

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

ADVIES over de kwaliteit van de dienstverlening in Utrecht Binnen

Aan het College van Gedeputeerde Staten
van de Provincie Utrecht
t.a.v. de heer A.G. van Schie,
gedeputeerde voor mobiliteit

Utrecht, 28 april 2026

Dames en Heren,

ROCOV Utrecht constateert dat de uitvoering van de 14 december 2025 ge-
starte busconcessie Utrecht Binnen nog steeds niet goed verloopt.
Het ROCOV is van mening dat de uitvoering van de verstrekte vergunning
tenminste de kwaliteit en de omvang zou moeten hebben die in de offerte is
voorzien.

Informatievoorziening

Ondanks de vele toezeggingen in de afgelopen maanden zien wij nog steeds
veel rituitval, uitval van meerdere ritten achter elkaar en uitval van laatste
ritten en zien wij nog steeds gebreken in de informatievoorziening ten aan-
zien van ritten die niet rijden. In sommige wijken rijdt nu minder Openbaar
Vervoer dan in de periode vóór corona. Reizigers staan vergeefs bij haltes te
wachten. Er is een afname van het aantal reizigers dat gebruik maakt van
busvervoer in Utrecht.

Voor het tekort aan chauffeurs heeft het ROCOV in haar vergadering van
april 2025 de afgevaardigden van de huidige concessiehouder Utrecht Bin-
nen reeds gewaarschuwd. Het ROCOV kan voor het chauffeurstekort nog
enig begrip opbrengen. Het ROCOV begrijpt echter niet waarom de informa-
tievoorziening nog steeds gebreken vertoont. De informatievoorziening ver-
loopt elders in Nederland wel adequaat, dus waarom kan dat in Utrecht niet?

Uitvalcijfers

De concessiehouder Utrecht Binnen zou 850 chauffeurs nodig hebben voor
het goed uitvoeren van de concessieovereenkomst. Er zijn 250 chauffeurs te
kort. Van de 600 wel in dienst zijnde chauffeurs zou 21% ziek zijn. Dan res-
teren er ca. 475 chauffeurs. De concessiehouder Utrecht Binnen zegt 16%
rituitval te hebben in de eerste maanden van dit jaar. Het verbaast het RO-
COV hoe dit kan. Hoe kan een bedrijf met slechts 56% van de benodigde
medewerkers toch 84% van de werkzaamheden verricht hebben? Binnen de
grenzen van overwerk, CAO en Rijtijdenwet achten wij een percentage wel
gereden ritten in de orde van grootte van 66% voorstelbaar.

Het ROCOV adviseert, mede gezien onze eigen ervaringen met rituitval, aan
de provincie om een accountant onderzoek te laten doen naar de feitelijke
rituitval.

Secretariaat:

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

www.rocovutrecht.nl

secretariaat@rocovutrecht.nl

Chauffeurstekort

Het ROCOV is van mening dat Openbaar Vervoer een vitale functie vervult in onze maatschappij. Het tekort aan buschauffeurs vraagt volgens het ROCOV om onorthodoxe maatregelen, vergelijkbaar met maatregelen voor docenten, politieagenten en andere werknemers in vitale functies. Een deel van de mogelijke maatregelen, zoals woningbouw, valt binnen de bevoegdheden van gemeenten. Het ROCOV adviseert om gemeenten om medewerking te vragen.

Financiële druk

Bij persisteren van niet voldoen aan de gemaakte afspraken in de concessieovereenkomst adviseert het ROCOV te kijken naar de stappen omschreven in het algemene deel van het Burgerlijk Wetboek, boek 6, art. 81 en volgende, betreffende het niet nakomen van overeenkomsten.

Het ROCOV adviseert zorgvuldig te kijken of een vervoerder na het verrekenen van op te leggen boetes toch niet een financieel voordeel behaalt, met name door het niet betalen van salaris, loonbelasting en sociale premies aan de 250 chauffeurs die niet betaald worden omdat ze niet in dienst zijn.

Afschalingsvoorwaarden

In de door de concessiehouders voorgestelde verbeterplannen ziet het ROCOV vooral meer duidelijkheid voor de reiziger. Een reiziger hoeft niet meer naar een halte te gaan en te wachten of er een bus komt. Of een bus wel of niet rijdt kan tevoren aan de reiziger duidelijk zijn. Een betrouwbare informatievoorziening is uiteraard een conditio sine qua non. Informatie bestemd voor de reiziger dient begrijpelijk, eenduidig en functioneel te zijn en mensen met een beperking dienen er op gelijkwaardige wijze gebruik van te kunnen maken. Dat geldt zowel voor de informatievoorziening via moderne media als op de papieren haltevertrekstaten.

Het ROCOV kan, zij het nadrukkelijk met tegenzin zoals verwoord in de tweede zin van dit advies, akkoord gaan met de voorgestelde afschaling, maar verbindt daar wel de volgende verwachtingen aan.

1. Er mogen geen reizigers op een halte achterblijven door plaatstekort in de bussen.
2. Als een bus niet rijdt, dan rijdt de volgende bus in ieder geval wel.
3. Op lijnen met een uurdienst zal ieder uur een bus rijden en op lijnen met een half- uurdienst zal tenminste ieder half uur een bus rijden.
4. De laatste bus van de dag op een lijn mag nooit uitvallen. Bij gebrek aan chauffeurs met een D-rijbewijs, zou een 8 persoonsbusje ingezet kunnen worden, mits zo'n busje van afstand herkenbaar is als lijnbus, ook in het donker.

Tot zover het advies van ROCOV Utrecht over de kwaliteit van de dienstverlening van het busvervoer binnen Utrecht.

Met belangstelling zie we uw reactie en besluit tegemoet.

Met vriendelijke groeten,



J. van Leijenhorst,
voorzitter ROCOV Utrecht