

Impact corona goed zichtbaar in OV-cijfers over 2021

De Jaar- en Trendrapportage 2021 met cijfers over het openbaar vervoer in de provincie Utrecht is zojuist verschenen. Het afgelopen jaar stond grotendeels in het teken van corona en de gevolgen van de maatregelen. Goed nieuws is er ook: dankzij U-Flex is er vaker en meer OV beschikbaar in delen van onze provincie.

Deze Jaar- en Trendrapportage staat net zoals voorgaande editie in het teken van de gevolgen van de coronapandemie. Dit heeft impact op zo goed als alle cijfers, waardoor historische trends doorbroken zijn en overschaduwd door de (ook) voor het openbaar vervoer ingrijpende gevolgen van corona. Cijfers over reizigerswaardering ontbreken omdat men het onderzoek wegens aangescherpte coronamaatregelen niet af heeft kunnen ronden. Niettemin wordt zo veel als mogelijk op dezelfde wijze als voorgaande jaren gerapporteerd over het openbaar vervoer.

Inhoudelijk is ook in 2021 (net zoals in 2020) vanaf september een herstel in aantallen reizigers te zien. Vanaf november 2021 lopen deze echter stuk op aangescherpte coronamaatregelen. Het aanbod is (ondanks de gedaalde vraag) ook in 2021 grotendeels intact gebleven. Conform landelijke afspraken is de dienstregeling beperkt afgeschaald.

Uitbreiding U-flex

In december 2021 is U-Flex gestart in de regio Bilthoven. Dit is een flexibele manier van het aanbieden van openbaar vervoer. Er rijden al U-Flexlijnen in Utrecht-Noord West-Maarsse, Vijfheerenlanden en Houten. In plaats van vaste buslijnen die langs een vaste volgorde van bushaltes rijden, wordt er nu ook in Bilthoven gereden met kleinere busjes zonder vaste route. Reizigers boeken hun reis een half uur van tevoren in een app of via de telefoon en worden dan naar de gewenste halte gebracht. Er is nu gedurende een veel groter deel van de dag OV beschikbaar dan voor de invoering van U-Flex.

Rituitval

De rituitval van de bus is t.o.v. 2020 licht gestegen. Een belangrijke oorzaak hiervoor was het hoge ziekteverzuim onder personeel door corona. Door de reeds genoemde lichte afschaling van de dienstregeling heeft U-OV de rituitval binnen de perken kunnen houden doordat er in totaal minder personeel nodig was om de dienstregeling uit te voeren. De rituitvalcijfers van de tram ontbreken in de rapportage, vanwege technische issues met de ritregistratie. Dit wordt met de vervoerder verder uitgezocht om te borgen dat voor latere jaren wel betrouwbare getallen te noemen zijn.

Stiptheid

Reizigers vinden het belangrijk dat de bus op de geplande tijd komt. Stiptheid is dan ook een belangrijke indicator van de kwaliteit (betrouwbaarheid) van het OV. Bij U-OV dat de lijnen in en om de stad verzorgt, is de stiptheid van de bussen in 2021 verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor. Vooral het te vroeg rijden was toen een probleem, een probleem dat inmiddels verholpen is doordat het weer drukker geworden is op de weg. De toegenomen drukte zorgt er echter ook weer voor dat ook een flink aantal bussen te laat op de halte arriveert.

Bij Syntus Utrecht, die de meer regionale lijnen verzorgt, is de punctualiteit in 2021 licht gedaald ten opzichte van 2020, maar nog steeds aanmerkelijk hoger dan de in de jaren voor

2020. Dit is waarschijnlijk het gevolg van minder drukte op de weg door de coronamaatregelen.

Aantal instappers

Het aantal instappers bij U-OV is in 2021 licht gestegen t.o.v. het jaar daarvoor. Het blijft echter ver achter bij de aantallen die in de jaren daarvoor gehaald werden. De tram kende wel een sterke stijging, maar dat kwam met name doordat de grootschalige verbouwingen die in 2020 hebben plaatsgevonden in 2021 afgerond waren. Het aantal door de reizigers afgelegde kilometers kent een soortgelijke ontwikkeling als het aantal instappers. Ten opzichte van 2020 is er een lichte stijging (van 193 miljoen naar 207 miljoen reizigerskilometers), maar ten opzichte van 2019 (387 miljoen) blijft dit nog ver achter.

Incidenten in het OV

Het aantal incidenten is gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor. Het sterk hogere aantal incidenten bij U-OV t.o.v. Syntus is deels te verklaren doordat ook incidenten gezien via cameratoezicht op de tramhaltes meegeteld worden. Ook in 2021 waren de coronamaatregelen aanleiding voor veel incidenten.

Reizigerswaardering

Het hoofdstuk klantwaardering blijft ook over 2021 helaas leeg. Weliswaar is er in tegenstelling tot 2020 wel een onderzoek doorgevoerd, maar zijn de aantallen ondervraagde reizigers onvoldoende hoog om een betrouwbaar beeld te kunnen geven van de waardering. De aantallen ondervraagde reizigers waren (te) laag door het beperkte aantal reizigers en het feit dat het onderzoek afgebroken moest worden naar aanleiding van de aangescherpte coronamaatregelen in het openbaar vervoer in het najaar van 2021.