



## Memorandum

Onderwerp	Vervolg update start nieuwe OV-concessies – update maart
Datum	27-03-2026
Documentnummer	<a href="#">UTSP-2066004956-466</a>
Van	Gedeputeerde Mobiliteit
Aan	Provinciale Staten

Geachte leden van Provinciale Staten,

Helaas is de situatie in het regionale ov in onze provincie nog steeds niet in de buurt van het kwaliteitsniveau dat wij voor ogen hadden vlak voor de start van de nieuwe concessies op 14 december 2025. Ik heb u hier al meermaals over geïnformeerd met memo's en tijdens de vergaderingen van de Statencommissies Bereikbaarheid en Energietransitie (verder: B&E). Ook is over de uitvoeringsproblematiek op 11 maart jl. een [informatiesessie](#) georganiseerd, waarbij de bestuurders van de vervoerder Keolis en Transdev u en gemeenteraadsleden uit de provincie hierover hebben bijgepraat. In deze sessie is door de vervoerders nogmaals spijt betuigd aan de reizigers en hebben ze toegelicht dat het helaas veel tijd kost de problemen in het ov op te lossen. Reizigers zullen daarom tot onze spijt en frustratie nog tot begin mei geconfronteerd worden met een onbetrouwbare uitvoering van de dienstregeling. De provincie is als opdrachtgever van de beide concessies enorm teleurgesteld in de concessiehouders en stelt alles in het werk om hen zo snel mogelijk te laten leveren wat ze hebben toegezegd.

In deze memo ga ik in op de verbeterplannen die door de vervoerders zijn opgesteld, geef ik een stand van zaken van de uitvoering en sluit ik af met een vooruitblik op de (verbeter)maatregelen die zijn en worden genomen om de kwaliteit te verbeteren.

### Verbeterplannen vervoerders

Zoals aangekondigd hebben we beide vervoerders gevraagd om verbeterplannen op te stellen. Voor Transdev betreft dit een verbeterplan over de uitvoeringskwaliteit en een over de reisinformatie en voor Keolis een verbeterplan over de uitvoeringskwaliteit. Aan beide concessiehouders hebben we een verbeterplan uitgevraagd met betrekking tot personeel.

#### *Concessie Utrecht Binnen: Verbeterplan uitvoeringskwaliteit Transdev*

Op 6 maart 2026 heeft de provincie onder protest ingestemd met het verbeterplan voor uitvoeringskwaliteit Utrecht-Binnen van Transdev (bijlage 1). Het verbeterplan van Transdev bestaat op hoofdlijnen uit 3 fasen:

- Periode tot 3 mei a.s.: **overbruggen**. Hierbij wordt vooral ingezet op het gepland (in plaats van ongepland) laten uitvallen van ritten. Elke avond voor de volgende dag wordt zo veel mogelijk bepaald welke ritten niet gereden kunnen worden en wordt dit in de reisinformatie verwerkt. Hoewel dit op zichzelf dus niet leidt tot minder rituitval, leidt het wel tot meer voorspelbaarheid voor de reiziger

- 3 mei tot einde zomervakantie: **Stabiliseren operatie**. Hierbij wordt de huidige dienstregeling circa 11% afgeschaald, met als doel een stabiele operatie te realiseren waarbij er een betrouwbare dienstverlening aan de reiziger gegarandeerd kan worden.
- Na de zomervakantie: **Gecontroleerd opschalen**. In de periode tot deze fase wordt gewerkt aan flexibele opschaalpakketten, die ingezet kunnen worden zodra het vertrouwen er is dat deze opschalingen betrouwbaar uitgevoerd kunnen worden.

Het onder protest instemmen met het plan heeft te maken met bovengenoemde afschaling in fase 2. Deze 11% komt boven op het ingroeimodel waarbij Transdev nu ook al circa 10% minder rijdt dan in het vastgestelde Vervoerplan 2026. Dit niveau is voor de provincie niet aanvaardbaar. Transdev dient alles in het werk te stellen om, met het in de concessie aangeboden voorzieningenniveau als uitgangspunt, de uitvoeringskwaliteit op orde te brengen en hier zo snel mogelijk betrouwbaar naar terug te keren. Tegelijkertijd constateren wij dat de huidige situatie met een hoge, veelal ongeplande, rituitval grote gevolgen heeft voor reizigers en personeel. Tegen deze achtergrond kunnen wij op dit moment weinig anders doen dan de voorgestelde afschaling voor kennisgeving aannemen, waarbij de in de concessie opgenomen boeteregeling onverminderd van toepassing blijft. Daarbij menen wij dat een meer betrouwbare uitvoering van een afgeschaalde dienstregeling de voorkeur verdient boven een ongewijzigde dienstregeling met een hoge mate van rituitval.

Naast bovengenoemde fasen neemt Transdev een reeks aan andere maatregelen om de betrouwbaarheid te verhogen, waaronder:

- Definitieve inrichting stallingsterreinen met meer laadcapaciteit;
- Robuustere dienstenpakketten en materieelomlopen voor chauffeurs en bussen, die olievlekwerking moeten voorkomen;
- Structureel extra menskracht in de bijsturing, om in te spelen op verstoringen en vertragingen;
- Blijvende inzet op werving van extra personeel;
- Tijdelijke inzet extra brandstofbussen voor meer redundantie in materieelcapaciteit.

#### *Concessie Utrecht Binnen: Verbeterplan reisinformatie Transdev*

De provincie Utrecht heeft op 27 maart 2026 ingestemd met verbeterplan reisinformatie van Transdev (bijlage 2). Daarin geeft Transdev aan welke maatregelen zij treft om de problemen in de statische en actuele reisinformatie aan te pakken. Dit betreft maatregelen in de bussen, bij de halten en via de overige reisinformatiesystemen zoals de website en app. Een aantal maatregelen zijn inmiddels gerealiseerd. Wij verwachten dat er binnen enkele dagen verbeteringen in de actuele reisinformatie gerealiseerd worden. Een stabielere en voorspelbare uitvoering van de dienstregeling door Transdev werkt hierbij ook positief door in de kwaliteit van de geboden reisinformatie. Helaas is er een hardnekkig en complex probleem vastgesteld tussen een dertigtal bussen en het communicatiesysteem voor actuele reisinformatie. Het oplossen hiervan vergt een langere doorlooptijd. Transdev stelt in haar Verbeterplan reisinformatie een aantal maatregelen voor om dit probleem te analyseren en aan te pakken.

De provincie blijft intensief met Transdev in gesprek om tot de volledige realisatie van het Verbeterplan te komen. Dit blijft voor ons een speerpunt in het overleg met Transdev. Daarom wordt in de mystery guest-onderzoeken meer focus gelegd op de reisinformatie. Dit dient als extra input voor het overleg met Transdev om de reisinformatie op het wenselijke niveau van betrouwbaarheid te brengen en dit te controleren vanuit het reizigersperspectief.

#### *Concessie Utrecht Binnen: Verbeterplan personeel Transdev*

Ten aanzien van het personeel geldt dat Transdev zoals gemeld in de Statenbrief van november 2025 ([UTSP-2066004956-264](#)) bij de start van de nieuwe concessie niet gelijk het volledige door GS vastgestelde Vervoerplan 2026 kon rijden. Dit doordat er sprake is van een tekort aan personeel voor een volledige opschaling. In het opgeleverde verbeterplan zien we dat er te weinig aandacht is voor structurele werving van personeel. Daarom hebben we gevraagd hier nog een apart verbeterplan voor op te stellen.

#### *Concessie Utrecht Buiten: Verbeterplan uitvoeringskwaliteit Keolis*

Op 17 maart 2026 heeft de provincie onder protest ingestemd met het verbeterplan voor uitvoeringskwaliteit Utrecht-Buiten van Keolis (zie bijlage 3). Het onder protest instemmen met het plan heeft te maken met de in het plan opgenomen tijdelijke afschaling van de dienstregeling met 9% per 5 april a.s.. Dit niveau is voor de provincie niet aanvaardbaar. De geplaatste kanttekening bij de tijdelijke afschaling van Transdev op pagina 2 (2<sup>e</sup> alinea) is ook van toepassing op de tijdelijke afschaling van Keolis.

Andere verbetermaatregelen zien toe op:

- Dienstuitvoering en planning, o.a. invoering van nieuwe dienstenpakketten met minder buswissels;
- Klantenservice en reisinformatie, o.a. proactief ritten schrappen en inzetten extra capaciteit op het regiecentrum ;
- KRC / verkeersleiding, o.a. inzet extra capaciteit en doorontwikkeling van de gebruikte systemen.
- Materieel en logistiek, o.a. sneller herstel kleine storingen en schades, uitbreiding van schadeherstelcapaciteit en schadepreventie;
- Personeel, o.a. wervingscampagnes, inzet externe recruiters, versneld inwerken chauffeurs en aanbrenghpremie en tekenbonus.

#### *Concessie Utrecht Buiten: Verbeterplan personeel Keolis*

In het opgeleverde verbeterplan uitvoeringskwaliteit is de wervingsbehoefte benoemd voor 2026, maar nog onvoldoende concreet uitgewerkt. Beschikbaarheid van voldoende personeel is cruciaal voor de betrouwbare uitvoering van de dienstregeling en de beslissing (door Keolis) over het opschalen. Daarom hebben we gevraagd hier nog een apart verbeterplan voor op te stellen.

#### *Compensatie van de reiziger*

Wij hebben de vervoerders gevraagd om duidelijker aan de reizigers te communiceren welke rechten zij hebben bij rituitval en hoe klachten en schades kunnen worden gemeld. Op ons verzoek hebben de vervoerders een tijdelijke geld terug regeling opgesteld tot 31 mei 2026. Op deze [pagina](#) wordt uitgelegd wanneer een reiziger recht heeft op compensatie bij vertraging of uitval en hoe hier aanspraak op gemaakt kan worden.

#### **Uitvoering van de dienstregeling**

Hieronder treft u een overzicht van de voorlopige rituitval-cijfers zoals gerapporteerd door de vervoerders over de eerste weken van de nieuwe concessies.

Weeknummer	Concessie Buiten	Concessie Binnen (bus)	Concessie Binnen (tram)	Opmerkingen
Week 51 (14-12 t/m 20-12)	6%	>13%	0%	-
Week 52 (21-12 t/m 27-12)	3%	9%	1%	Kerstvakantie
Week 1 (28-12 t/m 3-1)	7%	14%	0%	Kerstvakantie
Week 2 (4-1 t/m 10-1)	51%	72%	26%	Winters weer
Week 3 (11-1 t/m 17-1)	8%	16%	1%	-
Week 4 (18-1 t/m 24-1)	7%	15%	1%	-
Week 5 (25-1 t/m 31-1)	6%	17%	1%	-
Week 6 (1-2 t/m 7-2)	7%	19%	0%	-
Week 7 (8-2 t/m 14-2)	7%	17%	0%	Aanpassing dienstenpakket Transdev
Week 8 (15-2 t/m 21-2)	6%	20%	1%	Aanpassing dienstenpakket Keolis

Week 9 (22-2 t/m 28-2)	5%	17%	0%	
Week 10 (1-3 t/m 7-3)	5%	15%	0%	
Week 11 (8-3 t/m 14-3)	6%	14%	0%	
Week 12 (15-3 t/m 21-3)	6%	15%	1%	Suikerfeest

### *Aantallen Instappers*

We krijgen nu voor het eerst een beeld van wat het effect van de uitvoeringsproblematiek is op het aantal reizigers binnen beide concessies. De maand februari is de eerste maand die zich leent voor een goede vergelijking met de vorige concessies. De maand januari is namelijk niet representatief geweest vanwege de week met behoorlijk extreem winters weer waardoor bussen amper hebben gereden.

Als we de maand februari van 2026 vergelijken met de maand februari van 2025 dan zien we bij Transdev concessiebreed (bus en tram samen) een daling van het aantal reizigers met circa 7,5%. Hierbij is een aanname gedaan ter compensatie van de reizigers die niet geregistreerd worden door het eerder genoemde probleem in de bussen van Transdev. Tegelijk zien we een verschuiving van bus naar tram: de bus daalt met 14,3 %, terwijl de tram juist 11,5% meer instappers kende. Dit komt waarschijnlijk (mede) doordat de tram in uitvoeringskwaliteit duidelijk beter presteert dan de bus en reizigers naar USP een overstap hebben gemaakt van bus naar tram. De uitvoeringsproblematiek heeft bij Keolis in de maand februari niet geleid tot lagere aantallen reizigers. In februari 2026 is 1% meer reizigers vervoerd ten opzichte van februari 2025. Dit zijn slechts de gegevens over één maand. Om een meer betrouwbaar beeld te krijgen dienen de gegevens over meerdere maanden te worden beschouwd.

### *Communicatie*

Zoals in de vorige memo aangegeven hebben wij als provincie op onze website een [pagina](#) ingericht waar de situatie rondom de uitvoeringsproblemen die spelen rondom U-OV voor een breder publiek toegankelijker en begrijpelijk uitgelegd wordt. Voor de actuele reisinformatie is en blijven de U-OV-communicatiemiddelen de primaire ingang; hiernaar blijven wij ook vanuit de provinciale kanalen doorverwijzen. We hebben vervoerders gevraagd de problematiek en de maatregelen die men treft om de problemen op te lossen beter en vaker te communiceren naar de reizigers. De vervoerders hebben inmiddels via de [U-OV website](#) gecommuniceerd over de afschaling die Keolis door gaat voeren per 5 april. Samen met de vervoerders werken we aan structurele samenhangende en proactieve inzet van de communicatiemiddelen vanuit de provincie en U-OV.

### **Vooruitblik**

De vervoerders nemen diverse maatregelen om de problematiek zo snel mogelijk onder controle te krijgen en weer een betrouwbaar product te leveren dat de reiziger mag verwachten. We verwachten dat de vervoerders vanaf mei weer een betrouwbare dienstverlening bieden.

Het uitwerken van maatregelen om het vertrouwen van de reiziger in het ov terug te winnen, zowel op de korte en lange termijn én met oog voor verschillende doelgroepen, heeft onze aandacht. Wij zijn hierover in gesprek met de vervoerders en ik verwacht u hierover voor de zomer verder te kunnen informeren.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
A.G. (André) van Schie

Gedeputeerde Mobiliteit, Economie en Digitalisering