PROVINCIE UTRECHT

JAAR- EN TRENDRAPPORTAGE 2015

OPENBAAR VERVOER PROVINCIE UTRECHT

PROVINCIE-UTRECHT.NL

VOORWOORD

Voor u ligt de Jaar- en trendrapportage 2015 over het openbaar vervoer in Utrecht. Er is veel goed nieuws te lezen in deze rapportage. De aantallen reizigers nemen toe en de waardering van deze reizigers voor het Utrechtse OV is al enige jaren aan het stijgen. Tegelijkertijd is ook de kostendekkingsgraad gestegen, dus dat is ook goed nieuws voor de financien. Belangrijk aandachtspunt is en blijft de sociale veiligheid. Ondanks een aantal betreurenswaardige incidenten dit jaar, blijft de waardering van de reiziger voor het Utrechtse OV op dit punt hoog. De investeringen die provincie Utrecht in sociale veiligheid doet geven dus resultaat. In samenwerking met onze vervoerders, de gemeenten en de politie zal de provincie Utrecht veel aandacht blijven besteden aan sociale veiligheid.

Al dit goede nieuws is natuurlijk geen reden om achterover te leunen. Zo blijkt uit deze rapportage dat stiptheid en rituitval in stedelijk gebied weliswaar sterk verbeterd zijn, maar helemaal tevreden zijn we nog niet. Samen met de vervoerders zal worden gekeken waar de knelpunten zitten en waar verbeteringen mogelijk zijn. Veel werkzaamheden zullen op termijn wel een sterke verbetering voor de reiziger betekenen. Zo zal bijvoorbeeld de nieuwe tramlijn naar het Utrecht Science Park een forse kwaliteitsimpuls zijn voor het openbaar vervoer in onze provincie. In goede samenwerking en met alle betrokken zal de provincie Utrecht ook de komende jaren weer hard blijven werken aan een bereikbaar Utrecht.

Jacqueline-Verbeek-Nijhof
Gedeputeerde provincie Utrecht

ACTUALITEITEN

1. OV-TERMINAL EN U-OV SERVICEWINKELS

Ook in 2015 is weer veel gebeurd rond de grootschalige verbouwing van Utrecht Centraal (OV-terminal) en het omliggende stationsgebied. De stationshal, de uitgang aan de Jaarbeurszijde van het station en het busstation Jaarbeurszijde zijn inmiddels grotendeels af. Een belangrijk nieuw onderdeel in de informatievoorziening zijn twee spiksplinternieuwe OV-servicewinkels, één aan de centrumzijde, één aan de jaarbeurszijde, die NS en U-OV gezamenlijk exploiteren. Hier kan de reiziger terecht kan met vragen over de gehele OV-reis, dus zowel trein, tram als bus, ongeacht met welke vervoerder gereisd wordt.

2. DALKORTING BIJ CONNEXXION

Een mijlpaal in de integratie van tarieven in onze beide concessies is de introductie van twee al bestaande U-OV dalkortingsproducten (Altijd voordeel en Dal voordeel) in de Connexxionconcessie vanaf begin 2016. Daarmee kunnen reizigers nu ook in de bussen van Connexxion in de daluren met korting reizen.

3. UITHOFLIJN EN NIEUWE TRAMS

De toekomstige Uithoflijn begint steeds meer vorm te krijgen en zal naar verwachting in 2018 in gebruik kunnen worden genomen. Om ruimte te maken voor de aanleg van de trambaan is de busbaan aan de zuidoostkant van het centraal station gesloten en een volledig nieuwe busbaan geopend aan de andere kant van de sporen. Hoe de trams er uit gaan zien is nu ook bekend. Betrokkenen en geïnteresseerden hebben in 2015 de kans gekregen om kennis te maken met de nieuwe trams door middel van een model op ware grootte.

4. PILOT MET BUITENCAMERA'S EN INNOVATIEPLAN CONNEXXION

Naar aanleiding van enkele incidenten waarbij met stenen is gegooid naar bussen in Amersfoort wordt op een tweetal stadslijnen (5 en 6) een proef gedaan van 3 tot 6 maanden met (naar buiten gerichte) camera's. In mei 2016 zijn de camera's aangezet. De pilot maakt onderdeel uit van een breder Innovatieplan waarmee Connexxion de reisinformatie verbetert en een tweetal marketingcampagnes uitvoert.

5. TOUR DE FRANCE: GRAND DÉPART IN UTRECHT

Een niet te missen gebeurtenis in 2015 was de start van de Tour de France in Utrecht. De ritten en de feestelijkheden hadden zijn effect op het openbaar vervoer, zeker daar de route van de Tour niet doorkruist mocht worden. In samenwerking met gemeente Utrecht, andere vervoerders en een extra bijdrage van de provincie is het U-OV gelukt de reguliere OV-gebruikers te bedienen en daarnaast de talrijke bezoekers aan het Grand Départ te vervoeren. Samen met de andere vervoerders zijn er voor alle drie dagen van de Tour aparte vervoerplannen gemaakt, iets wat normaal maar één keer paar jaar gebeurt! Het succes hiervan blijkt uit het feit dat er nauwelijks klachten waren van reizigers. Het Grand Départ is een groot feest geweest voor Utrecht.

SAMENVATTING

Het jaar 2015 was een goed jaar voor het openbaar vervoer (ov) per bus en tram in de provincie Utrecht. Het aanbod aan dienstregelingsuren nam iets af door verdere optimalisaties in het netwerk (1 à 2%), terwijl het aantal reizigers sterk steeg. Bij U-OV (stadsregionale concessie) werden 5,3% meer reizigers vervoerd terwijl dat percentage bij Connexxion (streekconcessie) op 7,9% lag. De kostendekkingsgraad is navenant enkele procenten gestegen tot 68% bij U-OV (exclusief kosten traminfrastructuur) en 47% bij Connexxion.

De uitval van ritten is in 2015 iets toegenomen, tot 0,3% (U-OV bus); 0,5% (U-OV tram) en 0,2% (Connexxion). Bij U-OV wordt met deze cijfers niet voldaan aan de norm. Bij Connexxion is dat wel het geval. De stiptheid is daarentegen wel grotendeels verbeterd. Bij U-OV scoren zowel de tram als bus ongeveer 73% op tijd, een verbetering ten opzichte van 2014, maar nog niet genoeg om aan de norm te voldoen. Een belangrijke oorzaak zijn de vele werkzaamheden in de stad Utrecht, met name die in en rond het stationsgebied. Bij Connexxion is de aankomststiptheid iets verslechterd met name als gevolg van een groene golf (voor autoverkeer) op de stadsring in Amersfoort. Als geheel (vertrek- en aankomststiptheid samen) scoort Connexxion 85% en voldoet daarmee aan de norm[1].

De algemene waardering van reizigers is in 2015 stabiel gebleven op een 7,5, gelijk aan het landelijk gemiddelde. Op onderdelen zijn wel verschuivingen te zien. Met name valt op de stijging op het onderdeel 'informatie bij vertraging' met zes tienden in beide concessies (naar een 5,9 bij U-OV, een 5,4 bij Connexxion). Ook 'gebruiksgemak ov-chipkaart' wint enkele tienden en komt op een 7,9 (U-OV) en een 8,2 (Connexxion). Ook sociale veiligheid blijft goed scoren met een 7,9 (U-OV bus) en 8,0 (Connexxion). De tram scoort hierop een 7,5.

Het aantal incidenten is in 2015 gestegen, bij U-OV echter grotendeels administratief als gevolg van een hogere registratiegraad. Het valt wel op dat er relatief meer ernstige (categorie A) incidenten plaatsvinden bij beide vervoerders. Er worden dan ook maatregelen genomen om dit te verbeteren, zoals meer controle, nauwere samenwerking met de politie en een proef met naar buiten gerichte camera's op bussen.

[1] Voor de beide vervoerders gelden verschillende normen ten aanzien van stiptheid en rituitval.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD 2

ACTUALITEITEN 3

SAMENVATTING 5

INLEIDING 7

AANBOD 9
Omvang dienstregeling 9
Materieel en milieu 10
Rituitval 11
Stiptheid 12

GEBRUIK 14
Aantal instappers en reizigerskilometers 14
Kostendekkingsgraad 15
Klantwaardering 16
Klachtreacties 18

SOCIALE VEILIGHEID 19
Beleving sociale veiligheid 19
Aantal incidenten 20

INLEIDING

Voor u ligt de Jaar- en trendrapportage openbaar vervoer 2015 van de provincie Utrecht. In deze rapportage vindt u kerncijfers en feiten over de concessies openbaar vervoer in ons beheer. Het betreft enerzijds de concessie stads- en streekvervoer in de stadsregio Utrecht die tot eind 2014 onder het Bestuur Regio Utrecht viel (en die in deze rapportage kortweg U-OV wordt genoemd naar de merknaam van het openbaar vervoer); anderzijds de concessie streekvervoer en stadsdienst Amersfoort (die kortweg Connexxion wordt genoemd naar de naam van de vervoerder). Op de volgende pagina staat een kaart van beide concessiegebieden. De Connexxion-concessie bestaat uitsluitend uit busvervoer. De U-OV-concessie heeft ook tramvervoer. Indien mogelijk en relevant zal de tram apart geduid worden.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van het openbaar vervoer in 2015. Daarnaast wordt -indien (betrouwbare) cijfers beschikbaar zijn- om de trend in kaart te brengen de ontwikkeling in de laatste jaren getoond. De gepresenteerde gegevens zijn uit de volgende bronnen afkomstig:

- De vervoerders: Connexxion en U-OV (Qbuzz);
- De jaarlijkse OV-Klantenbarometer van CROW/KpVV (waarderingscijfers).

Zoals gezegd wordt waar mogelijk de ontwikkeling van de laatste jaren in kaart gebracht. De U-OV-concessie bestaat pas sinds december 2013, maar om de grafieken overzichtelijk te houden en de teksten begrijpelijk zal voor de jaren 2011 tot en met 2013 toch gesproken worden van U-OV bus en U-OV tram, ook al werd het OV destijds nog niet onder deze merknaam uitgevoerd.

Deze rapportage gaat alleen over het collectieve vraagonafhankelijke vervoer waar de provincie Utrecht verantwoordelijk voor is, of zoals de meeste mensen het noemen: openbaar vervoer. In de Provincie Utrecht bestaat ook vraagafhankelijk vervoer, met name gericht op mensen met een beperking in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo-vervoer). Dit wordt uitgevoerd onder de naam Regiotaxi en U-Regiotaxi. Dit vervoer maakt geen deel uit van de openbaar vervoer concessies.

OV - CONCESSIEGEBIEDEN

connexxion

OV

AANBOD

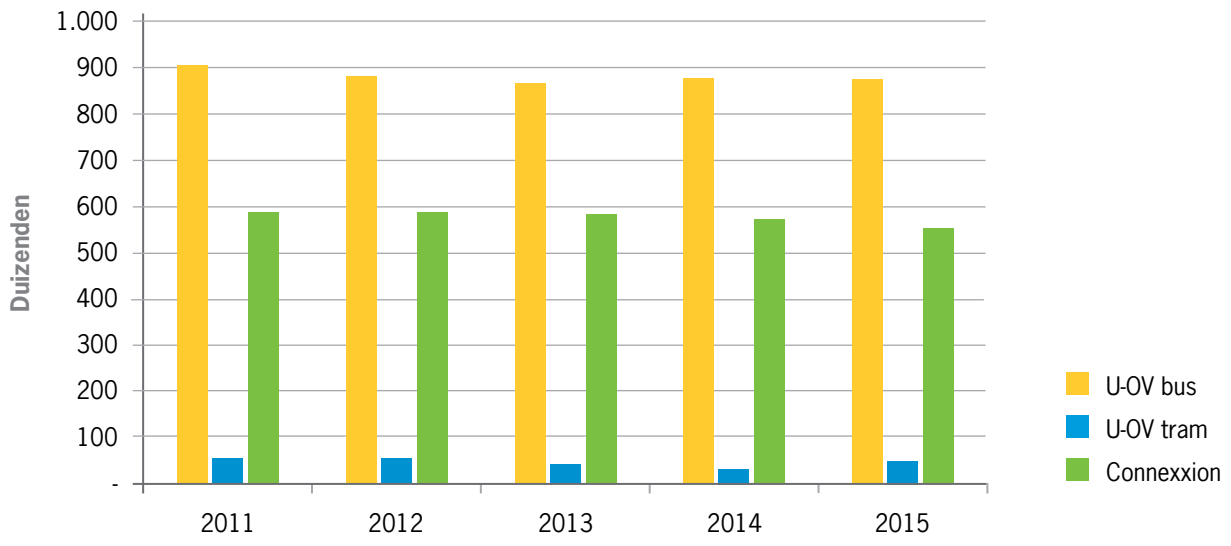
OMVANG DIENSTREGELING

Het aanbod van het openbaar vervoer wordt gemeten in dienstregelingsuren (DRU's); dit zijn uren waarop bussen en trams in een dienstregeling rijden en dus te gebruiken zijn door reizigers.

Bij U-OV was in 2012 sprake van een daling van het aantal dienstregelingsuren door een forse bezuinigingtaakstelling. Sindsdien is door optimalisaties van het netwerk ieder jaar een lichte daling in het aantal dienstregelingsuren zichtbaar. Dit zijn efficiencyverbeteringen zonder noemenswaardige achteruitgang in de dienstverlening. In 2015 werden bij U-OV bus 0,8% minder DRU's gereden. Bij U-OV tram was juist sprake van een stijging van 13%, maar dat komt doordat de tram in 2014 langdurig gestremd is geweest door werkzaamheden.

Bij Connexxion worden eveneens jaarlijks optimalisaties in het netwerk toegepast waardoor het aantal DRU's licht daalt. In 2015 zijn 1,9% minder DRU's gereden dan in 2014.

OMVANG DIENSTREGELING - AANTAL DIENSTREGELINGUREN (DRU)



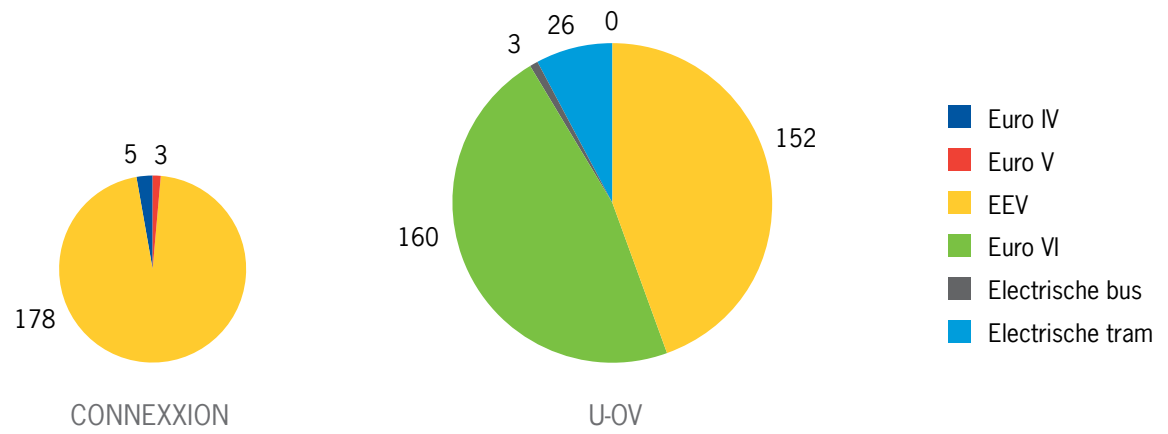
Bron: Connexxion, GVU en Qbuzz

MATERIEEL EN MILIEU

Alle bussen en trams zijn toegankelijk voor passagiers met een beperking, onder meer door de lage vloerbussen die de in- en uitstap vergemakkelijken. Daarnaast bieden alle bussen en trams plaats aan een rolstoel of kinderwagen. Ook zijn steeds meer haltes aangepast zodat de in- en uitstap nog gemakkelijker wordt gemaakt.

In 2015 is een kleine uitbreiding geweest in het wagenpark van U-OV om de groei aan reizigers te faciliteren. Het buswagenpark van U-OV bestaat grotendeels uit EEV en Euro-6; er worden drie elektrische bussen ingezet. Bij Connexxion is het wagenpark ongewijzigd in 2015 en bestaat vrijwel volledig uit EEV materieel.

VOERTUIGEN - AANTAL BUSSEN, MINIBUSSEN EN TRAMS PER EMISSIEKLASSE



Bron: Connexxion, Qbuzz

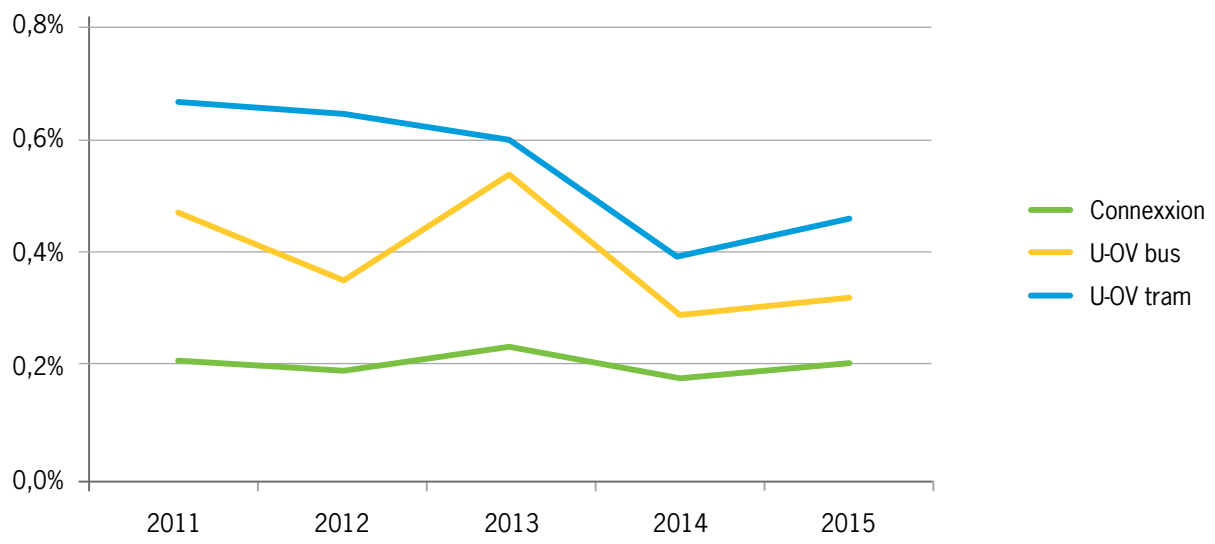
RITUITVAL

In de grafiek staat de mate van rituitval van de afgelopen vijf jaar. Een rit wordt als uitgevallen beschouwd als deze het geplande eindpunt niet haalt.

In de afgelopen jaren heeft bij U-OV een daling plaatsgevonden van de rituitval, vooral bij de tram. In 2015 is de rituitval echter iets gestegen (naar 0,32% U-OV bus; naar 0,46% U-OV tram) vooral als gevolg van werkzaamheden en toenemende drukte. De rituitval blijft hiermee boven de norm.

Ook bij Connexxion is de rituitval gestegen (naar 0,20%). De belangrijkste oorzaak hiervan is een nieuwe groene golf op de stadsring in Amersfoort waarbij verkeerslichten anders zijn afgesteld. Dit komt de doorstroming van de bus niet ten goede waardoor veel vertraging wordt opgelopen die soms zo groot wordt dat ze uitmondt in rituitval. Over de hele concessie gezien blijft de rituitval binnen de norm[2].

RITUITVAL - PERCENTAGE RITTEN DAT NIET OP HET EINDPUNT ARRIVEERT



Bron: Connexxion, GVU en Qbuzz

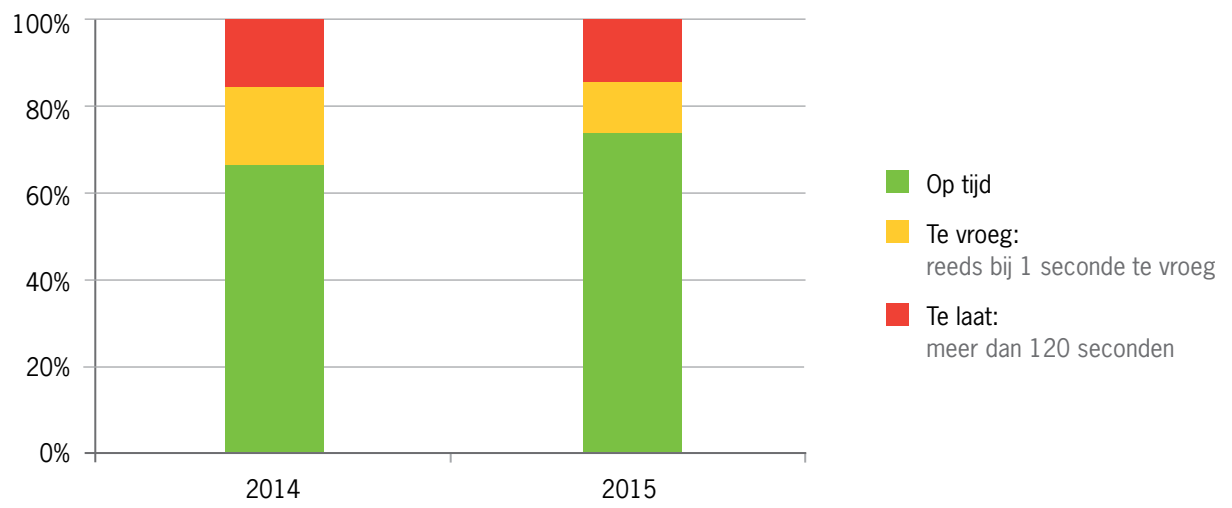
[2] Voor de beide vervoerders gelden verschillende normen ten aanzien van rituitval.

STIPTHEID

Stiptheid is een belangrijke indicatie voor de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer en krijgt dan ook veel aandacht. Het op tijd rijden in de regio Utrecht is een hele opgave, alleen al door de drukte van het verkeer die steden als Utrecht en Amersfoort met zich meebrengen. Deze taak wordt verzwaard door de verbouwing van Utrecht Centraal.

Bij U-OV bus is de stiptheid van de bus flink verbeterd in het afgelopen jaar (van 66,4% naar 73,5% op tijd) hoewel de verbetering deels adminstratief is doordat in 2014 ten onrechte een deel van ritten als 'te vroeg' werd geregistreerd. Het op tijd rijden wordt bemoeilijkt door het grote aantal werkzaamheden in Utrecht, waarvan de ombouw van het stationsgebied het meest in het oog springt. Het aantal bussen dat te vroeg of te laat rijdt is ondanks de verbetering nog steeds te groot[3].

STIPTHEID BUS U-OV

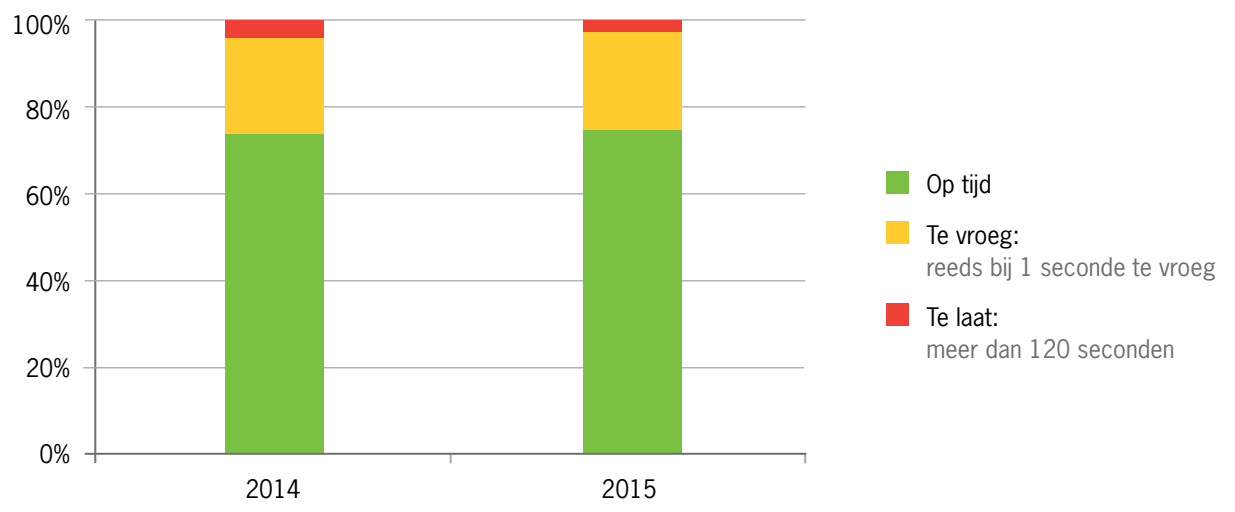


Bron: Qbuzz, GOVI

De stiptheid van de tram (U-OV) is licht verbeterd (naar 73,8% op tijd), vooral omdat minder trams te laat zijn vertrokken. Het aantal trams dat te vroeg vertrekt blijft echter ruimschoots te hoog. Het blijkt dat het vaak gaat om minder dan een halve minuut te vroeg vertrekken. Dit wordt veroorzaakt doordat de trams in tegenstelling tot de bussen geen centrale tijdindicatie kennen (een voor alle bestuurders gelijklopende klok). Er wordt gewerkt aan een oplossing, waarbij de boordcomputer een vertreksignaal zal geven op precies het juiste moment (geen seconde te vroeg).

[3] Voor de beide vervoerders gelden verschillende normen ten aanzien van stiptheid.

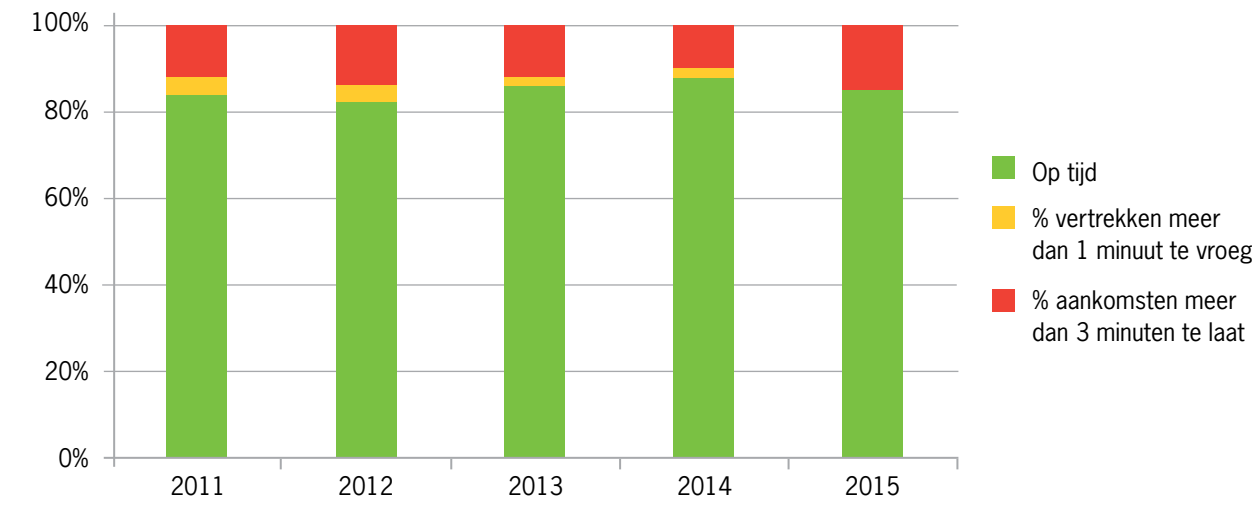
STIPTHEID TRAM U-OV



Bron: Qbuzz, GOVI

Bij Connexxion is de vertrekstiptiheid in 2015 wederom verbeterd. Chauffeurs krijgen pas een vertrekbericht op het moment dat vertrokken mag worden en dit wordt strikt gehandhaafd. De aankomststiptheid is daarentegen verslechterd, vooral als gevolg van de bij rituitval al gemelde nieuwe groene golf (voor autoverkeer) op de stadsring Amersfoort. Vertrekken en aankomsten samen genomen komt het stiptheidscijfer in 2015 uit op 85,0% (in 2014: 88,9%).

STIPTHEID CONNEXXION



Bron: Connexxion

GEBRUIK

AANTALLEN INSTAPPERS EN REIZIGERSKILOMETERS

INSTAPPERS - AANTAL CHECK-INS OV-CHIPKAART

AANTAL INSTAPPERS*	2014	2015
Connexxion	12.658.705	13.616.871
U-OV bus	31.568.941	35.956.619
U-OV tram	4.541.571	5.691.547
TOTAAL CONCESSIES	**48.769.217**	**55.265.037**

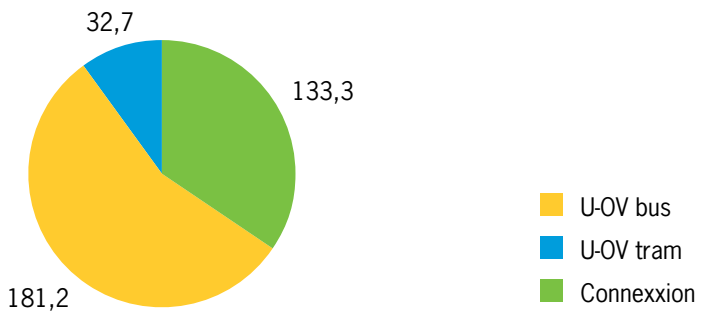
**Alleen instappers met een OV-Chipkaart*

Bron: Connexxion en Qbuzz

In beide concessies is het aantal reizigers en de kilometers die zij afleggen sterk gestegen. Bovenstaande tabel en onderstaand diagram tonen alleen de instappers en kilometers met een ov-chipkaart. Bij U-OV is van 2014 op 2015 het aandeel van de chipkaart nog sterk vergroot waardoor deze cijfers gecorrigeerd moeten worden. Na correctie waren in 2015 bij U-OV bus 4,0% meer instappers; bij U-OV tram was de stijging zelfs 14,4% maar dit komt mede doordat de tram in de zomer van 2014 langdurig gestremd was. Bij U-OV in totaal was sprake van 5,3% reizigersgroei. Bij Connexxion werden 7,9% meer reizigers vervoerd.

De reizigersgroei komt aan de aanbodzijde onder andere door het aantrekken van de economie waardoor meer woon-werk- en studentenverkeer plaatsvindt. Aan de aanbodzijde zijn het voortdurend aanpassen van het netwerk aan de vraag en de kwaliteit van het ov-product (die o.a. blijkt uit de klantwaardering, zie aldaar) van belang. De groei is het grootst op lijnen van en naar Utrecht Science Park (studentencampus en ziekenhuiscomplex).

REIZIGERSKILOMETERS - REIZIGERSKILOMETERS IN MILJOENEN (ALLEEN OV-CHIPKAART) IN 2015



Bron: Connexxion, Qbuzz

KOSTENDEKKINGSGRAAD

In onderstaande tabel staat de ontwikkeling van de kostendekkingsgraad per concessiegebied sinds 2011.

KOSTENDEKKINGSGRAAD - REIZIGERSOPBRENGSTEN ALS PERCENTAGE VAN DE TOTALE OMZET VAN HET OPENBAAR VERVOER

	2011	2012	2013	2014	2015
Connexxion	44,5	46,6	45,9	45,6	47,2**
U-OV*	59,0	60,9	62,9	65,1	67,2**

* Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel
** Voorlopig geraamde cijfers

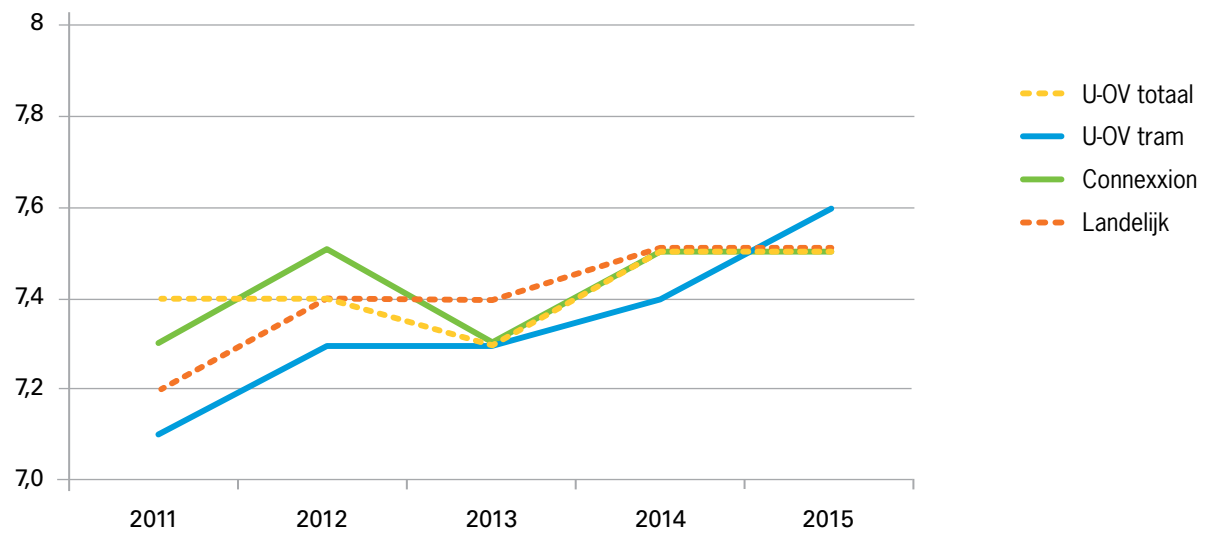
Bron: Connexxion en Qbuzz

De reizigersgroei in 2015 heeft gezorgd voor meer reizigersopbrengsten. Doordat tegelijkertijd de kosten op een zelfde niveau zijn gehouden (zie 'Omvang dienstregeling') is de kostendekkingsgraad met enkele procentpunten (U-OV: +3,1%-punt; Connexxion: +1,6%-punt) gestegen.

KLANTWAARDERING

Ieder jaar wordt er een landelijk onderzoek uitgevoerd naar de waardering van reizigers voor het regionaal openbaar vervoer in de ov-klantenbarometer. Onderstaande grafiek toont de ontwikkeling sinds 2011 per concessie(deel) op het onderdeel 'algemene waardering'.

KLANTWAARDERING - RAPPORTCIJFERS



Bron: CROW/KpVV

Na een stijging in 2014 is de klantwaardering in beide concessies in het afgelopen jaar stabiel gebleven op een 7,5 (op een schaal van 1 tot 10), gelijk met het landelijk gemiddelde. De tram afzonderlijk scoort een 7,6. De waardering van de reiziger voor de tram is al enige jaren aan het stijgen met name als gevolg van investeringen in de tramlijn, zoals de grootschalige vervanging van de infrastructuur en verbetering van de reisinformatie.

De tabel hieronder toont per onderdeel uit de ov-klantenbarometer de cijfers van de afgelopen twee jaren.

	CXX 2014	CXX 2015	U-OV 2014	U-OV 2014
Kans op een zitplaats	8,7	9,0	8,4	8,2
Netheid bus/tram	7,3	7,3	7,7	7,4
Vriendelijkheid chauffeur	7,7	7,7	7,6	7,5
Rijstijl chauffeur	7,5	7,4	7,2	7,3
Geluid bus/tram	6,3	6,2	6,5	6,6
Gemak instappen	8,7	8,6	8,6	8,5
Informatie bij halte	7,4	7,4	7,4	7,6
Informatie vertragingen	4,8	5,4	5,3	5,9
Gemak kopen vervoerbewijs/ laden saldo	7,8	7,9	7,7	7,9
Tarief	5,6	5,8	5,4	5,7
Stiptheid	6,8	6,7	7,2	7,1
Reissnelheid	7,4	7,5	7,4	7,4
Frequentie	6,9	7,0	7,1	7,3
Gebruikersgemak OV-Chipkaart	7,9	8,2	7,5	7,9
Overstaptijd	6,4	6,4	6,6	6,8
TOTALE RIT	**7,5**	**7,5**	**7,5**	**7,5**

Bron: CROW/KpVV

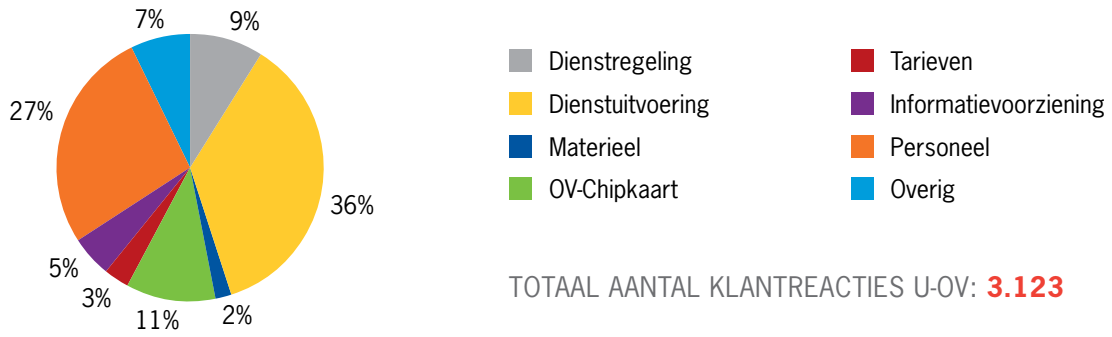
Bij beide concessies valt op dat de waardering voor informatie bij vertragingen met zes tienden toeneemt (tot een 5,9 bij U-OV, een 5,4 bij Connexxion). Daarnaast is de reizger steeds meer tevreden over (het gebruiksgemak van) de OV-chipkaart (+4 tienden bij U-OV, +3 tienden bij Connexxion). Op de overige punten wijken de waarderingscijfers weinig af van vorig jaar.

Bij U-OV is een kleine stijging te zien in de waardering voor informatie bij de halte, het gemak van het kopen van een vervoerbewijs, het tarief en de overstaptijd, een kleine daling bij de netheid en de kans op een zitplaats. Om de tevredenheid bij netheid te verhogen gaat de vervoerder de bussen vaker schoonmaken. Wat betreft de zitplaatskans: op veel lijnen (met name van en naar Utrecht Science Park) is de reizigersvraag zo hoog (met name in de spitsen) dat het niet reëel is om iedereen een zitplaats te bieden. Het streven is wel om iedereen te vervoeren. Ook zal in 2016 het netwerk voor het eerst in jaren weer groeien, wat zich op straat uit in meer bussen, meer ritten en dus extra capaciteit.

Bij Connexxion valt de kans op een zitplaats juist iets hoger uit in 2015. Datzelfde geldt voor het gemak van het kopen van een vervoerbewijs, tarief, reissnelheid en frequentie. Stiptheid zakt een tiende punt naar een 6,7 en is daarmee aan de lage kant. Mogelijk heeft dit te maken met de verslechterde aankomststiptheid als gevolg van de nieuwe groene golf op de stadsring te Amersfoort.

KLANTREACTIES

KLANTREACTIES U-OV - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2015



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES U-OV: **3.123**

Bron: Qbuzz

In beide concessies zijn in 2015 iets meer dan 3.000 klantreacties ingediend. Bij U-OV waren dat er in 2014 nog ongeveer 4.600, een daling van ruim 30%. U-OV heeft hier het afgelopen jaar dan ook stevig op ingezet. De verdeling over het type klantreactie is ongeveer hetzelfde gebleven. De meeste klantreacties betreffen de dienstuitvoering (correcte uitvoering van de dienstregeling) en het personeel. Het aantal klantreacties over de OV-chipkaart is flink gedaald in lijn met de stijgende waardering voor de OV-chipkaart (zie klantwaardering).

KLANTREACTIES CONNEXXION - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2015

TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES CXX: **3.130**

Bron: Connexxion

Ook bij Connexxion is het aantal klantreacties gedaald, met ongeveer 7% in 2015. Het aantal klantreacties over stiptheid is gegroeid in lijn met de daadwerkelijk verminderde aankomststiptheid (zie stiptheid) en de lagere waardering hiervoor (zie klantwaardering).

SOCIALE VEILIGHEID

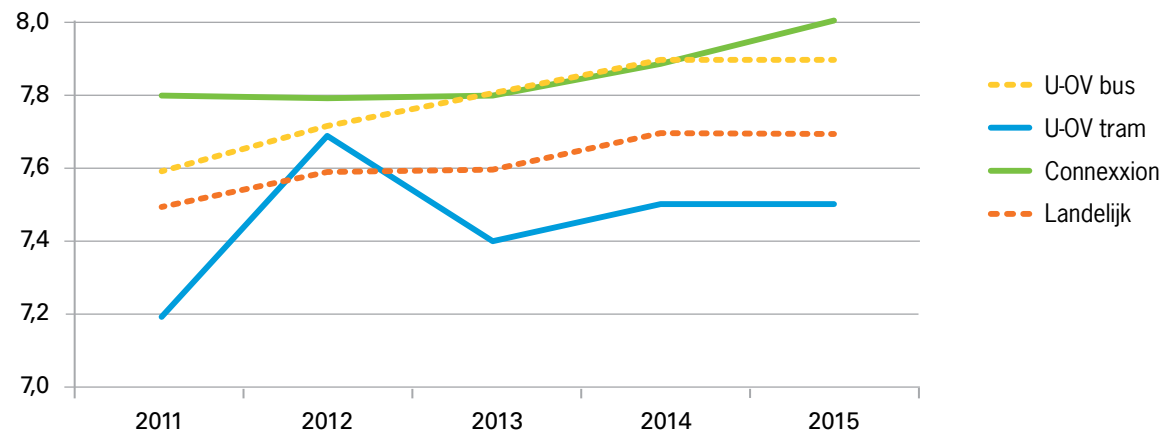
Sociale veiligheid wordt als een belangrijk thema in het openbaar vervoer beschouwd. Sociale veiligheid valt op te delen in twee categorieën:

- **SUBJECTIEVE VEILIGHEID:**
  Het **ervaren gevoel** van veiligheid in een waarderingscijfer

- **OBJECTIEVE VEILIGHEID:**
  De aantallen **gemelde incidenten** door het personeel

BELEVING SOCIALE VEILIGHEID

KLANTWAARDERING SOCIALE VEILIGHEID - RAPPORTCIJFERS

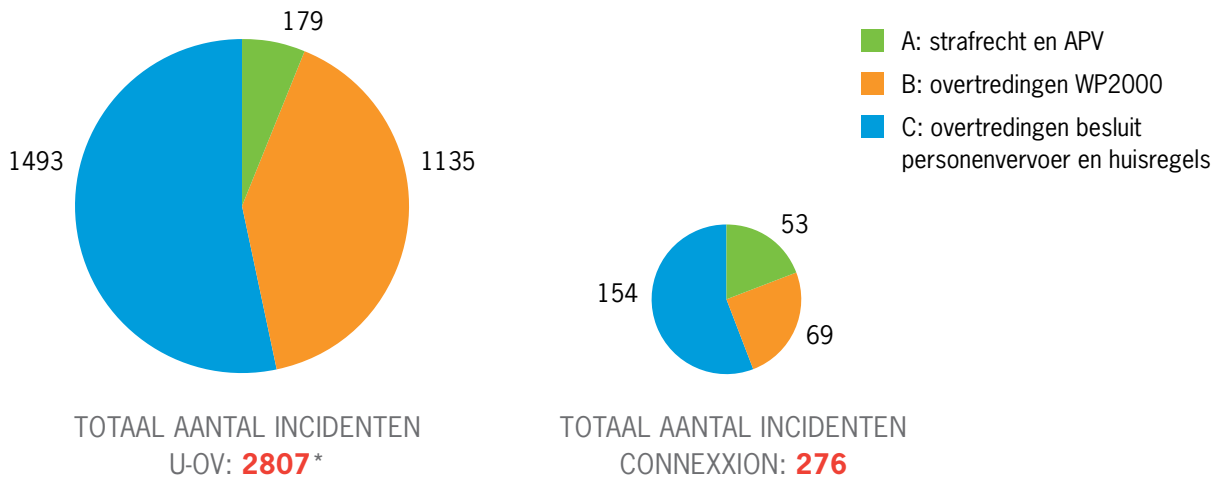


Bron: CROW/KpVV

De sociale veiligheid wordt door reizigers goed gewaardeerd met de cijfers 7,9 (U-OV bus) en 8,0 (Connexxion), boven het landelijk gemiddelde. Het cijfer voor U-OV tram ligt daar iets onder (7,5), waarschijnlijk als gevolg van het open-instapregime en het ontbreken van direct contact met de trambestuurder.

AANTAL INCIDENTEN

AANTAL INCIDENTEN - NAAR LANDELIJK FORMAT INCIDENTINDELING



** De cijfers van U-OV zijn inclusief meldingen van cameratoezichthouders.*

Bron: Connexxion en Qbuzz

Het aantal incidenten is bij U-OV gestegen ten opzichte van vorig jaar. De stijging bij de B- en C-incidenten is onder andere toe te schrijven aan een hogere registratiegraad: er wordt meer gecontroleerd (juist wanneer en daar waar veel incidenten plaatsvinden). Daarnaast worden ook incidenten geregistreerd die zijn waargenomen via de camerabeelden op de tramperrons en tot slot is in het algemeen de meldingsbereidheid groter.

Bij Connexxion is het aantal incidenten licht gestegen. Enkele incidenten waarbij bussen met stenen zijn bekogeld in Amersfoort hebben veel aandacht in de media gekregen. Het aantal A-incidenten is echter gedaald. Het lijkt er wel op dat –onderdeel van een landelijke trend– incidenten verharden. Om de sociale veiligheid te verbeteren wordt momenteel een tweetal projecten uitgevoerd: ten eerste zijn als proef enkele bussen in Amersfoort uitgerust met camera's die naar buiten gericht zijn (zie actualiteiten). Daarnaast loopt een project waarbinnen (automatisch) meer informatie gedeeld gaat worden tussen politie en vervoerder. Hier doet ook U-OV aan mee.

COLOFON

PRODUCTIE
MultiMediaCentrum
provincie Utrecht

FOTO'S
Rick Huisinga
Ramon Mosterd
Menno Nausch
Erik van 't Woud

VORMGEVING /DTP
Pier 19, Utrecht

PROVINCIE UTRECHT
Postbus 80300, 3508 TH Utrecht
T 030 25 89 111
www.provincie-utrecht.nl

© Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvuldigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.