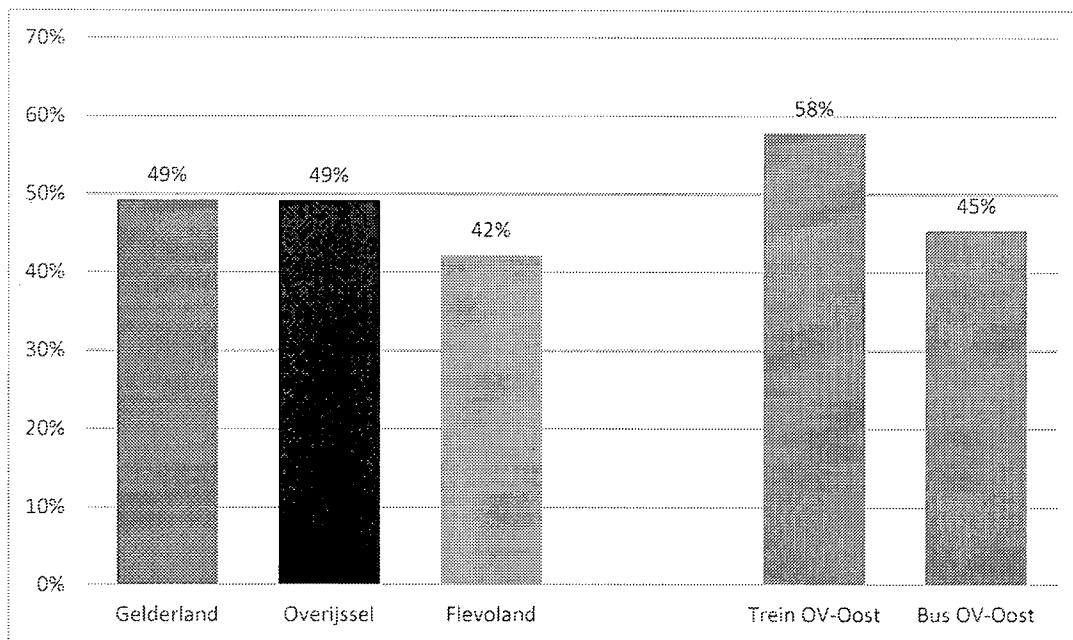


Grafiek 1: exploitatiebijdragen en reizigeropbrengsten

Kostendeckingsgraden

Door de reizigersbijdragen te delen door de totale kosten van het openbaar vervoer (dus de som van reiziger- en exploitatiebijdragen) kan de kostendeckingsgraad worden berekend. Het gaat hier echter niet om de daadwerkelijke kosten van het vervoerbedrijf (dit kan als gevolg van aanbestedingsresultaten hoger of lager liggen), maar om de kosten die in rekening worden gebracht aan de opdrachtgevende overheden.

Traditioneel wordt gestreefd naar een kostendeckingsgraad van 50%. De kostendeckingsgraden die voor trein worden geboekt liggen boven de 50%. De kostendeckingsgraden van de meeste busconcessies blijven onder de 50%. De kostendeckingsgraad 2014 voor OV-Oost bedraagt 48,9%.



Grafiek 2: kostendeckingsgraden

Deel 2 Kwaliteit en gebruik

Er zijn diverse manieren om de kwaliteit van de dienstuitvoering te meten. Zo kan er gebruik worden gemaakt van ICT maar ook kan steekproefonderzoek plaatsvinden. In Oost Nederland is er voor gekozen om gebruik te maken van mystery guests. Zo reizen veldwerkers onaangekondigd mee met de trein en bus om de kwaliteit van het vervoer te meten. Ze letten niet alleen op aspecten als punctualiteit en rituitval, maar ook op zaken als reinheid van het materieel en actuele reisinformatie op het voertuig.

Maandelijks worden de waarnemingen van de veldwerkers gedeeld met de vervoerders, opdat ze kunnen reageren en eventueel actie erop ondernemen. Ieder kwartaal verschijnt er een conceptrapportage. Na bespreking wordt een definitieve versie opgesteld. Aan het eind van het jaar worden jaarcijfers gemaakt. Onderstaande tabellen geven die "jaarscores" van alle treinverbindingen weer die in 2014 door OV-Oost werden beheerd. Vanaf 2015 worden ook de treinverbindingen Zutphen Hengelo Oldenzaal (Twents) en Arnhem Doetinchem (Breg) gemeten.

KPI's	Arnhem-Winterswijk	Zutphen-Winterswijk	Apeldoorn-Zutphen	Almelo-Marienberg	Arnhem-Tiel	Zwolle-Kampen	Zwolle-Emmen	Amersfoort-Ede
Rituitval	0,3% ✓	0,7% ✓	1,4% ✗	1,4% ✗	1,0% ✗	0,7% ✓	0,7% ✓	0,0% ✓
Punctualiteit aankomst (niet te laat)	93,8% ✓	97,2% ✓	99,7% ✓	97,6% ✓	96,3% ✓	98,6% ✓	95,7% ✓	98,6% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	99,7% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te laat)	95,4% ✓	98,2% ✓	100,0% ✓	96,5% ✓	98,6% ✓	98,3% ✓	98,3% ✓	98,3% ✓
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓

KPI's	Usselmond	Midden Overijssel	Stad Apeldoorn	Veluwe	Achterhoek	Rivierenland
Rituitval	0,0% ✓	0,3% ✓	1,0% ✗	0,7% ✗	0,6% ✗	0,3% ✗
Punctualiteit aankomst (niet te laat)	93,1% ✓	84,4% ✗	94,2% ✓	91,3% ✓	95,8% ✓	91,9% ✓
Punctualiteit vertrek (niet te vroeg)	99,7% ✓	95,9% ✗	91,8% ✗	97,0% ✗	97,1% ✗	96,6% ✗
Punctualiteit vertrek (niet te laat)	94,8% ✓	89,5% ✗	96,2% ✓	88,3% ✗	92,5% ✗	93,2% ✗
Bezetting (reizigers kunnen mee)	100,0% ✓	99,3% ✓	100,0% ✓	99,7% ✓	100,0% ✓	100,0% ✓

Legenda
De iconen achter de scores hebben de volgende betekenis:

- ✓ score op of boven de streefwaarde;
- ✗ score tussen de grens- en streefwaarde (inclusief op grenswaarde);
- ✗ score onder de grenswaarde.

Grenswaarde: 1%-punt onder norm/ richtlijn.

Tabel 2 Uitvoeringskwaliteit 2014

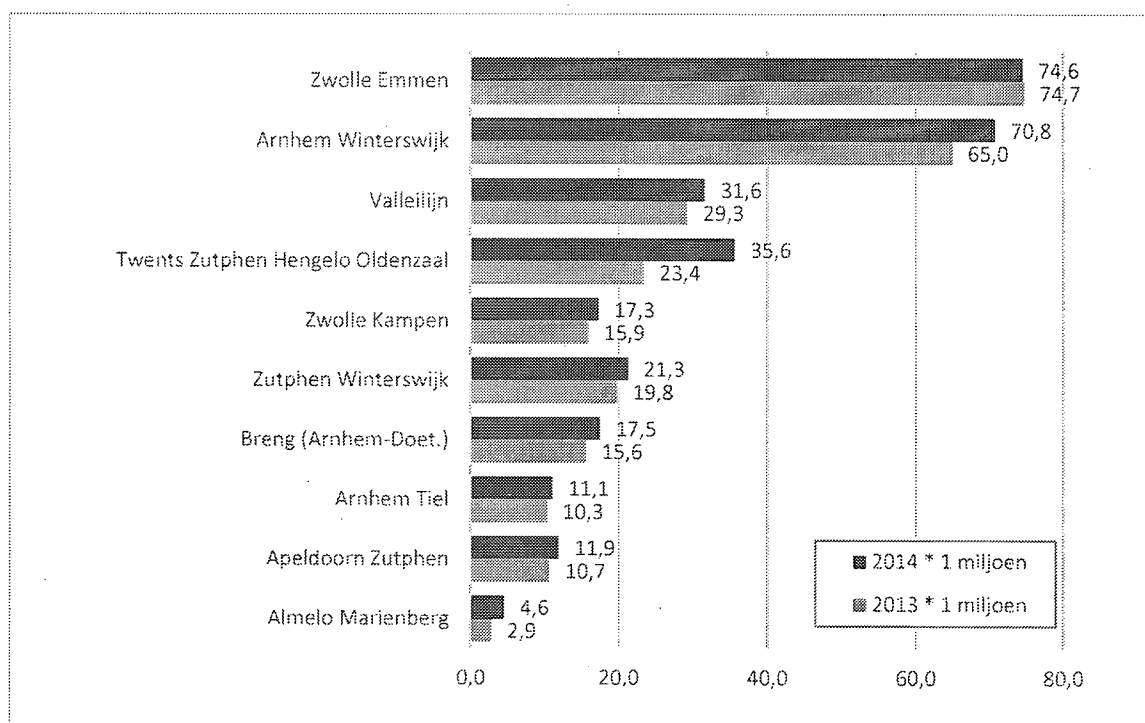
Per treinverbinding of concessie is het resultaat van de mystery guest metingen gerapporteerd. Wanneer het resultaat voldoet aan de gestelde norm of streefwaarde is er een groen vinkje weergegeven. Wanneer 1% onder de norm wordt gescoord (grenswaarde) dan is er een geel exclamatieteken opgenomen. Bij een rood kruis is het resultaat onder de grenswaarde. Let op: het betreft hier een steekproefonderzoek. Als het gaat om rituitval scoort de verbinding Apeldoorn Zutphen volgens ProRailcijfers boven de grenswaarde (namelijk 0,5%). In het jaarrapport 2015 zullen (ook) de kwaliteitcijfers uit de ICT systemen worden gerapporteerd.

Bussen hebben in tegenstelling tot trein geen 'vrije infrastructuur' ter beschikking. Bussen scoren dan ook minder goed dan trein als het gaat om punctualiteit, zoals ook blijkt uit bovenstaande tabel. Ook voor bus geldt dat vanaf dit jaar ook Breg en Twente worden meegenomen in het mystery guest onderzoek.

Reizigerskilometers

Aan de hand van in- en uitcheckgedrag van reizigers kunnen gemaakte reizigerskilometers worden berekend. Reizigerskilometers zijn een goede indicatie voor het gebruik van het openbaar vervoer. Echter, niet alle reizen worden met een ov-chipkaart gemaakt. Om een beeld te geven van het totale gebruik zijn de ov-chipkaartkilometers opgehoogd met inschatting van de reizen die met papieren vervoerbewijzen (zichtkaarten) zijn gemaakt⁷.

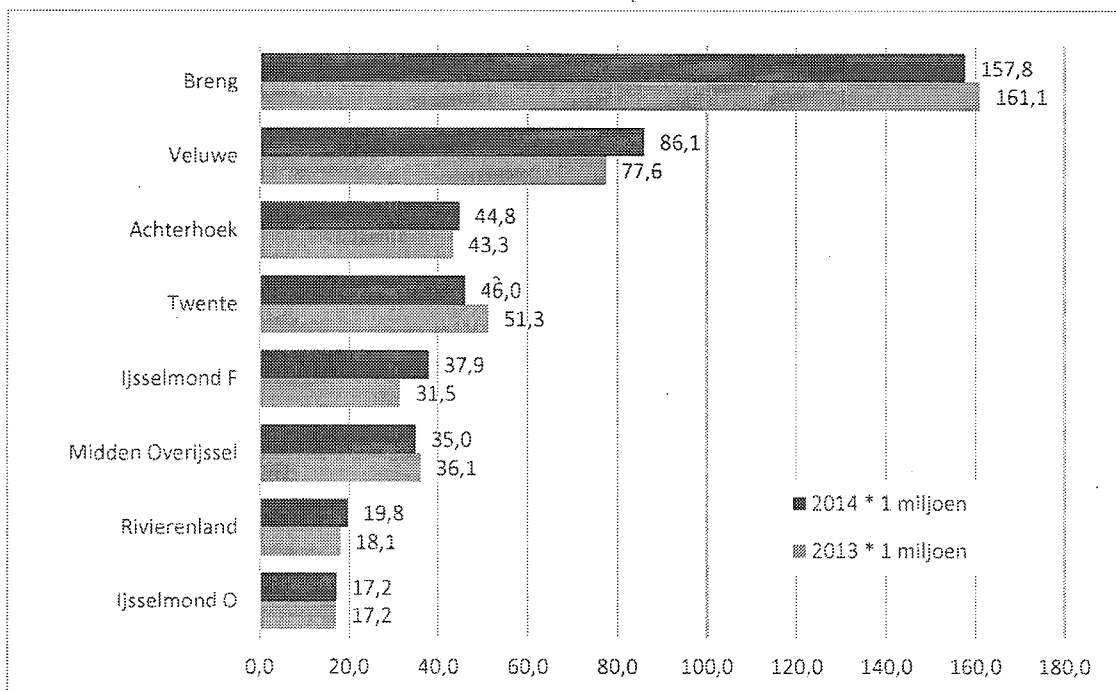
Onderstaande grafieken verschaffen inzicht in de toename van reizigerskilometers. Onderstaande grafiek verschaft inzicht in het gebruik per treinverbinding. Op de verbindingen Zwolle Emmen en Arnhem Winterswijk worden de meeste reizigerskilometers gemaakt.



Grafiek 3: reizigerskilometers treinverbindingen 2014 ten opzichte van 2013

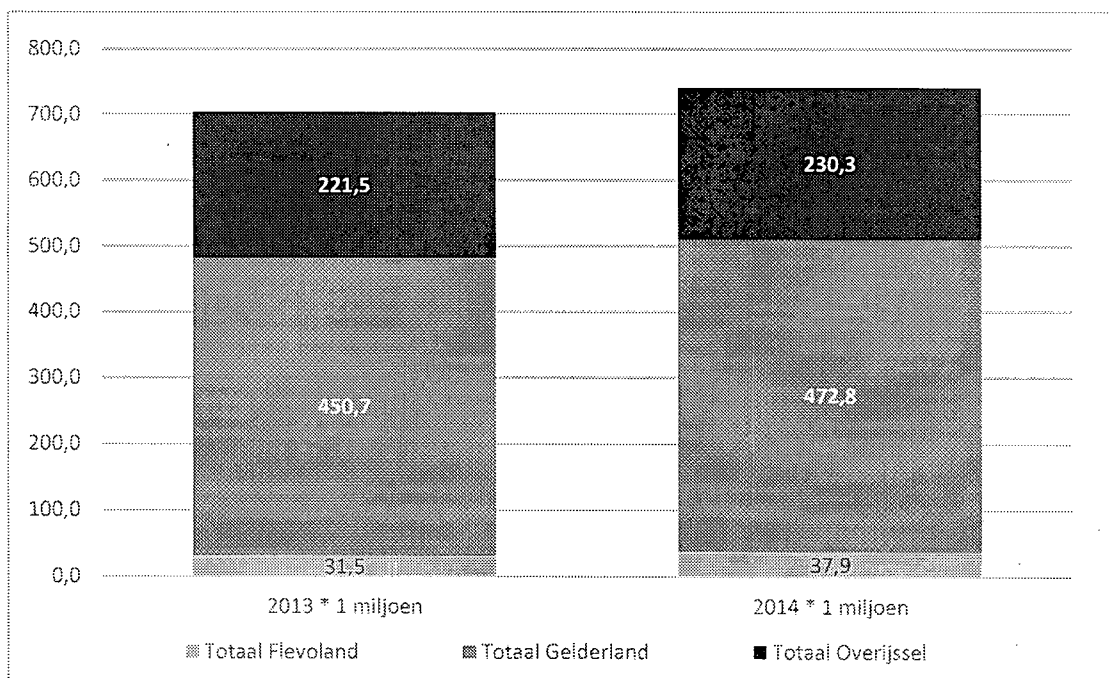
Als het gaat om reizigerskilometers bus, dan is Breng veruit de grootste concessie. In deze concessie is het gebruik echter iets afgenomen. De toename in het Flevolandse deel van IJsselmond wordt deels verklaard door de overdracht van de voormalige HOV-verbinding Lelystad – Emmeloord (+14%). Exclusief deze verbinding is er sprake van een toename van 8,9%.

⁷ Jaarlijks wordt in de OV-klantenbarometer de verhouding tussen papieren vervoerbewijzen en ov-chipkaarten gemeten.



Grafiek 4 reizigerskilometers busconcessies 2014 ten opzichte van 2013

Wanneer de reizigerskilometers trein en bus bij elkaar worden opgesteld dan kan worden gesteld dat er 741 miljoen reizigerskilometers met de OV-chip in 2014 zijn gemaakt. Ten opzichte van 2013 is dat een toename van 5,3%.



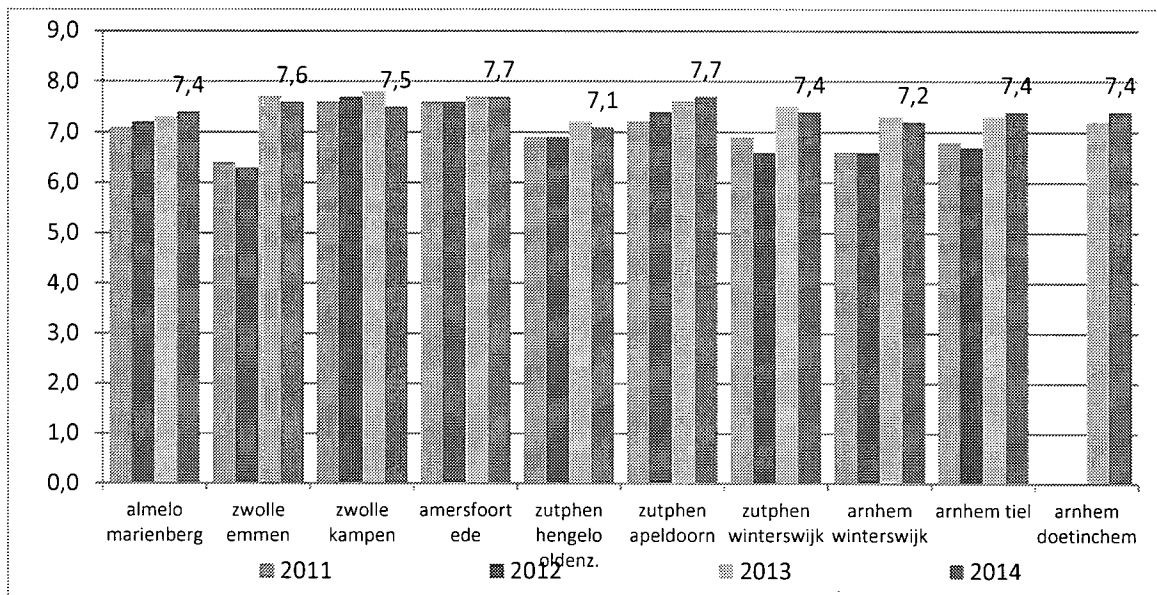
Grafiek 5 reizigerskilometers trein en bus 2014 ten opzichte van 2013

Deel 3 Klantwaardering

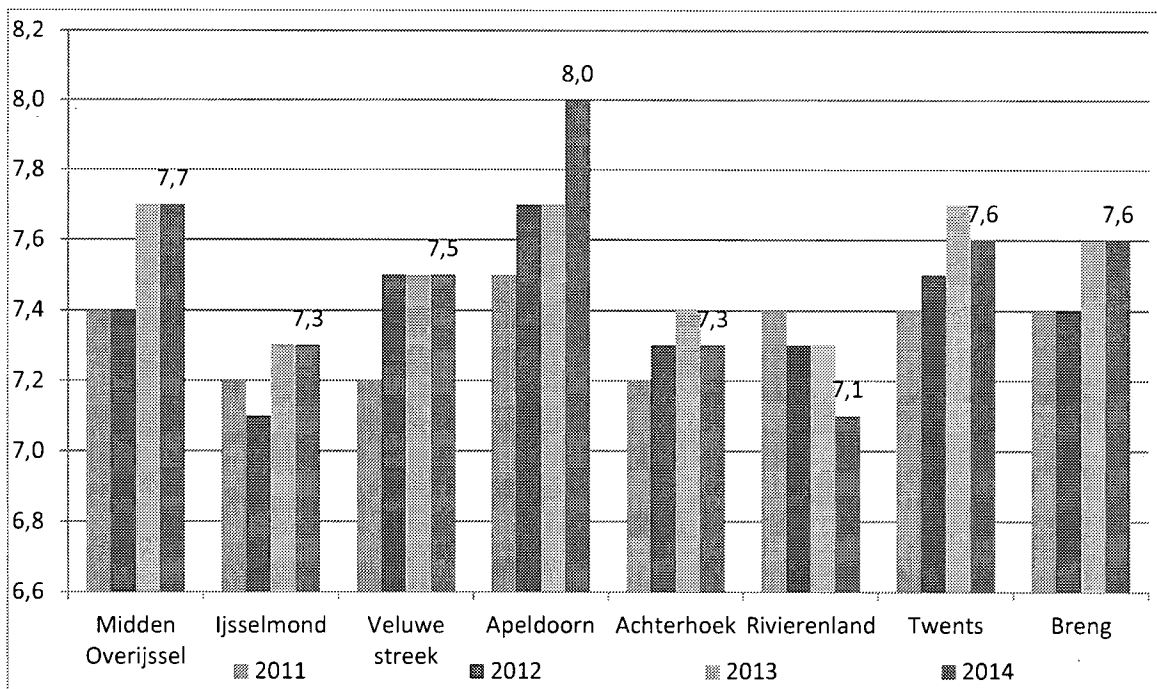
Algemene waardering

Jaarlijks wordt de klantwaardering gemeten in het stad en streekvervoer. Twee treinverbindingen scoren sinds 2011 jaarlijks hoger. Dat is de verbinding Almelo-Marienberg en Apeldoorn-Zutphen. Apeldoorn-Zutphen haalde samen met de verbinding Amersfoort-Ede/ Wageningen landelijk de hoogste score (7,7) als het gaat om gedecentraliseerde spoorlijnen.

Apeldoorn was de landelijk best scorende stadsdienst in 2014. Ten opzichte van 2013 scoort Achterhoek-Rivierenland minder goed.



Grafiek 6 klantwaardering trein 2011-2014: bron ov-klantenbarometer

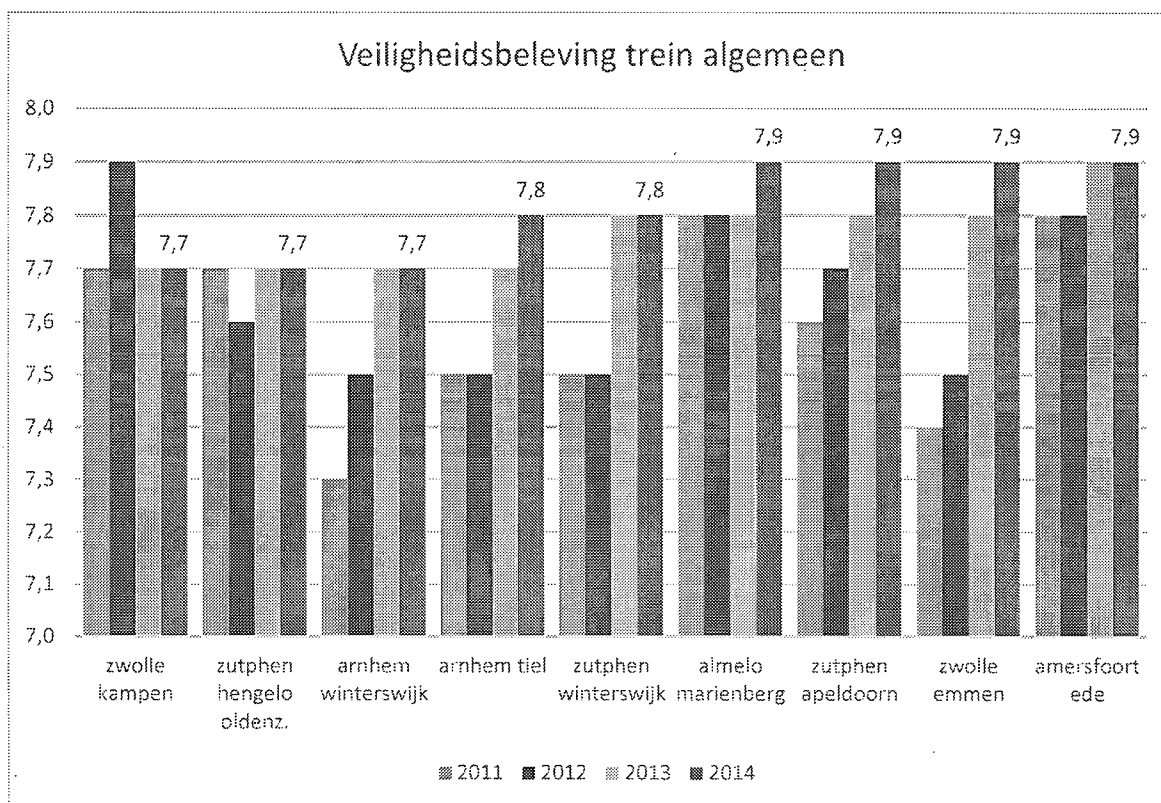


Grafiek 7 klantwaardering bus 2011-2014: bron ov-klantenbarometer

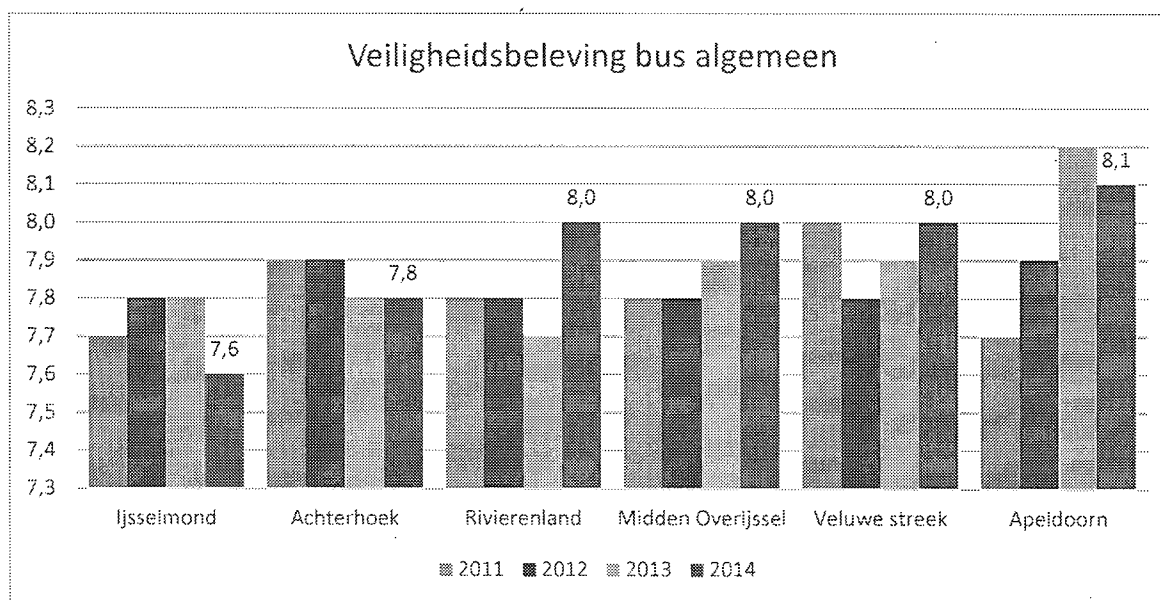
Veiligheidsbeleving

Op de treinverbindingen in Oost Nederland wordt op alle verbindingen ofwel gelijk, ofwel beter t.o.v. 2013 gescoord. Op de verbindingen Zwolle-Emmen en Arnhem-Winterswijk is de situatie t.o.v. 2011 fors verbeterd. Net als bij de verbinding Zwolle-Emmen, scoort de verbinding Zutphen-Apeldoorn jaarlijks beter.

Als het gaat om bus, dan is de veiligheidsbeleving in Apeldoorn en in minder goed dan in 2013.



Grafiek 8 veiligheidsbeleving trein 2011-2014: bron ov-klantenbarometer



Grafiek 9 veiligheidsbeleving bus 2011-2014: bron ov-klantenbarometer

Onderstaande tabel geeft de gemiddelde rapportcijfers van reizigers voor 2104 als het gaat om de veiligheidsbeleving in het algemeen, in het voertuig (rit) en op de instaphalte (station).

Trein	Alge- meen	rit	Instap- halte	Bus	Alge- meen	rit	Instap- halte
almelo marienberg	7,9	8,2	7,6	Achterhoek	7,8	8,1	8,0
amersfoort ede	7,9	8,3	7,9	Apeldoorn	8,1	8,3	7,9
arnhem tiel	7,8	8,1	7,7	IJsselmond	7,6	7,9	7,7
arnhem winterswijk	7,7	8,0	7,7	Midden Overijssel	8,0	8,2	8,1
zutphen apeldoorn	7,9	8,2	7,9	Rivierenland	8,0	8,1	7,9
zutphen hengelo							
oldenz.	7,7	8,0	7,7	Veluwe streek	8,0	8,2	8,1
zutphen winterswijk	7,8	8,1	7,8				
zwolle emmen	7,9	8,2	7,9				
zwolle kampen	7,7	8,2	7,9				

Tabel 3 Veiligheidsbeleving reizigers 2014: bron klantenbarometer

Tweejaarlijks wordt de veiligheidsbeleving onder het personeel van de vervoerbedrijven gemeten. Navolgende tabel geeft de resultaten van 2014, afgezet tegen die van 2012. Personeel van de vervoerbedrijven die voor OV-Oost-concessies werken beoordelen de veiligheid in 2014 gemiddeld met een 7,1. Dit cijfer is evenhoog als in 2012.

Trein	2012	2014	Bus	2012	2014
Achterhoek/Rivierenland	7,1	6,7	Achterhoek/Rivierenland	7,0	7,2
Amersfoort Ede/Wageningen	*	5,9	Veluwe/Apeldoorn	7,2	7,3
Almelo Marienberg	7,0	*	IJsselmond	*	7,7
Zwolle Emmen	7,4	*	Midden Overijssel	7,3	7,5
Zutphen Hengelo Oldenzaal	6,6	n.v.t.	Breng (trein/bus)	6,8	6,9
			Twente (trein/bus)	*	7,3
			Almere stad	*	6,2
			Almere streek	*	5,8
			Lelystad	*	7,6

* te gering aantal waarnemingen

Tabel 4 Veiligheidsbeleving personeel 2014: bron personeelsmonitor