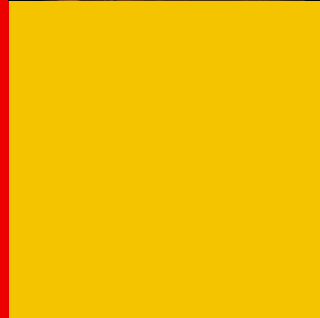
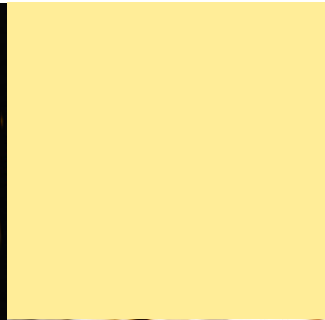


# Jaar- en trendrapportage 2024

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                                  | 9         |
| Stiptheid                                  | 9         |
| U-OV                                       | 10        |
| Syntus                                     | 11        |
| <b>2. Gebruik</b>                          | <b>12</b> |
| Aantal instappers                          | 12        |
| Reizigerskilometers                        | 12        |
| Kostendekkingsgraad                        | 13        |
| <b>3. Waardering</b>                       | <b>14</b> |
| Reizigerswaardering algemeen               | 14        |
| Reizigerswaardering op aspecten            | 15        |
| Klantreacties                              | 16        |
| <b>4. Sociale veiligheid in het OV</b>     | <b>17</b> |
| Reizigerswaardering Sociale veiligheid     | 17        |
| Aantal incidenten                          | 18        |
| <b>5. Ontwikkelingen</b>                   | <b>19</b> |
| Nieuwe concessies                          | 19        |
| Regiotaxi                                  | 19        |
| Nieuwe tramhaltes                          | 20        |
| Tram in het weekend                        | 20        |
| Toekomstige aandachtspunten dienstregeling | 20        |
| Reizigersgroei Tramlijn 22                 | 20        |

# Voorwoord

Het openbaar vervoer speelt een belangrijke rol in de groei van onze provincie. Er komen veel nieuwe woningen (165.000) en werkplekken (100.000) bij, en het is belangrijk dat deze goed bereikbaar zijn, vooral met het ov. Het openbaar vervoer geeft alle inwoners en bezoekers de mogelijkheid om zich te verplaatsen in onze mooie provincie.

Er ging veel goed in 2024, en wat minder goed ging, proberen we in 2025 te verbeteren. Het aantal reizigers is bijna terug op het niveau van voor corona en we verwachten dat deze groei in 2025 verder doorzet, al vlakt deze groei de laatste maanden wel af, maar daarover meer in de rapportage volgend jaar. Deze ontwikkelingen laten zien dat reizigers hun weg terugvinden naar het openbaar vervoer. Iedere dag zet het personeel van onze vervoerders zich in om de dienstregeling zo goed, klantvriendelijk en veilig mogelijk uit te voeren. Ze hebben een belangrijk sociaal beroep, maatschappelijk van groot belang en essentieel voor de samenleving. Met deze overtuiging werken we elke dag samen met onze vervoerders Syntus Utrecht en Q-buzz en onze 26 gemeenten om onze inwoners, bezoekers en bedrijven het beste openbaar vervoer te bieden

Bij Syntus is het aanbod van het openbaar vervoer dit jaar gestegen, waar deze bij U-OV iets is gedaald. Dit komt met name door personeelstekorten en niet beschikbaar materiaal van de bus (door een monteurstekort). Dit jaar is de uitstoot per reizigerskilometer gedaald in de provincie. Dit komt doordat een groter deel van de ritten is uitgevoerd met zero-emissie bussen. De stiptheid is in beide concessies dit jaar stabiel en conform de norm. Ook de klanttevredenheid is stabiel met een 8 voor U-OV tram, 7,9 voor U-OV bus en een 7,8 voor Syntus.

Bij U-OV tram en bus is de rituitval dit jaar afgenomen vergeleken met vorig jaar. Er zijn grote stappen zijn gemaakt met het werven van nieuwe buschauffeurs maar, het personeelstekort blijft een uitdaging. De rituitval bij U-OV komt vooral door een te kort aan chauffeurs en doordat het materiaal niet beschikbaar was. Bij Syntus is de rituitval iets toegenomen, vooral door een tekort aan chauffeurs.

André van Schie  
Gedeputeerde Mobiliteit





# Inleiding

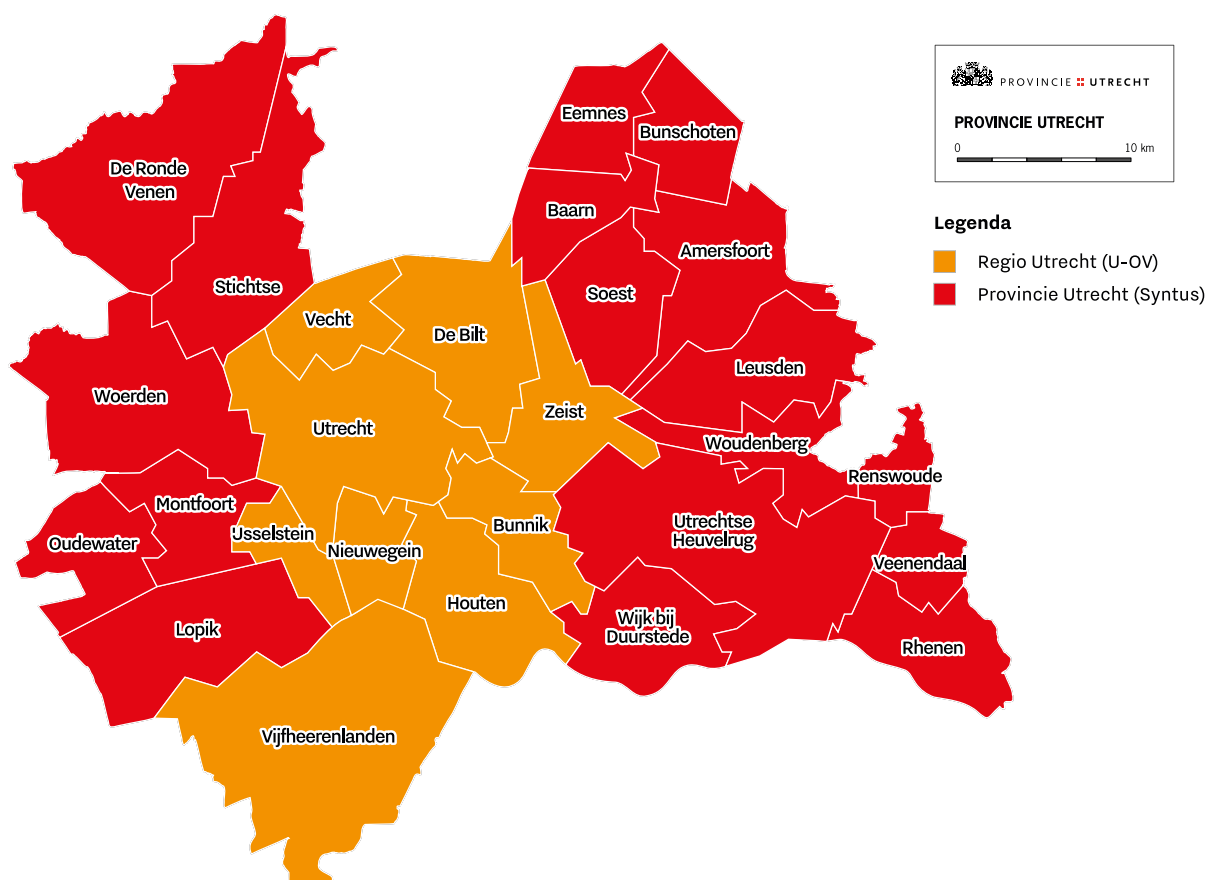
Met deze rapportage informeert de provincie Utrecht met feiten en cijfers over de prestaties van het openbaar vervoer over 2024. Dat openbaar vervoer bestaat uit bus- en tramvervoer in twee gebieden of ‘concessies’.

## 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: Openbaar Vervoer 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. Ook het gebruik van de trein en de P&R's wordt niet in deze rapportage meegenomen.

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:

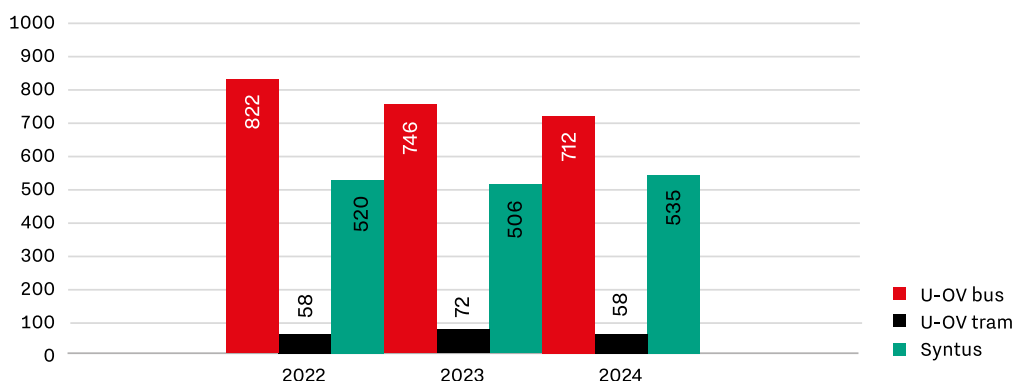
- Openbaar vervoer in het gebied van U-OV (bussen en trams): [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info)
- Openbaar vervoer in het gebied van Syntus Utrecht: [www.syntusutrecht.nl](http://www.syntusutrecht.nl)
- Regiotaxi: [www.regiotaxiutrecht.nl](http://www.regiotaxiutrecht.nl)
- Toegankelijkheid en voorzieningen 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

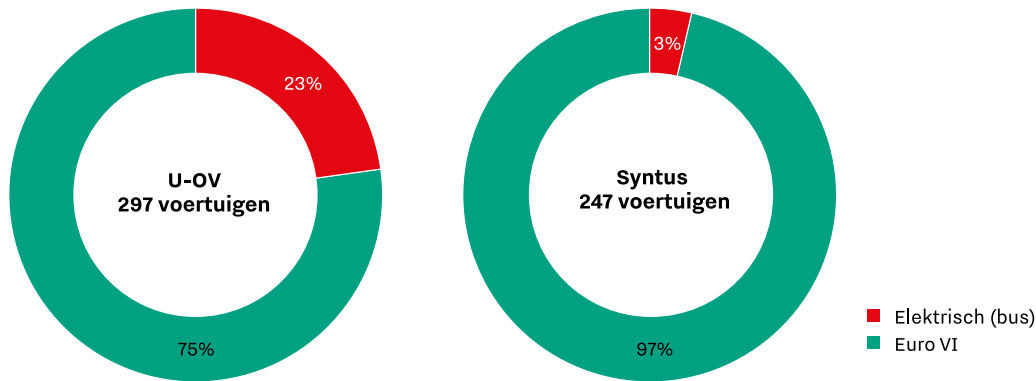
Voor corona was er slechts een klein verschil tussen de gepubliceerde (geplande) dienstregeling en de gerealiseerde (de daadwerkelijke uitgevoerde) dienstregeling: normaliter niet meer dan een half procent. De krappe arbeidsmarkt die zich ook in het ov doet gelden maakt dat door een tekort aan buschauffeurs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

Het aantal DRU's zakte bij U-OV van 817.423 naar 788.915 terwijl het aantal bij Syntus juist steeg van 505.542 naar 535.437. U-OV heeft meer moeite dan Syntus om weer terug te groeien na corona met name door tekorten aan chauffeurs, echter worden er wel nieuwe chauffeurs geworven en worden de tekorten kleiner. Daarnaast ervaart U-OV bus een verhoogde uitval van ritten door een relatief hoge mate van niet beschikbaar materieel wachtend op onderhoud.

### Voertuigen en duurzaamheid

U-OV heeft de dienstregeling met 297 bussen gereden waarvan 69 zero emissie (elektrisch). Bij Syntus zijn deze getallen 247 respectievelijk 7.

Aantal bussen, minibussen per emissieklasse (in procenten)



Bron: Keolis (stand in maart 2024), Qbuzz (stand in december 2024)

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.

Sinds 2023 rapporteren wij ook over de duurzaamheid van het openbaarvervoer in de provincie. Doelstelling is om in 2028 een geheel emissie-loze busvloot te hebben. In 2023 is gestart met het bijhouden van de uitstoot van ons eigen wagenpark. De uitstoot per reizigerskilometer is voor beide concessies in 2024 afgenomen doordat het aandeel van de gereden ritten met elektrische voertuigen is toegenomen en het aantal reizigerskilometers is toegenomen.

CO2 uitstoot:

| Regio                | Gram per reizigerskm 2023 | Gram per reizigerskm 2024 |
|----------------------|---------------------------|---------------------------|
| U-OV bus             | 126,5                     | 99,9                      |
| Syntus               | 137,6                     | 128,0                     |
| Gemiddelde Provincie | 131,2                     | 111,3                     |

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 het soort brandstof voor de bus. De maximale score is 10 en op dit moment is het landelijke gemiddelde een 6,44. Het cijfer in 2024 is iets hoger dan in 2023 doordat de laatste Euro V bussen niet meer gebruikt worden in de U-OV concessie.

Milieuscore:

| Jaar | Provincie Utrecht |
|------|-------------------|
| 2017 | 4,37              |
| 2019 | 4,48              |
| 2021 | 5,34              |
| 2022 | 5,28              |
| 2023 | 5,45              |
| 2024 | 5,59              |

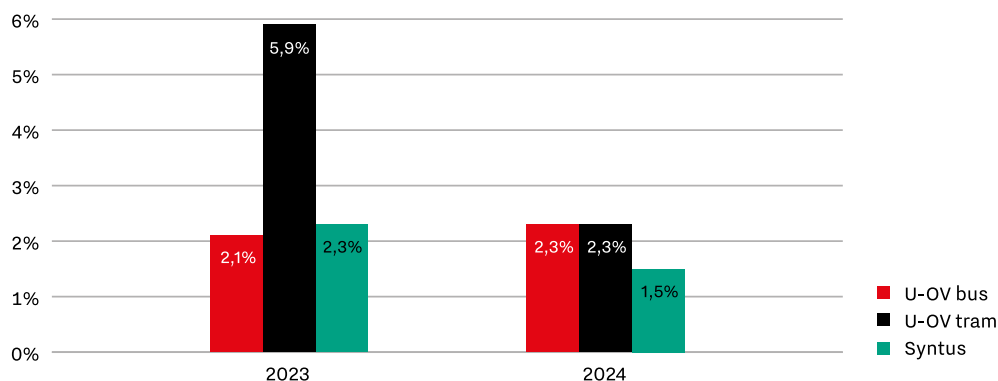
In 2026 zullen er grotere veranderingen komen doordat in december 2025 de nieuwe concessies ingaan en er met meer ZE-materieel gereden gaat worden. Hierdoor zal de uitstoot omlaag gaan en de milieuscore hoger worden.



## Rituitval

Bij rituitval wordt slechts over de laatste twee jaar gerapporteerd (zie ook tekst onder Omvang dienstregeling). 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 veelal zodanig grootschalig dat op een stakingsdag reizigers überhaupt geen betrouwbare dienstregeling geboden wordt en dit gewoonlijk ook vooraf weten.

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 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 2,3%, een forse verbetering ten opzichte van het jaar ervoor (5,9%). Bij U-OV tram was het percentage lager met 1,5%, eveneens een verbetering (2,3% in 2023). De oorzaak van ritten die uitvallen bij de bus is deels verschoven van een tekort aan chauffeurs naar een tekort aan materieel. Dat komt mede doordat relatief meer materieel niet beschikbaar is in afwachting van onderhoud/reparatie door een tekort aan monteurs. Ook de relatief hoge gemiddelde leeftijd van de bussen aan het einde van de concessieperiode draagt bij aan een hoger materieeluitval. Bij de tram komt deze uitval voor het grootste deel door stremmingen.

Bij Syntus steeg de rituitval juist iets, van 2,1% naar 2,3%. Een tekort aan chauffeurs is nog steeds de belangrijkste oorzaak van rituitval.

De percentages zijn nog altijd te hoog. In de jaren vóór corona lag de rituitval gewoonlijk rond de 0,5 – 1,0%. Verwijtbare rituitval boven de 1% is beboet. Met name bij U-OV is wel een flinke verbetering te zien ten opzichte van 2023. Beide vervoerders blijven zich inzetten voor het terugdringen van het personeelstekort.

## Stiptheid

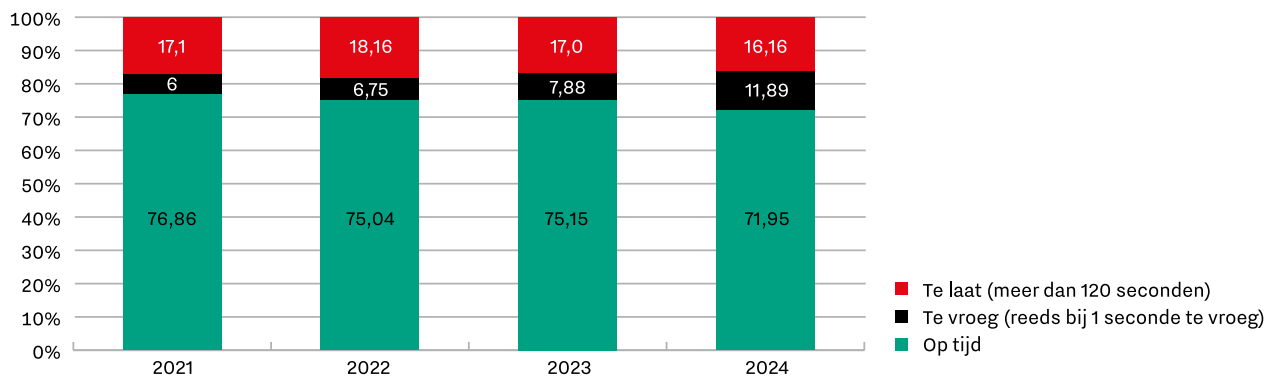
Het punctueel rijden van de bussen en trams wordt door de reizigers natuurlijk ook belangrijk gevonden. Om op de verwachte tijd op je bestemming aan te komen, maar vooral ook om eventuele overstappen te kunnen halen. Stiptheid is dan ook (naast rituitval) de andere belangrijke indicator van de betrouwbaarheid 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 verslechterde iets ten opzichte van vorig jaar. In 2024 reed 72,0% van de bussen op tijd, in 2023 was dat nog 75,2%.

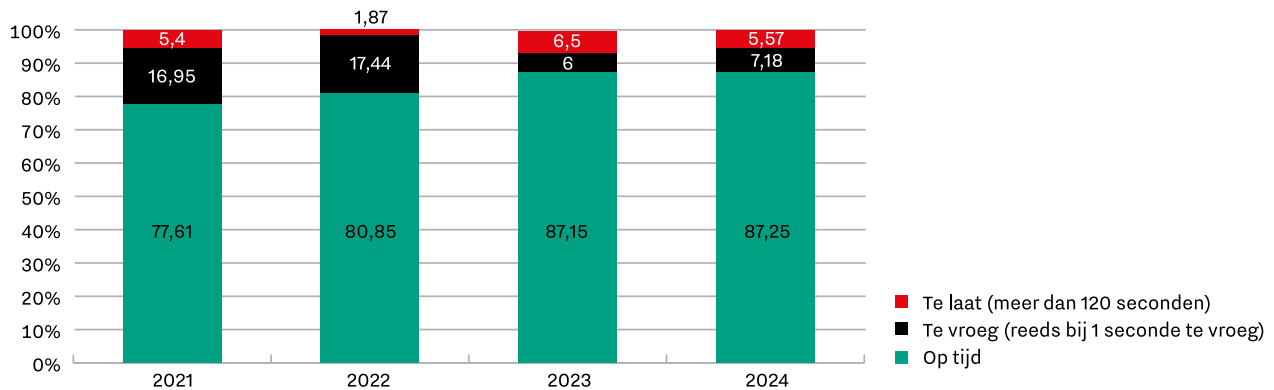
Stiptheid bus U-OV (in procenten)



Bron: Qbuzz

Bij de trams van U-OV reed in 2024 87,3% van de ritten op tijd. Het percentage is daarmee stabiel ten opzichte van 2023 (87,2%).

Stiptheid tram U-OV (in procenten)



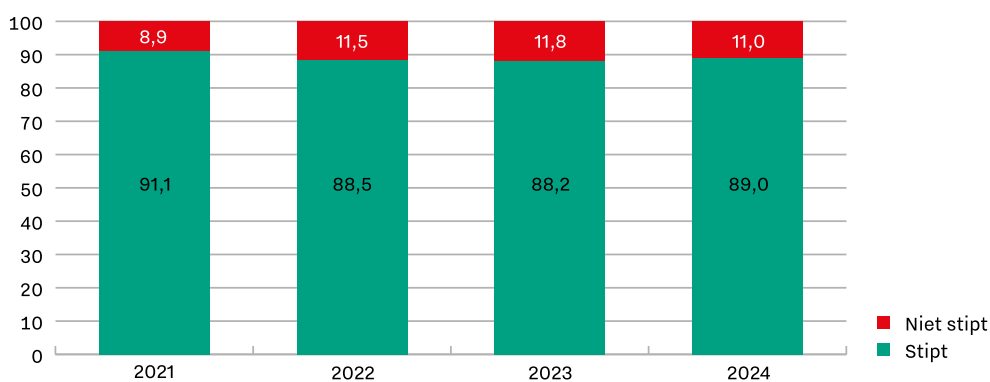
Bron: Qbuzz



## 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. Ook bij Syntus is de stiptheid stabiel gebleven. Er werd een kleine plus genoteerd van 88,2% in 2023 naar 89,0% in 2024.

Stiptheid Syntus (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 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.

Aantal check-ins OV-chipkaart + OV-pay

| Aantal instappers* | 2019              | 2020              | 2021              | 2022              | 2023              | 2024              |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Syntus             | 15.949.698        | 8.232.201         | 8.360.389         | 11.166.793        | 13.178.170        | 15.156.231        |
| U-OV bus           | 41.156.789        | 19.401.632        | 19.979.762        | 28.304.934        | 31.260.514        | 35.044.406        |
| U-OV tram          | 5.577.270         | 3.401.187         | 4.708.038         | 6.528.381         | 9.268.802         | 10.845.822        |
| <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> | <b>61.064.459</b> |

\*Alleen instappers met een OV-Chipkaart

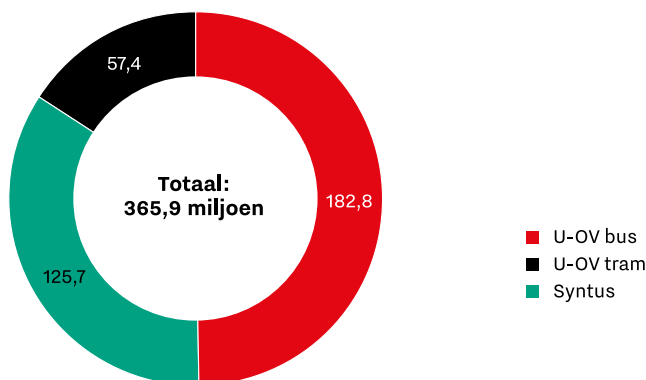
Bron: Keolis en Qbuzz

In 2024 groeide het totale gebruik van het openbaar vervoer terug naar waarden die voor corona normaal waren. Om dat goed te laten zien wordt hier bij uitzondering 6 jaar teruggekeken: 2019 was het laatste volledige jaar vóór corona. In 2019 werden er 62,7 miljoen reizigers vervoerd, in 2024 waren dat er 61,1 miljoen. De groei is te zien in beide concessies, waar bij U-OV de groei wel duidelijk bij de tram zit wat te verklaring is door de uitbreiding van het tramnetwerk.

### Reizigerskilometers

Het aantal door de reizigers afgelegde kilometers is een andere indicator voor het gebruik van het openbaar vervoer. Met de bussen van U-OV hebben de reizigers 182,8 miljoen kilometers afgelegd in 2024. Met de bussen van Syntus 125,7 miljoen. De trams van U-OV hebben 57,4 miljoen reizigerskilometers verzorgd. In totaal hebben de twee vervoerders 365,9 miljoen reizigerskilometers verzorgd. Het jaar ervoor was dat nog 325,1 miljoen. De trendmatige ontwikkeling over de afgelopen jaren gaat logischerwijze gelijk op met die van aantallen instappers zoals hierboven beschreven.

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



Bron: Keolis en Qbuzz

## Kostendeckingsgraad

De kostendeckingsgraad 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 kostendeckingsgraad 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.

### kostendeckingsgraad

| Vervoerder | 2020  | 2021  | 2022  | 2023   | 2024   |
|------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Syntus     | 37,8% | 37,4% | 40,4% | 37,2%* | 38,7%* |
| U-OV**     | 44,7% | 45,0% | 51,1% | 56,0%* | 53,1%* |

\*Voorlopig geraamde cijfers.

\*\*Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel.

De provincie Utrecht hanteert in haar beleid de volgende doelstellingen als het gaat om de kostendeckingsgraad: 64% voor de concessie U-OV en 50% voor de concessie Syntus. Beide concessies halen deze doelstelling niet. U-OV heeft in 2024 een kostendeckingsgraad van 53,1% en Syntus 38,7%. De cijfers kunnen nog tot ongeveer twee jaar na dato wijzigen door nacalculaties.

In beide concessies blijft de kostendeckingsgraad ruim onder de doelstelling. Hoewel het aantal reizigers stijgt (meer opbrengsten), stijgen de uitgaven sterker. De index op de bijdrage is hoog. Bovendien worden er meer DRU's vergoed. Voor de rest geldt in 2024 de bijzonderheid dat het Rijk middels de zogenaamde motie Bikker financiële middelen ter beschikking heeft gesteld om de voor 2024 voorziene index op de reizigerstarieven van 11,7% op 0,0% te neutraliseren. Daarmee is de groei van de reizigersopbrengsten gedempt.



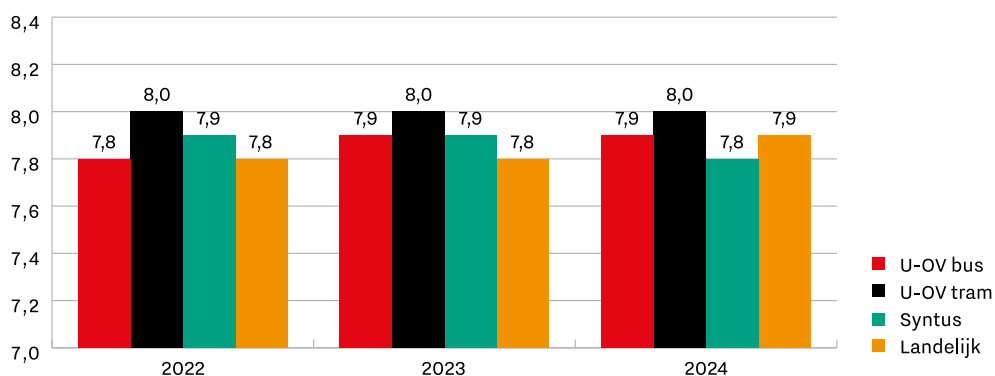
## 3. Waardering

### Reizigerswaardering algemeen

De reizigerswaardering wordt gemeten in een groot landelijk onderzoek genaamd de OV-klantenbarometer. Tijdens corona lag het onderzoek stil of werd het slechts gedeeltelijk uitgevoerd. Vanaf 2022 is er weer sprake van een volwaardig onderzoek. Vandaar dat hierboven dat cijfers vanaf 2022 worden gepresenteerd. De cijfers zijn sinds corona overigens niet wezenlijk veranderd.

Ook in 2024 zijn de cijfers zeer stabiel. U-OV bus en U-OV tram scoren ex aequo aan 2023 met een 7,9 en een 8,0 respectievelijk. Syntus scoort een tiende lager (van 7,9 naar 7,8). Niettemin zijn dit prima waarderingcijfers.

#### 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 staat een selectie van alle gevraagde aspecten. Meer informatie is te vinden op [www.ov-klantenbarometer.nl](http://www.ov-klantenbarometer.nl).

Rapportcijfers

| Ervaring                    | Bus landelijk | Syntus 2024 | U-OV bus 2024 | Tram landelijk | U-OV tram 2024 |
|-----------------------------|---------------|-------------|---------------|----------------|----------------|
| Zitplaats                   | 8,6           | 8,6         | 8,7           | 8,1            | 8,4            |
| Stiptheid                   | 7,4           | 7,2         | 7,3           | 7,7            | 7,9            |
| Reissnelheid                | 8,1           | 8,0         | 8,1           | 8,0            | 8,3            |
| Schoon voertuig             | 7,6           | 7,6         | 7,8           | 7,3            | 7,9            |
| Informatie op halte         | 7,5           | 7,5         | 7,7           | 8,1            | 7,6            |
| Informatie in voertuig      | 7,8           | 7,8         | 8,0           | 7,7            | 8,0            |
| Prijs                       | 6,0           | 6,4         | 5,9           | 5,6            | 5,8            |
| Tevredenheid frequentie     | 7,0           | 6,9         | 7,3           | 7,4            | 7,5            |
| Informatie bij vertragingen | 6,0           | 6,1         | 6,2           | 6,0            | 6,0            |
| Gebruiksgemakbetaalmiddel   | 8,5           | 8,6         | 8,6           | 8,4            | 8,6            |
| Drukke                      | 7,0           | 7,2         | 7,0           | 6,6            | 6,6            |

Bron: CROW/KpVV

Ook op deelaspecten wordt er tussen 2023 en 2024 stabiel gescoord. Er zijn enkele uitschieters, zoals bij Syntus op het aspect ‘informatie bij vertragingen’ een stijging van 0,6 naar 6,1. Bij U-OV bus is de stijging op het aspect frequentie opvallend (van 6,6 naar 7,3). Vermoedelijk hangt dit samen met het (grotendeels) terugdraaien van de afschalingen die er tijdens en net na de coronajaren waren.

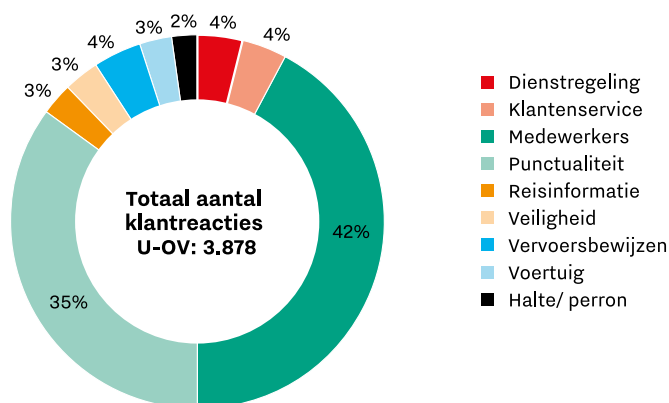


## Klantreacties

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. Het aantal klantreacties is in beide concessies wel gestegen. Wellicht eenvoudig te verklaren uit het toegenomen aantal reizigers. U-OV werd 3.878 keer gecontacteerd (ten opzichte van 3.657 keer in 2023) Syntus kreeg 4.405 klantreacties (ten opzichte van 3.763 in 2023). De stijging bij Syntus is wat forser. Dit lijkt met name te komen door een flink aantal klachten over de dienstregeling: 13% van het totaal. Bij U-OV is deze categorie maar 3% van het totaal.

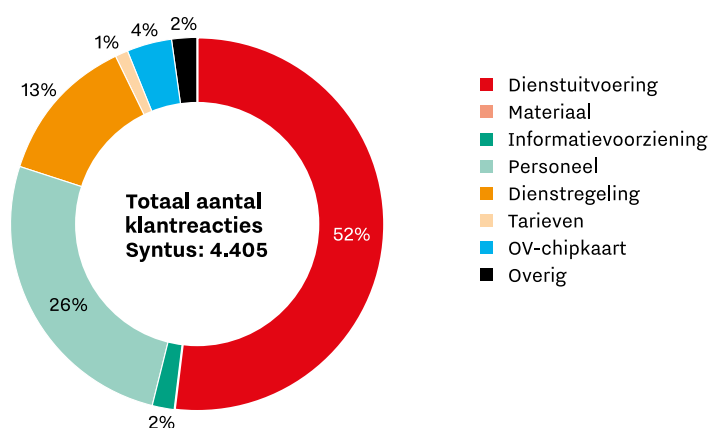
Verder betreffen bij U-OV de reacties net als vorig jaar relatief vaker het personeel dan bij Syntus (42% respectievelijk 26%), maar minder vaak de dienstuitvoering/punctualiteit (35% respectievelijk 52%).

### Klantreacties (in procenten)



Bron: Qbuzz

### Klantreacties Syntus (in procenten)



Bron: Keolis



## 4. Sociale veiligheid in het OV

De sociale veiligheid in 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). Subjectieve veiligheid is een samenspel tussen de fysieke leefomgeving, materieel en aanwezigheid van andere mensen (passanten, reizigers en personeel).

### 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 wat betreft reizigerswaardering voor sociale veiligheid niet onderdoet voor de bus.

Sociale veiligheid (percentage reizigers dat een 7 of hoger geeft)

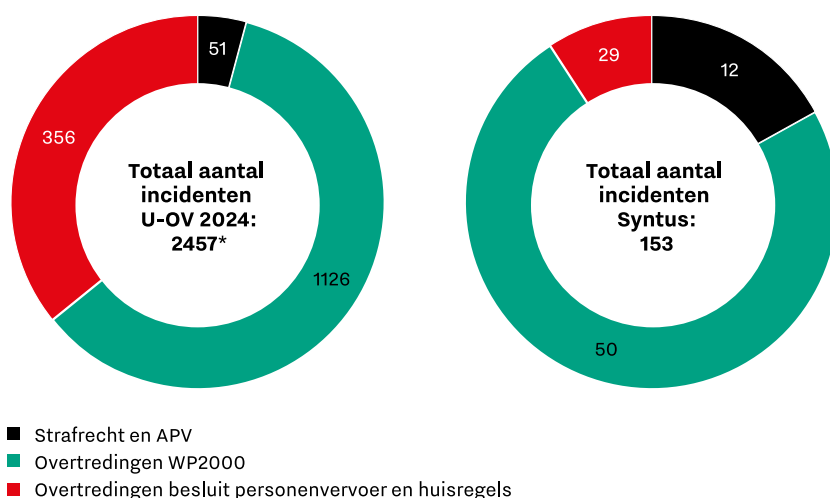
| Sociale veiligheid                 | Syntus 2024 | U-OV bus 2024 | U-OV tram 2024 |
|------------------------------------|-------------|---------------|----------------|
| <b>Veiligheid oordeel algemeen</b> | 88% (-1%)   | 88% (+2%)     | 88% (+1%)      |
| <b>Tijdens rit</b>                 | 92% (-2%)   | 94% (+2%)     | 93% (-1%)      |
| <b>Op de halte</b>                 | 86% (0%)    | 88% (+3%)     | 88% (-2%)      |

Bron: CROW/KpVV

## 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 bij U-OV veel hoger dan bij Syntus omdat bij eerstgenoemde ook incidenten worden meegenomen die via cameratoezicht worden waargenomen op de tramhaltes en doordat het om grootstedelijk vervoer gaat.

### Aantal incidenten



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

Bron: Keolis en Qbuzz

Het aantal incidenten is bij U-OV nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte het jaar ervoor. In 2024 werden in totaal 2.457 incidenten geregistreerd. Bij Syntus is het aantal incidenten veel lager (153) maar wel flink gegroeid ten opzichte van het jaar ervoor (91). Chauffeurs maken meer gebruik van de service- en veiligheidsmedewerkers, dit zijn medewerkers die extra controles uitvoer op de veiligheid in de bus en op de halte en daarmee incidenten ook vaker zien.



Foto: Epsilon Cities

## 5. Ontwikkelingen

### Nieuwe concessies

Op 14 december 2025 eindigen de huidige ov-concessies en gaan twee nieuwe ov-concessies van start. Deze krijgen ook andere namen: de “concessie U-OV” (officiële naam: Tram en Bus Regio Utrecht) gaat Utrecht Binnen heten. De “Syntus Streekconcessie” (officiële naam: openbaar vervoer Provincie Utrecht) gaat Utrecht Buiten heten. Op 11 juni 2024 zijn na een aanbesteding de beide Utrechtse ov-concessies verleend aan enerzijds Transdev (Utrecht Binnen) en anderzijds Keolis (Utrecht Buiten). In Utrecht Buiten wordt daarmee de huidige vervoerder behouden, terwijl in Utrecht Binnen een nieuwe vervoerder verwelkomd wordt. De concessies hebben een looptijd van tien jaar. Beide vervoerders gaan rijden onder de provinciebrede merknaam U-OV. In de nieuwe concessies wordt meer vervoer aangeboden en zetten de vervoerders de komende jaren grote stappen naar zero emissie-vervoer.

### Regiotaxi

#### Regiotaxi Utrecht

In 2024 hebben nieuwe aanbestedingen plaatsgevonden voor de Regiotaxi Utrecht voor de periode 2024 t/m 2028. De nieuwe concessies zijn op 1 september 2024 van start gegaan. Bij de ingang van de nieuwe contracten is het contractmanagement voor de Regiotaxi overgegaan van de provincie naar de 22 gemeenten. Het ov-vangnet is onderdeel van het nieuwe contract ‘Regiotaxi Utrecht’ waar ook het Wmo-, leerlingen-, en jeugdhulpvervoer onder vallen. Het contract wordt door twee contractpartners uitgevoerd, Willemsen de Koning groep BV en Connexxion Taxi Services BV. In 2024 zijn er 48.349 ritten uitgevoerd binnen het gehele gebied.

#### Regiotaxi Valleihopper

Vanwege het aflopen van het contract voor de Regiotaxi Valleihopper zijn hiervoor in 2024 aanbestedingen geweest. De nieuwe contractperiode is op 1 januari 2025 ingegaan en loopt voor 5 jaar.

Voor 3 Utrechtse gemeenten heeft de provincie een samenwerking met de BVO Valleihopper afgesloten voor de uitvoering het OV-vangnet contract. De overgang van het oude naar het nieuwe contract is soepel verlopen. Mede door het feit dat twee van de drie contractpartners hetzelfde zijn gebleven en zij bekend zijn met het contract beheer. In 2024 zijn er voor de Valleihopper 10.544 ritten uitgevoerd.

## Nieuwe tramhaltes

Het afgelopen jaar zijn er zes bus- en tramhaltes tussen het traject Vaartsche Rijn – P+R Science Park succesvol vernieuwd. De eerste Halte (UMC) is begin juni 2024 opgeleverd, de laatste halte (Galgenwaard) in maart 2025. Het meest in het oog springend zijn de nieuwe, ruime overkappingen.

Uit onderzoek, waarbij ook ov-gebruikers zijn bevestigd, kwamen aanbevelingen op het gebied van comfort, informatie & bewegwijzering, sociale veiligheid (verlichting), herkenbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid, toegankelijkheid en ruimtegebruik. In 2021 is de provincie begonnen met het omzetten van de bovenstaande aanbevelingen in een ontwerp. Na een intensieve voorbereiding tussen de provincie, het ontwerp bureau en de installateur, hebben de bus- en tramhaltes het afgelopen jaar een prachtige opwaardering gehad.

## Tram in het weekend

In 2024 heeft de tram voor het eerst ook in het weekend gereden tussen Utrecht CS en Utrecht Science Park. Op 14 april werd de tram ingezet bij een thuiswedstrijd van FC Utrecht. De ervaringen van deze pilot waren erg positief. Het gebruik van de tram was boven verwachting hoog en de supporters vonden het vervoer per tram comfortabel. Op basis van deze positieve ervaringen hebben we in het najaar de tram vaker ingezet bij thuiswedstrijden van FC Utrecht. Ook is de tram ingezet bij de open dagen van de Hogeschool Utrecht en Universiteit Utrecht. De inzichten die we hiermee hebben opgedaan, gebruiken we om de inzet van de tram in het weekend verder te intensiveren naar een volledige inzet van de tram in het weekend in de loop van 2026.

## Toekomstige aandachtspunten dienstregeling

Op dit moment zien we dat de rituitval en afname van de gereden dienstregeling nog voornamelijk komt door personeelstekorten, ofwel van de chauffeurs of wel van de monteurs. We zien echter ook dat in de nabije toekomst de vele werkzaamheden op en rond de weg en de verlaging van de rijsnelheden naar 30 km/u grotere invloed gaan hebben op de kwaliteit van de dienstuitvoering. Het is dan ook van belang dat deze onderwerpen worden afgestemd met het ov zodat de impact hiervan beheerst wordt en zoveel mogelijk beperkt blijft op de uitvoering van het ov.

## Reizigersgroei Tramlijn 22

Sinds eind 2019 rijdt de tram 22 tussen Utrecht Centraal en P+R Utrecht Science Park. Een jaar later, vanaf eind 2020 is de tramlijn ook doorgekoppeld naar Jaarbeursplein en Nieuwegein/IJsselstein. Kijkend naar de cijfers van de afgelopen jaren zat lijn 22 in 2022 gemiddeld op 800.000 instappers per maand waar dit in 2024 op een gemiddelde van 1.000.000 zit. 2024 is dan ook het drukste jaar tot nu toe en er zijn ook af en toe volmeldingen geweest over de tram. Dit zorgt ervoor dat er gekeken wordt of de tram in 2026 niet met een hogere frequentie moet gaan rijden.

## **Colofon**

### **Foto's**

Keolis – Syntus  
U-OV – Qbuzz

### **Vormgeving**

Enof creatieve communicatie

### **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.