



Jaar- en Trendrapportage OV 2025

Openbaar vervoer provincie Utrecht

15-09-2026

UTSP-251466488-80441

Definitief



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	3
Concessies	3
Afbakening	4
Concessiewissel december 2025	4
Meer informatie	4
1. Aanbod en prestatie	5
Omvang dienstregeling	5
Voertuigen	6
Duurzaamheid	6
Rituitval	8
Stiptheid	8
2. Gebruik	11
Aantal instappers	11
Reizigerskilometers	11
Flexsystemen	12
Kostendekkingsgraad	12
Aantal instappers op stations	12
3. Reizigerswaardering	14
Waardering algemeen	14
Reizigerswaardering op aspecten	15
Belevingsmonitor multimodale knooppunten	15
Klantreacties	17
4. Sociale veiligheid in het OV	18
Reizigerswaardering sociale veiligheid	18
Aantal incidenten	19
5. Ov-vangnet	20
Contract Regiotaxi Utrecht	20
6. Ketenmobiliteit	23
P+R stad Utrecht	23
Deelfietsen	24

Voorwoord

Voor u ligt de Jaar- en trendrapportage over het openbaar vervoer in de provincie Utrecht in 2025. Hiermee brengt de provincie verslag uit over cijfers en trends in ons openbaar vervoer. Het jaar 2025 was het laatste jaar van de vorige concessieperiode. Het is geen geheim dat sinds de nieuwe concessies zijn begonnen er veel uitvoeringsproblemen zijn in ons openbaar vervoer. Onder andere het structurele tekort aan buschauffeurs speelt ons daarbij parten. Hoewel vandaag de dag (zomer 2026) de problemen al flink zijn afgenomen, zijn we er nog niet. Elke dag werken we er samen met onze vervoerders aan om de uitvoeringskwaliteit op een hoger niveau te brengen.

Maar deze rapportage gaat dus nog over het vorige jaar. Het jaar laat zich samenvatten als een stabiel jaar. Dat wil niet zeggen dat alles goed ging. Ook in 2025 was de rituitval vrij hoog doordat het chauffeurstekort zich al manifesteert sinds het einde van corona. Dat neemt niet weg dat er ook veel wel goed ging. In 2025 boden we samen met onze vervoerders aan inwoners en bezoekers van de provincie 1,35 miljoen dienstregelingsuren (bus en tram) waarvan 16,5 miljoen reizigers gebruik hebben gemaakt. Uit het landelijke waarderingsonderzoek van CROW, de OV-Klantenbarometer, blijkt dat onze reizigers het openbaar vervoer goed waarderen met cijfers tussen de 7,8 en 8,0.

Nog even terug naar de coronajaren. Die periode heeft een diepe trendbreuk betekend in de ontwikkeling van het openbaar vervoer. Het is dus interessant om terug te kijken naar hoe we er anno 2025 voor staan in verhouding tot het laatste jaar voor corona (2019). Het aantal reizigers heeft zich relatief langzaam hersteld. In 2019 werden 62,5 miljoen reizigers vervoerd. Sinds 2024 zitten we weer op dat niveau, in 2025 bleef het stabiel. Wat betreft het aantal dienstregelingsuren is er door het tekort aan chauffeurs nog geen volledig herstel. In 2019 werden er nog 1,55 miljoen dienstregelingsuren geboden. Positief is dus dat er anno 2025 ongeveer net zo veel reizigers vervoerd worden met minder dienstregelingsuren, terwijl de waardering over het ov door de reizigers nagenoeg gelijk is gebleven. Of anders gezegd dat het openbaar vervoer efficiënter is geworden, zonder dat dit heeft ingeboet op de reizigerswaardering.

Met de overgang naar de nieuwe concessies zijn we ook van vervoerders veranderd. Op de concessie in en rond de stad Utrecht (nu Utrecht Binnen genoemd) namen we afscheid van Qbuzz en verwelkomden we Transdev. Op de concessie die het westen en oosten van de provincie bedient (nu Utrecht Buiten genoemd) blijven we samenwerken met dezelfde vervoerder, zij het onder een nieuwe naam: Keolis (voorheen Syntus Utrecht). We danken Qbuzz en Syntus voor de goede samenwerking in de vorige concessieperiode en wensen deze voort te zetten met Transdev en Keolis. Vanaf 2026 rijdt het openbaar vervoer in beide concessies onder de provinciale merknaam U-OV.

Ondanks de problemen met ons openbaar vervoer heeft het een belangrijke belofte voor nu en de toekomst: het bieden van schoon en veilig openbaar vervoer aan al onze reizigers. Dat doen we niet alleen samen met onze vervoerders maar ook met onze 26 gemeenten. Daarmee kan het openbaar vervoer een essentiële rol spelen in de transitie naar een duurzamere manier van verplaatsen in onze provincie. Maar de eerste prioriteit nu is ervoor zorgen dat het Utrechts ov weer betrouwbaar wordt.

André van Schie

Gedeputeerde mobiliteit, economie en digitalisering

Inleiding

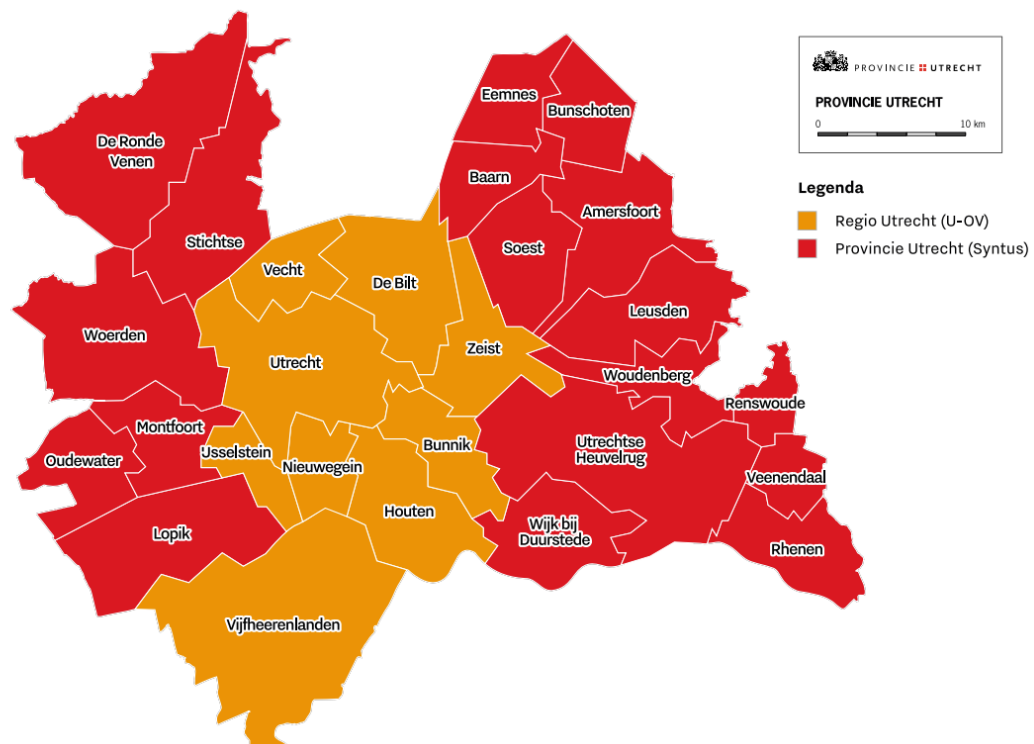
Deze Jaar- en trendrapportage brengt verslag uit over de concessies openbaar vervoer van de provincie Utrecht in 2025. Daarnaast wordt teruggekeken op vorige jaren om trends inzichtelijk te maken.

Concessies

Een concessie is 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 naast een recht ook een plicht. De twee concessies in onze provincie waren in 2025:

1. Concessie U-OV (officiële naam: Tram en Bus Regio Utrecht). Deze concessie bestond uit het openbaar vervoer in de stad Utrecht en de directe omgeving. Van 2013 tot en met 2025 is het openbaar vervoer in deze regio uitgevoerd door Qbuzz onder de naam U-OV;
2. Concessie Syntus (officiële naam: Openbaar Vervoer Provincie Utrecht). Deze bestond uit het westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht, inclusief Amersfoort. Deze concessie liep van 2016 tot en met 2025 onder de naam Syntus Utrecht, uitgevoerd door Keolis.

Hieronder staat ter verduidelijking een kaart van beide concessiegebieden. De streekconcessie (in rood) bestond uitsluitend uit busvervoer. De concessie U-OV (in oranje) bestond naast busvervoer ook uit trams van Utrecht Centraal naar Nieuwegein, IJsselstein en Utrecht Science Park.



Afbakening

Deze rapportage gaat over het openbaar vervoer per bus en tram. In de provincie rijdt onder de naam regiotaxi 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. Dit vervoer kan ook benut worden door reizigers als aanvulling op het reguliere ov. Laatstgenoemde vervoer maakt geen onderdeel uit van de hierboven geschetste concessies. Wel wordt gerapporteerd over het deel van de regiotaxi dat als openbaar vervoer wordt uitgevoerd, het zogenaamde ov-vangnet.

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 deze rapportage. Omdat het geen vervoer onder een dienstregeling betreft, worden de cijfers ervan apart gepresenteerd.

Concessiewissel december 2025

De twee hierboven beschreven concessies zijn op 13 december 2025 geëindigd. Op 14 december 2025 zijn twee nieuwe concessies gestart:

- Concessie Utrecht Binnen (UBI) uitgevoerd door Transdev
- Concessie Utrecht Buiten (UBU) uitgevoerd door Keolis

De concessiegebieden van deze nieuwe concessies zijn gelijk aan de voorgaande concessiegebieden zoals hierboven beschreven. Wel zijn enkele buslijnen van concessie gewisseld.

De keuze voor deze vervoerders is de uitkomst van een openbare aanbesteding. Op 11 juni 2024 is op basis van deze aanbesteding het besluit genomen om de concessie Utrecht Binnen te gunnen aan Transdev (die hier het vervoer dus overneemt van Qbuzz) en de concessie Utrecht Buiten aan Keolis (die hier dus als bestaande vervoerder actief blijft). Beide concessies worden uitgevoerd onder de merknaam U-OV, die nu één overkoepelende naam voor al het openbaar vervoer per tram en bus in de provincie Utrecht is.

Sinds de start van de nieuwe concessies op 14 december 2025 hebben zich helaas problemen in de uitvoering voorgedaan. Deze uitvoeringsproblematiek is geen onderdeel van deze Jaar- en Trendrapportage. Deze Jaar- en Trendrapportage gaat enkel over de uitvoering van de vorige concessies tot en met 13 december 2025.

Meer informatie

Op de volgende websites kunt u meer informatie vinden:

- [Openbaar vervoer in het gebied van U-OV](#)
- [Regiotaxi](#)
- [Toegankelijkheid en voorzieningen van haltes](#)
- [Infrastructuur en materieel tram](#)
- [Cijfers over treinreizigers \(website NS\)](#)

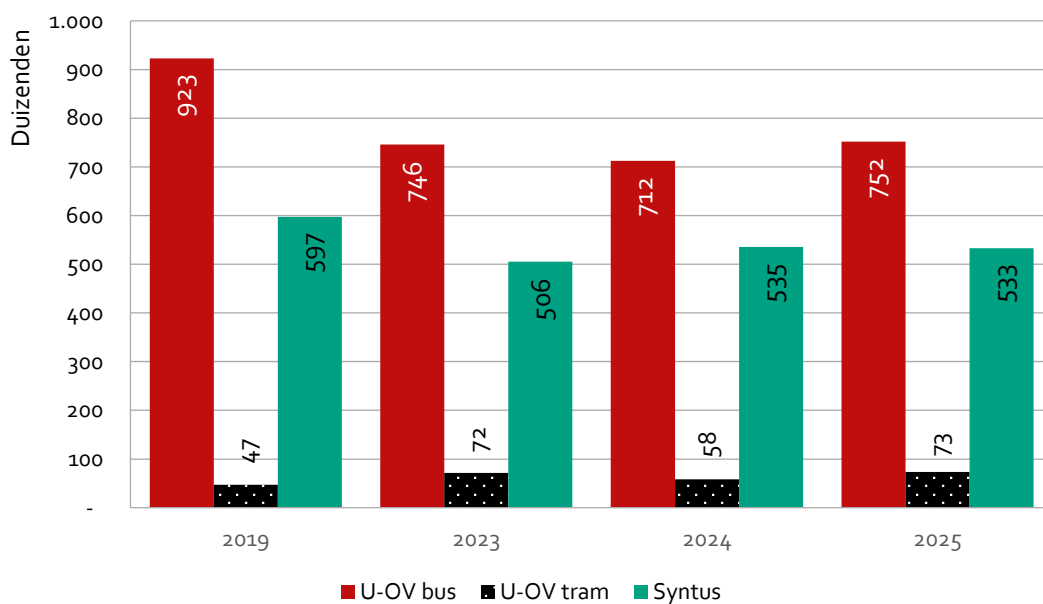


1. Aanbod en prestatie

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 is dus een weergave van de hoeveelheid vervoer die geboden wordt. De cijfers hieronder tonen alleen de daadwerkelijk uitgevoerde DRU's en dus niet de om welke reden dan ook uitgevallen DRU's (met inbegrip van stakingen). Sinds corona ligt het aantal DRU's structureel lager, eerst door lagere reizigers aantallen maar later door een tekort aan chauffeurs. Daarnaast waren er veel stakingen in 2023 en beperkter in 2024. Het nettoresultaat is dat in 2025 bij U-OV weer iets meer DRU's konden worden aangeboden ten opzichte van het jaar ervoor; bij Syntus is het beeld stabiel. In 2025 ligt het niveau nog altijd ongeveer 10% onder dat van voor corona, waarbij dient opgemerkt dat bij U-OV een deel van de DRU's vanaf 2020 is verschoven van bus naar tram door de ingebruikname van de tram tussen Utrecht Centraal en Utrecht Science Park.

Aantal dienstregelingsuren (DRU)



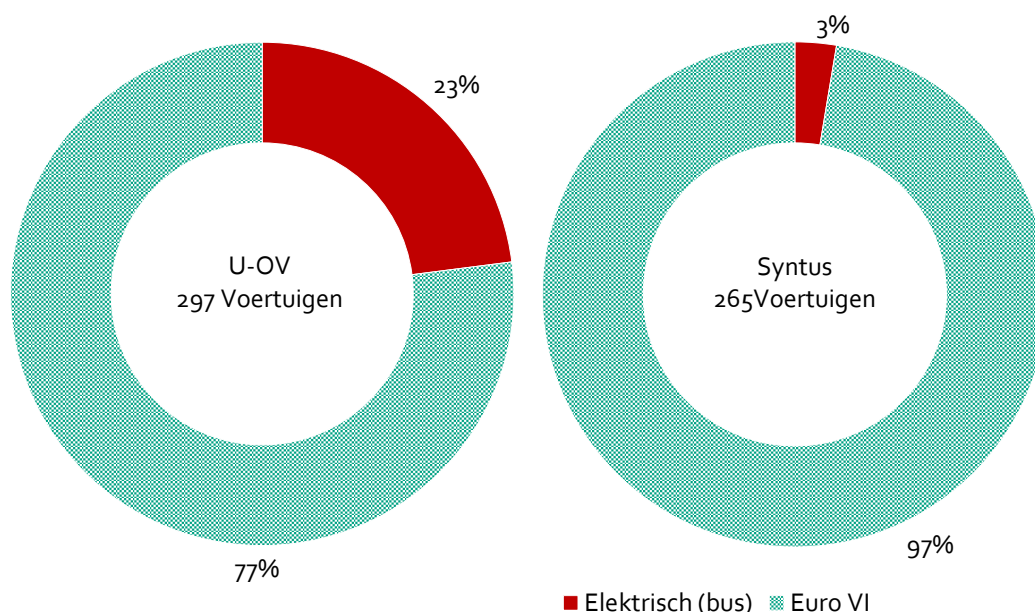
Bron: Keolis, en Qbuzz (op basis van dienstregelingsjaar)

Voertuigen

In de concessie U-OV is men het jaar begonnen met hetzelfde aantal bussen als het jaar daarvoor. Wel is gedurende het jaar het aantal bussen meerdere keren gewijzigd. Het aantal defecten nam toe door de leeftijd van de voertuigen: veel bussen dateren al van de start van de concessie in 2013. Dit is onder andere opgelost door gedurende het jaar 10 tweedehands VDL-bussen te laten instromen. Het aantal genoemde voertuigen is bij deze concessie dan de beste inschatting.

Bij Syntus is het wagenpark al jaren erg stabiel. In 2025 bestond het uit 265 voertuigen waarvan 7 elektrische.

Aantal bussen, minibussen per emissieklasse



Bron: Keolis (stand maart 2025), Qbuzz (stand december 2025)

Duurzaamheid

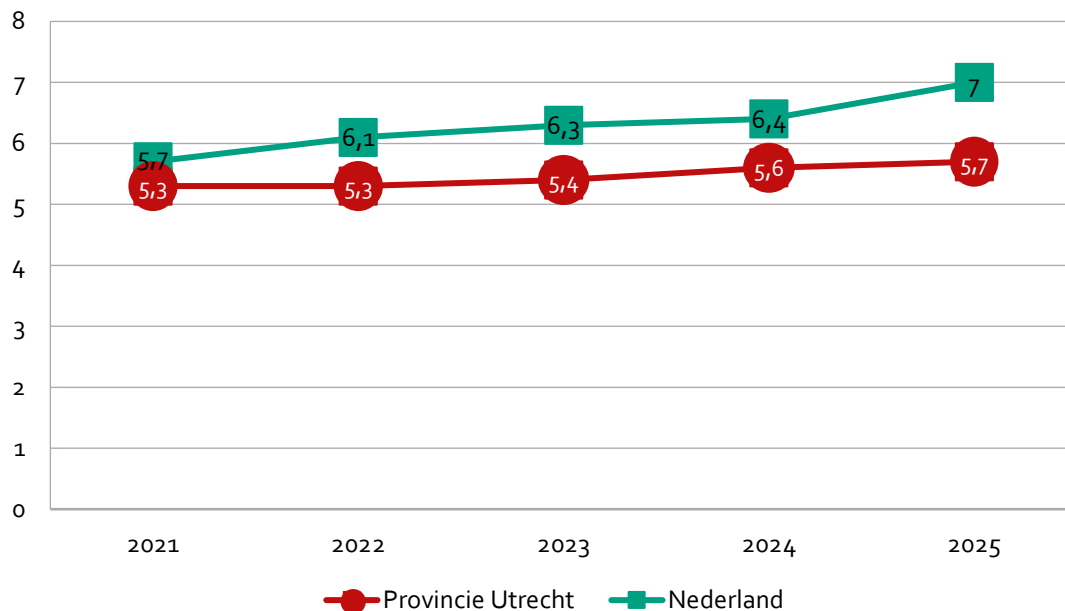
De CO₂ uitstoot per reizigerskilometer laat een opvallendheid zien, namelijk dat er bij de concessie U-OV bus een toename is geweest. Dit komt niet door een wijziging in het aantal 'emissiebussen', maar doordat er minder reizigerskilometers zijn gemaakt in de voertuigen. Bij Syntus is de uitstoot per reizigerskilometer afgenomen. Ook hier komt dat niet door een wijziging in het aantal bussen, maar door de hoeveelheid reizigerskilometers die zijn gemaakt in de voertuigen.

CO₂ uitstoot

Regio	Gram per reizigers-kilometer 2023	Gram per reizigers-kilometer 2024	Gram per reizigers-kilometer 2025
U-OV bus	126,6	99,9	120,3
Syntus	137,6	128,0	122,2
Gemiddelde provincie	131,2	111,3	121,1

Op landelijk niveau wordt aan elke concessie een milieuscore gegeven gebaseerd het type bussen in het wagenpark. De maximale score hiervan is 10. Het landelijke gemiddelde was in 2025 een score van 7,0.

Milieuscore



Bron: CROW/KpVV

Voor zowel de CO₂ uitstoot per reizigerskilometer als de milieuscore verwacht de provincie in 2026 een grote sprong te maken, doordat er bij ingang van de nieuwe concessies veel nieuwe zero-emissiebussen zijn ingestroomd.

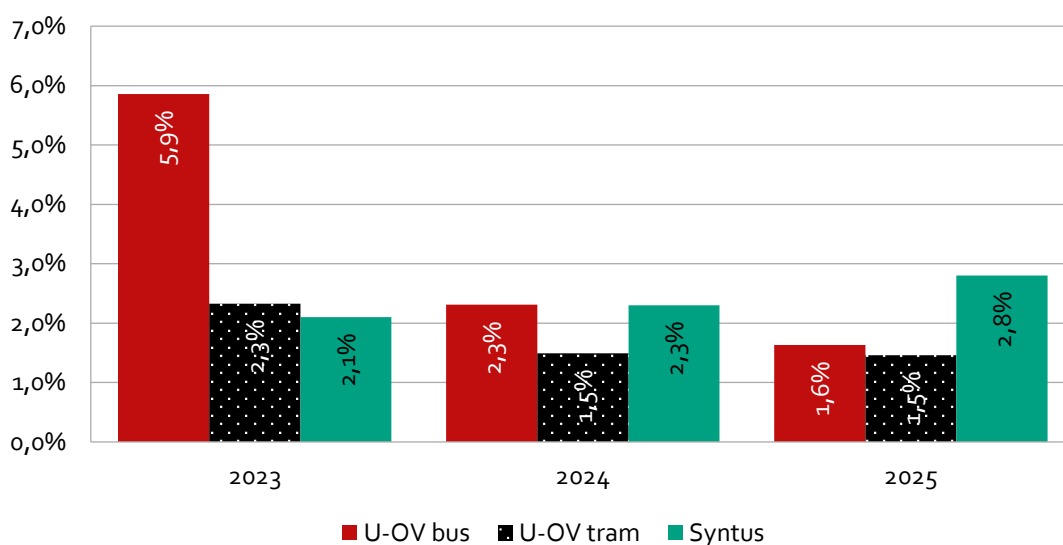


Rituitval

De rituitval is het percentage geplande ritten dat geheel of gedeeltelijk niet gereden heeft, ook wel uitgedrukt in DRU's. Ritten die 'gepland' uitvielen, zoals bij afschaling van de dienstregeling, tellen in dit geval niet mee. Een afgeschaalde dienstregeling is voorspelbaar voor de reizigers en rituitval is dat niet. In de grafiek is het aantal uitgevallen DRU's als percentage van het aantal aangeboden DRU's weergegeven.

Na een aantal jaar met te hoge rituitval is in de concessie U-OV de rituitval in twee jaar fors teruggedrongen. Een uitval van rond de anderhalf procent is nog niet op niveau, maar in ieder geval een forse verbetering ten opzichte van 2023. Voornaamste oorzaak is het in de coronajaren ontstane tekort aan chauffeurs. Bij Syntus ligt sinds die periode de rituitval door dezelfde oorzaak ook structureel te hoog, maar wel in mindere mate dan bij de U-OV concessie. In 2025 steeg de rituitval naar 2,8%.

Percentage ritten dat niet op het eindpunt arriveert



Bron: Obuzz en Keolis

Stiptheid

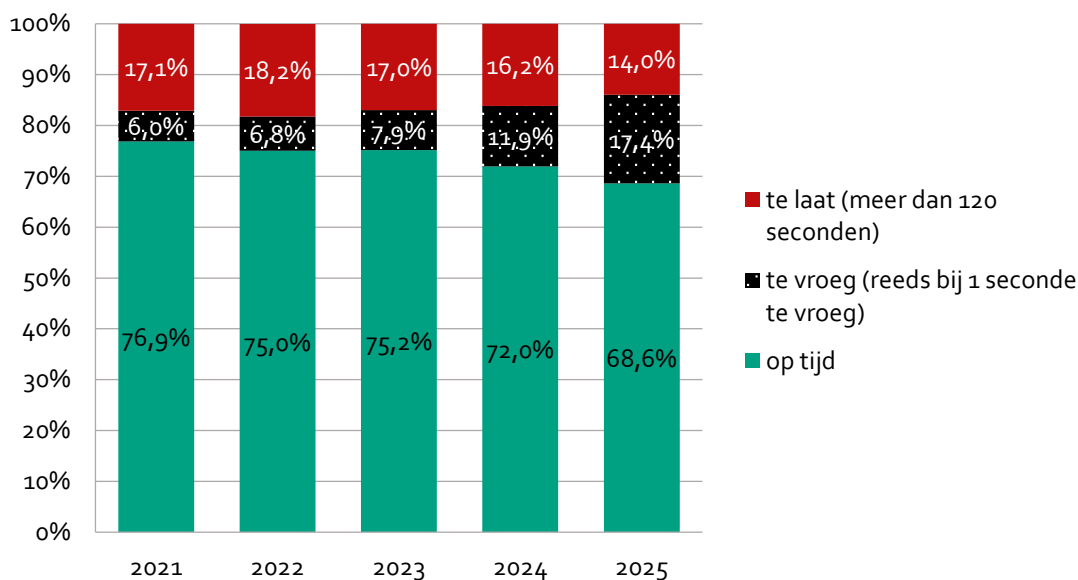
Het stipt rijden van bussen en trams vormt voor reizigers een belangrijk onderdeel in de betrouwbaarheid van de uitvoering van de dienstregeling. Niet alleen om op de verwachte tijd op je bestemming aan te komen, maar ook om eventuele overstappen te kunnen halen. Stiptheid is dan ook (samen met rituitval) de meest belangrijke indicator van de betrouwbaarheid van het ov. De definities en eisen aan de stiptheid verschillen tussen de beide concessies, vandaar dat deze getallen niet onderling vergelijkbaar zijn. Met de nieuwe concessies zijn de normen gelijkgetrokken, waarmee de cijfers vanaf 2026 wel te vergelijken zijn.

U-OV

De stiptheid van de bussen binnen concessie U-OV verslechterde iets ten opzichte van vorig jaar, maar dit had deels te maken met een hardnekkige softwarefout in de boordcomputers, waardoor bussen als te vroeg werden gelabeld, terwijl ze op tijd reden. Het aantal te laat rijdende bussen is met 14% iets beter dan het voorgaande jaar. Op tijd rijden blijft een uitdaging in een drukke stad als Utrecht.

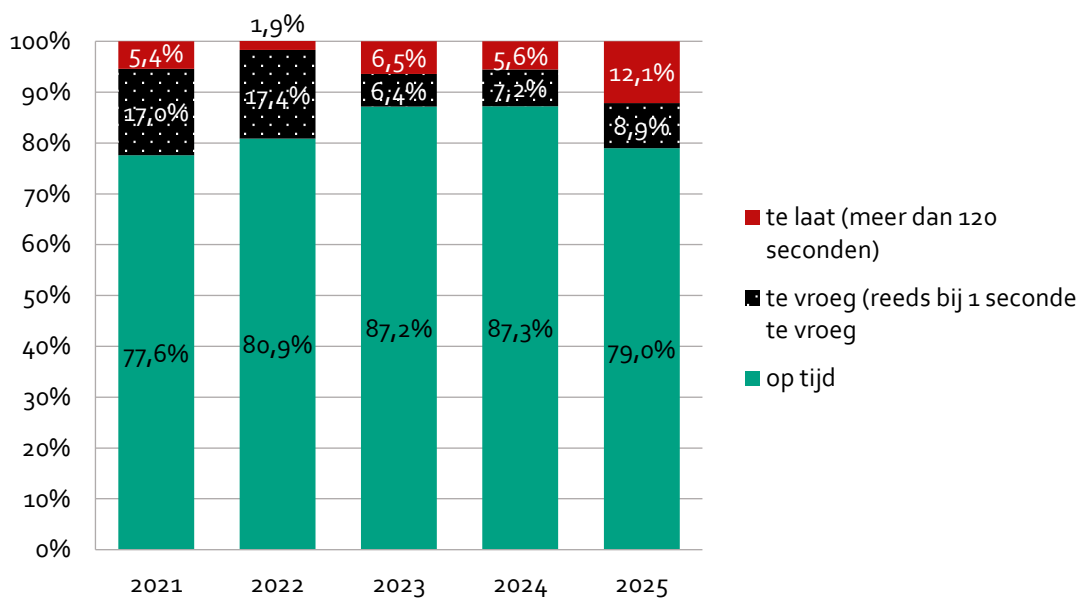
Na jaren van verbeterde prestaties is de stiptheid van de tram in 2025 helaas achteruitgegaan. Ondanks dat rijdt 8 van de 10 trams op tijd. Vooral het te laat rijden is toegenomen (van 6 naar 12%). Waarschijnlijk heeft dit te maken met de toegenomen drukte op verschillende delen van het netwerk. Met name het gedeelte tussen de Graadt van Roggenweg en het Centraal Station is in toenemende mate een knelpunt.

Stiptheid bus U-OV (in procenten)



Bron: Qbuzz

Stiptheid tram U-OV (in procenten)



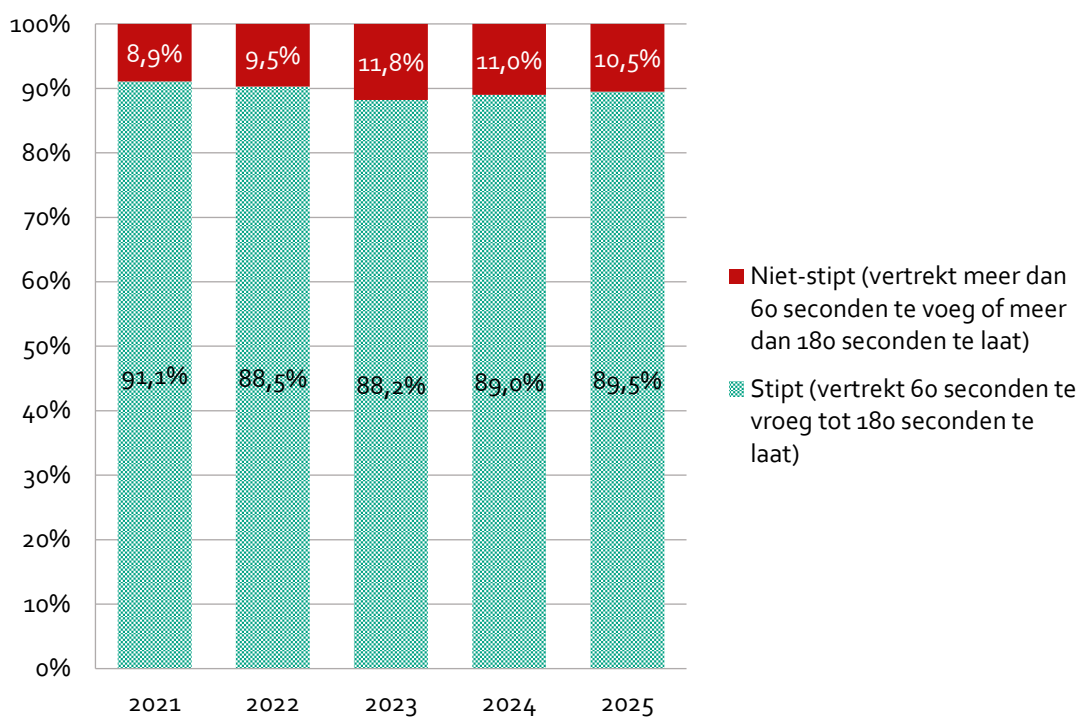
Bron: Qbuzz



Syntus

Syntus heeft ook last van de toegenomen drukte op de weg , zij het in beperktere mate. Concessiebreed ligt de stiptheidsprestatie vrijwel elk jaar net onder de 90%. Een uitzondering was 2021 met 91,1% als gevolg van rustigere wegen en relatief weinig reizigers in een zwaar coronajaar. In het laatste jaar van de concessie is de prestatie met 89,5% weer net onder de 90% geëindigd.

Stiptheid Syntus (in procenten)



Bron: Keolis

2. Gebruik

Aantal instappers

Bij Syntus en U-OV bus was het aantal instappers in 2025 nagenoeg gelijk aan dat in 2024. Alleen U-OV tram noteerde een plus van ruim 5%. Daarmee lijkt het gestage herstel na de diepe breuk van corona op een plafond te zijn gekomen. Een oorzaak hiervan kan zijn dat er door structurele chauffeurstekorten nog altijd minder ov-aanbod is maar ook dat dit aanbod minder betrouwbaar kan worden uitgevoerd (zie vorig hoofdstuk). Oorzaken die meer buiten het ov-domein liggen zijn een structureel hogere mate van thuiswerken en een afname in het aantal studenten, een traditioneel belangrijke doelgroep in het Nederlandse ov. Hier staat tegenover dat het ov vaker voor recreatieve verplaatsingen gebruikt wordt.

Aantal check-ins met OV-chipkaart & OV-pay

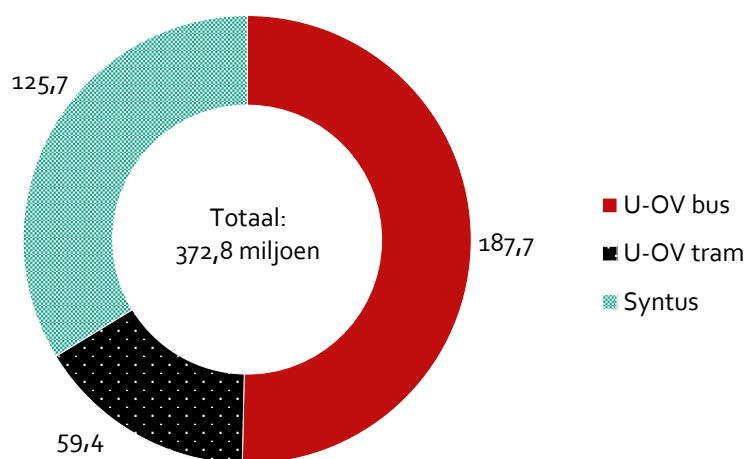
Aantal instappers*	2019	2022	2023	2024	2025
Syntus	15.949.698	11.166.793	13.178.170	15.156.231	15.113.965
U-OV bus	41.156.789	28.304.934	31.260.514	35.044.406	34.983.733
U-OV tram	5.577.270	6.528.381	9.268.802	10.845.822	11.425.315
Totaal	62.683.757	46.000.108	53.707.486	61.064.459	61.523.013

Bron: Keolis en Qbuzz

Reizigerskilometers

Bij de ontwikkeling van reizigerskilometers speelt hetzelfde als bij het aantal instappers. Daarom wordt op dit onderdeel in deze rapportage alleen het laatste jaar (2025) getoond. Het diagram bevat beide vervoerders en laat zien dat de U-OV concessie ongeveer 2/3^e deel van de vervoersprestatie voor zijn rekening neemt en de concessie Syntus het overige 1/3^e deel. Binnen de U-OV concessie wordt dan weer ongeveer 2/3^e van de reizigerskilometers gemaakt in de bus en 1/3^e in de tram. In totaal werden in 2025 bijna 373 miljoen reizigerskilometers gemaakt. Dat is een lichte groei ten opzichte van 2024 (366 miljoen reizigerskilometers).

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



Bron: Keolis en Qbuzz

Flexsystemen

Bovenstaande cijfers betreffen alleen het vervoer onder een dienstregeling. Syntusflex en U-flex rijden op bestelling door reizigers. Het aantal ritten en reizigers zijn per flexsysteem weergegeven. De meestgebruikte flexsystemen zijn Maarssen en Woerden. Mijdrecht en Vijfheerenlanden-Oost worden beperkt gebruikt.

Syntusflex

Systeem	Reizigers	Ritten
Woerden	50.772	41.428
Mijdrecht	601	380
Totaal	51.373	41.808

U-flex

Systeem	Reizigers	Ritten
Vijfheerenlanden-West (903)	35.020	29.746
Maarssen (913)	58.997	46.696
Houten (945)	45.282	37.681
Bilthoven (978)	13.911	12.298
Vijfheerenlanden-Oost (944)	60	51
Totaal	153.270	126.472

Kostendeckingsgraad

De kostendeckingsgraad laat zien in hoeverre de reizigersopbrengsten de totale kosten van het ov dekken. Sinds corona is de kostendeckingsgraad gedaald en sindsdien kwakkelde het herstel. Zoals eerder beschreven is het aantal reizigers wel weer bijna op het niveau van voor corona, wat ook tot herstel van opbrengsten heeft geleid. Daar staat tegenover dat de kosten van het ov flink zijn toegenomen. Dit komt over het algemeen door de hoge inflatie en specifiek voor ov door relatief hogere brandstofprijzen en toename van de loonkosten. In 2025 woog het laatste zwaarder dan het eerste en neemt de kostendeckingsgraad weer af.

Kostendeckingsgraad

Vervoerder	2021	2022	2023	2024	2025
Syntus	37,4%	40,4%	37,2%	38,7%*	37,4%*
U-OV**	45,0%	51,1%	63,1%	54%*	51,6%*

*Voorlopig geraamde cijfers

** Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel

Aantal instappers op stations

De provincie Utrecht heeft 33 treinstations. In 2025 reizen op een gemiddelde werkdag ongeveer 585.647 reizigers via stations naar hun bestemming. Van de reizigers komt 69,2% met de trein en 30,8% met bus of tram. Het drukste station is Utrecht Centraal. Dit station verwerkt 62,7% van de reizigers die via een treinstation reizen. Na Utrecht Centraal volgen Amersfoort Centraal en Utrecht Vaartsche Rijn. Utrecht Vaartsche Rijn is sinds de oplevering in 2016 gegroeid naar de top 3 van drukste treinstations in de provincie Utrecht en vervoert bijna even veel treinreizigers (54,5%) als bus- en tramreizigers (45,5%).

Instappers per station

Station	Trein	Bus en tram	Totaal
Abcoude	1.984	94	2.078
Amersfoort Centraal	45.448	20.839	66.287
Amersfoort Schothorst	5.426	757	6.183
Amersfoort Vathorst	3.812	687	4.499
Baarn	4.147	283	4.430
Bilthoven	4.164	1.098	5.262
Breukelen	6.035	2.052	8.087
Bunnik	2.135	0	2.135
Den Dolder	1.744	22	1.766
Driebergen-Zeist	9.511	2.921	12.432
Hoevelaken	1.007	69	1.076
Hollandsche Rading	946	10	956
Houten	6.278	505	6.783
Houten Castellum	5.202	0	5.202
Leerdam	1.370	502	1.872
Maarn	1.357	38	1.395
Maarssen	4.034	704	4.738
Rhenen	1.419	554	1.973
Soest	214	1	215
Soest Zuid	1.602	870	2.472
Soestdijk	711	21	732
Utrecht Centraal	241.730	125.565	367.295
Utrecht Leidsche Rijn	5.131	3.324	8.455
Utrecht Lunetten	3.247	659	3.906
Utrecht Overvecht	7.866	1.686	9.552
Utrecht Terwijde	4.092	293	4.385
Utrecht Vaartsche Rijn	9.283	7.752	17.035
Utrecht Zuilen	2.652	348	3.000
Veenendaal Centrum	2.042	1.120	3.162
Veenendaal West	1.267	73	1.340
Veenendaal-De Klomp	3.705	1.519	5.224
Vleuten	4.433	974	5.407
Woerden	13.754	2.559	16.313
Totaal:	405.371	177.899	585.647

Bron: NS, Keolis en Qbuzz

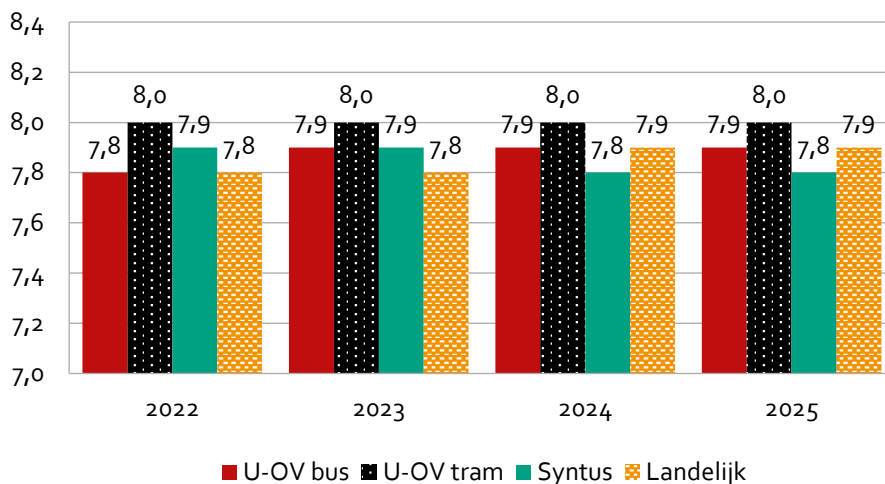


3. Reizigerswaardering

Waardering algemeen

De OV-klantenbarometer is een langlopend jaarlijks onderzoek waarin de tevredenheid van de reizigers op allerlei aspecten van het openbaar vervoer wordt onderzocht. Daarnaast wordt aan de reizigers een algemeen oordeel gevraagd. De tevredenheid wordt uitgedrukt in rapportcijfers (1 t/m 10). Dit onderzoek wordt uitgevoerd onder regie van kenniscentrum CROW door onderzoeksbureau Ipsos/I&O. In 2025 zijn ruim 115.000 reizigers geënquêteerd. Hiermee is de OV-Klantenbarometer één van de grotere onderzoeken in Nederland. De mening van de reizigers in Utrecht is opvallend stabiel. Vergeleken met vorig jaar zijn er geen verschillen (stijgingen of dalingen) binnen het algemeen oordeel over de drie onderzoeksgebieden in Utrecht. U-OV bus scoort met een 7,9 gelijk aan het landelijk gemiddelde voor busconcessies. Syntus bus scoort met een 7,8 iets onder het landelijk gemiddelde. De U-OV tram scoort met een 8,0 iets hoger dan het landelijk gemiddelde voor tramdiensten (7,9). Het gaat steeds om kleine verschillen.

Rapportcijfers



Bron: CROW/KpVV

Reizigerswaardering op aspecten

Rapportcijfers

Ervaring	Bus landelijk	Syntus 2025	U-OV bus 2025	Tram landelijk	U-OV tram 2025
Kans op zitplaats	8,5	8,6	8,5	8,2	8,4
Stiptheid	7,4	7,1	7,7	7,8	8,3
Reissnelheid	8,0	8,0	8,0	8,1	8,3
Schoon voertuig	7,5	7,6	7,5	7,4	7,8
Informatie op halte	7,6	7,4	7,7	7,7	8,0
Informatie in voertuig	7,7	7,7	7,6	7,7	7,7
Prijs	6,1	6,2	5,9	5,7	5,7
Tevredenheid frequentie	7,1	6,8	7,5	7,5	8,0
Informatie bij vertragingen	6,1	5,9	6,3	6,1	5,8
Gebruikersgemak betaalmiddel	8,5	8,6	8,6	8,5	8,6
Drukke	7,2	7,2	7,1	6,9	6,9

Bron: CROW/KpVV

Net als bij het algemene oordeel wijkt de waardering op verschillende aspecten weinig af van de landelijke cijfers. Zoals vrijwel elk jaar wordt de U-OV tram op veel aspecten hoger gewaardeerd dan het landelijk gemiddelde voor de tram. Hierbij valt vooral op dat de reizigers de frequentie en de stiptheid relatief hoog waarderen. Bij de bussen valt op dat de tevredenheid over de stiptheid bij U-OV over het algemeen hoger is dan bij Syntus. Dit hangt wellicht samen met het gemiddeld hoogfrequentere karakter van het vervoer in de U-OV concessie. Net zoals eerdere jaren is de reiziger het minst tevreden over de prijs. Dat is landelijk ook het geval en dat komt doordat het moeilijk is om goed te scoren op een aspect waarbij veel reizigers een negatieve associatie hebben. De tevredenheid over de reisinformatie bij vertragingen is landelijk gezien laag en hierin is Utrecht geen uitzondering.

Belevingsmonitor multimodale knooppunten

Het knooppuntenprogramma heeft als doel de reizigers in het openbaar vervoer aantrekkelijke knooppunten te bieden waar snel overgestapt kan worden binnen het openbaar vervoer of van het openbaar vervoer naar auto of fiets. Hieronder zal ingegaan worden op het belevingsonderzoek over multimodale knooppunten dat onder reizigers gehouden is. Dit heeft het doel om gericht verbeteringen te kunnen aanbrengen aan de knooppunten.

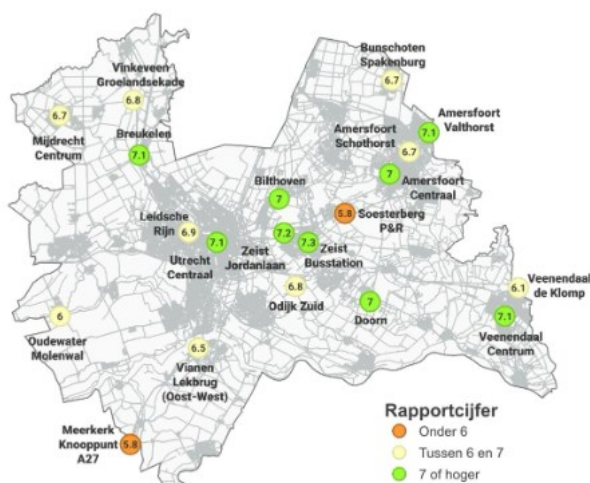
De belevingsmonitor meet op 66 knooppunten in de provincie hoe reizigers de kwaliteit van deze knooppunten ervaren, met specifieke aandacht voor veiligheid, voorzieningen, functionaliteit en sfeer. De resultaten laten de uitkomsten zien van de eerste 20 knooppunten die in 2024 zijn onderzocht en 22 knooppunten die in 2025 zijn onderzocht. In 2026 worden de resterende 24 knooppunten onderzocht. Vervolgens worden op alle knooppunten vervolgmetingen gedaan, zodat elk knooppunt eens per 3 jaar wordt onderzocht.

Het gemiddelde rapportcijfer over alle onderzochte knooppunten is in 2024 een 6,8 en in 2025 een 7,1. Alle knooppunten scoren een voldoende als gemiddeld rapportcijfer.

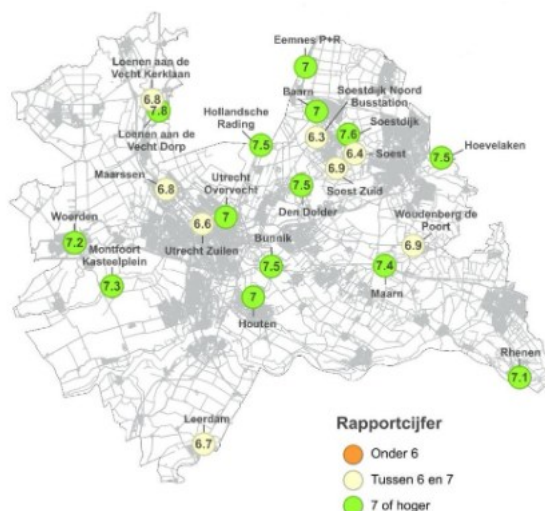
Zeist Busstation wordt in 2024 met een 7,3 het best beoordeeld, gevolgd door Zeist Jordanlaan met een 7,2. Meerkerk Knooppunt A27 en Soesterberg P&R worden in 2024 het minst goed beoordeeld, beide met een 5,8.

In 2025 zijn andere knooppunten onderzocht. Stations Soestdijk en Maarn komen in dit onderzoek met een score van 7,6 naar voren als best beoordeelde knooppunten. Daarentegen scoort Soestdijk Noord Busstation met een 6,3 het laagst.

Kaart met rapportcijfers belevingsmonitoringsonderzoek deel 1



Kaart met rapportcijfers belevingsmonitoringsonderzoek deel 2



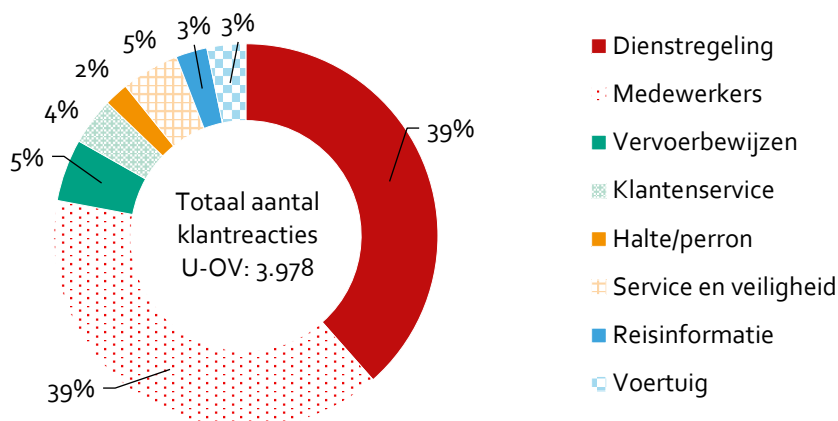
Het onderzoek toont aan dat de functionele basis van de knooppunten grotendeels op orde is. Zij vervullen hun rol als overstaplocatie goed, mede dankzij de duidelijke informatievoorziening. Wel is extra aandacht nodig voor specifieke verbeterpunten, met name voor de veiligheid in de avonduren, de reinheid van de toiletten en de beschikbaarheid van deelsystemen.

Het thema comfort en beleving scoort het laagst. Bezoekers geven bovendien zelf aan dat dit het eerste aspect is dat zij op een knooppunt verbeterd willen zien, met name de wachtruimtes. De bereikbaarheid, overzichtelijkheid en goede verbindingen worden daarentegen het beste gewaardeerd.

Klantreacties

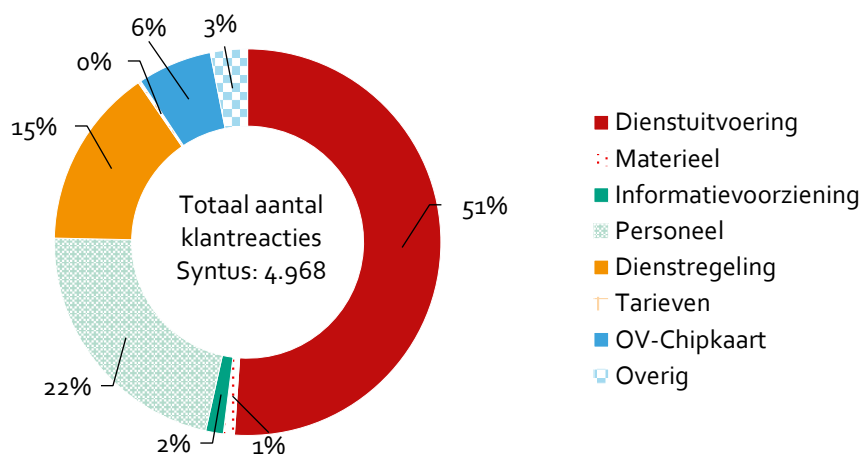
De klantreacties bestaan uit klachten, opmerkingen en complimenten via alle gebruikelijke kanalen (telefoon, website, social media). Beide vervoerders hanteerden iets andere categorieën. Dit is het laatste jaar dat er nog verschillende definities worden gehanteerd: Vanaf 2026 wordt dit rechtgetrokken. Opvallend is dat Syntus ondanks het lagere aantal instappers meer klantreacties krijgt dan in de U-OV concessie. Dit kan een indicatie zijn dat reizigers zich in dit gebied in hogere mate betrokken voelen bij het openbaar vervoer of een hogere bereidheid hebben tot het indienen van een reactie. Het aantal klantreacties is in concessie Syntus gestegen ten opzichte van 2024. Syntus kreeg 4.968 klantreacties (ten opzichte van 4.405 in 2024). U-OV werd 3.978 keer gecontacteerd. Dit is precies 100 reacties meer dan in 2024. Bij U-OV zijn er evenveel klachten over dienstregeling / punctualiteit en medewerkers (beiden 39%). Bij Syntus gaan met 51% de meeste klachten ook over de dienstuitvoering. Dit beeld komt redelijk overeen met voorgaande jaren.

Klantreacties U-OV (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). Eerstgenoemde is mede afhankelijk van zaken zoals sfeer van de omgeving, verlichting, kwaliteit van de ruimtelijke omgeving en aanwezigheid van andere reizigers.

Reizigerswaardering sociale veiligheid

De waardering voor veiligheid in het openbaar vervoer is en blijft op een hoog niveau. De veiligheid op alle aspecten (veiligheid algemeen en specifiek tijdens de rit of op de halte) wordt door tenminste 85% van de reizigers met een 7 of hoger beoordeeld. Weliswaar werd in 2025 door iets minder mensen een 7 of hoger gegeven voor veiligheid algemeen en veiligheid op de halte. Een tegengestelde beweging is juist bij de waardering van de veiligheid tijdens de rit te zien, met uitzondering van de tram die een procentpunt verloor.

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

Sociale veiligheid	Syntus 2025	U-OV bus 2025	U-OV tram 2025
Veiligheid oordeel algemeen	87% (-1%)	84% (-4%)	86% (-2%)
Tijdens rit	94% (+2%)	98% (+5%)	92% (-1%)
Op de halte	87% (-1%)	84% (-4%)	88% (0%)

Bron: CROW/KpVV



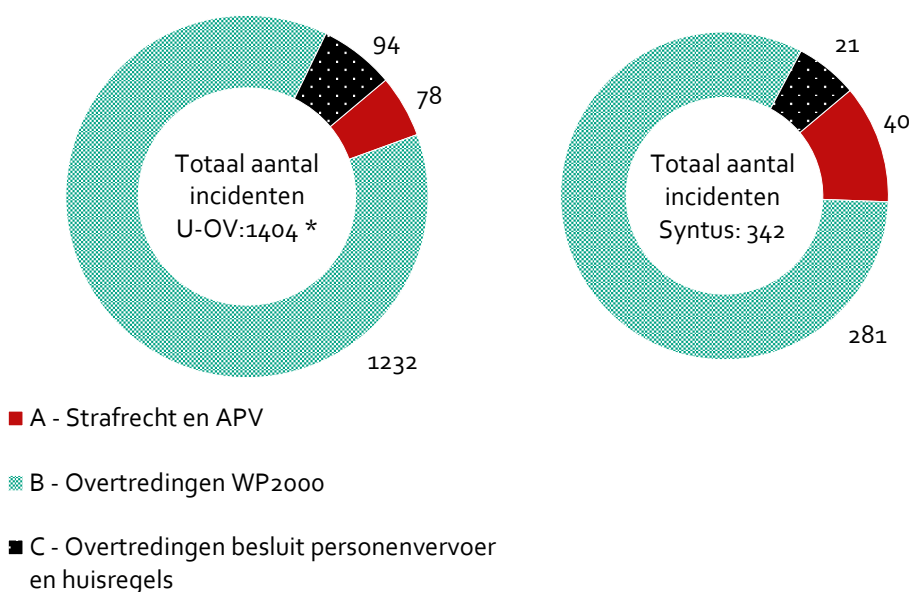
Aantal incidenten

Over 2025 zijn door U-OV 1.404 incidenten gerapporteerd. Dat zijn er ongeveer 1.000 minder dan in 2024. Het jaar was iets korter door van de weken na de concessiewissel geen betrouwbare gegevens beschikbaar zijn. Verder heeft de inzet van BOA's nadrukkelijker op A/B-incidenten gericht geweest die echter relatief gering in aantal zijn. Een gevolg is dat daardoor veel minder C-incidenten zijn geregistreerd.

Bij Syntus zijn 243 incidenten gerapporteerd. Dat is juist flink meer (90) dan vorig jaar. Het betreft bij deze concessie echter wel een volledig jaar. Met name het aantal in categorie B6 ("overig") steeg.

Vanaf volgend jaar wordt een nieuwe landelijke categorisering toegepast. De hoop is dat dit vervoerder duidelijker handvatten geeft voor de registratie van incidenten en dat daarmee de aantallen over de jaren heen beter vergelijkbaar worden.

Aantal incidenten



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

Bron: Keolis en Qbuzz

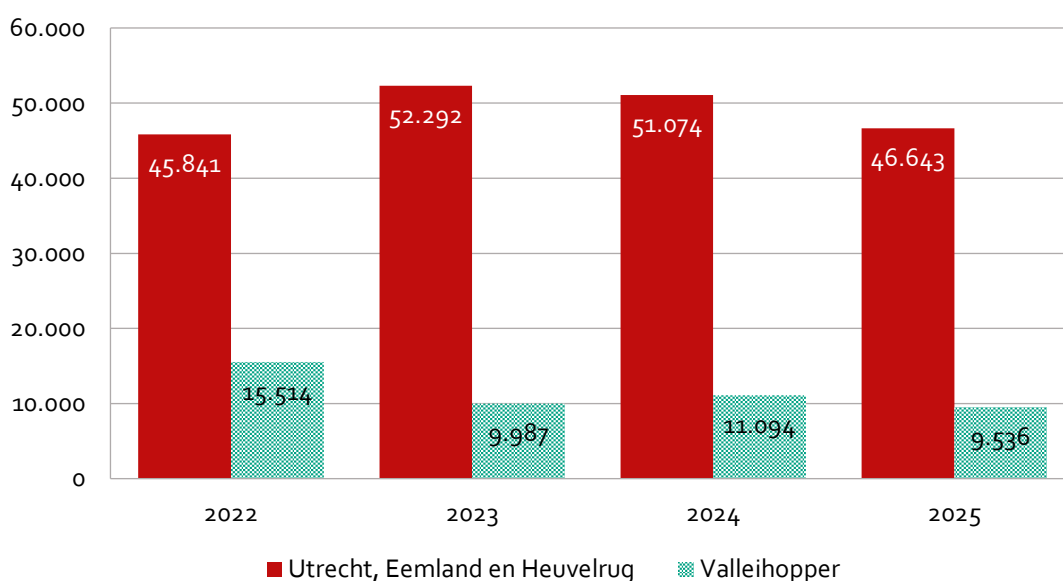


5. Ov-vangnet

De provincie Utrecht is verantwoordelijk voor het zogenoemde ov-vangnet. Het ov-vangnet biedt de mogelijkheid om van deur tot deur te reizen op momenten of locaties waar het reguliere openbaar vervoer ontbreekt of onvoldoende bereikbaar is.

Voor deze samenwerking zijn twee contractuele afspraken gemaakt tussen de provincie en de deelnemende gemeenten/organisaties: De Samenwerkingsovereenkomst Regiotaxi Utrecht, waarin 22 gemeenten deelnemen en afzonderlijke samenwerking voor het ov-vangnet vervoer in Rhenen, Renswoude en Veenendaal, uitgevoerd via de Bedrijfsvoeringsorganisatie Valleihopper (BVO).

Aantal ritten ov-vangnet



Contract Regiotaxi Utrecht

Qua prestaties is er in 2025 bij de vervoerders een wisselend beeld te zien.

OV-vangnet Utrecht en Lekstroom

De vervoerder Willemsen de Koning, verantwoordelijk voor het vervoer in Utrecht en Lekstroom, liet in het begin van 2025 een stabiel beeld zien. Na de zomervakantie trad voor het eerst een verslechtering op in de prestaties, met name zichtbaar in de stiptheid. Een belangrijke oorzaak hiervoor is het aanhoudende personeelstekort, dat druk legt op de uitvoering van de dienstverlening.

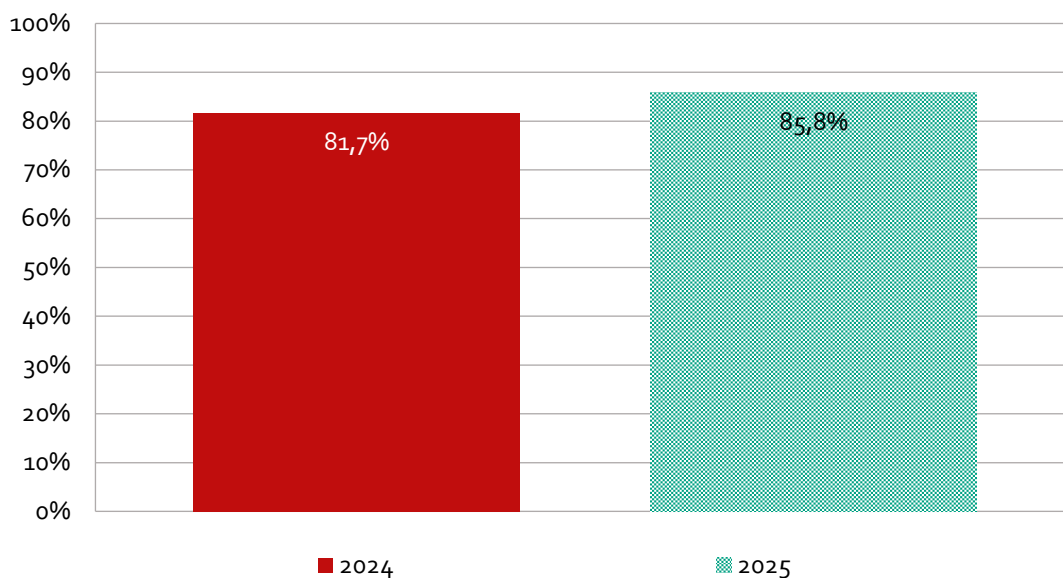
OV-vangnet Zuid-Oost Utrecht en Eemland

De vervoerder Connexxion, verantwoordelijk voor het vervoer in Zuid-Oost Utrecht en Eemland, liet in de eerste helft van 2025 een duidelijke verbetering zien. Deze verbetering uitte zich in een hogere stiptheid, kortere wachttijden en een snellere afhandeling van klachten. Na de zomervakantie verslechterden de prestaties weer als gevolg van het aanhoudende personeelstekort.

Het contractmanagement bureau, dat namens de provincie en de gemeenten het contractbeheer uitvoert, heeft samen met de vervoerders ingezet op gerichte verbetermaatregelen. Deze maatregelen richten zich onder andere op het stabiliseren van de dienstregeling, het beter benutten van en het vergroten van de beschikbare capaciteit onder andere door de inzet van onderaannemers en werving en selectie van personeel. De uitvoering en de analyse van de effecten van deze maatregelen loopt op dit moment nog.

Beide vervoerders zetten zich daarmee in om de dienstverlening volgens contract uit te voeren ondanks de aanhoudende druk op de personeelscapaciteit.

Stiptheid Regiotaxi Utrecht (in procenten)



Contract De Valleihopper

Algemeen

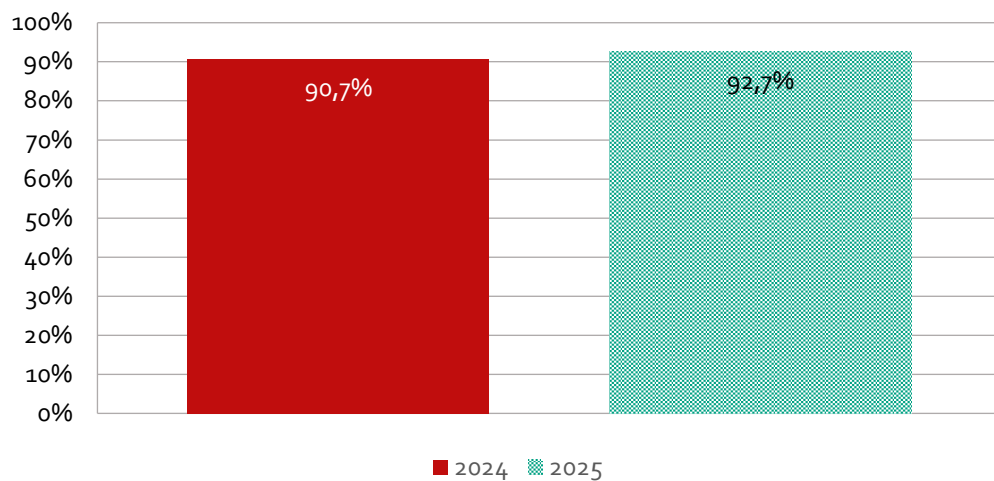
De Bedrijfsvoeringsorganisatie Valleihopper is namens de provincie Utrecht verantwoordelijk voor de regie en het contractbeheer van het ov-vangnet voor de gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal.

De uitvoering van dit vervoer is belegd bij vervoerder Munckhof.

Met ingang van 1 januari 2025 is het nieuwe contract voor het ov-vangnet van kracht geworden. Hiermee is een nieuwe contractperiode gestart.

De start van deze contractperiode is zonder problemen verlopen. De kwaliteit van het vervoer was op goed niveau en is sindsdien stabiel gebleven. Er is geen tekort aan chauffeurs. Daarnaast maakt de vervoerder gebruik van een nieuw planningssysteem waardoor ritten efficiënter worden uitgevoerd.

Stiptheid De Valleihopper (in procenten)



Duurzaamheid en toegankelijkheid

Met ingang van de nieuwe contracten per 1 januari 2025 is vastgelegd dat vervoerders 100 procent emissievrije voertuigen (uitgezonderd rolstoelbussen) inzetten.

Het door Munckhof ingezette materieel is sinds januari 2025 operationeel. Deze voertuigen beschikken over een verlaagde instap en zijn uitgerust met ondersteunende beugels, wat het gebruiksgemak en de toegankelijkheid vergroot.

Klachten in het OV-vangnet

Het aantal (gegronde) klachten is in de afgelopen jaren structureel afgenomen. In 2025 zijn binnen het ov-vangnet 5 gegronde klachten geregistreerd. Dit past binnen de dalende trend sinds 2022, toen 22 gegronde klachten zijn vastgesteld, gevolgd door 18 in 2023 en 15 in 2024.

Deze ontwikkeling laat zien dat de ingezette verbeteringen na de aanbesteding effect hebben. De focus ligt op het bieden van een betrouwbare en toegankelijke reiservaring voor ov-vangnetreizigers. Daarbij blijft het uitgangspunt dat de drempel voor gebruik laag is, terwijl de kwaliteit van de dienstverlening hoog blijft.



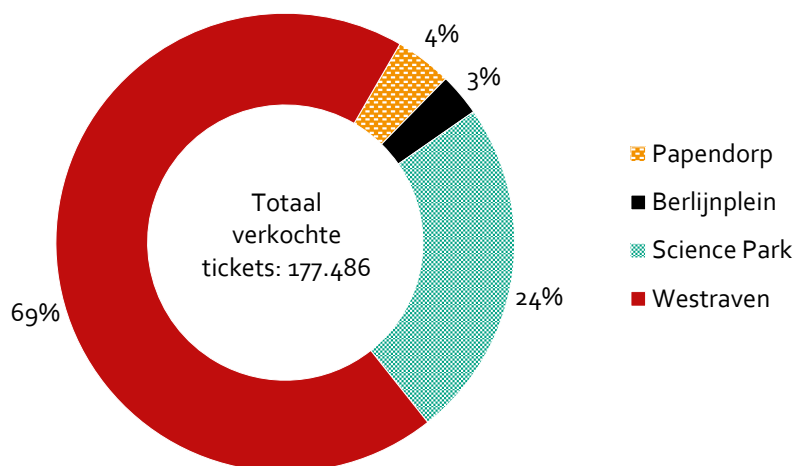
6. Ketenmobiliteit

Tot slot wordt in deze rapportage ingegaan op twee aspecten die samen met het ov in een ketenverplaatsing kunnen voorzien, namelijk de P+R-garages in de stad Utrecht en het deelfietsensysteem. P+R biedt automobilisten de gelegenheid de auto buiten het centrum te parkeren en per ov verder te reizen naar de binnenstad. Daarnaast zijn er voorbereidingen getroffen om het ketenvervoer te verbeteren met deelfietsen. Voor Utrecht stad en een aantal omliggende gemeenten is deelfietsaanbieder Lime gecontracteerd en in regio Amersfoort en Het Gooi is Voi gecontracteerd.

P+R stad Utrecht

De stad Utrecht kent een aantrekkelijk P+R aanbod, zowel qua parkeergarages als tarief. Er kan in de P+R garages geparkeerd worden met het P+R reisproduct. Met dit kaartje kunnen maximaal vijf personen vanuit de P+R-garage op en neer naar het centrum reizen voor slechts €5,50. Ook krijgt men die dag korting op het parkeren, waardoor het parkeren maar €3 euro kost (€2,50 in garage Berlijnplein). In totaal zijn er in 2025 bijna 185.000 van deze tickets verkocht; ten opzichte van het jaar daarvoor is dit een groei van ongeveer 5%. Onderstaande grafiek laat de verdeling over de verschillende garages zien. Opvallend is dat de door de tram bediende P+R's veruit het populairst zijn, met name die in Westraven.

Verkoop P+R tickets per locatie (in procenten)



Deelfietsen

In 2025 heeft de provincie twee samenwerkingsovereenkomsten ondertekend ten behoeve van de organisatie van regionale deelfietssystemen in de regio's Utrecht en Amersfoort. Beide systemen zijn in 2026 gelanceerd. In de regio Utrecht gaat het om een samenwerking tussen de provincie Utrecht, de gemeente Utrecht en zeven omliggende gemeenten. Voor dit systeem is Lime gecontracteerd. Zij bieden hiervoor ongeveer 2.300 fietsen aan.

In de regio Amersfoort gaat het om een samenwerking tussen de provincies Utrecht en Noord-Holland, de gemeenten Amersfoort, Soest, Baarn en Eemnes, en de gemeenten in de regio Gooi- en Vechtstreek. Voor dit systeem is Voi gecontracteerd. Zij bieden hiervoor ongeveer 600 fietsen aan.

