

Thermometer

**“Concessies Stadsdienst
Almere en Almere Streek”**



Inhoud

Inleiding	3
Gegevensverzameling	4
Kengetallen	5
Kengetal – Klanttevredenheid	6
Kengetal – Vervoeraanbod	8
Kengetal – Dienstuitvoering	9
Kengetal – Sociale veiligheid	10
Monitoring concessievoorwaarden	12
Informatie voor DRIS	13
Te vroeg vertrekken	15
Vertrekpunctualiteit	17
Aankomstpunctualiteit	19
Rituitval	20
Verstrekken van informatie	21
Taken + verantw. sociale veiligheid	22
Klachtenafhandeling	23
Jaarplan en jaarverslag	24
Personeel	25
Informatievoorziening op de bus	27
Materieel	29
Informatievoorziening in de bus	31
Halte-informatie 2010-2012	33
Halte-informatie 2013-heden	34
Werking OV-chipkaart	35

Inleiding



Na een Europese openbare aanbesteding heeft het college van B&W het busvervoer in Almere en tussen Almere en 't Gooi en Amsterdam voor de jaren 2010 tot en met 2017 gegund aan Connexxion. Connexxion moet het busvervoer uitvoeren conform de voorwaarden en verplichtingen in de concessie.

De gemeente monitort of Connexxion zich houdt aan de voorwaarden en verplichtingen. Als uit de monitor blijkt dat Connexxion niet (volledig) aan de voorwaarden en verplichtingen voldoet, dan wordt Connexxion hier door de gemeente op aangesproken en gemaand de dienstverlening te verbeteren, waar nodig en mogelijk met ondersteuning van de gemeente. De gemeente kan daarbij gebruik maken van boetes en/of sancties. Connexxion voldeed in 2010 niet volledig aan de voorwaarden en verplichtingen van de concessies. De gemeente heeft Connexxion vervolgens gemaand de dienstverlening te verbeteren. Connexxion heeft vanaf 2011 op meerdere dienstverleningsaspecten een grote verbetering ten opzichte van 2010 gerealiseerd.

Niet alle dienstverleningsaspecten zijn voldoende verbeterd. Omdat verbetering ook op die aspecten noodzakelijk is, heeft de gemeente medio 2013 en medio 2014 Connexxion opnieuw gemaand om op specifieke aspecten de dienstverlening te verbeteren ondersteund door middel van financiële sancties.

Connexxion heeft in 2014 en 2015 laten zien dat zij zich naar vermogen inspant om aan de concessievoorwaarden van Almere te voldoen. De prestaties over 2015 in deze thermometer geven voldoende vertrouwen dat Connexxion zich wil inzetten om de dienstverlening richting de reizigers op een hoog niveau te handhaven en op bepaalde punten mogelijk nog te verbeteren. Met name op dienstverleningsaspecten als 'personeel' en 'rituitval' scoort Connexxion bijzonder goed, zowel in 2014 als in 2015.

De verbetering van de aanlevering van ritgegevens voor actuele reisinformatie heeft zich doorgezet en voldoet nu aan de norm. Ook het correct halteren langs het perron is verbeterd, alsook de reinheid van het interieur, maar voldoet nog niet aan de norm.

Het aandachtspunt waarop Connexxion daarnaast nog kan verbeteren is de vertrekpuntualiteit (niet te laat vertrekken).

De thermometer begint met een toelichting op de wijze waarop informatie wordt verzameld en enkele kengetallen die een beeld geven van de ontwikkeling van beide concessies.

Gegevensverzameling

Om te weten wat er in de concessie gebeurt en om te toetsen of Connexxion doet wat gedaan moet worden en wat geoffreerd is, is het noodzakelijk om gegevens te verzamelen.

De gegevens worden uit de volgende bronnen verkregen:

- MIPOV:

uit het exploitatiebeheersysteem en de OV-Chipkaart database worden de kwantitatieve gegevens over de uitvoering en het OV-gebruik verkregen. Connexxion levert deze rapportages maandelijks aan.

- GOVI:

Connexxion levert voor de ingangsdatum van de dienstregeling de planning aan GOVI en levert continu actuele gegevens over de voertuigpositie en de stiptheid per halte. Deze gegevens worden enerzijds gebruikt voor dynamische reisinformatie en anderzijds voor monitoring. GOVI levert de informatie op verzoek aan de gemeente.

- KpVV klantenbarometer:

Het onderzoek OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers over het openbaar (stads- en streek)vervoer. Reizigers geven rapportcijfers aan verschillende aspecten die met hun reis te maken hebben. Het onderzoek wordt jaarlijks gehouden in bus, tram, metro, regionale trein en boot. Het onderzoek wordt steeds gehouden in de periode oktober-december.

- Kwalitatief onderzoek:

Door ieder kwartaal een gestandaardiseerd veldonderzoek te houden naar de gestelde kwaliteitseisen inzake personeel, reisinformatie, OV-chipkaart apparatuur, marketing en materieel is een beeld te verkrijgen of de vervoerder voldoet aan de gestelde eisen en de offerte. Het veldonderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Tot en met kwartaal 3 van 2011 was dit Probit, tussen 2012 en het eerste kwartaal van 2014 Goudappel Coffeng. Vanaf het tweede kwartaal van 2014 is de monitoring overgenomen door Moventem. Door de meetwijzen en definities goed vast te leggen zijn eventuele trendbreuken zoveel mogelijk voorkomen.



Kengetallen

In dit deel van de thermometer zijn algemene kengetallen opgenomen over het busvervoer en de dienstverlening.



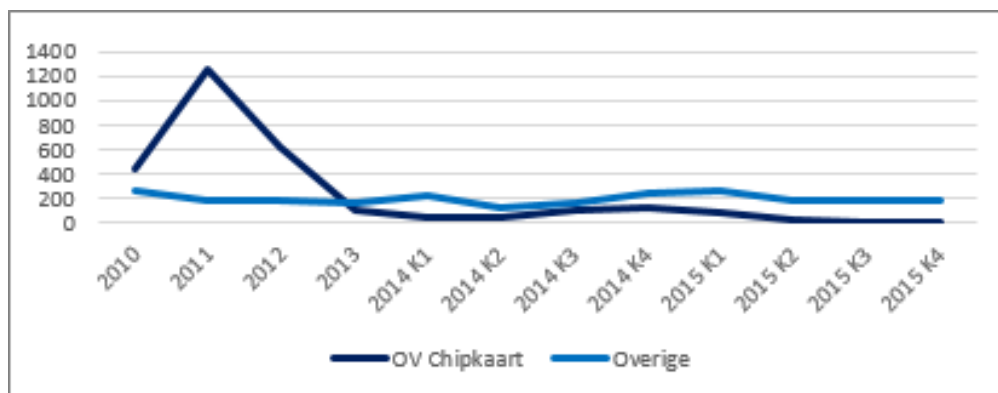
De kengetallen hebben betrekking op:

- Klanttevredenheid
- Vervoeraanbod
- Dienstuitvoering
- Sociale veiligheid



Kengetal – Klanttevredenheid

Openbaar vervoer is er voor de reiziger. Daarmee is het oordeel van de klant belangrijk. Dat komt onder andere tot uiting in de klantenbarometer van het KpVV en het aantal klantreacties (klachten, vragen en suggesties).



Figuren: Klachtontwikkeling 2010-2015 (gemiddeld per kwartaal)
Concessie Stadsdienst Almere (links) en Concessie Almere Streek (rechts)

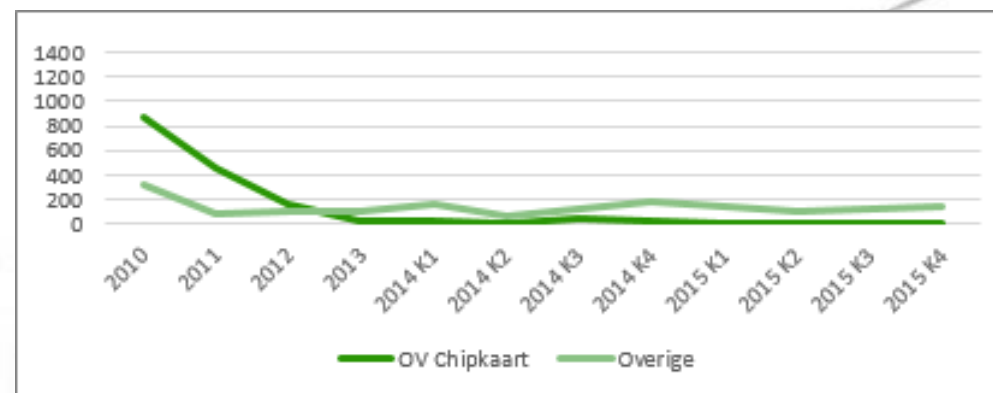
Eind 2014 heeft zich een kleine stijging van het aantal klachten dat geen betrekking heeft op de OV Chipkaart voorgedaan.

Deze stijging kan verklaard worden, doordat aan het begin en einde van een jaar het aantal overige klachten meestal hoger is. Dit hangt samen met de introductie van een nieuwe dienstregeling en nieuwe tarieven. Naast deze trend is het aantal klachten al enkele jaren stabiel.

In het tweede kwartaal van 2015 is het aantal klachten in beide concessies weer afgenomen. Het aandeel klachten wat betrekking heeft op de OV chipkaart is vanaf het tweede kwartaal van 2015 verwaarloosbaar klein geworden.

Verklaring van Connexxion:

Connexxion geeft aan dat alle binnenkomende reacties als klacht worden geregistreerd, ook de complimenten. Het feitelijke aantal klachten is dus nog lager dan in de figuren vermeld.



Kengetal – Klanttevredenheid

De OV-klantenbarometer is een jaarlijks, landelijk klantonderzoek onder reizigers. Onderdeel van de klantenbarometer is een algemeen rapportcijfer per concessie. De klantenbarometer brengt in beeld hoe reizigers de kwaliteit van het openbaar vervoer in de concessies Almere Stad en Almere Streek waarderen en hoe dit zich verhoudt tot andere concessies in Nederland.

Algemeen		
	Stad	Streek
2010	7,1	7,5
2011	7,1	7,7
2012	7,3	7,7
2013	7,4	7,5
2014	7,4	7,6
2015	7,5	7,8

Stad

Voor de stadsdienst geldt dat de waardering in de klantenbarometer in 2011, 2012 en 2013 steeds hoger was dan in het voorgaande jaar. De stadsdienst klom in die periode op ten opzichte van andere concessies in Nederland en vergelijkbare concessies. In 2014 is het cijfer gelijk gebleven op een 7,4 en daalde de stadsdienst iets in ranking. In 2015 is het cijfer voor de stadsdienst gestegen naar een 7,5, evenals de totale ranking t.o.v. andere concessies. Ten opzichte van vergelijkbare concessies bleef de stadsdienst in ranking gelijk.

Streek

De dienstverlening in de concessie Streek wordt hoger gewaardeerd. In 2011 en 2012 hoorde de concessie tot de top-10 van Nederland qua klantwaardering. Na een dipje in 2013 ging in 2014 het cijfer weer omhoog naar een 7,6 en steeg de concessie Streek naar de 21^e plaats van alle concessies in Nederland. In 2015 steeg het cijfer en de ranking verder naar een 7,8 en plaats 2 ten opzichte van vergelijkbare concessies. Dat is een mooie ontwikkeling en de gemeente hoopt dat dat niveau minimaal gehandhaafd blijft.

Het totaal aantal concessies in de ranking is steeds weergegeven tussen haakjes.

Ranking t.o.v. andere concessies		
	Stad	Streek
2010	-	-
2011	72 (87)	5 (87)
2012	51 (75)	7 (75)
2013	46 (77)	34 (77)
2014	51 (77)	21 (77)
2015	43 (69)	7 (69)

Ranking t.o.v. vergelijkbare concessies		
	Stad	Streek
2010	-	-
2011	10 (12)	2 (21)
2012	5 (8)	2 (21)
2013	5 (8)	13 (20)
2014	6 (8)	7 (20)
2015	5 (7)	2 (19)

Kengetal – Vervoeraanbod

Sinds 2010 neemt het vervoeraanbod in uren in beide concessies gestaag af. De meest substantiële vermindering vond plaats in 2012 vanwege noodzakelijke bezuinigingen. Alleen in 2013 nam het vervoeraanbod toe, met name ten gunste van het voorzieningenniveau in Almere Poort.

De reizigerskilometers van 2010 tot en met 2013 werden door Connexxion bepaald op basis van de trendtellingen van chauffeurs. Connexxion is per 2014 gestopt met deze trendtellingen. Vanaf dat jaar zijn alleen de reizigerskilometers van de OV chipkaart beschikbaar. Tussen beide bronnen van reizigerskilometers zitten grote verschillen in de aantallen.

Stad

De reizigerskilometers in de stadsdienst zijn in 2011 ten opzichte van 2010 gedaald en sindsdien weer toegenomen. Het aantal reizigerskilometers op basis van OV-chipkaartdata laat een continue stijging zien, maar dit is mede het gevolg van een toenemend OV-chipkaartgebruik.

De reizigersopbrengsten in de stadsdienst zijn tussen 2010 en 2013 toegenomen ten opzichte van de exploitatiesubsidie. Dit kan het gevolg zijn van de doorgevoerde bezuiniging waarbij minder rendabele ritten zijn komen te vervallen. De definitieve reizigersopbrengsten van 2015 zijn nog niet bekend.

Streek

Het aantal reizigerskilometers in de concessie Streek is sinds 2010 fors toegenomen. De groei van het aantal reizigers is mogelijk het gevolg van de introductie het kwalitatief hoogwaardige R-net, met een aanmerkelijk groter vervoeraanbod vanaf het begin van deze concessieperiode. Vanaf 2013 groeit het aantal reizigerskilometers nog steeds, maar minder snel en is de vraag wat de invloed is van toenemend gebruik van de OV-chipkaart.

De reizigersopbrengsten in de streek zijn tussen 2010 en 2013 ook toegenomen ten opzichte van de exploitatiesubsidie. 2012 laat echter een dip zien. Dit wordt veroorzaakt door lagere opbrengsten van abonnementen en is waarschijnlijk het gevolg van de wijze waarop abonnementsopbrengsten in 2012 aan concessies werden toegewezen. In 2014 zijn de reizigersopbrengsten ten opzichte van de exploitatiesubsidie voor de stad licht gedaald, maar voor de streek wederom gestegen.

Vervoeraanbod (in uren, ongewogen)

	Stad	Streek
2010	236.000	99.000
2011	233.000	98.000
2012	217.000	92.000
2013	222.000	92.000
2014	217.000	91.000
2015	214.000	89.000

Reizigerskilometers

	Stad	Stad (OV-chip)	Streek	Streek (OV-chip)
2010	98,1 M	11,6 M	48,5 M	10,3 M
2011	92,6 M	23,1 M	52,5 M	22,5 M
2012	92,5 M	34,2 M	56,1 M	30,5 M
2013	94 M	37,9 M	56,8 M	34 M
2014		41,8 M		36,8 M
2015		51,1 M		39,4 M

Ratio reizigersopbrengsten t.o.v. exploitatiesubsidie

	Stad	Streek
2010	1,25	1,18
2011	1,23	1,19
2012	1,40	1,13
2013	1,31	1,25
2014	1,30	1,29
2015	n.n.b.	n.n.b.

Kengetal – Dienstuitvoering

Dienstregelingssnelheid (km/u)

	Stad	Streek
2010	25,8	40,2
2011	25,4	40,9
2012	25,3	42,0
2013	25,4	41,7
2014	25,4	41,6
2015	25,6	40,7

Gereden ritten

	Stad	Streek
2010	99,43%	99,60%
2011	99,52%	99,76%
2012	99,67%	99,79%
2013	99,73%	99,78%
2014	99,82%	99,79%
2015	99,83%	99,80%

Ritten op tijd vertrokken (% tussen geplande tijd en norm)

	Stad (0s - 60s)	Streek (0s - 120s)
2010	43%	50%
2011	43%	57%
2012	48%	66%
2013	66%	73%
2014	67%	80%
2015	68%	81%

Ritten op tijd aangekomen (% minder dan 60s te laat)

	Stad (norm 90%)
2010	78%
2011	75%
2012	74%
2013	86%
2014	84%
2015	80%

Stad

De dienstregelingssnelheid van de stadsdienst is in 2013 en 2014 stabiel gebleven en in 2015 licht toegenomen. Dit wordt veroorzaakt door de nieuwe dienstregeling halverwege 2015. Het aantal gereden ritten in de concessie stad laat al enkele jaren een positieve tendens zien en is ook in 2015 weer gestegen. Dit is mede de verdienste van de vervoerder om rituitval te voorkomen.

Het aantal ritten dat in deze concessie op tijd vertrekt is te laag, maar vertoont een licht stijgende trend. Het aantal ritten in de stadsdienst dat op tijd aankomt is in 2015 gedaald.

Streek

De dienstregelingssnelheid in het streekvervoer is in 2015 gedaald. Dit is het gevolg van de nieuwe dienstregeling halverwege 2015 en toenemende verkeersdruk op het wegennet. Bij het aantal uitgevoerde ritten is de stijgende trend voortgezet, evenals bij het aantal ritten wat op tijd vertrokken is.

Conclusie gemeente

Streven van de gemeente Almere en Connexxion is uiteraard een zo hoog mogelijke score te behalen. Op basis van het percentage op tijd vertrokken ritten lijkt de punctualiteit te verbeteren, want hierin is tussen 2010 en 2015 een verbetering te zien van 25 procentpunt op de stad en 31 procentpunt op de streek.

Verklaring Connexxion:

Een voorbeeld wat ons doet afwijken van de norm is dat de jeugd de lucht van de bussen af draait en de motor uit zet op de achterzijde van het voertuig. Ook vanuit servicegerichtheid ontstaat er soms een afwijking. Voorbeeld: een aankomende reiziger, oudere mensen die onderweg zijn naar een zitplaats of een vraag vanuit onze reizigers.

Kengetal – Sociale veiligheid

Een sociaal veilig bussysteem is een basisvoorwaarde voor het gebruik van de bus. Connexxion is als busvervoerder primair verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in het voertuig.

Stad

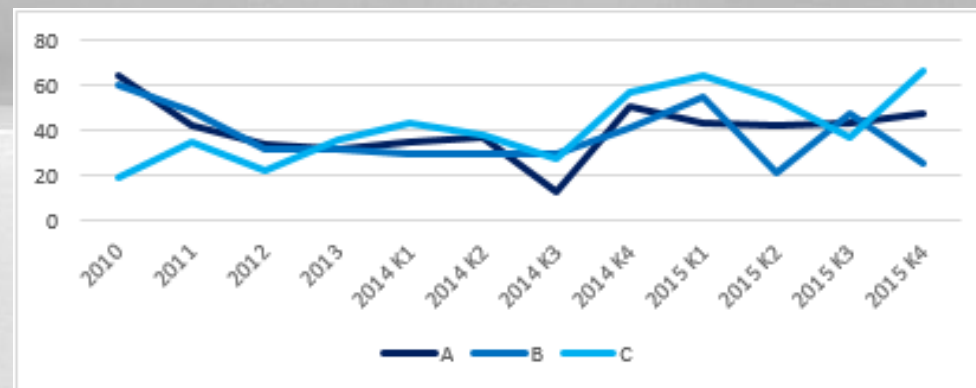
Connexxion en de gemeente gezamenlijk hebben vanaf 2010 een integraal pakket aan maatregelen doorgevoerd om het aantal incidenten zoveel mogelijk terug te dringen. Het aantal geregistreerde incidenten in de stadsdienst is sinds 2010 fors afgenomen. Vanaf 2012 is het aantal incidenten echter weer aan het toenemen. In 2015 is aantal incidenten weer vrijwel gelijk aan dat van 2010.

Over de gehele linie (A, B en C-incidenten) is een stijgende lijn te zien. Een toename van het aantal geregistreerde incidenten kan meerdere oorzaken hebben. Er vinden meer incidenten plaats, het aantal geregistreerde incidenten neemt toe door een hogere controledruk of de registratie van incidenten vindt strikter plaats.

Van alle A-incidenten heeft ongeveer de helft te maken met vandalisme (graffiti en het stuk maken van ruiten ed.). Bij de overige incidenten is er sprake van verbale en/of fysieke agressie richting personeel en reizigers en is hierin een stijging te zien.

In 2015 heeft er in Almere 12 x een incident plaatsgevonden met het gooien van stenen tegen de bus. Meerdere malen is hierdoor een ruit gesneuveld.

In de categorie B (overtredingen wet personenvervoer) gaat het in de helft van de incidenten om schelden en het hinderlijk lastigvallen van personeel. Dit naar aanleiding van kaartcontroles maar ook direct richting de chauffeur in de reguliere bedrijfsvoering. In de andere helft van de gevallen gaat het om misbruik van voorzieningen en het bewust verstoren van de dienstuitvoering (lucht van de deuren afhalen, het uitzetten van de motor etc.)



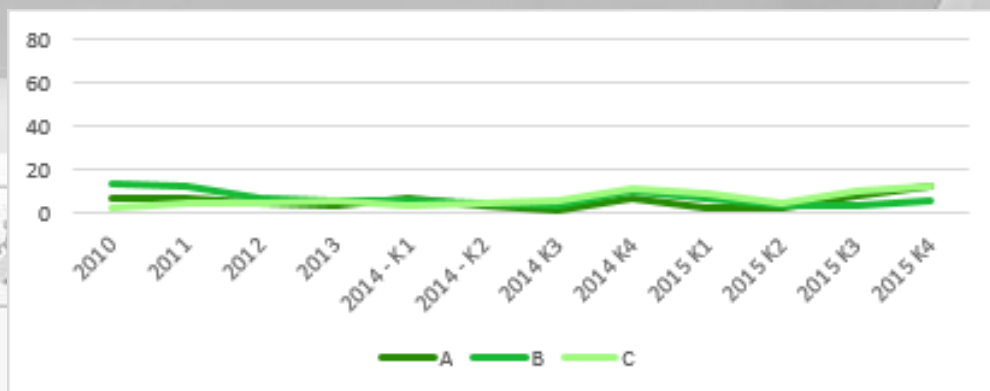
Figuur: Ontwikkeling Concessie Stadsdienst Almere, 2010-2015 (gemiddeld er kwartaal)

	A	B	C
2011	169	193	139
2012	135	125	88
2013	126	125	142
2014 K1	35	29	43
2014 K2	37	29	38
2014 K3	13	29	27
2014 K4	50	41	57
2015 K1	43	55	64
2015 K2	42	21	54
2015 K3	43	47	37
2015 K4	47	25	26

A: Strafbare incidenten
B: Niet strafbare incidenten
C: Overtreding huisregels

Kengetal – Sociale veiligheid

Een sociaal veilig bussysteem is een basisvoorwaarde voor het gebruik van de bus. Connexxion is als busvervoerder primair verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in het voertuig.



Figuur: Ontwikkeling Concessie Almere Streek, 2010-2015 (gemiddeld per kwartaal)

A: Strafbare incidenten
B: Niet strafbare incidenten
C: Overtreding huisregels

	A	B	C
2011	26	50	17
2012	17	28	18
2013	16	22	21
2014 K1	7	6	4
2014 K2	3	5	5
2014 K3	1	3	6
2014 K4	7	10	11
2015 K1	2	7	9
2015 K2	2	3	5
2015 K3	8	4	10
2015 K4	12	6	12

Streek

Connexxion en de gemeente gezamenlijk hebben vanaf 2010 een integraal pakket aan maatregelen doorgevoerd om het aantal incidenten zoveel mogelijk terug te dringen. Ook bij het streekvervoer is het aantal incidenten sinds 2010 in eerste instantie afgenomen.

Deze afname stopt in 2013. Vanaf hier schommelt het aantal incidenten, maar is hierin geen trend waarneembaar. Het aantal incidenten op de streekdienst is wel beduidend lager dan op de stadsdienst.

Connexxion en de gemeente hebben op operationeel niveau een goede samenwerking om het aantal incidenten te beperken en de sociale veiligheid te verbeteren. Connexxion neemt hiertoe onder andere actief deel aan het Lokaal Veiligheidsarrangement (LVA).

Monitoring concessievoorwaarden

In dit deel van de thermometer is de dienstverlening vergeleken met de voorwaarden zoals opgenomen in de concessies.



De monitoring heeft betrekking op:

- Aanleveren dynamische gegevens t.b.v. reisinformatie
- Punctualiteit
- Rituitval
- Sociale veiligheid
- Afhandeling klachten
- Aanleveren managementinformatie
- Kwalitatieve aspecten dienstuitvoering (personeel, materieel, informatie, chipkaartapparatuur)



Informatie voor DRIS

*“Het aanleveren van gegevens middels koppelvak 6 dient voor 98% volledig te zijn. De grondslag voor een eventuele boete op dit aspect is het aantal procentpunten lager dan de norm per week *. Uiterlijk 2 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe dienstregeling moeten de gegevens die noodzakelijk zijn voor het vullen van de planning database (koppelvak 1) door de concessiehouder digitaal aan de GOVI-server ter beschikking gesteld zijn.”*

(Programma van Eisen, art. 21, lid B en Concessiebeschikkingen, bijlage Boetetabel).

Stad en streek

Constateringen:

In de tabel zijn de afwijkingen in procentpunten voor koppelvak 6 (vertrekberichten) ten opzichte van de norm weergegeven. Onderscheid wordt gemaakt naar het percentage geplande ritten waarvoor minimaal één bericht is ontvangen en het percentage geplande vertrekken van haltes waarvoor een bericht is ontvangen.

Om een zo objectief mogelijk beeld te geven van het functioneren van het reizigersinformatiesysteem zijn de cijfers voor koppelvak 6 alleen gecorrigeerd als de GOVI-server om technische redenen geen (juiste) data heeft kunnen ontvangen of als de planningsbestanden onjuist waren. Er vindt geen correctie plaats vanwege overmacht zoals weers- of verkeersomstandigheden.

In 2015 wordt in de meeste maanden de norm gehaald.

Geregistreerde ritten: Afwijking in procentpunten per jaar

	2010	2011	2012	2013	2014 *	2015
Norm	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Meetperiode	Week	Week	Week	Week	Maand	Maand
Stadsdienst Almere	250	228	33	54	7	1
Almere Streek	329	60	21	31	4	1

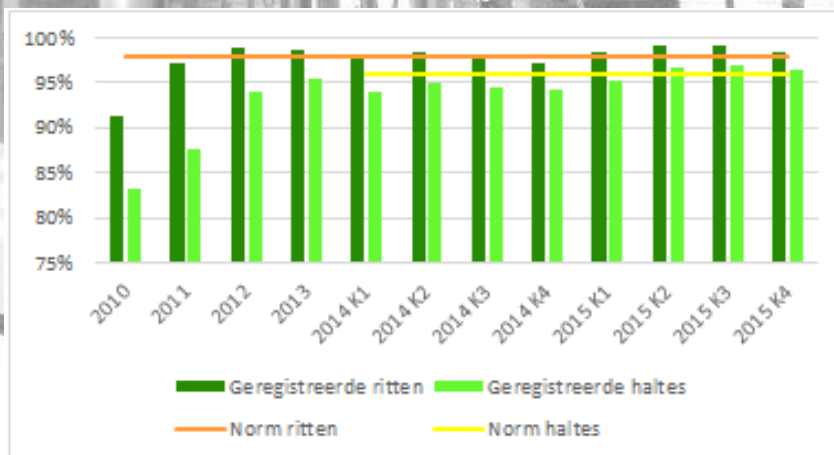
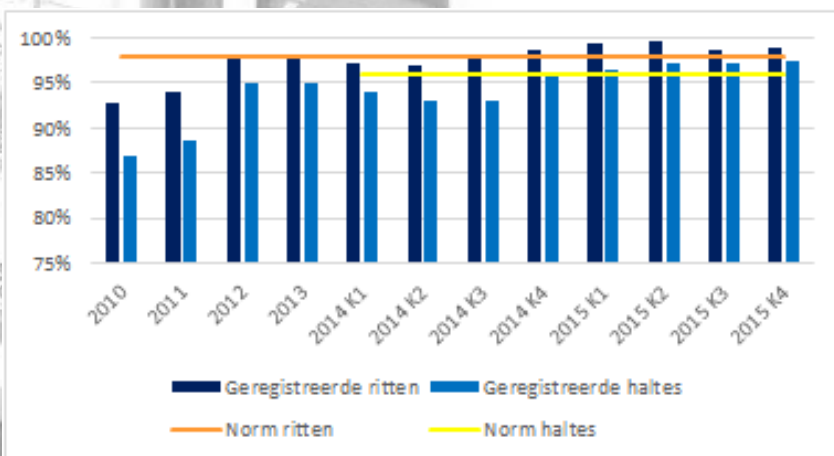
Geregistreerde haltes: Afwijking in procentpunten per jaar

	2010	2011	2012	2013	2014 *	2015
Norm	98%	98%	98%	98%	96%	96%
Meetperiode	Week	Week	Week	Week	Maand	Maand
Stadsdienst Almere	556	501	162	190	24	0
Almere Streek	778	547	224	169	18	4

* Vanaf 2014 wordt het aanleveren van koppelvak 6 op een andere manier gemeten. Tussen 2010 en 2013 werd als grondslag de afwijking in procentpunten per week gehanteerd. Voor 'geregistreerde ritten' en 'geregistreerde haltes' werd één norm gebruikt, namelijk 98%. Vanaf 2014 wordt als grondslag de afwijking in procentpunten per maand gehanteerd. Ook wordt onderscheid gemaakt tussen 'geregistreerde ritten' (norm is 98%) en 'geregistreerde haltes' (norm is 96%). Op deze manier kunnen Connexxion en de Gemeente meer gericht werken aan het verbeteren van de kwaliteit op dit aspect.

Informatie voor DRIS

“Het aanleveren van ritgegevens middels koppelvak 6 dient voor 98% volledig te zijn. Uiterlijk 2 weken voor de ingangsdatum van een nieuwe dienstregeling moeten de gegevens die noodzakelijk zijn voor het vullen van de planning database (koppelvak 1) door de concessiehouder digitaal aan de GOVI-server ter beschikking gesteld zijn”.*
(Programma van Eisen, art. 21, lid B)



* Tussen 2010 en 2013 gold voor 'geregistreerde ritten' en 'geregistreerde haltes' een norm van 98%. Per 2014 wordt onderscheid gemaakt tussen 'geregistreerde ritten' (norm is 98%) en 'geregistreerde haltes' (norm is 96%). Deze wijziging hangt samen met een nieuwe manier van meten (zie vorige pagina).

Stad en streek

Conclusie gemeente Almere

De normen voor het aantal geregistreerde ritten zijn in 2015 in beide concessies gehaald. In het eerste kwartaal van 2015 is alleen voor de concessie streek de norm voor het aantal geregistreerde haltes niet behaald. Vanaf het tweede kwartaal wordt ook hier in beide concessies de norm gehaald.

Verklaring Connexxion:

Connexxion monitort dagelijks hoe de scores KV1 en KV6 zich ontwikkelen. Om de score zijn hoog mogelijk te krijgen en houden zijn er processen ontwikkeld zodat er snelle bijsturing mogelijk is.

Dit resulteert in een score van gemiddeld 96% op de streek en 97% op de stad aan KV6 berichten. KV1 is in beide concessies op een niveau van 99 %. Bij ongevallen/stremming busbaan of andere stremmingen kan het zijn dat er gekozen wordt voor een alternatieve route, dit resulteert in het missen van KV6 berichten, omdat de juiste halte niet aangedaan kan worden. Naar deze haltes wordt direct een tekstbericht gestuurd, zodat onze passagiers op de hoogte zijn dat de halte niet wordt bediend.

Te vroeg vertrekken

“De concessievoorwaarde stelt dat het niet is toegestaan om van een halte te vroeg te vertrekken. In de metingen worden alleen vooraf vastgestelde tijdhalttes en knooppunten meegenomen. Dus niet alle haltes.” (Programma van Eisen, art. 23, lid D)

Stad

Het aantal te vroeg vertrokken ritten laat sinds 2011 een substantiële positieve ontwikkeling zien.

Toepassen afgesproken selectie:

Met Connexxion is afgesproken om de tijdhalttes en meetperioden op de dag per 1 september 2012 aan te passen. Bij de aanpassing is als uitgangspunt de klantbeleving gehanteerd. Connexxion levert herijkte rapportages waarin deze aanpassing is toegepast.

Conclusie gemeente Almere

Het aantal te vroeg vertrokken ritten van een tijdhalte en knooppunt is significant gedaald en heeft een positieve trend. Na een lichte toename eind 2013 en begin 2014 is de trend vanaf de tweede helft van 2014 weer positief en stabiel. Deze trend wordt in 2015 doorgezet.

Verklaring Connexxion:

Door een dagdagelijkse focus op de punctualiteit wordt het te vroeg vertrekken tot een minimum beperkt. Op de stadsdienst is 2,2% van het totaal gemeten aantal vertrekberichten op meethaltes te vroeg. Connexxion heeft analyses uitgevoerd over de totaaldata 2015 en van de 2,2% te vroeg is 61,5 % van -1 t/m -15 seconden en 86% van het te vroeg vertrekken is van -1 t/m -30 seconden.

Veel van de te vroeg vertrekken ontstaan doordat de chauffeur voor het bereiken van het beginpunt de rit selecteert en er dan op dat moment een vertrekmoment wordt vastgelegd, wat te vroeg is. Wat feitelijk niet als een te vroeg vertrokken rit wordt ervaren.



Figuur: Ontwikkeling Concessie Stadsdienst Almere, 2010-2015 (2010 – 2013 gemiddeld per kwartaal)

Te vroeg vertrekken

“De concessievoorwaarde stelt dat het niet is toegestaan om van een halte te vroeg te vertrekken. In de metingen worden alleen n vooraf vastgestelde tijdhalttes en knooppunten meegenomen. Dus niet alle haltes.” (Programma van Eisen, art. 23, lid D)



Figuur: Ontwikkeling Concessie Almere Streek, 2010-2015 (2010 – 2013 gemiddeld per kwartaal)

Streek

Toepassen afgesproken selectie:

Met Connexxion is afgesproken om de tijdhalttes en meetperioden op de dag per 1 januari 2012 aan te passen. Bij de aanpassing is als uitgangspunt de klantbeleving gehanteerd. Connexxion levert herijkte rapportages waarin deze aanpassing is toegepast.

Conclusie gemeente Almere

Na een laag aantal vroeg vertrekken in de tweede helft van 2014, laten de eerste drie kwartalen van 2015 een lichte stijging zien. In het vierde kwartaal is het aantal vroeg vertrekken weer flink gedaald.

Verklaring Connexxion:

Op de streekdienst is 1,9 % van het totaal gemeten aantal vertrekberichten op meethalttes te vroeg. Connexxion heeft analyses uitgevoerd over de totaaldata 2015 en van de 1,9% te vroeg is 65 % van -1 t/m -15 seconden en 84,5% van het te vroeg vertrekken is van -1 t/m -30 seconden.

Vertrekpunctualiteit

“Voor de concessie Stadsdienst Almere geldt dat 90% van de ritten niet meer dan 1 minuut (60 seconden) te laat van beginhaltes, knooppunten en tijdhalttes vertrekt.” (Programma van Eisen, art. 23, lid E en F)

Stad

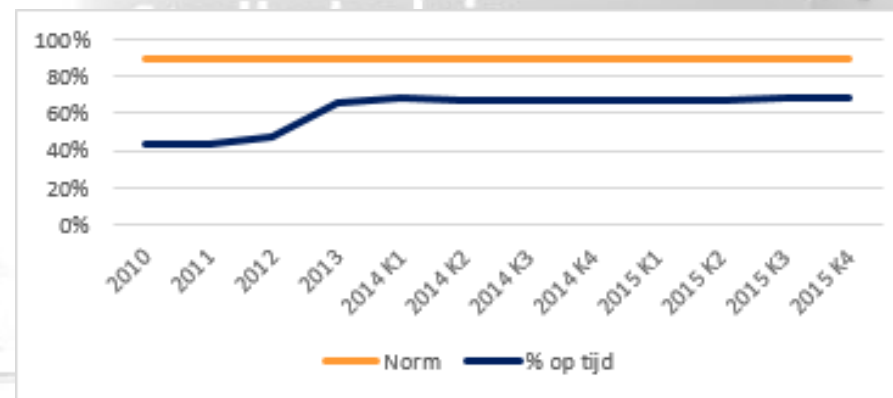
De constatering zijn in de tabel opgenomen. Het gaat hierbij om het percentage ritten dat binnen 0 en 60 seconden na de geplande vertrektijd vanaf geselecteerde tijdhalttes vertrekt.

Voor de stadsdienst Almere geldt dat ongeveer een derde van de bussen meer dan 60 seconden te laat vertrekt.

Conclusie gemeente Almere

Het percentage “op tijd” zit ver onder de in de concessie gestelde norm. Bij de stadsdienst is vanaf 2013 een positieve ontwikkeling zichtbaar. Deze ontwikkeling zwakt echter af vanaf het laatste kwartaal van 2013 en ontwikkelt zich tot heden niet verder. Connexxion geeft aan dat het huidige niveau het maximaal haalbare is. Handhaving van dit niveau door Connexxion is noodzakelijk, nog liever zien we een verbetering.

Ter duiding van de cijfers is ook gekeken naar het percentage bussen dat niet meer dan 2 minuten te laat vertrekt. Dit geldt voor 88% van de bussen.

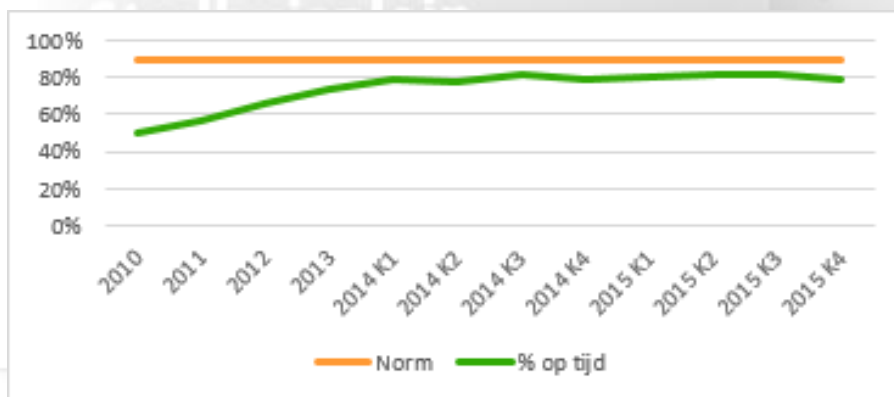


Figuur: Ontwikkeling Concessie Stadsdienst Almere, 2010-2015

Maand	Concessie Stadsdienst Almere
	2015
Januari	66,9
Februari	67,3
Maart	65,5
April	66,4
Mei	66,9
Juni	69,3
Juli	69,1
Augustus	68,5
September	67,6
Oktober	68,6
November	68,1
December	67,8

Vertrekpunctualiteit

“Voor de concessie Almere Streek geldt dat 90% van de ritten niet meer dan 2 minuten (120 seconden) te laat van beginhaltes, knooppunten en tijdhalthes vertrekt.” (Programma van Eisen, art. 23, lid E en F)



Figuur: Ontwikkeling Concessie Almere Streek, 2010-2015

Maand	Concessie Almere Streek
	2015
Januari	81,9
Februari	80,9
Maart	79,8
April	80,6
Mei	82,1
Juni	81,2
Juli	83,0
Augustus	82,1
September	79,7
Oktober	81,1
November	76,6
December	77,7

Streek

De constatering is in de tabel opgenomen. Het gaat hierbij om het percentage ritten dat binnen 0 en 120 seconden na de geplande vertrektijd vanaf geselecteerde tijdhalthes vertrekt.

In de concessie Almere Streek vertrekt ongeveer 20% van de ritten meer dan 120 seconden te laat.

Conclusie gemeente Almere

Het percentage “op tijd” zit onder de norm. Bij de streeklijnen is tussen 2010 en 2014 een positieve ontwikkeling zichtbaar die helaas in 2014 en 2015 stagneert. Structurele verbetering is gewenst, maar Connexxion geeft aan dat het huidige niveau het maximaal haalbare is. Handhaving van dit niveau is noodzakelijk, nog liever zien we een verbetering.

Van de bussen die te laat vertrekken, vertrekt ongeveer 10% tussen 120 en 180 seconden te laat.. De resterende 10% vertrekt meer dan 120 seconden te laat.

Verklaring Connexxion (stad en streek):

Een voorbeeld wat ons doet afwijken van de norm is dat de jeugd de lucht van de bussen af draait en de motor uit zet op de achterzijde van het voertuig. Ook vanuit servicegerichtheid ontstaat er soms een afwijking. Voorbeeld: een aankomende reiziger/ oudere mensen die onderweg zijn naar een zitplaats of een vraag vanuit onze reizigers.

Aankomstpunctualiteit

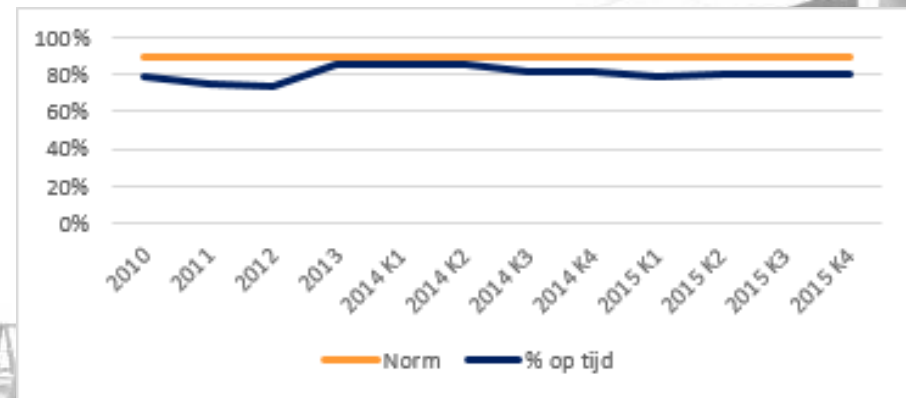
“Voor de concessie Stadsdienst Almere geldt dat op knooppunten en tijdhalttes 90% van de ritten niet meer dan 1 minuut (60 seconden) te laat aan dient te komen.” (Programma van Eisen, art. 23, lid F)

Stad

De constatering zijn in de tabel opgenomen. Het gaat hierbij om het percentage ritten dat binnen 0 en 60 seconden na de geplande aankomsttijd op geselecteerde tijdhalttes aankomt.

Conclusie gemeente Almere

Het percentage “op tijd aankomen” zit structureel onder de norm. Vanaf 2013 is een positieve ontwikkeling ingezet in de richting van de norm. Vanaf medio 2014 is echter een terugval te zien waar verdere doorgroei juist gewenst is. Connexxion geeft aan dat het huidige niveau het maximaal haalbare is. Handhaving van dit niveau is noodzakelijk, nog liever zien we een verbetering.

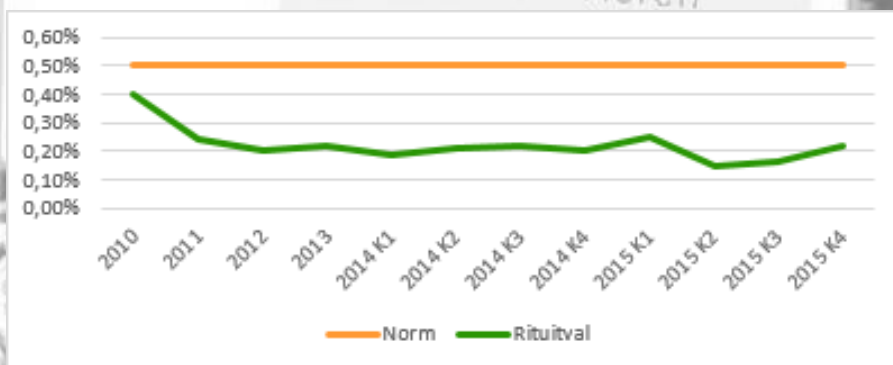
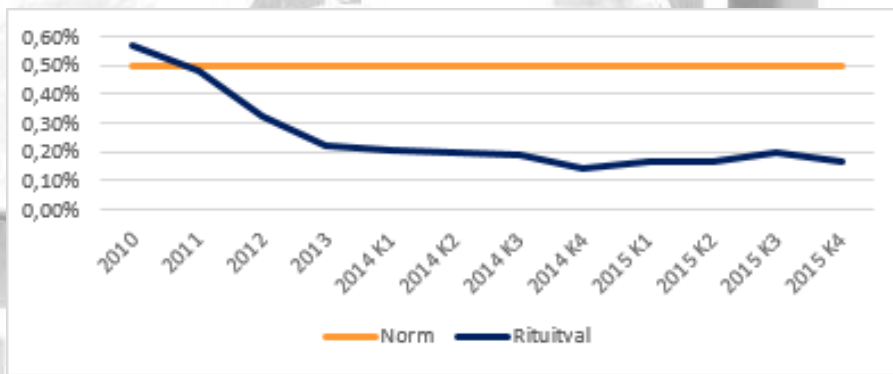


Figuur: Ontwikkeling Concessie Stadsdienst Almere, 2010-2015

Periode	Stadsdienst Almere
	2015
Januari	80,7
Februari	80,0
Maart	78,2
April	79,5
Mei	80,4
Juni	81,5
Juli	82,3
Augustus	80,6
September	77,7
Oktober	81,2
November	79,4
December	80,2

Rituitval

“Dienstregelingen van ritten die geheel of gedeeltelijk niet hebben gereden, worden beschouwd als uitgevallen dienstregelingen. Hierbij wordt gerekend met de daadwerkelijk uitgevallen dienstregelingen. De uitval, gemeten in dienstregelingen, mag ten hoogste 0,5% per kwartaal bedragen.” (Programma van Eisen, art. 24)



Stad en streek

De constatering zijn in de tabel opgenomen.

Conclusie gemeente Almere

Rituitval heeft vanaf 2010 een zeer positieve ontwikkeling laten zien en voldoet ruim aan de gestelde eisen.

Periode	Stadsdienst Almere	Almere Streek
	Norm 0,5%	Norm 0,5%
	2015	2015
Januari	0,14	0,20
Februari	0,16	0,23
Maart	0,19	0,31
April	0,12	0,11
Mei	0,16	0,11
Juni	0,22	0,23
Juli	0,28	0,21
Augustus	0,12	0,13
September	0,20	0,15
Oktober	0,23	0,16
November	0,14	0,27
December	0,12	0,23

Figuren: Ontwikkeling 2010-2015, Concessie Stadsdienst Almere (links) en Concessie Almere Streek (rechts)

Verstrekken van informatie

“De concessiehouder is verplicht om gegevens te verstrekken conform het „Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer“ (MIPOV). Bij de start van de concessie is dit het „MIPOV 2008“. Deze verplichting betreft de kernelementen, optionele elementen en gelieerde elementen. Indien gedurende de concessieperiode wijzigingen optreden in het MIPOV of een nieuwe versie van het MIPOV wordt vastgesteld, dient de concessiehouder de informatie conform deze nieuwe versie te verstrekken. De gegevens worden geleverd als een digitaal en bewerkbaar bestand.” (Programma van Eisen, art. 78)



Stad en streek

Constateringen:

De MIPOV-rapportages over 2010 zijn in maart 2011 geleverd. Daarna zijn de rapportages binnen de gestelde termijn geleverd.

Conclusie gemeente Almere

Continueren van de huidige situatie.

Taken en verantwoordelijkheden sociale veiligheid

“Connexxion dient zich in te spannen voor een hoog niveau van sociale veiligheid, waarbij het klanttevredenheidsoordeel op het item “veiligheid algemeen” voor de stadsdienst minimaal een 7,5 en voor de streekdienst en R-net minimaal een 7,8 is. Bij het bepalen van het oordeel wordt gebruik gemaakt van de klantenbarometer van het KpVV.” (Programma van Eisen, art. 38)

Stad en streek

De constatering is in de tabel hiernaast opgenomen.

Conclusie gemeente Almere

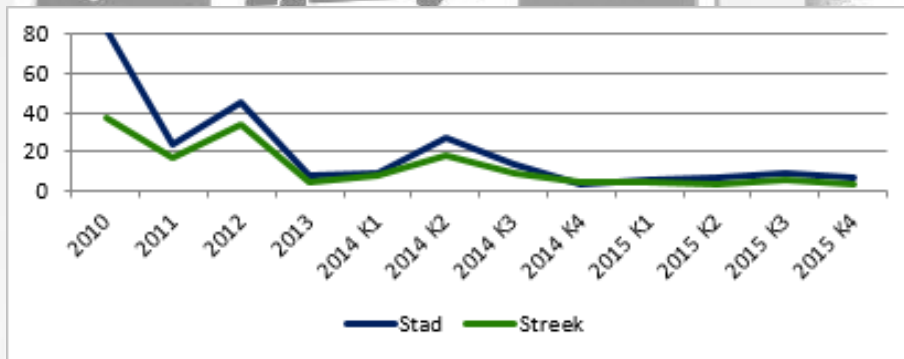
Sociale veiligheid blijft een belangrijk aandachtspunt, met name in de concessie Stadsdienst Almere. Hier is het cijfer in 2015 namelijk afgenomen naar een 7,1 ten opzichte van een 7,2 een jaar eerder.

Voor de concessie Almere Streek is het cijfer voor de sociale veiligheid wel sterk toegenomen van een 7,7 naar een 8,0.

	Stadsdienst Almere	Almere Streek
2010	7,2	7,8
2011	7,4	7,9
2012	7,3	7,9
2013	7,4	7,7
2014	7,2	7,7
2015	7,1	8,0

Klachtenafhandeling

“De concessiehouder neemt alle klachten in behandeling die betrekking hebben op het openbaar vervoer in de concessie. Klachten zijn correct en klantvriendelijk behandeld uiterlijk binnen 15 werkdagen na inzending van de klacht.” (Programma van Eisen, art. 58)



Figuur: Ontwikkeling Concessie Stadsdienst Almere en Concessie Almere Streek (gemiddeld per kwartaal)

Periode	Stadsdienst Almere	Almere Streek
	2015	2015
Januari	3	2
Februari	1	1
Maart	1	1
April	1	1
Mei	3	1
Juni	2	1
Juli	2	1
Augustus	5	3
September	2	1
Oktober	2	1
November	2	1
December	2	1

Stad en streek

In de MIPOV2008-rapportages wordt het aantal klachten dat niet binnen een maand wordt behandeld, opgenomen. Dit is derhalve een verruiming van de concessievoorwaarde. De resultaten zijn opgenomen in de tabel.

Conclusie gemeente Almere

De afhandelingstermijn van de klachten laat vanaf het tweede kwartaal van 2014 een positieve ontwikkeling zien. Na de piek in juni 2014 is een dalende lijn ingezet. Het lage aantal te laat afgehandelde klachten van het vierde kwartaal van 2014 wordt in 2015 vastgehouden.

Jaarplan en jaarverslag

"Concessievoorwaarden:

- a. De concessiehouder is verplicht voor 1 februari van enig jaar gedurende de concessie een Jaarplan op te stellen met concrete activiteiten voor het komende jaar en deze ter instemming voor te leggen aan de gemeente.
- b. Voor het eerste jaar van de concessie geldt de aanbieding van de concessiehouder als Jaarplan.
- c. Jaarlijks maakt de concessiehouder een evaluatie van de maatregelen en legt dit vast in een Jaarverslag welke voor 1 februari van enig jaar gedurende de concessie aan de gemeente verstrekt moet worden.
- d. De gemeente onthoudt instemming met het jaarplan als de indruk bestaat dat het plan onvoldoende garanties biedt op het behalen van de vereiste resultaten."

(Programma van Eisen, art. 76)

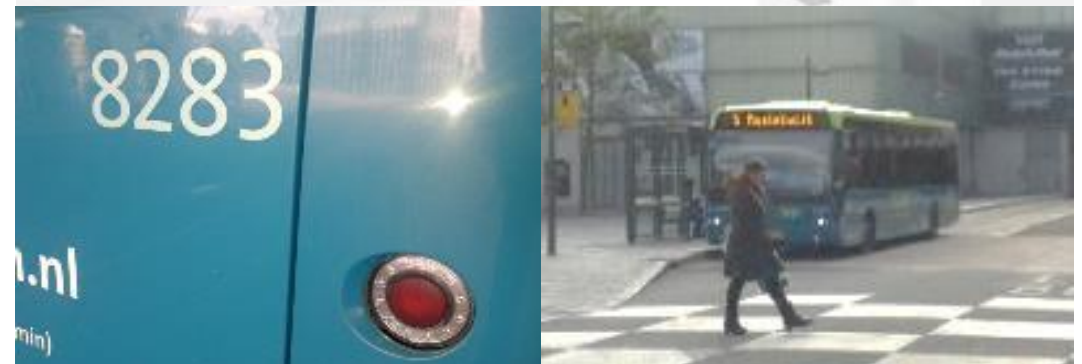
Stad en streek

Constateringen:

In 2011 zijn zowel het jaarplan 2011 en het jaarverslag 2010 geleverd in de vorm van een verbeterplan. In 2012, 2013, 2014 en 2015 zijn de jaarplannen en jaarverslagen geleverd.

Conclusie gemeente Almere

De achterliggende gedachte van het jaarverslag en jaarplan, het voortdurend monitoren en bijsturen van de concessies, wordt uitgevoerd.



Personeel

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake instelling en kwalificaties van het personeel.” (Programma van Eisen, art. 36) Dit is te interpreteren als dat het personeel altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften. Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Herkenbare kleding Connexxion	97,5%											
Verzorgd voorkomen	97,5%											
Goede beheersing Nederlandse taal	97,5%											
Chauffeur groet reiziger	97,5%											
Rijgedrag goed	97,5%											
Chauffeur rookt niet	97,5%											
Chauffeur belt niet	97,5%											
goede kennis vervoergebied	97,5%											
Chauffeur biedt hulp	97,5%											
Rustig optrekken	97,5%											
Halteren langs perron	97,5%											

Stad

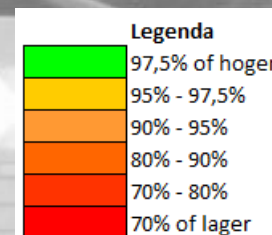
Constateringen:

De resultaten uit (statistisch representatief) veldonderzoek worden in bovenstaande tabel weergegeven.

Voor het rustig optrekken is geen (betrouwbare) score bekend voor het tweede en derde kwartaal van 2014. Dat geldt ook voor kennis vervoergebied in het derde kwartaal van 2014.

Conclusie gemeente Almere

Het personeel scoort op de meeste onderdelen positief. Aandachtspunt is de lagere score op een aantal onderdelen in het tweede en derde kwartaal van 2015. Deze scores zijn in de tweede helft van 2015 weer verbeterd.



Personeel

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake instelling en kwalificaties van het personeel.” (Programma van Eisen, art. 36) Dit is te interpreteren als dat het personeel altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften. Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Herkenbare kleding Connexxion	97,5%											
Verzorgd voorkomen	97,5%											
Goede beheersing Nederlandse taal	97,5%											
Chauffeur groet reiziger	97,5%											
Rijgedrag goed	97,5%											
Chauffeur rookt niet	97,5%											
Chauffeur belt niet	97,5%											
goede kennis vervoergebied	97,5%											
Chauffeur biedt hulp	97,5%											
Rustig optrekken	97,5%											
Halteren langs perron	97,5%											

Voor 2010-2013 is het gemiddelde van de individuele kwartalen genomen

Legenda	
	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Streek

Constateringen:

De resultaten uit (statistisch representatief) veldonderzoek worden in bovenstaande tabel weergegeven. Voor het aspect rustig optrekken zijn geen (betrouwbare) scores bekend voor het tweede en derde kwartaal van 2014. Dat geldt ook voor kennis vervoergebied in het derde kwartaal van 2014

Conclusie gemeente Almere

Het personeel scoort op de meeste onderdelen positief. De mindere scores in het derde kwartaal van 2015 zien we vooralsnog als incident. Hoewel het correct halteren vanaf het tweede kwartaal van 2015 een verbetering laat zien, blijft het ook bij de streeklijnen een aandachtspunt voor een snelle en obstakelvrije instap. Ook het groeten van de reiziger (klantvriendelijkheid) verdient aandacht.

Rustig wegrijden bij de halte laat sinds eind 2014 een structurele verbetering zien.

Informatievoorziening op de bus

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake informatievoorziening aan de buitenzijde van de voertuigen.”
(Programma van Eisen, art. 108) Dit is te interpreteren als dat het materieel altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften. Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Eis	Norm	2010			2011			2012			
		K2	K3	K4	K1	K2	K3	K1	K2	K3	K4
Lijnnummer juist en leesbaar voorkant	97,5%										
Lijnnummer juist en leesbaar zijkant	97,5%										
Lijnnummer juist en leesbaar achterkant	97,5%										
Bestemming juist en leesbaar voorkant	97,5%										
Bestemming juist en leesbaar zijkant	97,5%										

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Lijnnummer aanwezig	97,5%											
Lijnnummer juist	97,5%											
Bestemming aanwezig	97,5%											
Bestemming juist	97,5%											

Stad

Constateringen:

De resultaten van (statistisch representatief) veldonderzoek zijn hierboven weergegeven.

Conclusie gemeente Almere

De informatie aan de buitenkant van de bussen is sinds 2011 goed. In het tweede kwartaal van 2015 werd een aantal keer een onjuist lijnnummer of bestemming op de stadsbussen getoond.

Legenda

	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Informatievoorziening op de bus

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake informatievoorziening aan de buitenzijde van de voertuigen.”
(Programma van Eisen, art. 108) Dit is te interpreteren als dat het materieel altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften. Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Eis	Norm	2010			2011			2012			
		K2	K3	K4	K1	K2	K3	K1	K2	K3	K4
Lijnnummer juist en leesbaar voorkant	97,5%										
Lijnnummer juist en leesbaar zijkant	97,5%										
Lijnnummer juist en leesbaar achterkant	97,5%										
Bestemming juist en leesbaar voorkant	97,5%										
Bestemming juist en leesbaar zijkant	97,5%										

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Lijnnummer aanwezig	97,5%											
Lijnnummer juist	97,5%											
Bestemming aanwezig	97,5%											
Bestemming juist	97,5%											

Legenda

	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Streek

Constateringen:

De resultaten van (statistisch representatief) veldonderzoek zijn hierboven weergegeven.

Conclusie gemeente Almere

De informatie aan de buitenkant van de bussen is na een slechte start in 2010 sterk verbeterd. Met ingang van het tweede kwartaal van 2014 werd weer regelmatig een onjuist lijnnummer en/of onjuiste bestemming op de streekbussen getoond. Deze trend zet zich in 2015 voort. In het derde kwartaal voldoet Connexxion wel weer aan de norm.

Materieel

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake uitstraling, herkenbaarheid en comfort van het materieel.”
(Programma van Eisen, art. 108, 109 en 110) Dit is te interpreteren als dat het materieel altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften.
Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.”

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Materieelinzet conform materieelopgave	97,5%											
Bussen geen of kleine schade	97,5%											
Bussen schoon aan buitenkant	97,5%											
Ramen schoon	97,5%											
Gangpad schoon	97,5%											
Geen oud vuil in bus	97,5%											
Geen/weinig dagvuil in bus	97,5%											
Werking rolstoelplaat	97,5%											

* “gangpad schoon” is opgesplitst in “Geen oud vuil in de bus” en “Geen/weinig dagvuil in de bus”

Voor 2010-2013 is het gemiddelde van de individuele kwartalen berekend

Stad

Constateringen:

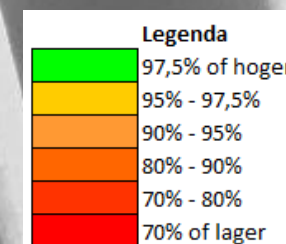
Uit (statistisch representatief) veldonderzoek blijkt bovenstaande.

Conclusie gemeente Almere

De bussen worden op de juiste lijnen ingezet en de bussen zien er sinds 2013 ongehavend uit. Helaas zijn de inspanningen van Connexxion onvoldoende terug te zien in de scores, ook al zijn de cijfers wel verbeterd.

Sinds 2014 is minder dagvuil in de bus aanwezig maar nog wel teveel ‘oud vuil’. Vanaf medio 2014 is wel verbetering te zien op dit aspect. In 2015 zijn de overige scores op reinheidsaspecten verslechterd.

De verklaring van Connexxion is dat in 2015 in de zomermaanden (vakantieperiode) een dieptereiniging is uitgevoerd op alle voertuigen. Van alle voertuigen in de stadsdienst zijn vloer, wanden, banken en randjes schoongemaakt en geschilderd, en graffiti verwijderd. Graffiti (oud vuil) was vooral in kwartaal 3 en 4 een groot probleem.



Materieel

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake uitstraling, herkenbaarheid en comfort van het materieel.”

(Programma van Eisen, art. 108, 109 en 110) Dit is te interpreteren als dat het materieel altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften.

Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Materieelinzet conform materieelopgave	97,5%											
Materieelinzet conform opgave (Rnet)	97,5%											
Bussen geen of kleine schade	97,5%											
Bussen schoon aan buitenkant	97,5%											
Ramen schoon	97,5%											
Gangpad schoon	97,5%											
Geen oud vuil in bus	97,5%											
Geen/weinig dagvuil in bus	97,5%											
Werking rolstoelplaat	97,5%											

Legenda

	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

* “gangpad schoon” is opgesplitst in “Geen oud vuil in de bus” en “Geen/weinig dagvuil in de bus”

Voor 2010-2013 is het gemiddelde van de individuele kwartalen genomen

Streek

Constateringen:

Uit (statistisch representatief) veldonderzoek blijkt bovenstaande.

Conclusie gemeente Almere

De streekbussen en R-net bussen worden op de juiste lijnen ingezet en zien er aan de buitenkant schoon en ongehavend uit. Wel laat de reinheid van de ramen sinds 2014 een verslechtering zien.

Waar de hoeveelheid oud vuil in de bus in 2014 een positieve trend liet zien, is deze in 2015 weer verdwenen.

Informatievoorziening in de bus

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake de informatievoorziening in de voertuigen.” (Programma van Eisen, art. 52) Dit is te interpreteren als dat de informatievoorziening altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften. Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Eis	Norm	2010	2011	2012	2013	2014				2015			
						K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Display aanwezig en werkzaam	97,5%												
Halte op tijd op scherm	97,5%												
Routestrip aanwezig	97,5%												
Sticker met reisregels aanwezig	97,5%												
Automatische halteafroep werkzaam en hoorbaar	97,5%												
Halte op tijd omgeroepen	97,5%												

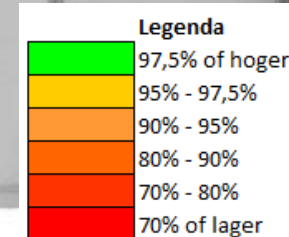
Stad

Uit (statistisch representatief) veldonderzoek blijkt bovenstaande.

Conclusie gemeente Almere

Sinds 2010 functioneert een te groot deel van de displays in de bussen niet of niet goed. De goede score in het derde kwartaal van 2014 is een uitschieter en niet structureel. Aandacht dient te worden gegeven aan de tijdigheid van de informatie op het scherm en de automatische halteafroep in de bus.

Het aanwezig zijn van reisregels in de bus scoorde lange tijd positief maar vanaf 2014 doet zich op dit aspect een verslechtering voor. In 2015 is dit weer licht verbeterd. Toch blijft de informatievoorziening in de bus op de meeste punten onder de norm.



Informatievoorziening in de bus

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake de informatievoorziening in de voertuigen.” (Programma van Eisen, art. 52) Dit is te interpreteren dat de informatievoorziening altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften. Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Display aanwezig en werkzaam	97,5%											
Halte op tijd op scherm	97,5%											
Routestrip aanwezig	97,5%											
Sticker met reisregels aanwezig	97,5%											
Automatische halteafroep werkzaam en hoorbaar	97,5%											
Halte op tijd omgeroepen	97,5%											

Legenda

	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Streek

Uit (statistisch representatief) veldonderzoek blijkt bovenstaande.

Conclusie gemeente Almere

Een te groot deel van de displays in de bussen functioneert niet. De score op dit aspect is verbeterd maar blijft een probleem, evenals automatische hoorbare en werkzame halteafroep. Verbetering is nodig.

In een deel van 2013 en 2014 ontbraken regelmatig de routestrips in de bussen, dit is later hersteld. In het vierde kwartaal van 2015 scoort Connexxion, op de halteafroep en werking van het display na, boven de norm.

Verklaring Connexxion (stad en streek)

Het systeem is vrij storingsgevoelig, maar Connexxion voert dagelijks controles uit om de werking en kwaliteit te controleren. Problemen met de werking zijn echter niet op afstand waarneembaar.

Halte-informatie 2010 - 2012

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake halte-informatie en -voorzieningen.” (Programma van Eisen, art. 50) Dit is te interpreteren als dat het altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften. Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Stad en streek

Constateringen:

Uit (statistisch representatief) veldonderzoek zijn hierboven weergegeven.

In 2010, 2011 en 2012 werden de haltemetingen gecombineerd met de metingen in de bus. Ieder kwartaal werd een statistisch verantwoorde steekproef van willekeurige haltes gemeten waarbij onderscheid gemaakt werd tussen de concessies Stadsdienst Almere en Almere Streek.

		Stad			Streek		
Eis	Norm	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Haltebord met namen en lijnen	97,5%						
Vertrektijden weergegeven	97,5%						
Route op halte	97,5%						
Eindbestemming weergegeven	97,5%						
Telefoonnummer inlichtingen	97,5%						
Telefoonnummer klantenservice	97,5%						
* Lijnennetkaart	97,5%						
* Dynamische reisinformatie werkend	97,5%						
Infotin werkzaam	97,5%						

* = "Infotin werkzaam is het gedeelte van "dynamische reisinformatie werkend" waarvoor Connexion tot 2012 verantwoordelijk is.

Legenda

	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Halte-informatie 2013 - heden

“De concessiehouder moet voldoen aan diverse concessievoorschriften inzake halte-informatie en -voorzieningen.” (Programma van Eisen, art. 50) Dit is te interpreteren als dat het altijd, dus 100% moet voldoen aan de voorschriften. Omdat ‘altijd’ niet reëel is, wordt de grens gezet op de werknorm 97,5%.

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
alle gele halteborden aanwezig en correct	97,5%											
vertrekstaten aanwezig en correct	97,5%											
haltevertrekstaten hangen netjes	97,5%											
Telefoonnummer inlichtingen	97,5%											
Telefoonnummer klantenservice	97,5%											
Lijnennetkaart aanwezig	97,5%											

* = alleen indien van toepassing. Overige haltes zijn buiten de berekening gehouden.

Legenda	
	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Stad en streek

Uit (statistisch representatief) veldonderzoek blijkt bovenstaande.

Sinds 2013 wordt iedere halte in Almere elk kwartaal afzonderlijk gemeten waarbij geen onderscheid gemaakt wordt tussen de concessies Stadsdienst en Almere Streek.

Conclusie gemeente Almere

Uit de metingen blijkt dat de informatievoorziening op de haltes verbeterd moest worden. Waar een informatiekast aanwezig is, ontbrak in een aantal gevallen een lijnennetkaart. Dit had deels te maken met de oplevering van nieuwe haltes in Almere Poort.

Telefoonnummers voor inlichtingen of klantenservice ontbraken structureel op een deel van de haltes. Connexxion heeft medio december 2014 alle haltes in Almere voorzien van deze nummers. De aanwezigheid van haltevertrekstaten en de wijze waarop deze zijn opgehangen is eind 2014 verbeterd.

In het vierde kwartaal van 2015 voldoet Connexxion op alle punten aan de norm.

Werking OV-chipkaart

“De concessiehouder dient de OV-chipkaart betrouwbaar te laten functioneren. De grondslag voor een eventuele boete op dit aspect is het aantal dagen dat de OV-chipkaart na vastgesteld invoeringsmoment niet of met een betrouwbaarheid van minder dan 99,9% correcte registraties van in- en/of uitchecken functioneert.” (Programma van Eisen, art. 62. en Concessiebeschikkingen, bijlage Boetetabel). Uitgaande hiervan wordt voor alle chipkaartlezers samen een werknorm van 99,5% gehanteerd. Voor de verkoopapparaten in de bus is de werknorm conform andere aspecten 97,5%.

Eis	Norm	2011	2012	2013	2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Alle chipkaartlezers werkzaam	99,5%											
Tenminste één werkende chipkaartlezer aanwezig	99,9%											
Aanwezig en functioneel afhaalapparaat*	97,5%											

* = De stadsbussen waren tot en met 2013 nog niet voorzien van afhaalapparaten.

Stad

Uit (statistisch representatief) veldonderzoek blijkt bovenstaande.

Sinds 2014 zijn de stadsbussen (net als de streekbussen) voorzien van Pick-Up Devices (PUD's) voor het ophalen van producten op de OV-chipkaart. De aanwezigheid en werking van deze apparaten wordt vanaf het tweede kwartaal van 2014 gemeten.

Conclusie gemeente Almere

De werking van de chipkaartlezers blijft achter op de norm en substantiële verbetering is niet zichtbaar. Verbetering is nodig.

De PUD's functioneerden in het tweede en derde kwartaal van 2014 goed. Daarna is de prestatie verslechterd. Vanaf het derde kwartaal van 2015 voldoet Connexxion wel aan de norm.

Legenda chipkaartlezers

	Boven de norm
	97,5% - norm
	90% - 97,5%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Legenda verkoopapparaat

	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Werking OV-chipkaart

“De concessiehouder dient de OV-chipkaart betrouwbaar te laten functioneren. De grondslag voor een eventuele boete op dit aspect is het aantal dagen dat de OV-chipkaart na vastgesteld invoeringsmoment niet of met een betrouwbaarheid van minder dan 99,9% correcte registraties van in- en/of uitchecken functioneert.” (Programma van Eisen, art. 62. en Concessiebeschikkingen, bijlage Boetetabel). Uitgaande hiervan wordt voor alle chipkaartlezers samen een werknorm van 99,5% gehanteerd. Voor de verkoopapparaten in de bus is de werknorm conform andere aspecten 97,5%.

Eis	Norm				2014				2015			
					K1	K2	K3	K4	K1	K2	K3	K4
Alle chipkaartlezers werkzaam	99,5%											
Tenminste één werkende chipkaartlezer aanwezig	99,9%											
Aanwezig en functioneel afhaalapparaat*	97,5%											

* = De oplaadapparaten in de streekbussen zijn in het vierde kwartaal van 2013 vervangen door PUD's.

Legenda chipkaartlezers	
	Boven de norm
	97,5% - norm
	90% - 97,5%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Legenda verkoopapparaat	
	97,5% of hoger
	95% - 97,5%
	90% - 95%
	80% - 90%
	70% - 80%
	70% of lager

Streek

Uit (statistisch representatief) veldonderzoek blijkt bovenstaande.

Conclusie gemeente Almere

De werking van de OV-chipkaartlezers in de bus is verbeterd in het derde kwartaal van 2014 en voldeed daarna aan de norm. De scores vanaf het tweede kwartaal van 2015 zijn echter wel reden tot zorg.

Het vervangen van oplaadapparaten in de streekbussen door nieuwe Pick-Up Devices (PUD's) had in eerste instantie een positief effect op het functioneren van de verkoopapparaten in de bus. Vanaf het laatste kwartaal van 2014 doet zich hier een verslechtering voor. Vanaf het derde kwartaal van 2015 voldoet Connexxion wel aan de norm.

Soort document	Prestaties Connexxion Openbaar Vervoer N.V. in de periode 2010 – 2015 vergeleken met de concessievoorwaarden
Opgesteld door	In opdracht van afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling en Mobiliteit, [REDACTED] 12 april 2016