

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Deelnemers:

Diaconessenhuis / Gehandicap-
ten- en Patiëntenplatform Zeist /
Hogeschool Utrecht / KBO, pro-
vincie Utrecht / Natuur- en Mili-
eufederatie / Onbeperkt Amers-
foort / ROVER / Samenwer-
kende groeperingen Leefbaar
Amersfoort / Stedelijk Overleg
Lichamelijk Gehandicapten
Utrecht / U op leeftijd / Utrechts
Fiets Overleg / Vervoerscom-
missie UMC / Vidius Studenten-
unie

Secretariaat:

Arie Noordermeer
Rochus Meeuwiszstraat 9
3554 VR Utrecht
(06) 129 29 894

www.rocovutrecht.nl

secretariaat@rocovutrecht.nl

ADVIES inzake start nieuwe concessies

Aan de vertegenwoordigers van
Keolis en Transdev

Utrecht, 30 januari 2026

Dames en heren,

De eerste weken van het busvervoer in de concessies voor Utrecht Binnen en Utrecht Buiten waren chaotisch. Niemand wenst zich zo'n begin. De vervoerder niet, de opdrachtgever niet en vooral de gebruikers van het OV, de reizigers, niet.

ROCOV Utrecht komt in dit advies tot de volgende punten:

Het is volstrekt vanzelfsprekend dat vervoerders voor aanvang van de nieuwe concessies goed voorbereid moeten zijn. Daar is hard aan gewerkt nemen wij aan maar we moeten in deze situatie vaststellen dat dat niet op belangrijke punten het geval was en dat is betreurenswaardig. Wij zien wel dat er ook omstandigheden waren (het weer o.a., chauffeurstekort) die de zaak niet makkelijk uitvoerbaar hebben gemaakt.

Een zijdelings punt wat hierbij naar voren komt is de overweging om concessiewisselingen niet in de koudste maanden van het jaar te laten plaatsvinden. Mocht een bus uitvallen dan is dat vervelend voor de reiziger, maar hij staat niet letterlijk in de kou.

Belangrijk punt voor de reiziger is een perfect verlopende en volledig actuele informatievoorziening. Informatie geleverd via websites, app's, 9292, Google Maps en andere ICT-kanalen en voor de reizigers die dat wensen, ook op papier. Bij de concessiewisseling was niet alles op orde en dat leidde begrijpelijk tot veel onbegrip en chagrijn bij de reizigers.

In gesprek met vervoerders werd dat ook erkend. De informatie op de haltes en in de bussen moet eenduidig en compleet zijn. Informatie op de haltes moet vanaf dag 1 aanwezig zijn. Daarnaast moeten buschauffeurs goed bekend zijn met nieuwe bussen, nieuwe tarieven, nieuwe routes, etc.

Als aan deze voorbereidings-vereisten niet is voldaan, zou een nieuwe concessie niet mogen starten.

Mocht er sprake zijn van onverhoopte rituitval, dan dient de wachtende reiziger onmiddellijk op de hoogte te kunnen zijn.

Bij onverhoopte rituitval moet tenminste met een tot hooguit gehalveerde frequentie worden gereden. De reiziger heeft dan de zekerheid dat de volgende bus wel komt. De "omloop" van bussen en chauffeurs is ondergeschikt aan het belang van de reiziger.

Een terugkerend punt is dat bij nieuwe concessies herhaaldelijk sprake is van een tekort aan bussen, aan laadvoorzieningen en aan andere activa.

Een belangrijk punt ter overweging is om alle activa in eigendom bij de opdrachtgever te leggen en de vervoerder alleen de exploitatie te laten uitvoeren.

➔ blad 2

Als de opdrachtgever boetes oplegt aan de vervoerder dan moeten deze boetes zo hoog zijn dat de vervoerder aan wanprestatie geen financieel voordeel overhoudt. Opbrengsten van boetes zouden ten goede moeten komen aan voorzieningen in het OV. Het ROCOV adviseert graag mede over de besteding hiervan.

Tot slot stellen wij vast dat de provincie als ook de vervoerders in openheid zich rekenschap geven van de zaken die niet goed zijn gegaan. Dat is positief. Wij hopen dat de zaken die nog niet op orde zijn, op korte termijn verbeterd zullen zijn. Wij gaan dat vanzelfsprekend kritisch volgen.

Met vriendelijke groeten,



J. van Leijenhorst,
voorzitter ROCOV Utrecht