PROVINCIE UTRECHT

JAAR- EN TRENDRAPPORTAGE 2019

OPENBAAR VERVOER PROVINCIE UTRECHT

PROVINCIE-UTRECHT.NL

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING **3**
Meer informatie 4

ONTWIKKELINGEN 2019 **5**

AANBOD EN PRESTATIE **7**
Omvang dienstregeling 7
Materieel en milieu 8
Rituitval 10
Stiptheid 11
- U-OV 11
- Syntus 13

GEBRUIK **14**
Aantal instappers 14
Reizigerskilometers 15
Kostendekkingsgraad 16
- U-OV 16
- Syntus 16

Klantwaardering 17
- Algemeen 17
- Op aspecten 18

Klantreacties 19

VEILIGHEID IN HET OV **20**
Klantwaardering 20
Incidenten 21

INLEIDING

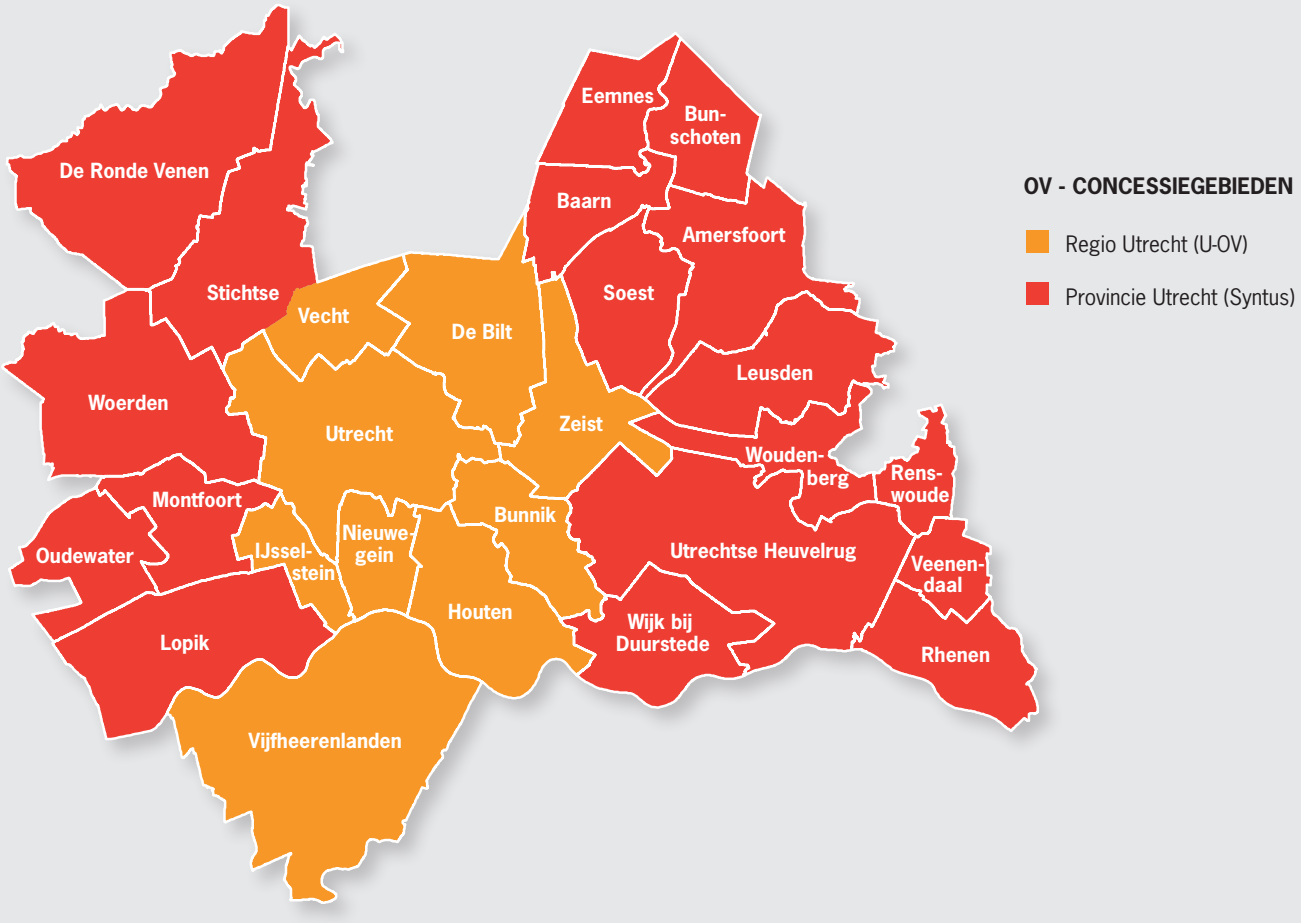
In deze rapportage vindt u de kerncijfers van het openbaar vervoer in de provincie Utrecht over het jaar 2019. De uitbraak van Corona heeft ingrijpende gevolgen over de hele wereld; het openbaar vervoer in de provincie Utrecht is daarop geen uitzondering. Deze rapportage gaat echter over het jaar 2019 waarin van Corona nog geen sprake was. Ook al zet de huidige situatie cijfers misschien in een ander licht, de cijfers over 2019 zijn een feit. In deze brochure zal dan ook niet steeds verwezen worden naar Corona en nieuwe, veranderende perspectieven in 2020. Uiteraard zal in de rapportage over 2020 wel uitgebreid verslag worden gedaan van de gevolgen van Corona op de cijfers van dat jaar.

Het openbaar vervoer in de provincie Utrecht wordt uitgevoerd door twee vervoerders in twee concessies. Een concessie beslaat een geografisch afgebakend gebied waarbinnen het exclusieve recht op het exploiteren van openbaar vervoer voor een bepaalde tijd gegund is aan één vervoerder. Het exploiteren van het OV is voor de betreffende vervoerder niet alleen een recht, maar ook een plicht. Als concessieverlener heeft provincie Utrecht twee concessies uitgegeven om het openbaar vervoer te verzorgen in onze provincie:

1. Concessie U-OV. Deze concessie bestaat uit het OV in de stad Utrecht en de directe omgeving. Van 2013-2023 wordt het openbaar vervoer in deze regio uitgevoerd door Qbuzz onder de naam U-OV;

2. Streekconcessie. Deze bestaat uit het westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht, inclusief Amersfoort. Deze concessie loopt van 2016 tot en met 2023 onder de naam Syntus Utrecht, uitgevoerd door Keolis.

Hieronder staat ter verduidelijking een kaart van beide concessiegebieden. De streekconcessie (in rood) bestaat uitsluitend uit busvervoer. De concessie U-OV (in oranje) bestaat uit busvervoer en trams van Utrecht Centraal naar Nieuwegein, IJsselstein en Utrecht Science Park.



Deze rapportage gaat alleen over het openbaar vervoer per bus en tram. Provincie Utrecht kent ook vraagafhankelijk vervoer, met name gericht op mensen met een beperking in de zin van de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Dit wordt uitgevoerd onder de naam Regiotaxi. Dit vervoer maakt geen onderdeel uit van de hierboven geschetste concessies en valt buiten deze rapportage.

MEER INFORMATIE

Op de volgende websites kunt u meer informatie vinden:

- Webapp provincie Utrecht: geografische informatie: https://geo-point.provincie-utrecht.nl/
- Openbaar vervoer in het gebied van U-OV (bussen en trams): www.u-ov.info.
- Openbaar vervoer in het gebied van Syntus: www.syntusutrecht.nl.
- Regiotaxi: www.regiotaxiutrecht.nl.
- Toegankelijkheid en voorzieningen van haltes: www.haltescan.nl.
- Infrastructuur en materieel tram: www.regiotramutrecht.nl.

ONTWIKKELINGEN 2019

- **Introductie U-Flex**
  Op 31 maart 2019 is U-Flex van start gegaan in het gebied rond Houten-Zuid, 't Goy en het Eiland van Schalkwijk. U-Flex vervangt een vaste lijndienst en rijdt alleen na reservering via een app of telefoonlijn. Reizigers zijn met U-Flex niet gebonden aan een vaste route, maar kunnen via de kortste route tussen gewenste haltes reizen. Reizigers zijn hierdoor vaak korter onderweg.

- **Uitbreiding SyntusFlex**
  Al eind 2018 is Syntus in Woerden gestart met een soortgelijk concept als U-Flex. Aanvullend daaraan rijdt er vanaf Woerden een 'stationsbus' die niet geboekt hoeft te worden. Per einde 2019 is dit concept uitgebreid naar Mijdrecht. Flexconcepten zijn een methode om bij beperkte vervoervraag voor ov toch een gebied van goede mobiliteit te voorzien.

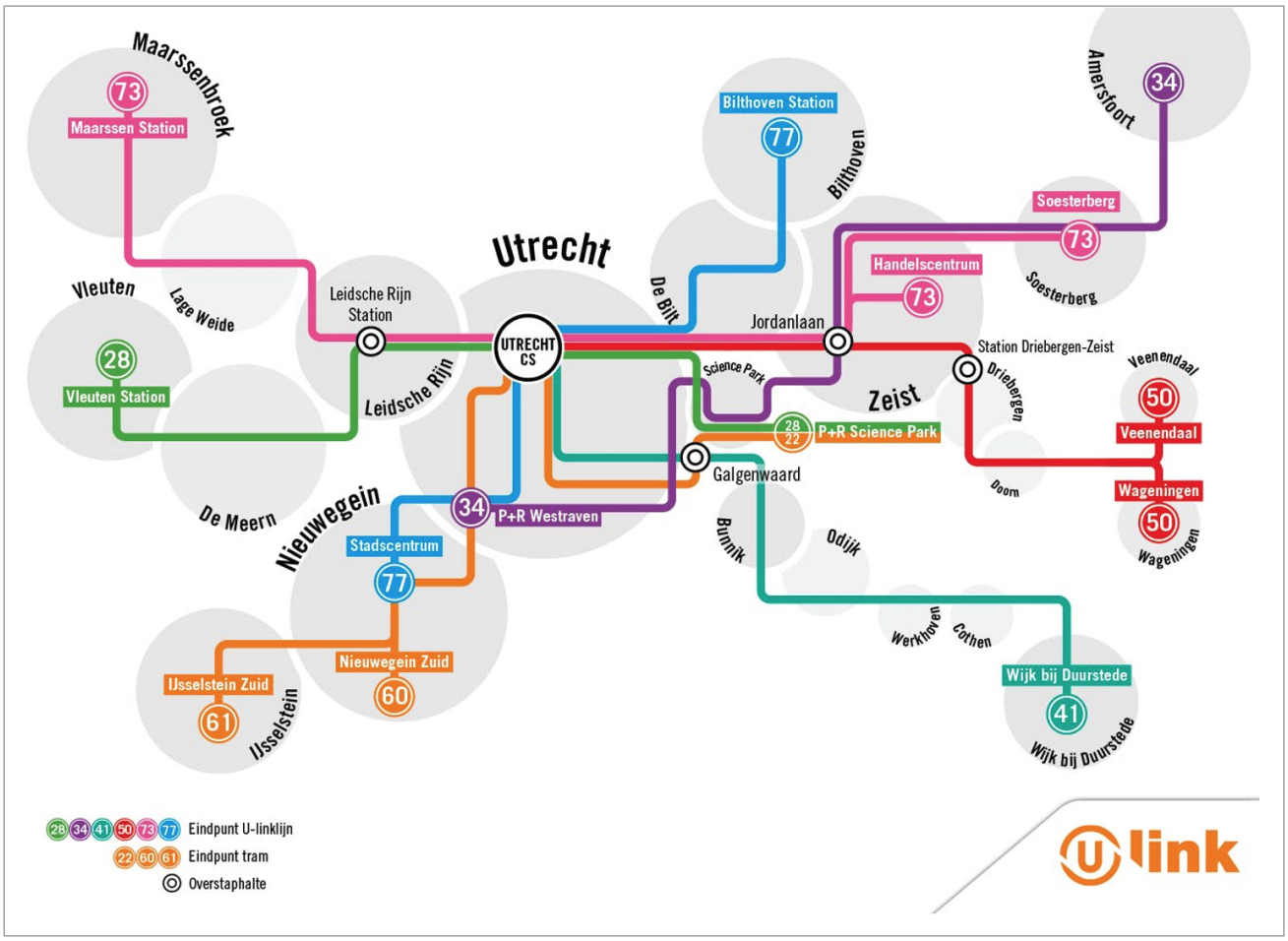
- **Start Tram 22**
  Op maandag 16 december 2019 is Tram 22, de Uithoflijn, van start gegaan. Op werkdagen wordt elke zes minuten gereden tussen Utrecht Centraal en Utrecht Science Park. Dagelijks maken ruim 25.000 reizigers gebruik van tram 22. De ritten op tramlijn 22 worden gereden met comfortabele nieuwe lagevloertrams en vervangen de bij veel reizigers bekende buslijn 12.

- **Nieuwe tramremise**
  Op 28 november 2019 is de nieuwe tramremise in Nieuwegein in gebruik genomen. Deze moderne remise biedt extra ruimte om alle trams voor de lijnen richting Science Park, Nieuwegein en IJsselstein te kunnen stallen, reinigen en onderhouden.

- **Doorstroming**
  Door toenemende verkeersdrukte is het op veel plaatsen steeds moeilijker om het OV op tijd te laten rijden. Daarom zijn op diverse plaatsen maatregelen doorgevoerd om de doorstroming en betrouwbaarheid te verbeteren:

  - Busbaan Transwijk
    Als onderdeel van de Utrechtse 'Zuidradiaal' is op 15 juli 2019 de busbaan Transwijk in gebruik genomen. Hiermee is een belangrijke schakel aan het HOV-netwerk van Utrecht toegevoegd. De vrije busbaan biedt met twee tunnels een robuuste verbinding vanaf Utrecht Centraal in zuidwestelijke richting;
  - Vluchtstrookgebruik A2
    Met Rijkswaterstaat zijn afspraken gemaakt over het gebruik van de vluchtstrook op de A2 in de ochtendspits. Tijdens de ochtendspits zijn reizigers sindsdien zo'n 20% sneller op hun bestemming;
  - Verkeerslichten Utrecht Science Park
    In samenwerking met de gemeente Utrecht zijn maatregelen genomen om de werking van verkeerslichten op Utrecht Science Park te verbeteren. Dit heeft een positief effect op de doorstroming van het openbaar vervoer.

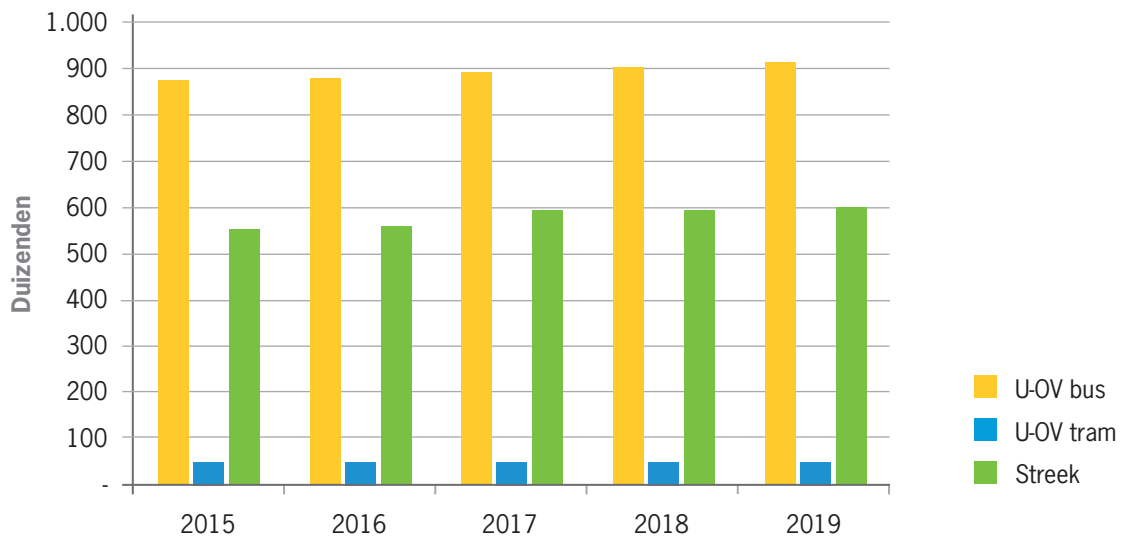
- **Introductie van HOV-netwerk U-Link**
  Eind 2019 is gestart met een nieuw HOV-netwerk onder de naam U-link. Op de zes U-link buslijnen wordt door U-OV en Syntus Utrecht een snelle dienst met een hoge frequentie en comfortabel materieel aangeboden. Elke 5 tot 10 minuten vertrekt er een bus. Elke lijn heeft een eigen, herkenbare kleur. Hiermee werken we aan vanzelfsprekend OV op de hoofdassen dat een aantrekkelijk alternatief vormt voor de auto.



AANBOD EN PRESTATIE

OMVANG DIENSTREGELING

OMVANG DIENSTREGELING - AANTAL DIENSTREGELINGUREN (DRU)



Bron: Connexxion, Keolis en Qbuzz

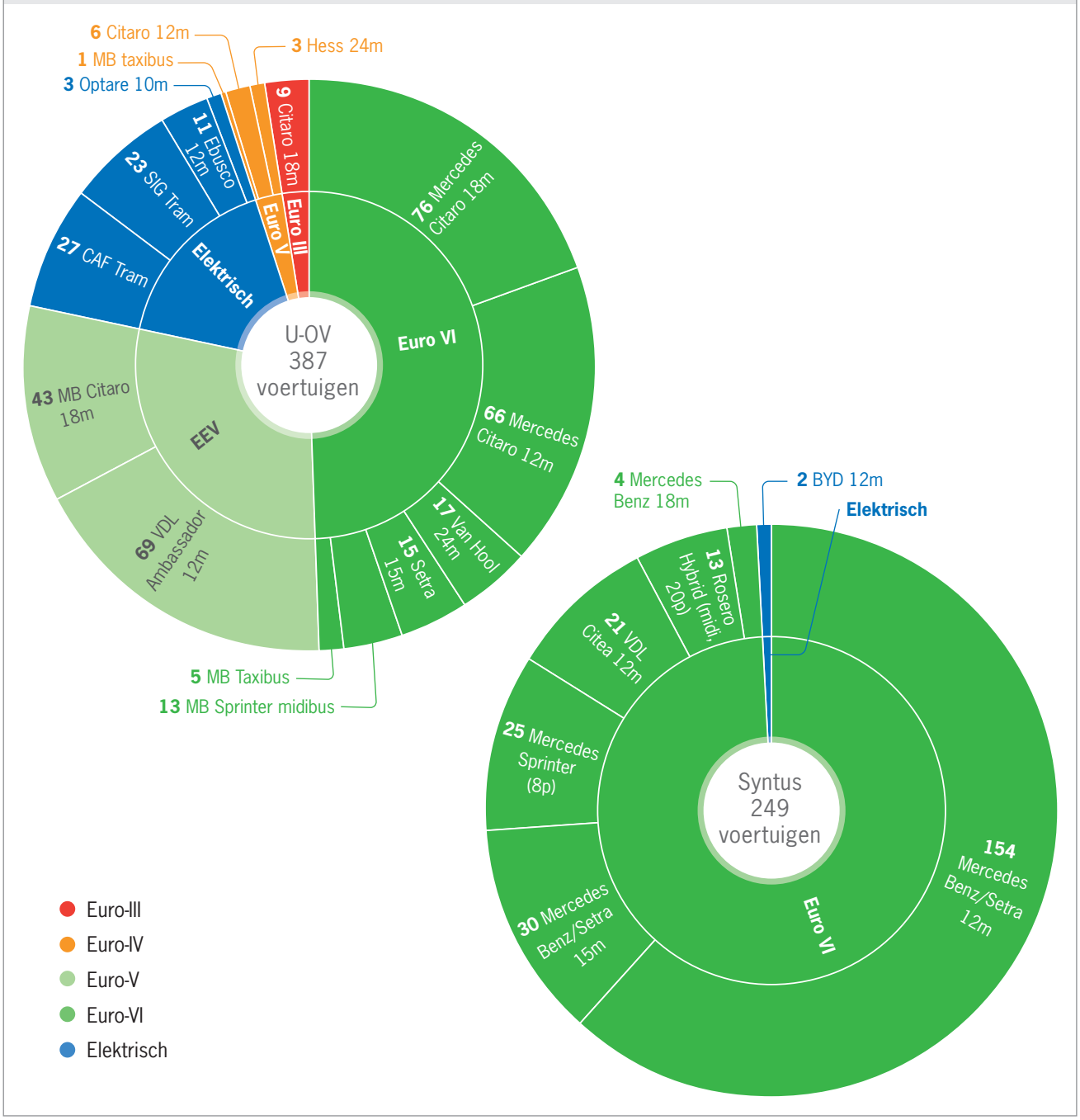
Het aanbod van het openbaar vervoer wordt uitgedrukt in dienstregelingsuren (DRU's). Dit zijn uren waarin bussen en trams in de dienstregeling rijden en dus te gebruiken zijn door reizigers. Het aantal DRU's dat gereden wordt is dus een indicatie van de hoeveelheid vervoer dat geboden wordt.

In de concessie U-OV is het aantal DRU's gestegen, voornamelijk als gevolg van het toevoegen van de gemeente Vijheerenlanden aan de concessie. Daarnaast kost het uitvoeren van de bestaande dienstregeling steeds meer DRU's vanwege de slechte doorstroming op veel verbindingen in de provincie.

In de streekconcessie is het aantal DRU's iets gegroeid. Dit heeft voornamelijk te maken met het feit dat er net als bij U-OV veel rijtijd is toegevoegd om de gevolgen van toenemende congestie op te vangen, bijvoorbeeld op de lijnen van en naar Utrecht Science Park. Het budget voor de exploitatie is gelijk gebleven. Overigens is het cijfer in de tabel hierboven zonder DRU's van de buurtbussen. Deze worden namelijk op een andere manier bekostigd. In deze concessies rijden 10 buurtbusprojecten. Alle tezamen hebben in 2019 zo'n 40.000 DRU's gereden.

MATERIEEL EN MILIEU

VOERTUIGEN - AANTAL BUSSEN, MINIBUSSEN EN TRAMS PER EMISSIEKLASSE



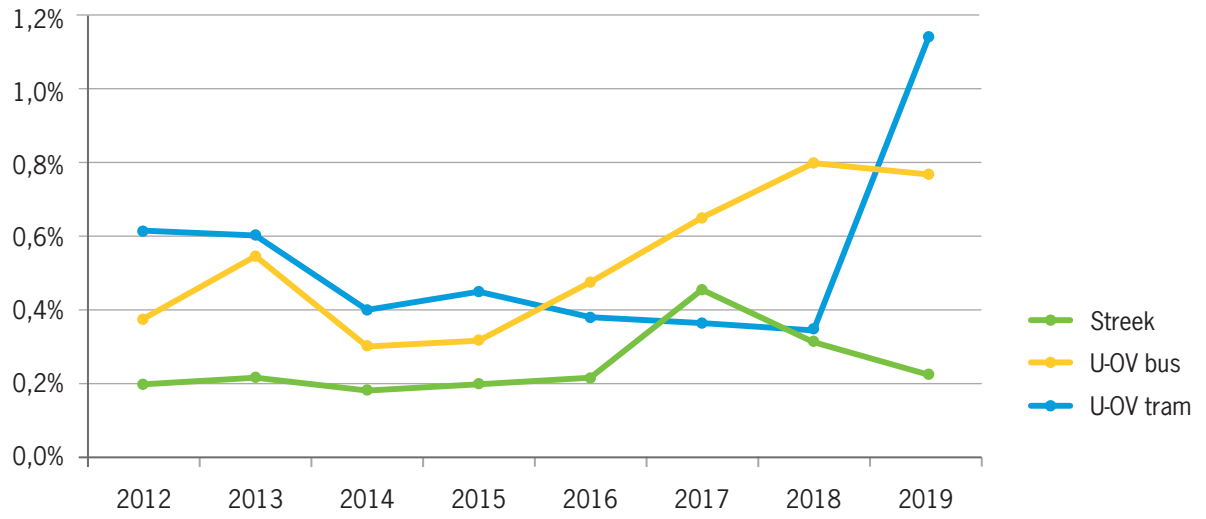
Bron: Keolis, Qbuzz

U-OV heeft in december de beschikking gekregen over 27 nieuwe trams van het type CAF Urbos voor exploitatie van tram 22. Daarnaast is een extra elektrische bus aangeschaft voor inzet op lijn 1 in Utrecht. Ook is er in onderaanneming vanwege reizigerstoename een aantal midibussen in gebruik genomen op lijnen waar eerder met 8-persoons taxibussen gereden werd. Enkele oudere bussen zijn in dienst als calamiteitenvloot en worden alleen ingezet bij tramstoringen.

Syntus heeft 2 elektrische bussen in gebruik genomen. In de loop van 2020 worden 5 aanvullende exemplaren in exploitatie genomen. Dit past bij de ambitie van provincie Utrecht om in 2028 een emissievrij openbaar vervoer te hebben. De elektrische bussen van Syntus rijden met name op de stadsdienst in Amersfoort en hebben dezelfde voorzieningen als de rest van de Syntus-vloot zoals Wifi en oplaadpunten voor de mobiele telefoon. Uit onderzoek blijkt dat de reizigers de Syntus-vloot hoog waarderen (zie verderop).

RITUITVAL

RITUITVAL - PERCENTAGE RITTEN DAT NIET OP HET EINDPUNT ARRIVEERT



Bron: Connexxion, Keolis, GVU en Qbuzz

Rituitval wordt ingedeeld in de aan de vervoerder verwijtbare ofwel niet-verwijtbare rituitval. In deze grafiek staan beide. De rituitval is bij U-OV bus licht gedaald ten opzichte van vorig jaar. Na een aantal jaren van toename is dit een positieve ontwikkeling. Toch was het op sommige momenten, met name door verkeersdrukte en in een aantal gevallen een tekort aan chauffeurs soms niet te voorkomen dat ritten zijn vervallen.

Op de tram is de rituitval sterk gestegen. Dit heeft enerzijds te maken met een verbeterde registratie van de rituitval en anderzijds met een aantal infra- en materieelstoringen waardoor in korte tijd veel ritten vervielen. Met de komst van de nieuwe CAF-trams en de vernieuwing van de trambaan Utrecht-Nieuwegein/IJsselstein in 2020 zet de provincie fors in op het terugdringen van het aantal storingen.

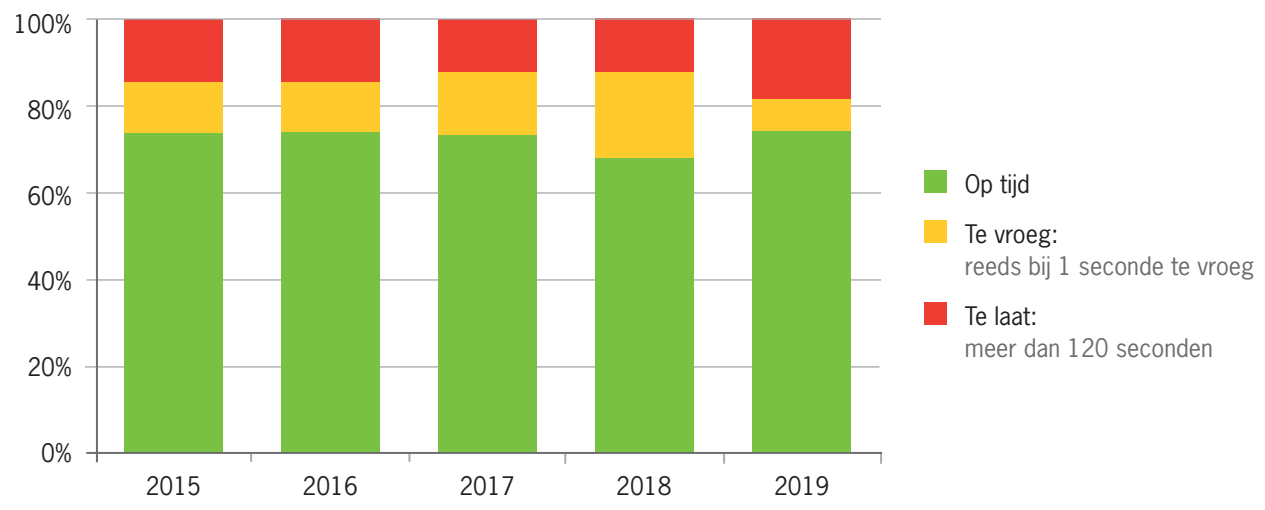
Bij Syntus heeft de dalende trend uit 2018 zich ook in 2019 voortgezet. Dit hangt samen met een verbeterende prestatie op het gebied van stiptheid (zie hieronder) waardoor minder ritten uitvallen als gevolgen van (te) grote vertragingen op voorgaande ritten. Ook Syntus kampte in 2019 af en toe met chauffeurstekorten waardoor enkele ritten zijn vervallen.

STIPTHEID

Het punctueel rijden van de bussen wordt door de reizigers belangrijk gevonden. Stiptheid is dan ook een belangrijke indicator van de kwaliteit (betrouwbaarheid) van het OV. De vele werkzaamheden in de provincie Utrecht hebben effect op de dienstregeling. Beide concessies kennen verschillende eisen en definities wat betreft stiptheid en kunnen dus niet één op één vergeleken worden.

U-OV

STIPTHEID BUS U-OV

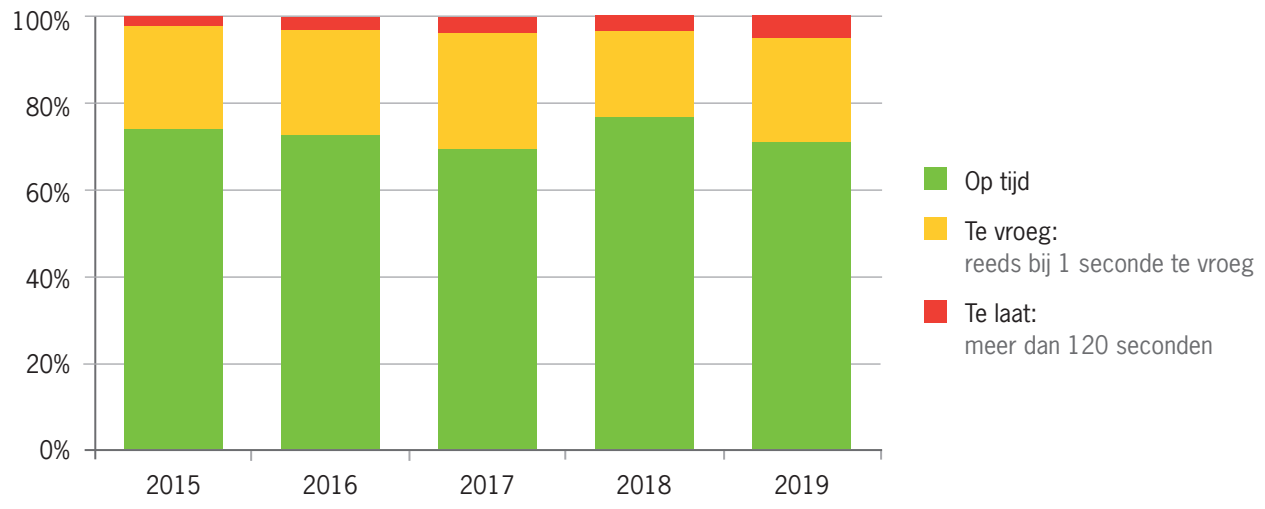


Bron: Qbuzz, NDOV

Bij U-OV is een bus of tram te laat als deze later dan 120 seconden vertrekt ten opzichte van de geplande tijd. Een bus of tram is te vroeg als deze reeds 1 seconde te vroeg vertrekt. Met name de toegenomen verkeersdrukte, maar ook de toename van het aantal reizigers hebben een effect op zeer veel buslijnen. Ook is er in 2019 sprake geweest van grootschalige infrastructurele projecten, zoals de werkzaamheden aan de Galecopperbrug in Utrecht in het najaar. Het aandeel ritten dat te laat vertrokken is, is hierdoor wat toegenomen.

In 2019 is door U-OV aandacht besteed aan het te vroeg vertrekken van bussen. Dit is op een positieve manier terug te zien in de cijfers; het aandeel te vroeg vertrokken ritten is ten opzichte van 2018 sterk gedaald.

STIPTHEID TRAM U-OV

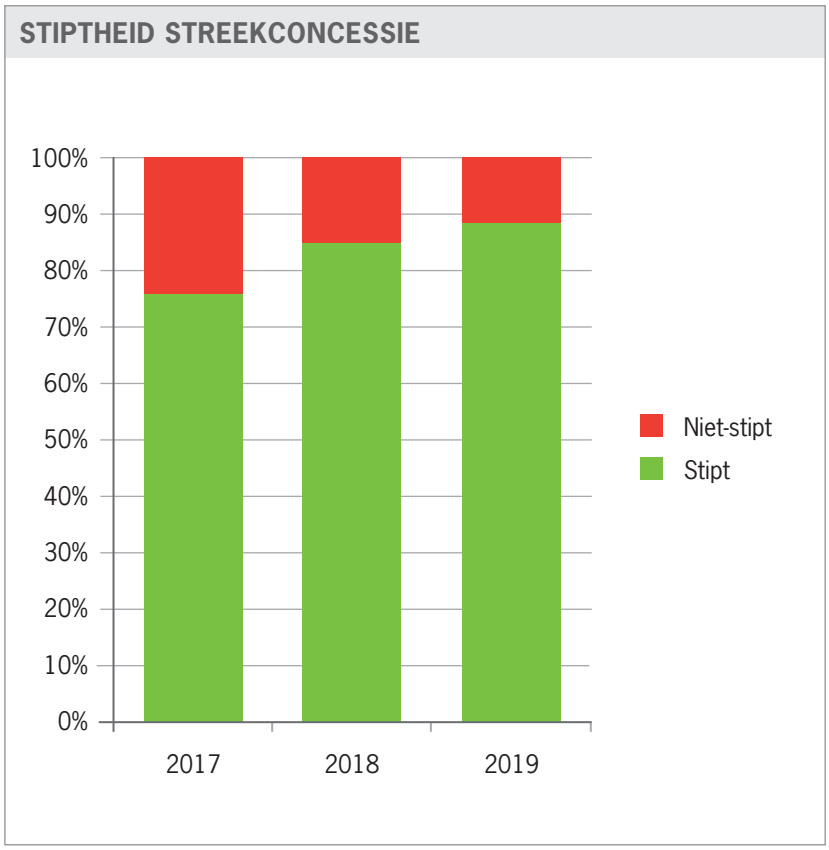


Bron: Qbuzz, NDOV

De prestaties van de tram Utrecht – Nieuwegein / IJsselstein zijn in 2019 licht verslechterd ten opzichte van 2018. Een deel van de trams vertrekt te vroeg. Het gaat hierbij vaak om enkele seconden voor de geplande vertrektijd. Ook is het aantal vertraagde ritten licht toegenomen. In 2020 zullen de infrastructuur en trams op deze lijn volledig vernieuwd worden. We verwachten dat dit zal bijdragen aan een verbetering van de dienstuitvoering en betrouwbaarheid op deze lijn.

Tram 22, de Uithoflijn, is in december goed gestart. De stiptheid van deze tramlijn was in de eerste exploitatieweken goed, waarbij zo'n 97% van de trams op tijd vertrok.

SYNTUS



Bron: Keolis

Een bus van Syntus is stipt als deze tussen de 60 seconden te vroeg en 180 seconden te laat vertrekt ten opzichte van de geplande vertrektijd. Syntus heeft voor het tweede jaar op rij de weg omhoog gevonden qua stiptheid. Verbetering komt deels doordat bussen meer tijd hebben gekregen om hun dienstregeling te rijden. Hierdoor wordt de dienstregeling betrouwbaarder maar duren ritten iets langer. Deze verruiming is een noodzakelijk gevolg van de matige doorstroming als gevolg van drukte op de weg en beperkte eigen infrastructuur voor de bus. Verder had Syntus last van een groot aantal omleidingen. Net zoals in 2017 waren dit er in 2018 ook weer bijna 400 in het concessiegebied van Syntus.

GEBRUIK

AANTAL INSTAPPERS

INSTAPPERS - AANTAL CHECK-INS OV-CHIPKAART

AANTAL INSTAPPERS*	2015	2016	2017	2018	2019
Syntus/Keolis	13.616.871	13.852.887	14.617.757	14.925.564	15.949.698
U-OV bus	35.956.619	37.609.113	39.098.102	38.996.736	41.156.789
U-OV tram	5.691.547	5.716.844	5.693.849	5.577.889	5.577.270
TOTAAL	**55.265.037**	**57.178.844**	**59.409.708**	**59.500.189**	**62.683.757**

* *Alleen instappers met een OV-Chipkaart*

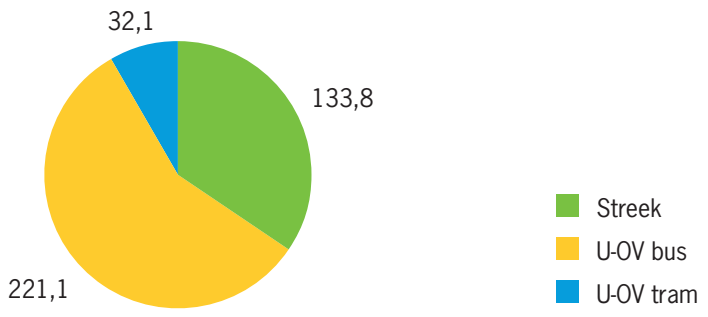
Bron: Connexxion, Keolis en Qbuzz

Het aantal instappers geeft een indicatie van het gebruik van het openbaar vervoer. Het gaat hierbij om alle instappers die gebruik maken van een product op de OV-chipkaart. Losse kaartverkoop valt hier niet onder, maar is bij beide vervoerders in omvang gering. Het aantal instappers is zowel bij Syntus (+6,9%) als bij U-OV bus (+5,5%) het afgelopen jaar fors gestegen ten opzichte van 2018. Dit heeft zowel met de groei van het aantal inwoners als met de groei van het aantal reizen naar met name werk en onderwijs te maken. Daarnaast is de groei ten opzichte van 2018 extra groot vanwege vele stakingen onder chauffeurs in dat jaar.

Het aantal instappers dat met de tram reist is nagenoeg gelijk gebleven. De belangstelling voor de nieuwe tramlijn 22 tussen Utrecht Centraal en Utrecht Science Park is groot; deze trekt op werkdagen zo'n 25.000 reizigers. Het aantal instappers op de bestaande tramlijn tussen Utrecht en Nieuwegein / IJsselstein is in 2019 licht afgenomen.

REIZIGERSKILOMETERS

REIZIGERSKILOMETERS - REIZIGERSKILOMETERS IN MILJOENEN (ALLEEN OV-CHIPKAART) IN 2019



Bron: Keolis, Qbuzz

In 2019 hebben de reizigers zo'n 387 miljoen kilometer afgelegd met U-OV en Syntus. Dit is een behoorlijke stijging ten opzichte van vorig jaar (2018: 362 miljoen kilometer).

U-OV bus is hierbij gestegen van 202 naar ruim 221 miljoen reizigerskilometers, Syntus is gegroeid van 128 naar bijna 134 miljoen reizigerskilometers en de tram van U-OV is toegenomen van 31,7 miljoen naar 32,1 miljoen kilometers.

Voor U-OV tram geldt dat het aantal reizigerskilometers ten opzichte van 2018 is toegenomen, terwijl het aantal instappers licht afgenomen is. Dit betekent dat reizigers gemiddeld langere reizen met de tram maken en minder vaak voor de tram kiezen voor reizen op korte afstanden.

KOSTENDEKKINGSGRAAD

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Connexxion/Syntus	47,2	48,4	47,5	47,4%	48,6%*
U-OV**	70,6	73,0	71,0	68,6%	71,2%*

* Voorlopig geraamde cijfers
** Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel

Bron: Connexxion, Keolis en Qbuzz

De kostendekkingsgraad drukt uit in hoeverre de reizigersopbrengsten de totale exploitatiekosten van het openbaar vervoer dekken. Een landelijke definitie van kostendekkingsgraad bestaat niet, vandaar dat deze getallen niet direct vergelijkbaar zijn met getallen uit andere regio's. Ook de cijfers tussen Syntus en U-OV niet één op één vergelijkbaar door het wel of niet meerekenen van de kosten voor de traminfrastructuur (en -materieel). In onderstaande getallen zijn de kosten van de railinfrastructuur en tramstellen niet meegenomen. Vanuit het mobiliteitsprogramma 2019-2023 gelden de volgende doelstellingen als het gaat om de kostendekkingsgraad: 64% voor de concessie U-OV en 50% voor de streekconcessie.

U-OV

De kostendekkingsgraad van U-OV is gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor. Belangrijkste reden hiervoor is de toename in exploitatiekosten doordat op een groot aantal lijnen groter materieel is ingezet vanwege de toename van het aantal reizigers. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over de vervanging van standaardbussen door gelede bussen en van taxibussen door midibussen. Deze extra inzet is noodzakelijk geweest om alle reizigers te kunnen vervoeren. Daarnaast zijn enkele lijnen vanuit Vijfheerenlanden aan de concessie toegevoegd die een lagere kostendekkingsgraad kennen dan het stadsvervoer. Desondanks is de kostendekkingsgraad van de U-OV concessie nog steeds relatief hoog.

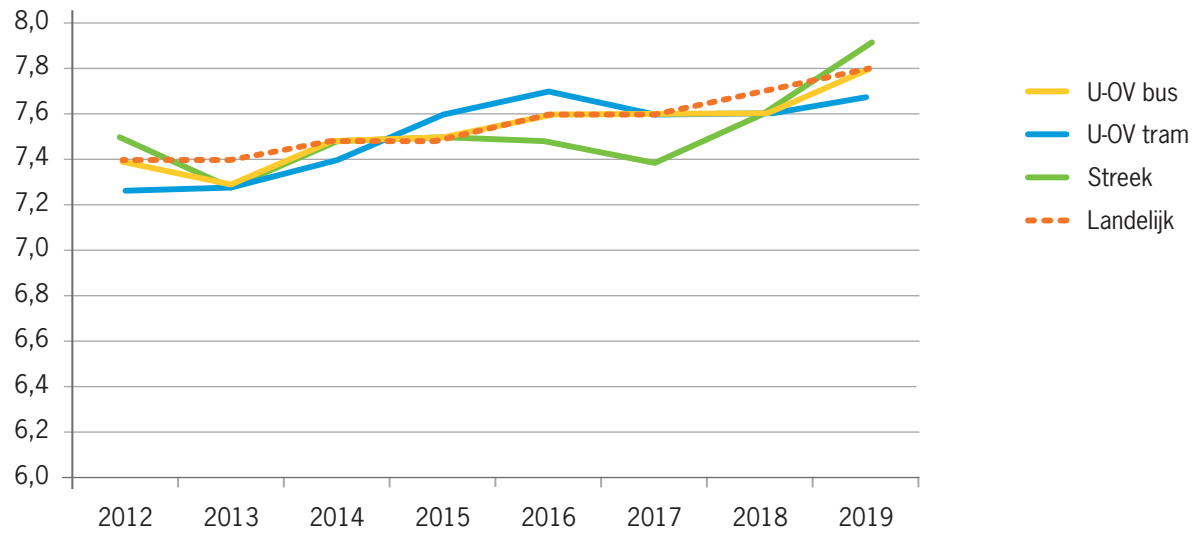
SYNTUS

De kostendekkingsgraad van Syntus is in 2019 toegenomen ten opzichte van 2018. Het exploitatiebudget bij Syntus is gelijkgebleven. De toename weerspiegelt dan ook toegenomen reizigersopbrengsten met name als gevolg van reizigersgroei.

KLANTWAARDERING

ALGEMEEN

KLANTWAARDERING - RAPPORTCIJFERS



Bron: CROW/KpVV

De waardering door de reizigers wordt landelijk gemeten door kenniscentrum CROW. Dit onderzoek staat bekend als de OV-Klantenbarometer. In bijgevoegde grafiek staan de resultaten van het onderdeel 'algemene waardering'. Alle concessies in Utrecht werden in 2019 door de reizigers hoger gewaardeerd dan in 2018. Vooral de stijging in waardering voor Syntus Utrecht (+0,3) valt op, maar ook U-OV wordt door reizigers hoger gewaardeerd (+0,1 voor U-OV tram, +0,2 voor U-OV bus).

Meer informatie over dit onderzoek kunt u vinden op www.ovklantenbarometer.nl.

OP ASPECTEN

	Syntus '17	Syntus '18	Syntus '19	U-OV 2017	U-OV 2018	U-OV 2019
Kans op een zitplaats	8,6	9,2	9,0	8.4	8,4	8,8
Netheid bus/tram	7,9	8,1	8,1	7,4	7,4	7,5
Vriendelijkheid chauffeur	7,6	8,0	8,2	7,7	7,9	8,1
Rijstijl chauffeur	7,2	7,6	7,8	7,3	7,5	7,8
Geluid bus/tram	6,9	7,3	7,4	6,4	6,6	6,8
Gemak instappen	8,4	8,8	8,9	8,6	8,8	8,9
Informatie bij halte	7,0	7,3	7,7	7,6	7,4	7,6
Informatie vertragingen	5,0	5,2	5,8	5,8	5,4	5,6
Gemak kopen vervoer-bewijs / laden saldo	8,1	8,2	8,3	7,9	8,2	8,2
Tarief	5,9	6,4	6,2	5,9	6,1	6,0
Stiptheid	6,3	6,3	7,4	7,3	7,3	7,5
Reissnelheid	7,4	7,8	8,0	7,6	7,8	8,0
Frequentie	7,1	6,9	7,1	7,4	7,1	7,0
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,5	8,6	8,6	8,2	8,4	8,6
Overstaptijd	6,5	6,7	6,7	6,8	7,0	6,9
Inrichting voertuig		7,7	7,8		7,0	7,1
Overlast medereizigers		8,4	8,2		7,9	8,1
Klimaat in voertuig		7,4	7,5		6,5	6,9
Informatie tijdens de rit		7,3	7,6		7,3	7,6
Gestresst/ontspannen		8,1	8,1		7,8	7,9
Oordeel halte / station		7,9	8,0		7,7	7,9
TOTALE RIT	**7,4**	**7,6**	**7,9**	**7,6**	**7,6**	**7,8**

Bron: CROW/KpVV

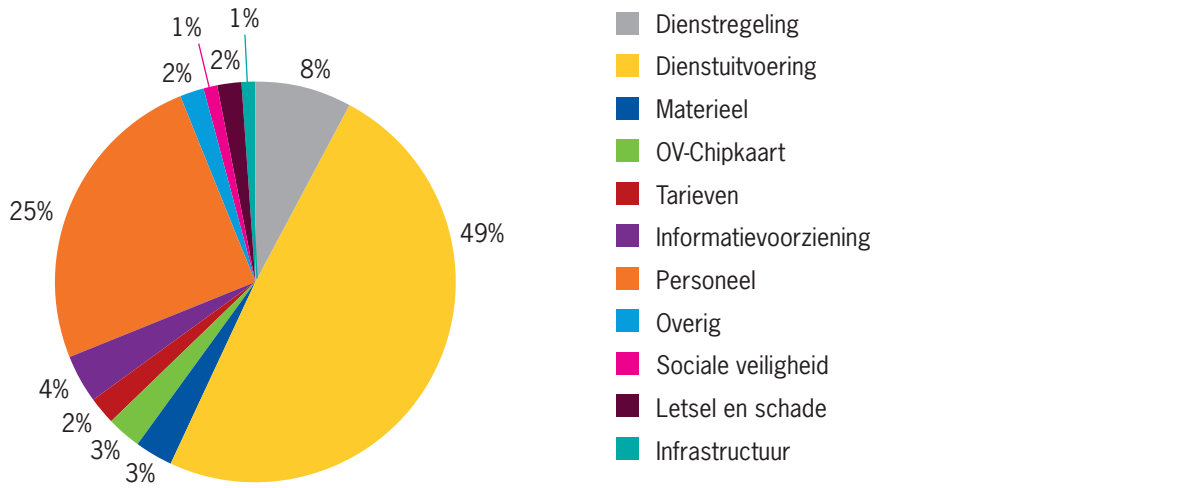
De klantwaardering voor Syntus stijgt op vrijwel alle aspecten. De stijging van de waardering op het onderdeel stiptheid is spectaculair (+1,1) te noemen. De inspanningen die geleverd zijn voor het verbeteren van de dienstregeling laten hier hun effect zien. Daarnaast is de waardering voor de informatie bij vertragingen sterk verbeterd onder andere door inzet sinds 2019 van zogenaamde reisinformanten.

Bij U-OV is het beeld stabieler, maar laat op de meeste aspecten een licht verbetering zien. Een hogere waardering van de kans op een zitplaats hangt mogelijk samen met het extra materieel dat vanaf 2019 ingezet is.

De waardering voor Syntus is in beide concessies gestegen (vriendelijkheid en rijstijl steeds +0,2 à 0,3). Het komt daarmee op een steeds hoger niveau. Vaak wordt gezegd dat chauffeurs het visitekaartje vormen van het OV. In elk geval is de chauffeur meestal het enige OV-personeel dat een reiziger tegenkomt en speelt daarmee een belangrijke rol in de vertegenwoordiging van het systeem. De provincie is dan ook erg blij met deze hoge score.

KLANTREACTIES

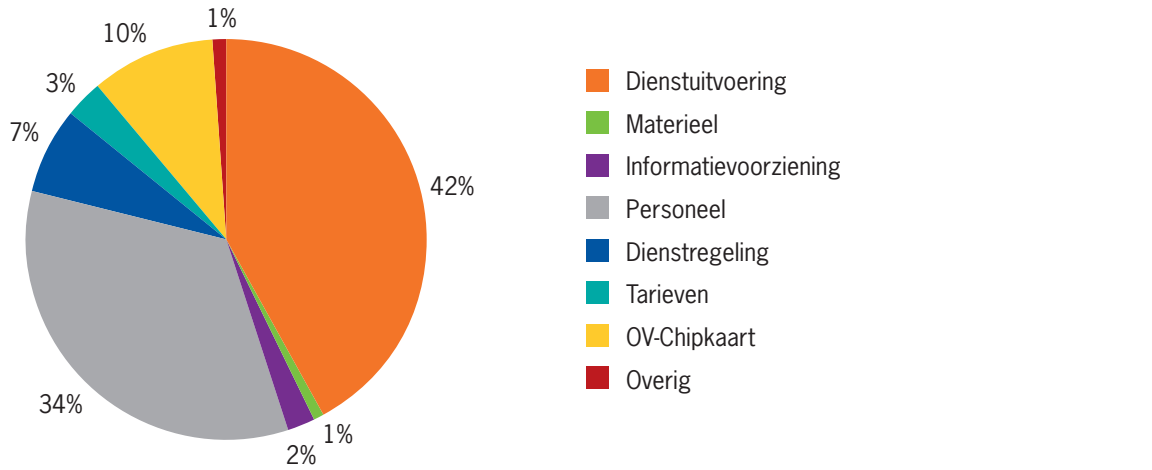
KLANTREACTIES U-OV - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2019



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES U-OV: **4.865**

Bron: Qbuzz

KLANTREACTIES SYNTUS - NAAR AARD VAN DE REACTIE IN 2019



TOTAAL AANTAL KLANTREACTIES SYNTUS: **3.301**

Bron: Keolis

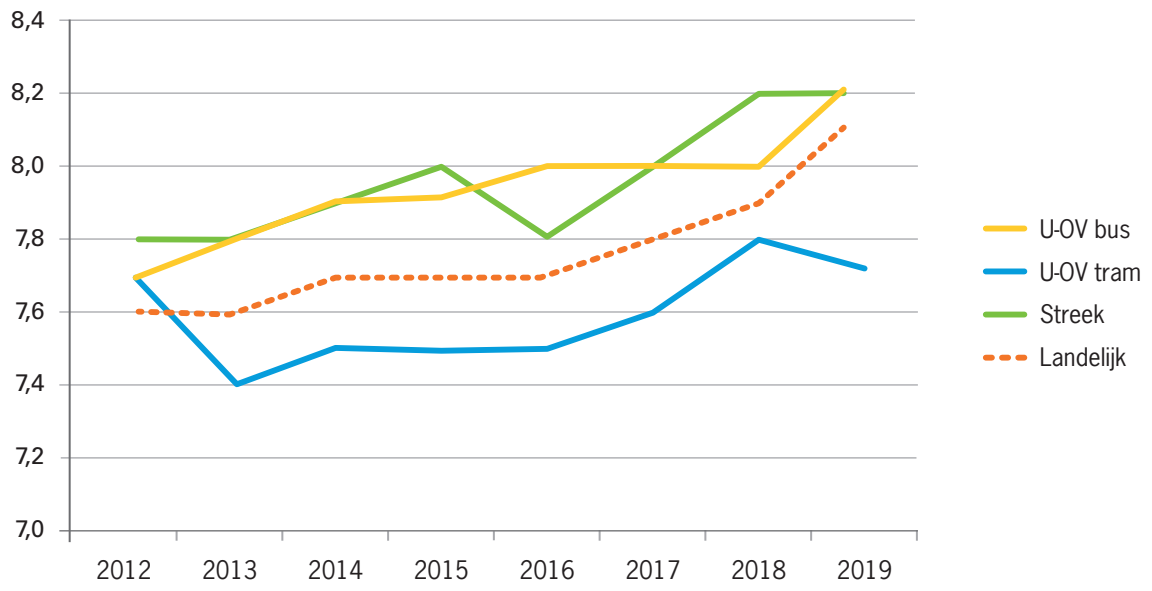
De klantreacties bestaan uit klachten, opmerkingen en complimenten via alle gebruikelijke kanalen. Beide vervoerders hanteren iets andere categorieën. Ten opzichte van 2018 is het aantal klantreacties bij Syntus is met ruim 500 gedaald. Met name over de dienstuitvoering werd minder door reizigers gereageerd. Het percentage reacties over de ov-chipkaart steeg bij Syntus vooral gevolg van het feit dat sinds 2019 restitutieverzoeken als klacht worden gerekend. Het aantal klantreacties bij U-OV nam met ruim 700 toe. Deze toename zit met name in de categorie “dienstuitvoering”. Dit blijft bij beide vervoerders de grootste categorie, gevolgd door reacties over het personeel.

VEILIGHEID IN HET OV

KLANTWAARDERING

Veiligheid kan op twee manieren inzichtelijk worden gemaakt. Het ervaren gevoel van de reizigers, uitgedrukt in een waarderingscijfer (subjectieve veiligheid) en het aantal incidenten zoals gerapporteerd door het personeel (objectieve veiligheid). Eerstgenoemde is mede afhankelijk van zaken zoals sfeer van de omgeving, verlichting, kwaliteit van de ruimtelijke omgeving en aanwezigheid van andere reizigers.

KLANTWAARDERING VEILIGHEID - RAPPORTCIJFERS

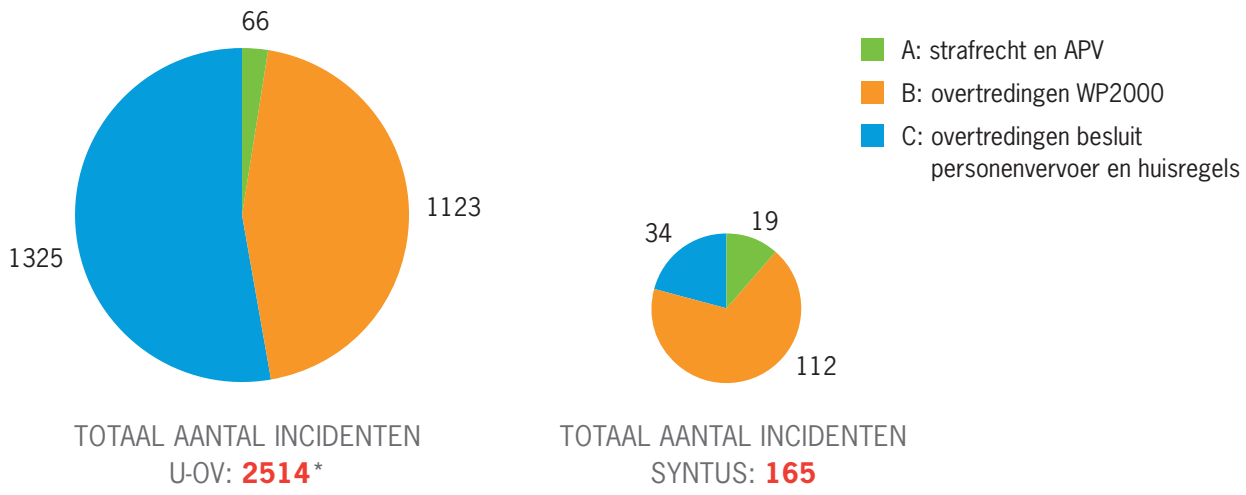


Bron: CROW/KpVV

De waardering voor de veiligheid in de bussen van beide vervoerders ligt boven het landelijk gemiddelde.
U-OV bus laat hier een mooie stijging van de veiligheidswaardering zien. U-OV scoort hiermee duidelijk het hoogst van de stedelijke busvervoerders in de vier grote steden in de Randstad.
De waardering van de veiligheid voor de tram van U-OV is gedaald. De tramaanslag in Utrecht op 18 maart 2019 speelt hierbij waarschijnlijk een rol. Bij Syntus blijft het cijfer in 2019 gelijk op een hoge 8,2.

INCIDENTEN

AANTAL INCIDENTEN - NAAR LANDELIJK FORMAT INCIDENTINDELING



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

Bron: Keolis en Qbuzz

LANDELIJKE INCIDENTENDEFINITIES

Incidenten worden bijgehouden volgens de landelijke incidentendefinities. A-incidenten zijn strafbare zaken als bedreiging, mishandeling. B-incidenten zijn overtredingen van de Wet personenvervoer, zoals verzet bij zwartrijden en veroorzaken van overlast. C-incidenten zijn overtredingen van de huisregels, zoals eten en drinken in de bus of tram of het hebben voeten op de bank.

U-OV

In 2019 is het totaal aantal incidenten afgenomen naar 2.514 (2018: 3.140 incidenten). Deze afname is met name terug te zien in het aantal C-incidenten, welke afnamen van 1.979 in 2018 naar 1.325 in 2019.

Het aantal A- en B-incidenten neemt toe. (In 2018 zijn 54 A-incidenten en 1.107 B-incidenten geregistreerd) Dit is een gevolg van een betere concentratie van controlepersoneel op plaatsen en tijden met veel overlast. Tevens zijn veel meldingen gemaakt van vandalisme, zoals het gooien van voorwerpen naar het voertuig en het kapot slaan van ruiten. Daarnaast rapporteert U-OV een toename in agressief gedrag door zwartrijders bij kaartcontroles.

SYNTUS

Het totaal aantal incidenten bij Syntus blijft min of meer gelijk (2018: 167 incidenten), wel is een verschuiving te zien van C-incidenten naar A- en B-incidenten. Dit is te verklaren door een forse reizigerstoename. Daarnaast zijn met name de incidenten die ontstaan door zwartrijders toegenomen. Verder lijkt het er sterk op dat de groep personen met verward gedrag en reizigers met drank of drugsmisbruik steeds vaker voor overlast zorgt.

COLOFON

FOTO'S
Rick Huisinga
Ramon Mosterd
Menno Bausch
Robert Oosterbroek
Erik van 't Woud

VORMGEVING
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.