Bundel - Raadsinformatiebijeenkomst van 5 februari 2026

1 Grote problemen bij het openbaar vervoer (U-OV) na start van de nieuwe vervoerder
Tijd: 19:30-20:30
Locatie: Stadhuis Hal
Portefeuillehouder: Wethouder Maatoug
Agendeerders
Titus Stam (PvdA),
Fred Dekkers(GroenLinks),
David Bosch (UtrechtNu!),
Ben van Impelen (LINK),
Sander Denneman (Volt)
Joost Vasters (D66)
Motivatie:
Sinds de concessieovername van U-OV door TransDev worden we in Utrecht geconfronteerd met vertraagde en uitvallende bussen, onzekerheid over de dienstregeling en overlast door trillingen van zwaardere bussen. Utrechters zijn afhankelijk van goed openbaar vervoer en kijken naar de gemeente om deze problemen aan te pakken. Helaas is de gemeente Utrecht als enige grote Nederlandse stad niet direct bevoegd gezag over openbaar vervoer. Daarom willen de raadsleden van Partij van de Arbeid, GroenLinks, UtrechtNu!, Volt, Link, D66 met bewoners en uitgenodigde partijen in gesprek:
- Hoe de problemen na de concessiewisseling zijn ontstaan en kunnen worden opgelost
- Hoe de gemeente een rol kan pakken voor op goed en betrouwbaar openbaar vervoer in onze stad
Daarnaast raadsleden willen van bewoners horen welke ervaringen zij hebben met het openbaar vervoer sinds 12 december 2025. Aan de hand van de raadsinformatiebijeenkomst willen raadsleden na maart met elkaar en het college komen te spreken.

Bijdrage
Presentatie OV-alliantie
Bijdrage 2
Informatie over RIB
Presentatie kwestie concessieovergang Utrecht Binnen

De dienstregeling van en naar Nieuwegein blijft een drama. Geregeld vallen er bussen uit, zijn bussen 10 tot 15 minuten te laat. Dit betreft sowieso lijnen: 65, 74 en 77. Trams zijn een hit-and-miss, betreft lijnen 20 en 21.

Ook met de nieuwe dienstregeling is het onbegrijpelijk dat dit zo slecht is voorbereid, of gewoon niet is voorbereid. Ik snap dat als er een storing is bij een oplaadstation dat dit wat gevolgen kan hebben.

Echter dat buschauffeurs de route niet kennen, niet weten hoe hun bus werkt, andere routes rijden, de bussen zelf geen ritinformatie tonen, de informatieborden geregeld nog verkeerde informatie toont. Zelfs de reisplanner geeft nog geregeld aan dat bussen wel komen, die dan vervolgens niet komen.

Het hele busvervoer is nu zeer onbetrouwbaar. Erger nog de klantenservice van U-OV spreekt tot op de dag van coulance als ze uiteindelijk een keer wat willen vergoeden. Heel vaak is de reactie: we vergoeden niet. Zo heb ik zelf pas na 5 (!!!!) weken een keer een vergoeding gekregen.

Wat ik niet snap; is dat bij iedere andere branche, iedere andere dienstverlening je minder of niet hoeft te betalen als de dienst niet geleverd kan worden. Waarom betalen we als reiziger nog steeds de volle mep, ook zonder schaamte wordt dit door de vervoerbedrijven geïnt.

Zeven weken na de nieuwe dienstregeling is het nog steeds zeer onbetrouwbaar. Het management/de beleidsbepalers van beide vervoerbedrijven zijn compleet onzichtbaar (men durft alleen in de krant te zeggen dat het echt beter gaat, maar durft in de afgelopen zeven weken geen gesprek aan te gaan met reizigers), de provincie en de stad Utrecht worden nu eindelijk een beetje wakker om dit probleem aan te gaan pakken. Wat overigens erg laat is. Ik vraag mij af waarom deze vervoerbedrijven deze consessie überhaupt hebben kunnen winnen? Waarschijnlijk waren ze de goedkoopste.

Ik snap werkelijkwaar niet waarom een dienstregeling in de winter omgezet moet worden en waarom er niet voor de zomer is gekozen. Waarom krijgen Transdev en Kreolis nog steeds geen enkele boete, waarom worden zij voor hun wanbeleid niet gestraft, waarom worden zij niet gedwongen om meer voor de reiziger te doen?

Ze kunnen prima gratis rijden totdat zij kunnen aantonen dat zij tenminste 4 weken 99,8% van de ritten op tijd kunnen rijden. Waarschijnlijk gaan de managers en beleidsbepalers van de bedrijven dan eindelijk een keer aan het werk omdat het dan hun eigen portemonnee raakt. Eerder verdienen ze geen geld van de reiziger. Zij stappen immers nu iedere avond in een auto die meer dan € 150.000 kost.

Er zijn mensen die afhankelijk zijn van het busvervoer. Gelukkig heb ik ook nog een auto, maar ik heb al meerdere keren buurtbewoners naar het ziekenhuis gebracht omdat er geen betrouwbaar vervoer is. Hoe kunt u dit mensen aan doen?

Hoe kan het dat deze vervoerbedrijven zich kunnen blijven verschuilen achter "Oh het spijt ons zo", "Oh wat vervelend", "Oh we doen echt ons best". Het is niet gemeend en lost het probleem niet op. Deze vervoerbedrijven zijn incapabel. Sowieso zou het complete management en de beleidsbepalers die deze totale wanorde hebben veroorzaakt sieren als ze verantwoordelijkheid nemen en opstappen zonder dat ze geld mee krijgen. Uiteraard wil men geen verantwoordelijkheid nemen.

Ik hoop dat de provincie en de stad Utrecht nu eindelijk wakker worden en het nooit meer gaan uitbesteden. Waarom geeft niemand toe dat ze incapabel zijn en het zelf schromelijk hebben overschat en dat ze het ook gewoon niet kunnen?

Ik heb nog niemand van U-OV op de perrons gezien bij Utrecht Centraal, er was ook niemand bij de dienstregeling wijziging, reizigers zijn aan hun lot over gelaten. De vervoerbedrijven hebben toentertijd aangegeven dat er vertegenwoordigers voor vragen aanwezig waren. Dit is keihard gelogen, ze waren niet aanwezig en ook totaal niet bereikbaar, de klantenservice ook niet. Daarnaast is de communicatie

nog steeds gebrekkig. Met de ingang van de nieuwe dienstregeling was deze compleet afwezig en nu komt er mondjesmaat wat informatie.

Als ik het openbaar vervoer een cijfer moet geven van 1 t/m 10, dan krijgen ze een -6. Overigens verwacht ik niet dat het hen enigszins interesseert wat reizigers van hen vinden.

Overigens kan de provincie ook nog wel wat leren over communicatie: Men publiceerde op 19 december een artikel https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/mobiliteit/openbaar-vervoer/nieuwe-concessies waar alleen maar positiviteit wordt gepredikt. Over slechte timing gesproken.

PROVINCIE UTRECHT

Gemeente Utrecht

OV-alliantie
(Raadsinformatieavond: lobby en invloed op OV)

Invloed gemeente op aanbesteding en vervoerplannen

- Aanbestedingsproces:
  - Input geleverd en geconsulteerd op programma van eisen
  - Aanbestedingsproces, beoordeling en gunning volledige verantwoordelijkheid PU
- Vervoerplannen:
  - Jaarlijks input aanleveren voor nota van uitgangspunten vervoerplan jaar daarop
  - Consultatie op concept vervoerplan
  - Vaststellen vervoer- en tarievenplan volledige verantwoordelijkheid PU

OV-alliantie

- Intensiveren samenwerking op OV tussen gemeente Utrecht en provincie Utrecht
- Kwaliteit OV in de stad Utrecht heeft een directe impact op kwaliteit OV in regio. 75% OV-reizigers binnen U-OV reist naar, van of door de stad Utrecht
- Borgen en versterken OV in de stad Utrecht is een complexe en gezamenlijke opgave, met ieder zijn eigen verantwoordelijkheid:
  - PU: vervoersautoriteit OV, opdrachtgever concessies
  - GU: wegbeheerder
- Overlegstructuur ingericht met reguliere overleggen op zowel bestuurlijk en directieniveau als op operationeel niveau

Bij concessiewissels met alle vijf de grote vervoerders is het nu de afgelopen jaren faliekant misgelopen. Als buschauffeur bij Qbuzz ten tijde van de wissel in ZHN en Fryslân, en dit keer zelf betrokken bij de wissel van Qbuzz naar Transdev, alsmede als lid van de Reizigers Advies Raad Amsterdam in oa de werkgroep Zaanstreek-Waterland heb ik dat nu een aantal keer van iets dichterbij mogen zien, en ook als reiziger mogen... beleven.

Natuurlijk zijn er genoeg specifieke zaken die in dit geval misgegaan zijn bij de vervoerder in kwestie, en daar zullen Transdev, vakbonden en ROCOV zonder twijfel meer op ingaan. Maar ik zou graag zien dat ook de iets diepere oorzaken niet vergeten worden:

Zoals gezegd gaat het concessiewissel na concessiewissel mis. Zelfs voor corona was het al geregeld raak. Het argument dat marktwerking meer efficiëntie in het OV gerealiseerd heeft kan ik enigszins volgen, maar inmiddels is het denk ik eveneens legitiem om te vragen of de rek er niet al een tijdje uit is. Alle pogingen om verdere efficiëntie te realiseren bij een nieuwe concessie lopen in het honderd, en men moet steeds weer terugschakelen. Ook bij elektrisch rijden valt op dat het verschil tussen het relatieve gemak waarmee de stadsvervoerders GVB, RET en HTM dat voor elkaar krijgen, en de relatieve moeite die de commerciële vervoerders daar toch keer op keer mee hebben.

Ook de rol van de provincie als opdrachtgever verdient enige kritische bestudering. Zeker omdat Utrecht er ooit vrijwillig voor heeft gekozen het stadsvervoer over te hevelen naar de provincie. De vraagtekens bij de haalbaarheid van de plannen van Transdev, veelvuldig besproken in de aanloop naar de start, kunnen inmiddels toch niet meer als onzin afgedaan worden. Daar ga ik even iets technischer op in (enkel op basis van publiek gemaakte informatie).

Uit communicatie van Transdev zelf blijkt nu dat zij bij deze concessie uit is gegaan van tot 9 voertuigwissels per dienst. Dat bespaart inderdaad kosten. Ik vergelijk het altijd met een bak met grote stenen vs een bak grind: hoe kleiner de stukjes, hoe minder lucht er overblijft, en hoe efficiënter je met de ruimte omgaat. Echter, chauffeurs hebben geen 8 pauzes per dag. Dat betekent per definitie dat veel voertuigwissels zonder pauze ertussen plaats gaan vinden. Iedereen met enige praktijkervaring kan je dan vertellen: dat gaat nooit werken in een stad waar regelmatig files staan. Als de ene bus ook maar vijf minuten vertraagd is, is de bus waar die chauffeur als volgende naartoe moet dat ook gelijk. En dat dus keer negen.

Dit is allemaal geen nieuws meer als het goed is, Transdev heeft dit probleem zelf gecommuniceerd en erkend dat zij hier de mist in is gegaan. Daar zullen ongetwijfeld boetes op volgen. Dan blijft echter wel de vraag openstaan: had de provincie - die de biedingen beoordeelt - dit niet aan moeten zien komen? In hoeverre wordt de factor uitvoerbaarheid meegenomen in aanbestedingen? Daar is natuurlijk pas op de lange termijn iets aan te doen, maar het is denk ik wel goed deze vragen nu te stellen, op het moment dat we het meemaken, in plaats van er pas richting 2035 weer eens aan terug te denken. Ook voor de kortere termijn is het overigens goed om erbij stil te blijven staan dat de provincie de opdrachtgever van het OV is, en dat de meeste zaken die de gemeente wil ook via de provincie zullen moeten.

Grote problemen bij het openbaar vervoer (U-OV) na start van de nieuwe vervoerder.

Basisinformatie

Datum	5 februari 2026
Gespreksleider	Ilse Raaijmakers
Tijd	19:30-20:30
Zaal	Hal
Werkvorm	Regulier
Portefeuillehouder	Wethouder Maatoug
Vervolg	Commissie: Mobiliteit, Groen en Openbare Ruimte.
Links	Wilt u nog informatie delen met raadsleden? Stuur dit naar raadsinformatiebijeenkomst@utrecht.nl Website gemeente en Facebook-pagina 'Gemeenteraad Utrecht'
Deelnemers	30 deelnemers

Programma

Presentatie TransDev en Provincie over Concessiewisseling en Dienstregeling (15 min.)
Presentatie OV Alliantie en Gemeente (5 min)
Presentatie/Inbreng CNV en FNV (10 min.)
Presentatie/Inbreng ROCOV (10 min.)
Ruimte voor Bewoners met hun ervaringen
Afsluiting

Motivatie

Sinds de concessieovername van U-OV door TransDev worden we in Utrecht geconfronteerd met vertraagde en uitvallende bussen, onzekerheid over de dienstregeling en overlast door trillingen van zwaardere bussen. Utrechters zijn afhankelijk van goed openbaar vervoer en kijken naar de gemeente om deze problemen aan te pakken. Helaas is de gemeente Utrecht als enige grote Nederlandse stad niet direct bevoegd gezag over openbaar vervoer. Daarom willen de raadsleden van Partij van de Arbeid, GroenLinks, UtrechtNu!, Volt, Link, D66 met bewoners en uitgenodigde partijen in gesprek:

- Hoe de problemen na de concessiewisseling zijn ontstaan en kunnen worden opgelost
- Hoe de gemeente een rol kan pakken voor op goed en betrouwbaar openbaar vervoer in onze stad

Daarnaast raadsleden willen van bewoners horen welke ervaringen zij hebben met het openbaar vervoer sinds 12 december 2025. Aan de hand van de Raadsinformatiebijeenkomst willen raadsleden na maart met elkaar en het college komen te spreken.

Agendeerders

Titus Stam (PvdA),
Fred Dekkers(GroenLinks),
David Bosch (UtrechtNu!),
Ben van Impelen (LINK),
Sander Denneman (Volt)
Joost Vasters (D66)

WAT GAAT ER MIS BIJ DE IMPLEMENTATIE VAN HET BUSVERVOER?

ALS GEVOLG VAN DE CONCESSIEWISSELING UTRECHT BINNEN

MAANDAG 9 FEBRUARI 2026

MARIJN VAN DER GAAG

WAT GAAT ER MIS?

- Er is sprake van enorm veel ‘rituitval’. Het lukt de vervoerder niet om de dienstregeling fatsoenlijk uit te voeren als gevolg van mankementen met nieuwe bussen (elektrisch) + te krappe dienstregeling en roosters van werknemers.

- De minimale schatting is dat 50% van de ritten uit de dienstregeling uitvalt en/of zwaar vertraagd is.

- De reële reisinformatie wordt niet/onvoldoende weergegeven.

DE GEVOLGEN

- Wat maakt de **reiziger** mee: totaal **onbetrouwbare dienstregeling**

- Wat maakt de **chauffeur** mee: geen aflossing, geen bussen, geen aflosauto.

- Maar met name **toenemende agressie.** Het ziekteverzuim schiet omhoog.

DE OORZAKEN

- Er is sprake van een (bijna) volledig nieuw (ong 250 stuks) en elektrisch wagenpark.
- De **laadcapaciteit** van de bussen is **onduidelijk** + te weinig laadpunten en dit zorgt voor heel veel ‘rituitval’.
- Chauffeurs hebben te maken met een veel **te krappe dienstregeling**; de rij- en rusttijden van de chauffeurs zijn niet haalbaar. Gevolg: rituitval.
- Werknemers hebben geen ervaring met de nieuwe bussen; een simpele E-learning zou moeten volstaan.
- Rituitval zorgt voor meer rituitval: vervolgritten vallen ook uit.
- De coördinatie ontbreekt; de **verkeersleiding** is **overbelast**. Geen coördinatie tussen mens, materieel en verkeer. Hierdoor is sowieso geen fatsoenlijke uitvoering van de dienstregeling mogelijk.

DE KERN

- Met een volledig nieuw elektrisch wagenpark, kan je geen fatsoenlijke dienstregeling rijden.

- Met nieuwe bussen (vanwege de mankementen) heb je heel veel ruimte nodig in de dienstregeling om betrouwbaar te kunnen leveren.

- Met de inzet van nieuwe elektrische bussen moet je starten met een afgeschaalde dienstregeling; je brengt anders de werknemer in een onwenselijke positie, evenals de reiziger.

DE BESTE OPLOSSING

- Het enige wat je kunt doen is de dienstregeling fors afschalen, zover dat je betrouwbaar kunt leveren, als je een nieuw elektrisch wagenpark aanschaft.

SLECHTE OVERGANGEN

- Twente → Keolis - Arriva
- IJssel-Vecht → Keolis – EBS
- Zuid Holland Noord → Arriva – Qbuzz
- Utrecht Binnen → Qbuzz - Transdev

WAT DOET FNV?

- Een noodsignaal afgeven
- Een brandbrief aan de provincie
- Op de tamtam blijven slaan totdat er iets gebeurt

VRAGEN?

- Dank voor uw aandacht