PROVINCIE UTRECHT

Memorandum

Onderwerp	Vervolg update start nieuwe OV-concessies – september
Datum	13-10-2026
Documentnummer	UTSP-2066004956-586
Van	Gedeputeerde Mobiliteit
Aan	Provinciale Staten
Bijlages	1. voorlopige rituitvalcijfers

Geachte leden van Provinciale Staten,

De situatie in het regionale ov in onze provincie is nog niet op het kwaliteitsniveau dat wij voor ogen hadden voor de start van de nieuwe concessies op 14 december 2025. Ik heb u hier al meermaals over geïnformeerd. De provincie is als opdrachtgever van beide concessies 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 laatste ontwikkelingen van september met een stand van zaken van de uitvoering en een vooruitblik.

Uitvoering van de dienstregeling - terugblik september

In het algemeen zien we dat de uitvoering van de dienstregeling in september bij beide vervoerders wat beter is dan verwacht. Hieronder licht ik dit nader toe en ga ik in op de rituitval, de ontwikkeling van de reizigersaantallen en overige bijzonderheden.

Rituitval

In de update over de zomermaanden heb ik aangekondigd dat de verwachting van de vervoerders was dat de rituitval in de maand september zou stijgen omdat er meer gereden wordt dan in de zomervakantie en er nog veel vakantieverloven van tram- en buschauffeurs zijn. De stijging van de rituitval blijkt minder groot dan verwacht. In bijlage 1 treft u een overzicht van de voorlopige rituitvalcijfers op weekniveau zoals gerapporteerd door de vervoerders van de nieuwe concessies. Bij de concessie Binnen zien we dat de rituitval in september met gemiddeld 5-8% weliswaar hoger is dan in de zomervakantie (3-5%), maar dat de verwachte stijging naar 10% is uitgebleven. De gemiddelde rituitval in september ligt ook lager dan de maanden voor de zomervakantie toen met dezelfde dienstregeling werd gereden als nu. De rituitval bedroeg toen regelmatig meer dan 10%. Net zoals in de zomermaanden, zien we ook in september grote verschillen gedurende de week met soms grote rituitval op de vrijdag en in het weekend (voornamelijk zaterdag).

Voor de concessie Buiten was ook de verwachting dat de rituitval in september zou stijgen. Ook daar zien we dat deze in september met gemiddeld 3% iets hoger lag dan in de zomervakantie (1-2%). De verwachte stijging tot meer dan 5% zien we daar gelukkig niet terug. De rituitval in september is in lijn met de rituitval in de maanden voor de zomervakantie. Week 37 is in bovenstaande beschouwing niet meegenomen omdat in die week onder andere een stakingsdag met veel rituitval zat en daarmee geen goed beeld geeft van de uitvoeringskwaliteit. Voor beide concessies is de verwachting dat de ongeplande rituitval in oktober (en later) verder zal gaan afnemen omdat dan minder buschauffeurs en trambestuurders met verlof zijn dan in september.

Aantal instappers

Concessie Utrecht	**Buiten 2025**	**Buiten 2026**	**Buiten 2026**
Maand	Aantal (mlj)	Verschil (%)	Aantal (mlj)
Februari	1,5	+1%	1,5
Maart	1,7	+9%	1,8
April	1,5	+6%	1,6
Mei	1,5	+3%	1,5
Juni	1,4	+11%	1,5
Juli	1,2	+4%	1,2
Augustus	1,0	+11%	1,1
September	1,7	-1%	1,7

Tabel 1a Ontwikkeling van de reizigersaantallen per maand in 2026 ten opzichte van vorig jaar (2025);

Concessie Utrecht	**Binnen 2025**	**Binnen 2026**	**Binnen 2026**	**Binnen tram 2025**	**Binnen tram 2026**	**Binnen tram 2026**	**Binnen bus 2025**	**Binnen bus 2026**	**Binnen bus 2026**
Maand	Aantal (mlj)	Verschil (%)	Aantal (mlj)	Aantal (mlj)	Verschil (%)	Aantal (mlj)	Aantal (mlj)	Verschil (%)	Aantal (mlj)
Februari	3,7	-8%	3,3	1,0	+12%	1,1	2,7	-14%	2,2
Maart	4,0	-2%	3,9	1,0	+18%	1,3	3,0	-10%	2,7
April	3,6	-1%	3,5	0,9	+10%	1,0	2,6	-7%	2,5
Mei	3,7	-8%	3,4	1,0	+7%	1,0	2,7	-13%	2,4
Juni	3,3	0%	3,3	0,8	+8%	0,9	2,5	-3%	2,4
Juli	2,8	-11%	2,5	0,6	-11%	0,6	2,2	-10%	1,9
Augustus	2,3	-7%	2,2	0,5	-5%	0,5	1,8	-7%	1,7
September	4,3	-14%	3,7	1,2	-6%	1,1	3,0	-17%	2,5

Tabel 2b Ontwikkeling van de reizigersaantallen per maand in 2026 ten opzichte van vorig jaar (2025);

NB. Met de concessieovergang is een aantal lijnen (lijn 41, 50, 56 en 441) overgegaan van concessie Utrecht Binnen naar concessie Utrecht Buiten en een lijn (lijn 381) overgegaan van de concessie Utrecht Buiten naar Utrecht Binnen. Hiervoor is een correctie toegepast. Bij de busdata concessie Utrecht Binnen heeft tot en met april een geringe ophoging plaatsgevonden vanwege de noodbussen die ingezet zijn, maar niet beschikken over incheckapparatuur.

In beide concessies zien we relatief lagere reizigersaantallen t.o.v. 2025 dan in de maanden ervoor. Waar de concessie Binnen (bus+tram) in augustus nog op -7% zat, was dat in september -14%. Voor de concessie Utrecht Buiten zien we in september een geringe afname van 1% reizigers ten opzichte van 2025. In beide concessies geldt dat de staking van 9 september tot minder reizigers heeft geleid. Daarnaast vermoeden we dat ook het mooie, warme weer in september ervoor gezorgd heeft dat minder reizigers gebruik hebben gemaakt van het ov dan in 2025.

Werkzaamheden A2

Op 7 september j.l. is Rijkswaterstaat begonnen met de werkzaamheden aan de A2 tussen knooppunten Everdingen en Deil. Deze werkzaamheden duren tot 16 oktober a.s. Dit brengt met name hinder met zich mee voor lijn 85 (Utrecht – Leerdam) van Utrecht Binnen. Overdag kunnen hier vertragingen ontstaan en in de avonduren moet op meerdere avonden een omleiding gereden worden. Transdev heeft, in afstemming met de provincie, hiervoor extra rijtijd ingebouwd in de dienstregeling van lijn 85 en heeft de lijn operationeel zo veel mogelijk 'losgeknipt' van de rest van de operatie, zodat vertragingen niet doorwerken op andere lijnen.
Het beeld is dat de aangepaste dienstregeling ervoor zorgt dat er weinig tot geen vertragingen zijn ten opzichte van de aangepaste dienstregeling. Daarmee is rituitval als gevolg van te grote vertragingen door de aangepaste dienstregeling voorkomen. Wat meespeelt is dat Rijkswaterstaat op het laatste moment besloten heeft de

werkzaamheden anders uit te voeren waardoor het traject waar wordt gewerkt korter is en de hinder op de weg minder groot is dan voorzien. Op sommige momenten, met name tijdens de ochtendspits, is de aangepaste dienstregeling van lijn 85 hierdoor ruim. Andere dagen is de verkeersdrukte weer groter en is wel alle extra rijtijd benodigd. Het verkeersbeeld is dus wisselend per dag en het is sowieso lastig om van tevoren helemaal correct in te schatten wat de extra reistijd zou zijn. Daarnaast is Transdev op meerdere avonden geconfronteerd met een volledige afsluiting van de A2 die eerder niet was voorzien. Daardoor moeten de bussen tijdens de avond een omleiding rijden die met de extra ingebouwde rijtijd aan de krappe kant is, maar dit leidt niet tot problemen in de exploitatie. Tot nu toe kan de conclusie worden getrokken dat de gekozen aanpak juist was.

De aangepaste werkwijze van Rijkswaterstaat betekent dat in het voorjaar van 2027 opnieuw aan de A2 gewerkt zal worden met opnieuw hinder voor lijn 85. Samen met Transdev zal gekeken worden welke lessen uit de huidige afsluiting geleerd kunnen worden zodat Transdev tijdens de afsluiting volgend jaar opnieuw een stabiele dienstregeling kan inrichten.

Overige werkzaamheden en omleidingen

Naast bovengenoemde grote omleiding op de A2 geldt dat in beide concessies, en met name in de meer stedelijke gebieden, de vervoerders geconfronteerd worden met veel werkzaamheden, omleidingen en stremmingen. Vooral als deze zich voordoen rond belangrijke knooppunten, waaronder met name Utrecht Centraal, is de impact op het bus- en tramvervoer groot. Zo zijn de vervoerders bijvoorbeeld geconfronteerd met werkzaamheden aan de Monicabrug en de busbaan op Vredenburg. Hiernaast spelen nog steeds de langlopende werkzaamheden op het Smakkelaarveld die op veel maandagen tot een aangepaste dienstregeling leiden. Ook komen hier regelmatig evenementen (o.a. Singelloop) voor met impact op het ov, net als demonstraties die vaak pas kort vooraf worden aangekondigd. De vervoerders spelen hier zo goed mogelijk op in, maar de veelheid aan werkzaamheden, omleidingen en stremmingen leidt wel regelmatig tot vertragingen, langere rijtijden en rituitval. Daarmee heeft dit ook een impact op de hierboven genoemde cijfers.

OV-staking 9 september

Op 9 september is een landelijke OV-staking geweest georganiseerd door vakbond FNV. Dit vanwege de bezuinigingsplannen van het kabinet op de sociale zekerheid. De staking heeft impact gehad op de bereikbaarheid van de provincie Utrecht. Beide vervoerders hebben werkwillige chauffeurs de ruimte geboden om uit te rijden. Binnen de concessie Utrecht Binnen heeft ongeveer 30% van de ritten die dag gereden. Bij de concessie Buiten was dit percentage 60%. De staking is uitvoerig gecommuniceerd met reizigers via de U-OV communicatiekanalen en het beeld is dat de reiziger over het algemeen goed was voorbereid.

Het gebaar naar de reizigers vanwege uitvoeringsproblematiek

Eerder bent u middels de Statenbrief 'Gebaar naar onze reizigers – met inzet boetegelden' geïnformeerd over de tariefacties die dit najaar plaatsvinden als gebaar richting de reiziger. De vervoerders hebben alles in het werk gesteld om de acties zowel technisch als communicatief uit te werken. Ondanks de grote opgave in een korte tijd is het de vervoerders gelukt deze acties op tijd te implementeren. Daar kijken we dan ook erg tevreden op terug.

Op 21 september 2026 zijn de vervoerders begonnen met communiceren over het gebaar richting de reiziger. (Potentiële) reizigers worden geïnformeerd over de acties waarmee komende tijd met 50% korting kan worden gereisd. Deze korting geldt op U-OV Max Dag, U-OV Max Maand en U-OV Dal Vrij. De communicatie hierover vindt prominent plaats via de website van U-OV (onder andere op de startpagina, www.u-ov.nl/helft en www.u-ov.nl/korting). Daarnaast worden de acties op de schermen in de bussen en trams getoond en volgt in oktober een betaalde campagne op 9292, Google Display en YouTube.

De korting op U-OV Max Dag gaat automatisch en werkt met de betaalpas én OV-pas. De zomeractie, toen U-OV Max Dag was verlaagd naar €5 per dag, is operationeel goed verlopen. Vervoerders verwachten dan ook dat het dit keer opnieuw goed zal verlopen. Reizigers die al gebruik maakten van U-OV Max Maand of U-OV Dal Vrij krijgen de korting automatisch en hoeven daarvoor niks te doen. Zij worden wel per e-mail geïnformeerd dat ze tijdelijk minder betalen. Dit gebeurt één week voordat het kortingstarief voor de betreffende reiziger geldt.

Deze periode is namelijk verschillend en hangt af van de ingangsdatum van het product. De eerste mails zijn op 14 september verstuurd.

Iedereen die deze producten tussen 21 september en 20 november 2026 activeert, profiteert ook van de korting. De producten U-OV Max Maand en U-OV Dal Vrij kunnen tot 12 oktober op de betaalpas worden gezet. Vanaf 12 oktober zijn deze producten ook verkrijgbaar voor de OV-pas. Dit is door de vervoerders duidelijk opgenomen in de communicatie. Reizigers die gebruik willen maken van de OV-pas worden erop gewezen dat ze alvast een OV-pas kunnen aanvragen, mochten ze die nog niet hebben, zodat ze vanaf 12 oktober direct de producten kunnen activeren.

Houders van een jaarabonnement hebben de mogelijkheid restitutie te krijgen. Dit kunnen zij aanvragen via een formulier op de U-OV website. Daarvoor krijgen zij ruim de tijd; tot 12 december 2026. Zoals eerder aangegeven moeten abonnementhouders dit zelf aanvragen, omdat de gegevens van de reizigers niet allemaal bekend zijn. Deze abonnementen zijn namelijk ook nog door Qbuzz verkocht. Keolis heeft nog wel de mogelijkheid gevonden een deel van de reizigers rechtstreeks per e-mail over deze compensatie te informeren als het abonnement bij Keolis is aangeschaft. Dit is dus een positieve ontwikkeling ten opzichte van eerdere berichtgeving.

Van 13 tot en met 31 december 2026 volgt nog een aanvullende actie waarbij reizigers alleen het instaptarief betalen. Daarover zal op een later moment gecommuniceerd worden. Dit omdat deze actie nog verder weg is en de huidige acties al veel informatie voor de reiziger bevatten.

Vooruitblik

Zoals in de vorige memo aangegeven werd verwacht dat de rituitval in september iets zou oplopen, doordat er meer gereden wordt dan in de zomervakantie en veel buschauffeurs en trambestuurders in september nog vakantieverlof hebben. De verwachting is dat de ongeplande rituitval in oktober afneemt. Wel wordt het ov de komende tijd weer geconfronteerd met stakingen, ditmaal over de cao van de vervoerbedrijven. In ieder geval is er een staking in het streekvervoer aangekondigd voor woensdag 14 oktober. Dit geldt ook voor de bussen en trams van U-OV. Dit betekent dat er op woensdag minder bussen en trams zullen rijden. De precieze gevolgen voor de dienstregeling worden pas op de dag zelf duidelijk. Communicatie hierover vindt plaats via de kanalen van U-OV: de website, DRIS-panelen en TFT-schermen in de bussen en trams en de U-OV app. De informatie voor reizigers wordt continu bijgewerkt en aangevuld.

Zoals opgenomen in de Statenbrief "Vervoerplannen 2027 concessie Utrecht Binnen en Utrecht Buiten" hebben beide vervoerders aangegeven uitdagingen te zien voor het betrouwbaar uitvoeren van het volledige basispakket per 13 december 2026. Hierbij blijft de personeelsproblematiek (het gebrek aan voldoende inzetbaar personeel) de grootste beperking om een betrouwbare dienstregeling te rijden. Zolang er onvoldoende inzetbaar personeel is om een betrouwbaar vervoerplan 2027 te rijden, zal er niet opgeschaald worden in de dienstregeling. Dit is in het belang van het personeel, maar ook van de reiziger die uiteindelijk meer gebaat is bij een betrouwbare dienstregeling met een lagere frequentie en beperkte rituitval.

Er wordt na het herfstreces een informatiesessie georganiseerd, waarbij beide vervoerders, Keolis en Transdev, aanwezig zullen zijn om een toelichting te geven op de huidige stand van zaken met betrekking tot de uitvoeringskwaliteit en om inhoudelijke vragen te beantwoorden. U ontvangt hier binnenkort een uitnodiging voor.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
A.G. (André) van Schie

Gedeputeerde Mobiliteit, Economie en Digitalisering

Bijlage 1: Voorlopige rituitvalcijfers

CONCESSIE WEEKNUMMER	BUITEN Bus	BINNEN Bus	BINNEN Tram	- Opmerkingen / bijzonderheden
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%	Winterweer
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
Week 13 (22-3 t/m 28-3)	6%	15%	1%	-
Week 14 (29/3 t/m 4-4)	7%	18%	1%	-
Week 15 (5-4 t/m 11-4)	3%	15%	3%	Invoering afgeschaalde dienstregeling Keolis
Week 16 (12-4 t/m 18-4)	3%	16%	0%	
Week 17 (19-4 t/m 25-4)	3%	16%	1%	-
Week 18 (26-4 t/m 2-5)	3%	18%	4%	-
Week 19 (3-5 t/m 9-5)	3%	8%	1%	Invoering afgeschaalde dienstregeling Transdev
Week 20 (10-5 t/m 16-5)	2%	7%	1%	-
Week 21 (17-5 t/m 23-5)	2%	9%	1%	-
Week 22 (24-5 t/m 30-5)	2%	11%	1%	-
Week 23 (31-5 t/m 6-6)	4%	12%	0 %	-
Week 24 (7-6 t/m 13-6)	2%	9 %	0 %	-
Week 25 (14-6 t/m 20-6)	3%	11 %	5 %	Tramstoring
Week 26 (21-6 t/m 27-6)	5%	15 %	33 %	Ov-staking 24 juni. Op 25, 26 en 27 juni code oranje en rood door hitte, door hitte diverse tramstoringen
Week 27 (28-6 t/m 4-7)	4%	12%	1%	-
Week 28 (5-7 t/m 11-7)	3%	11%	3%	-
Week 29 (12-7 t/m 18-7)	2%	5%	1%	-
Week 30 (19-7 t/m 25-7)	1%	4%	1%	-
Week 31 (26-7 t/m 1-8)	1%	4%	1%	-
Week 32 (2-8 t/m 8-8)	2%	6%	1%	-
Week 33 (9-8 t/m 15-8)	1%	6%	1%	Aanrijding tram / bus
Week 34 (16-8 t/m 22-8)	2%	3%	2%	-
Week 35 (23-8 t/m 29-8)	2%	4%	2%	
Week 36 (30-8 t/m 5-9)	3%	1%	9%	Einde zomervakantiedienstregeling
Week 37 (6-9 t/m 12-9)	8%	17%	13%	7 sept. ongeluk bus Keolis met personenauto station Amersfoort 8 sept. ongeluk tram met fatbike 24 oktoberplein, 9 sept. Staking FNV.

CONCESSIE WEEKNUMMER	BUITEN Bus	BINNEN Bus	BINNEN Tram	- Opmerkingen / bijzonderheden
Week 38 (13-9 t/m 19-9)	3%	7%	2%	
Week 39 (20-9 t/m 26-9)	3%	7%	2%	
Week 40 (27-9 t/m 3-10)	4%	8%	0%	

Tabel 2 Voorlopige rituitvalcijfers op weekniveau