gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Marktlaan 124
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Verzenddatum

22 SEP. 2026

Cluster	Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
Inlichtingen	Bart Herfst
Telefoon	0900 1852
Uw brief	-
Ons kenmerk	XS-26020410.1971
Bijlage(n)	Verslag OV reisadviesproef
Onderwerp	Informatie over de Openbaar Vervoer reisadviesproef

Geachte heer, mevrouw,

Tijdens de raadsvergadering van 25 september 2025 heeft de raad geïnformeerd naar de ontwikkelingen rondom de Openbaar Vervoer (OV) reisadviesproef. Middels deze brief informeren wij de raad graag over de resultaten en het vervolg van de proef.

De proef voor het geven van vrijblijvend OV-advies had als doelstelling om reizigers laagdrempelig de mogelijkheid te bieden om het OV als alternatief te overwegen voor een taxirit en zo indirect te streven naar substitutie van RegioRijder-ritten door OV. Daarnaast had het als doelstelling om te leren waarom reizigers het OV-advies wel of niet opvolgen en te leren welke factoren van invloed zijn voor RegioRijder-reizigers om wel of niet met het OV te reizen.

De conclusie van de proef is dat gebruikers van het vervoer van RegioRijder, als ze in staat zijn met de bus (OV) te reizen, hun OV-reis plannen via de algemeen gebruikelijke manieren, namelijk via de apps zoals 9292. Een persoonlijk, telefonisch OV-reisadvies kan éénmalig een klant van RegioRijder op het idee brengen om het OV te gebruiken, maar is niet noodzakelijk om de drempel naar het OV te verlagen.

Het verstrekken van een gratis dal-abonnement voor de deelnemers lijkt het gebruik van het OV licht te hebben verhoogd. Het heeft echter niet geleid tot minder gebruik van RegioRijder, er is dus geen sprake van substitutie.

Er is daarom voor gekozen om de proef niet op te volgen. We verwijzen graag naar het 'Verslag OV reisadviesproef' in de bijlagen voor meer informatie over de proef.

Wij verwachten de raad hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

de secretaris,	de burgemeester,
Hermineke van Bockxmeer	Marianne Schuurmans-Wijdeven

Verslag proef OV-reisadvies

Een samenwerking van RegioRijder, provincie Noord-Holland en Connexxion.

16 juli 2026

Inhoudsopgave

1. Achtergrond 2
2. Aanleiding 2
3. Deelname 2
4. Doelstelling 2
5. Resultaten van de proef 3
   - Doelstelling 1: laagdrempelige mogelijkheid om te reizen met OV 3
     - Conclusie 1 3
     - Conclusie 2 4
     - Conclusie 3 5
   - Doelstelling 2: leren waarom advies wel of niet wordt opgevolgd 6
     - Conclusie 4 6
   - Doelstelling 3: beïnvloedende factoren voor OV-gebruik 7
     - Conclusie 5 9
6. Algemene conclusie 9

1. Achtergrond

De gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort hebben het doelgroepenvervoer van deze gemeenten gezamenlijk aanbesteed onder de naam RegioRijder. Het RegioRijder Contractmanagementteam (RCT) is namens de gemeenten opdrachtgever voor het vervoerssysteem en onderhoudt de samenwerking tussen de gemeenten. Onder de naam QR zijn de organisaties RMC en Qarin verantwoordelijk voor de regie en organisatie, klantenservice en klachtenafhandeling voor GVV (leerlingenvervoer) en VAV (vraagafhankelijk vervoer) van RegioRijder. De provincie Noord-Holland is opdrachtgever voor het openbaar vervoer in Haarlem en Zandvoort, het busvervoer wordt in deze regio uitgevoerd door Connexxion.

2. Aanleiding

In de aanbesteding is de mogelijkheid tot het geven van een openbaar vervoerreisadvies opgenomen in het programma van eisen. De regiecentrale, uitgevoerd door QR, heeft samen met het RegioRijder contractmanagement team een plan van aanpak gemaakt om het nut en de vorm van een OV-reisadvies te onderzoeken. Dit resulteerde in een proef in Haarlem en Zandvoort die gezamenlijk met de provincie Noord-Holland, Connexxion is uitgevoerd. Tijdens de proef is een vrijblijvend OV-advies aan Wmo-reizigers aangeboden in combinatie met een gratis busabonnement voor buslijnen in de concessie Haarlem-IJmond voor een half jaar. Ruim de helft van de deelnemers wist voor deelname niet dat een gratis busabonnement onderdeel van de proef zou zijn.

3. Deelname

De proef is op 29 oktober 2025 gestart en op 20 april 2026 beëindigd. De proef zou starten bij een minimumaantal deelnemers van 50. Bijna alle pashouders van de gemeenten Haarlem en Zandvoort zijn aangeschreven, alleen mensen met een ‘kamer-tot-kamer’ en ‘solo’ indicatie niet. Na actieve werving door QR en het RCT onder RegioRijder-pashouders hebben zich 69 mensen aangemeld. Deelnemers is vooraf gevraagd om 3 maal een vragenlijst in te vullen en toestemming te geven voor het gebruiken van de reisgegevens van Connexxion. Om in de regio Haarlem-Zandvoort in de concessie Haarlem-IJmond met de lijnen van Connexxion na 9 uur (dal-abonnement) gratis te reizen moest men een pasje met QR-code aanvragen. 51 deelnemers hebben deze pas aangevraagd en gekregen.

4. Doelstelling

De pilot voor het geven van vrijblijvend openbaar vervoer-advies had de volgende doelstellingen:

1. RegioRijder reizigers laagdrempelig de mogelijkheid bieden om het openbaar vervoer (OV) als alternatief te overwegen voor een taxirit. Indirect streven naar substitutie (vervanging) van RegioRijderritten door OV. Dit op vrijwillige en vrijblijvende basis;
2. Leren waarom reizigers het OV-advies wel of niet opvolgen. Deze kennis gebruiken voor toekomstig beleid gericht op substitutie van RegioRijderritten door OV reizen;
3. Leren welke factoren van invloed zijn voor RegioRijder-reizigers om wel of niet met het OV te reizen.

5. Resultaten van de proef

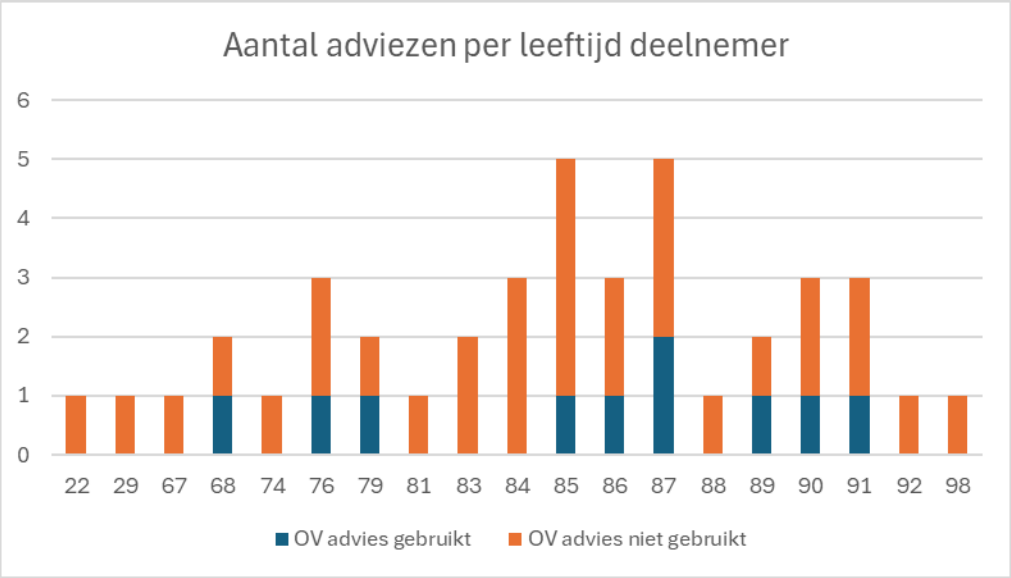
Doelstelling 1: laagdrempelige mogelijkheid om te reizen met OV

Wordt reizigers een laagdrempelige mogelijkheid geboden om het OV als alternatief te overwegen en vindt er vrijwillige substitutie plaats?

De proef heeft reizigers de mogelijkheid geboden om bij een telefonische ritaanvraag een vrijblijvend OV-advies te ontvangen. Van deze mogelijkheid is door 31 deelnemers gebruik gemaakt, een aantal heeft altijd een advies gevraagd, de meeste mensen niet meer dan 1 of 2 keer. Van deze deelnemers heeft slechts een derde (10 mensen) aangegeven het reisadvies weleens op te volgen. Er zijn over de hele periode 212 OV-adviezen gegeven, 15 zijn er opgevolgd, 197 niet. Door het lage aantal deelnemers dat een reisadvies opvolgde is het belangrijk om kwalitatief naar de resultaten te kijken.

Conclusie 1

Het reisadvies is één of twee maal interessant, daarna vraagt men het niet meer aan. Het leidde meestal niet tot het reizen met het OV.



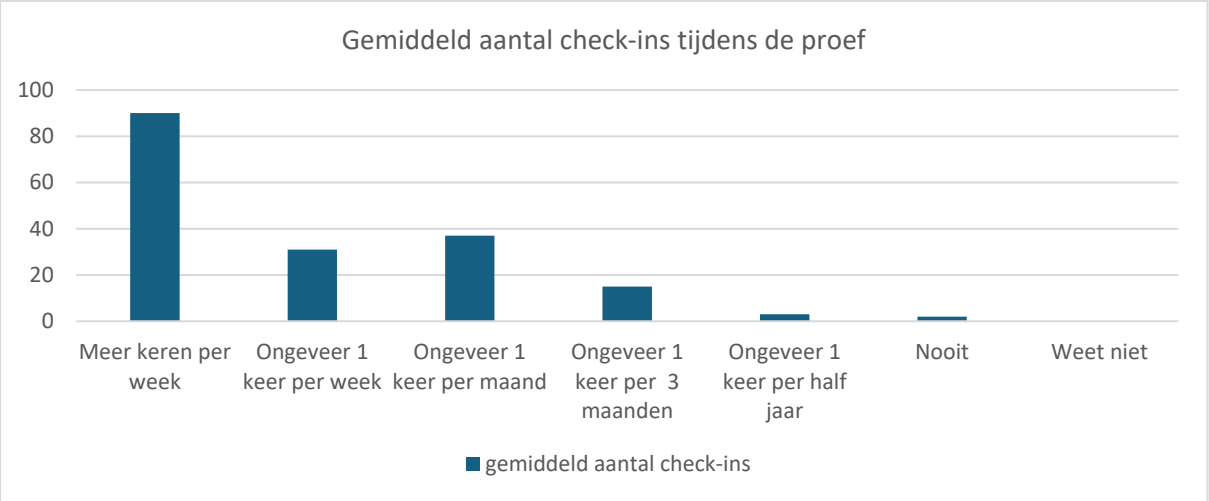
Grafiek 1. De verdeling van deelnemers die advies ontvingen over leeftijd. Per leeftijd wordt getoond hoe vaak men het advies heeft gebruikt.

De spreiding van OV-adviezen over de leeftijden is zeer breed. Dit is niet verwonderlijk aangezien alle pashouders zijn uitgenodigd om deel te nemen en men zelf kon aangegeven aan de proef met het OV-reisadvies te willen meenemen.

Reizen met het openbaar vervoer

Tijdens de proefperiode zijn er in totaal 1758 ritten met de bussen van het openbaar vervoer gemaakt door de deelnemers. Van de 51 deelnemers hebben 36 mensen tijdens de proef gereisd met de bus van Connexxion. Daarnaast blijkt uit de enquête dat er ook ritten met de metro en trein gemaakt, daar is echter geen nadere data over beschikbaar. Opvallend is dat er een groep is die helemaal niet met de bus heeft gereisd (15 mensen), maar ook een groep van zo'n 22 mensen die dit juist heel frequent deed.

Om te zien of men tijdens de proef vaker met het OV is gaan reizen dan voor de proef is het aantal check-ins in de bus afgezet tegen de antwoorden in de nulmeting. Er is gevraagd hoe vaak men ongeveer met het OV reisde in 2025. In grafiek 3 is het gemiddeld aantal check-ins dat de deelnemers tijdens de proef weergegeven. De deelnemers zijn op de horizontale as ingedeeld naar hoe vaak men in de nulmeting aangaf te reizen met het OV (van ‘meer keren per week’ tot ‘nooit’ en 'weet niet’). Zoals te verwachten was zijn de mensen die aangaven al meer keren per week het OV te gebruiken dit ook blijven doen tijdens de proef. Let op: het aantal check in is ongelijk aan het aantal ‘reizen’: als iemand met de bus heen en terug naar huis reist heeft deze minimaal 2 check-ins gedaan. Hierdoor is het gebruik van de bus bij bijvoorbeeld de categorie die ongeveer 1 keer per maand reisde iets minder opvallend dan in eerste instantie lijkt: 37 check-ins kunnen 19 reizen zijn. En 19 reizen in 6 maanden zijn dan 3 reizen per maand. Dit is een lichte toename.



Grafiek 2. Het gemiddeld aantal gemaakte ritten tijdens de proefperiode per categorie van ov-gebruik vóór aanvang van de proef.

Deze informatie gecombineerd met het aantal keer dat men reisadviezen heeft gehad schept het beeld dat er meer met het OV gereisd is dan er reisadviezen zijn gegeven.

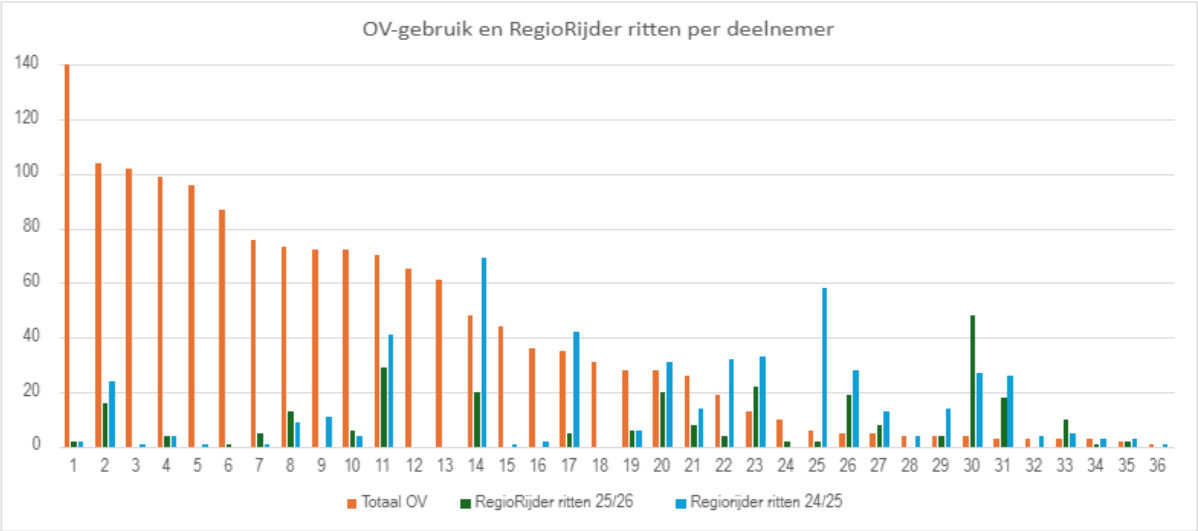
Conclusie 2

Deelnemers die al voor de proef gebruik maakten van het ov lijken dit niet vaker te doen met het reisadvies.

Substitutie

Als er sprake is van substitutie van vervoer in deze proef dan betekent dat dat deelnemers meer met het OV zijn gaan reizen en minder met RegioRijder. Om dit te bepalen is het aantal ritten dat men heeft gereisd met RegioRijder naast de ritten met Connexxion gezet. Zie hieronder het overzicht per deelnemer. Deelnemer 1 heeft geen 140 maar 290 ritten ingecheckt, deze kolom is omwille van de duidelijkheid van de grafiek korter weergegeven. De ritten met OV tijdens de proef zijn in oranje aangegeven, de ritten met RegioRijder in dezelfde periode in 2024-2025 zijn in lichtblauw weergegeven en de ritten met RegioRijder in de proefperiode november 2025 tot en met april 2026 zijn in groen weergegeven. Gebruik van RegioRijderritten varieert meestal, ook per jaar, maar als het aantal ritten met RegioRijder in 2025-2026 flink lager is dan in 2024-2025 en het aantal ritten met het OV hoog is zou er sprake kunnen zijn van substitutie. Dit is bij een aantal deelnemers mogelijk,

namelijk bij deelnemer 9, bij 11, 14, bij 17 en bij 22 misschien ook.



Grafiek 4 Het gebruik van het openbaar vervoer en de RegioRijder per deelnemer. Het ov-gebruik (oranje) en RegioRijder ritten 25/26 (groen) betreffen de proefperiode. De RegioRijder ritten 24/25 (blauw) betreffen ritten in dezelfde periode een jaar eerder.

Als we kijken naar het aantal ritten dat met RegioRijder is gereisd door mensen die minstens één keer met het OV reisden (36 personen) in 2026, dan zijn dat gemiddeld 6,6 ritten minder dan in 2025.

Conclusie 3

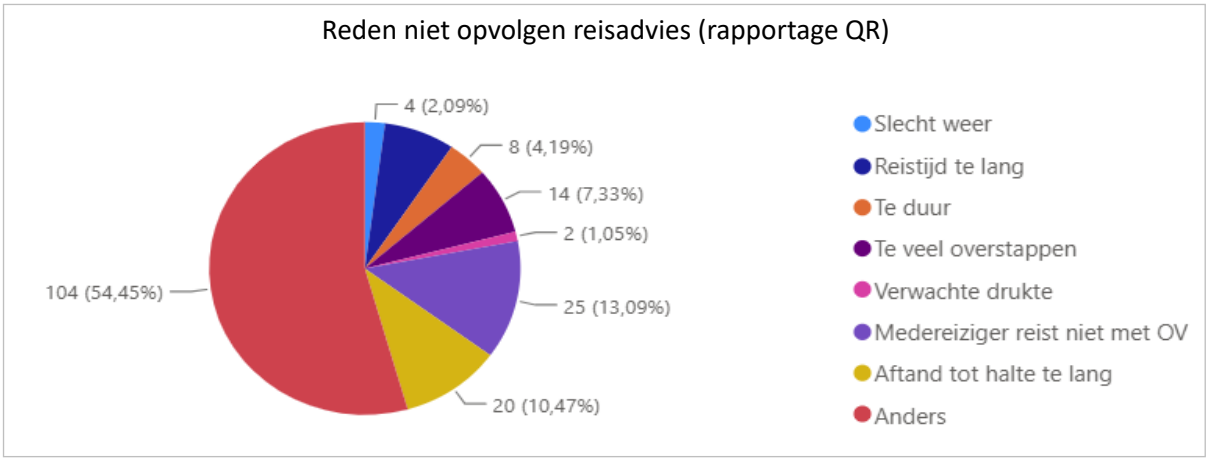
Hiermee kunnen we stellen dat het aanbieden van het reisadvies in deze proef niet drempelverlagend lijkt om het OV te gebruiken. Een gratis OV-pas kan bij een heel klein deel van de mensen leiden tot minder gebruik van RegioRijder ritten.

Doelstelling 2: leren waarom advies wel of niet wordt opgevolgd

Vraag: Wat zijn de redenen voor het wel of niet opvolgen van het OV-advies?

- *Redenen om advies op te volgen:* Een deel van de mensen dat het reisadvies opvolgde was voor de proefperiode al gebruiker van het OV. Zij waren mogelijk geïnteresseerd om deze vorm van advies eens uit te proberen. Daarnaast werd in de enquêtes aangegeven dat redenen hiervoor zijn: lagere kosten, het besparen op RegioRijder-kilometers en een groter gevoel van zelfstandigheid en flexibiliteit.
- *Redenen om advies niet op te volgen:* Deelnemers die het advies niet opvolgden, reisden over het algemeen al weinig met het OV. In onderstaande diagram valt op dat een veel genoemde reden voor het niet opvolgen van het advies is dat de medereiziger niet met OV reist. Nader onderzoek op de categorie 'Anders' geeft het beeld dat men eigenlijk niet met het OV kan reizen of dat men (in dit geval) sowieso liever met de taxi gaat.

In de tweede enquête is gevraagd of men een reisadvies heeft gekregen en opgevolgd, vervolgens hebben we deze resultaten naast het gebruik van de OV-pas gelegd. De mensen die een reisadvies hebben gekregen en *niet* hebben opgevolgd (4 mensen) hebben allemaal minder dan 6 ritten gereisd met het OV. De mensen die het reisadvies hebben opgevolgd (6 mensen) hebben allemaal vaker met het OV gereisd (meer dan 27 ritten). Deze mensen reisden over het algemeen voor de proef ook al vaker met het OV. Ook blijkt dat iedereen op een moment nee gezegd heeft tegen het advies, ook als ze op een ander moment ja hebben gezegd.



Grafiek 5

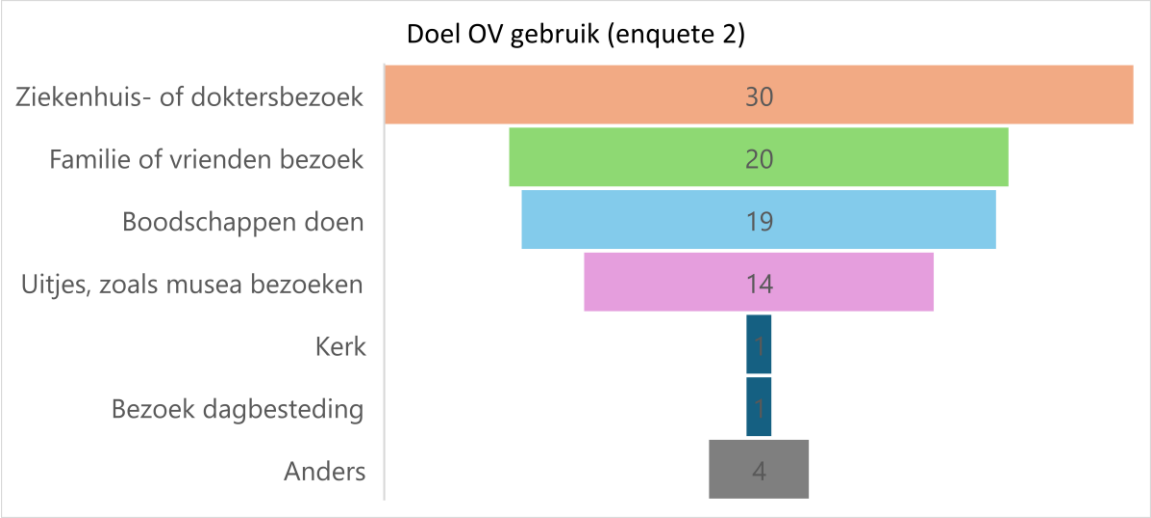
Conclusie 4

Het OV-advies voor de mensen die het OV al gebruikten kan mogelijk informatief of bevestigend zijn, maar niet cruciaal om vaker van het OV gebruik te maken. Het reisadvies is geen stimulans om vaker het OV te gebruiken.

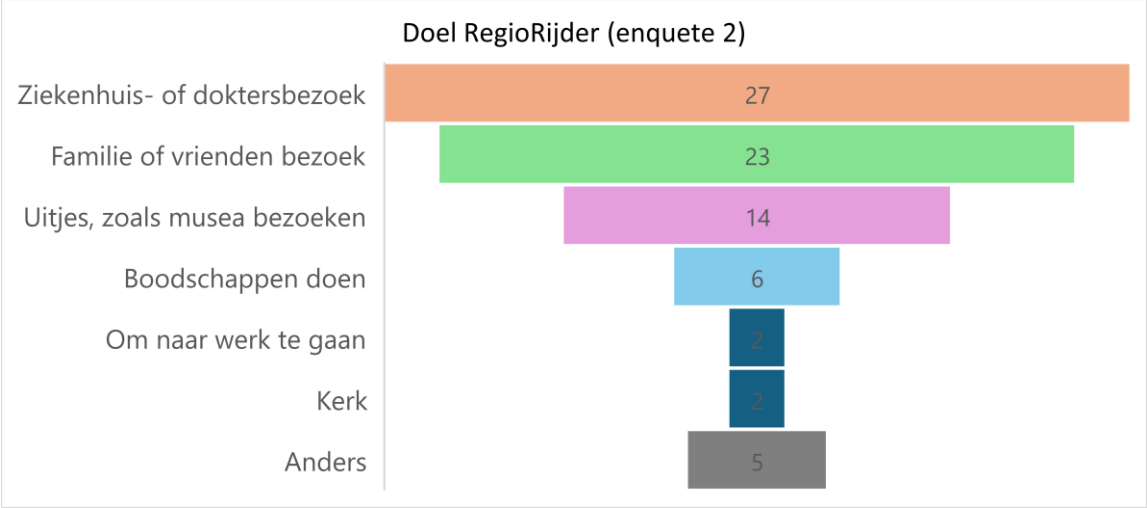
Doelstelling 3: beïnvloedende factoren voor OV-gebruik

Vraag: Welke factoren (persoonskenmerken, bestemming, afstand) beïnvloeden de keuze voor het OV?

- Bestemming: De verwachting was dat de bestemming een belangrijke factor voor de keuze van vervoersysteem zou zijn. Dit blijkt echter niet zo te zijn, zie daarvoor de grafieken 7a en 7b hieronder. De bestemmingen bij OV gebruik en bij RegioRijder gebruik komen grotendeels overeen. Als men boodschappen gaat doen is een grotere groep geneigd dit met het OV te doen dan met RegioRijder.

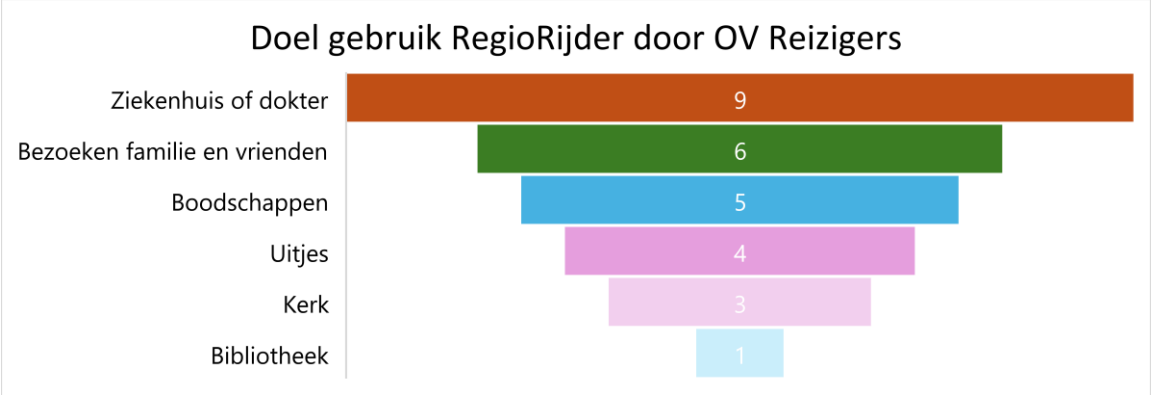


Grafiek 6a Doel van reizen met OV -alle deelnemers aan de proef.



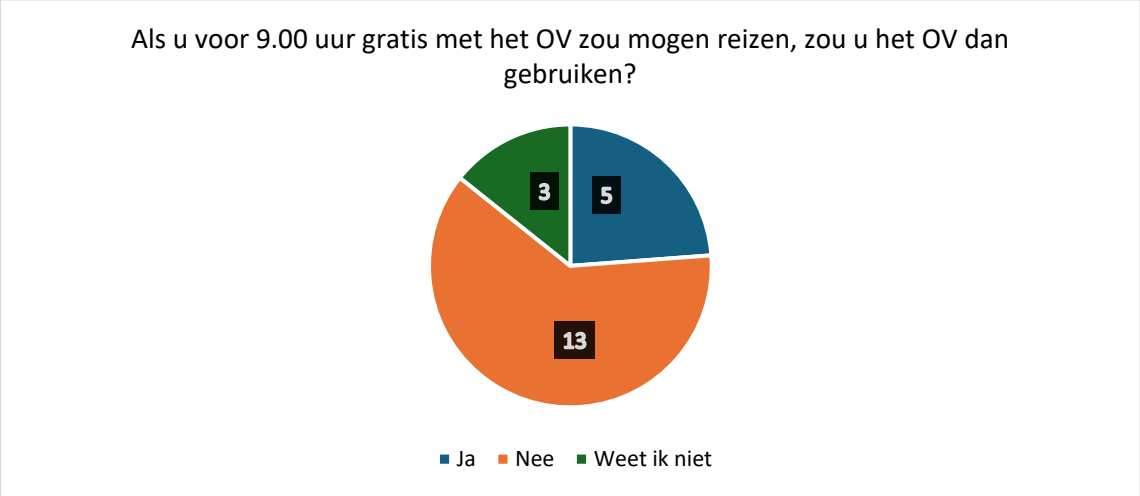
Grafiek 6b Doel van reizen met RegioRijder- alle deelnemers aan de proef.

Zelfs deelnemers die veel met het OV hebben gereisd, zie grafiek 7, geven aan RegioRijder te gebruiken voor dezelfde doelen als het OV.



Grafiek 7 Doel van reizen met RegioRijder- deelnemers die meer dan 20 keer het OV gebruikten tijdens de proef N=17.

- Een belangrijke drempel naar het OV is het alleen, zonder begeleider, reizen. Maar liefst 20 van de 38 respondenten van de eind-enquête geven aan dat zij (vaker) van het OV gebruik zullen maken als zij (gratis) hulp bij het overstappen (10 keer genoemd) of begeleiding (11 keer genoemd) bij de reis kunnen krijgen. Dit geldt met name voor de groep die nu nog weinig gebruikmaakt van het OV.
- Het abonnement had als beperking dat er alleen na 9 uur gratis gereisd kon worden. Bij navraag of men vaker met het OV zou reizen als men ook voor 9 uur 's ochtends kon reizen bleek dat dit voor de meesten geen stimulans is om vaker met het OV te reizen.



Grafiek 7

- In de eind-enquête is aan de deelnemers gevraagd of men gebruik maakt van een reisplanner (zoals 9292) om de reis met OV te plannen. 30 van de 38 respondenten beantwoordden dit met 'ja'. Van deze 30 respondenten gaf 67% aan 9292 te gebruiken en 33% de app van Connexxion/Transdev, één persoon noemde ook de NS-app.
- Een enkele deelnemer aan de proef reisde met een elektrische rolstoel en heeft zowel van RegioRijder als het OV gebruik gemaakt. Het OV blijkt echter nog moeilijk toegankelijk voor mensen met een elektrische rolstoel. Dit komt o.a. door beperkte ruimte in de bussen om te manoeuvreren. Dit vereist dat de gebruiker de rolstoel zeer goed kan bedienen.

Conclusie 5

Gebruikers van RegioRijder zullen eerder gebruik maken van het OV als zij (ook) in het OV met iemand samen kunnen reizen of hulp bij overstappen beschikbaar is. Mensen met recht van reizen met vraagafhankelijk vervoer vinden, als ze in staat zijn om te reizen met OV, de informatie over het OV via de gebruikelijke wegen.

6. Algemene conclusie

OV-Reisadvies

Gebruikers van het vervoer van RegioRijder plannen, als ze in staat zijn met de bus (OV) te reizen, hun OV-reis via de algemeen gebruikelijke manieren, namelijk via de apps zoals 9292. Een persoonlijk, telefonisch OV-reisadvies kan éénmalig een klant van RegioRijder op het idee brengen om het OV te gebruiken, maar is niet noodzakelijk om de drempel naar het OV te verlagen.

Substitutie

Het gratis dal-abonnement voor de deelnemers lijkt het gebruik van het OV licht te hebben verhoogd. Het heeft echter niet geleid tot minder gebruik van RegioRijder, er is dus geen sprake van substitutie. Dit blijkt ook uit het feit dat men voor beide soorten vervoer dezelfde reisdoelen heeft. Dit alles kan betekenen dat gebruikers van RegioRijder het Wmo-vervoer doelgericht inzetten voor situaties waarin voor hen het OV geen alternatief is. En daarmee ook dat (een deel van) de Wmo-reizigers het OV gebruiken voor een deel van de vervoersbehoefte.