

JAAR- EN TRENDRAPPORTAGE 2016

OPENBAAR VERVOER PROVINCIE UTRECHT



WELKOM



Jacqueline Verbeek-Nijhof

*Gedeputeerde Mobiliteit
provincie Utrecht*

Ook in 2016 is er weer veel gebeurd op het gebied van het openbaar vervoer (OV) in de provincie Utrecht. In deze Jaar- en trendrapportage kunt u lezen over de belangrijkste ontwikkelingen en hoe het OV in Utrecht gepresteerd heeft. Ik kan u alvast verklappen dat er veel mooie cijfers te rapporteren zijn. Zo is het gebruik van het OV wederom gestegen en is de waardering van de reiziger voor het Utrechtse OV hoog. Zo werd de streekconcessie, uitgevoerd door Connexxion, door de reizigers met een 7,5 gewaardeerd en de stadsconcessie van U-OV zelfs met een 7,6. Om de gestegen vraag naar openbaar vervoer te kunnen faciliteren is ook het aanbod uitgebreid. Dit allemaal met een kostendekkingsgraad waar we trots op kunnen zijn. In deze rapportage kunt u hier alles over lezen.

Helaas blijft de stiptheid en de rituitval achter bij de wensen. Dit heeft te maken met de toenemende congestie op de weg door het toegenomen verkeer en veel werkzaamheden in de regio, zoals de bouw van de Uithoflijn en de verbouwing van Utrecht Centraal tot een volwaardige OV-terminal. Vooral rondom de OV-terminal zijn de bouwwerkzaamheden maar moeizaam te combineren met het vlot rijdend houden van de bussen. Deze investeringen zullen op termijn echter wel veel voordelen opleveren voor de reizigers, zoals een snelle comfortabele verbinding naar het Utrecht Science Park. Ook de andere inwoners van de provincie Utrecht zullen voordelen hiervan ondervinden in de vorm van een betere bereikbaarheid. Tot die tijd is overlast niet te vermijden.

De reizigers hebben ook overlast ondervonden van de overgang van Connexxion naar Syntus. De tot op het laatste moment voortdurende onzekerheid over de uitvoering van deze concessie door Syntus zorgde voor een valse start. Inmiddels is er veel verbeterd, maar we blijven samen met de vervoerder hard werken om de inwoners en bezoekers van de provincie Utrecht het OV te bieden waar zij behoefte aan hebben. Ik heb hier alle vertrouwen in.

Tot slot is ook het vermelden waard dat er veel energie gestoken wordt in de verbetering van de samenwerking tussen de vervoerders en de politie op het gebied van sociale veiligheid. De provincie Utrecht trekt structureel meer geld uit voor het verbeteren van de sociale veiligheid om ervoor te zorgen dat de reiziger een prettige en veilige reis heeft en de chauffeurs een veilige werkomgeving. Ook het komende jaar zal de provincie Utrecht samen met alle betrokkenen zich wederom inzetten voor een bereikbare provincie Utrecht.

P.S. Wilt u meer weten over het openbaar vervoer? Kijk dan ook eens op www.watzithierachter.nl. Hier worden allerlei interessante vragen van reizigers beantwoord.

INHOUDSOPGAVE

WELKOM	2
LEESWIJZER	4
BRONNEN	5
ONTWIKKELINGEN	5
AANBOD	7
Omvang dienstregeling	7
Materieel en milieu	8
Rituitval	9
Stiptheid	10
GEBRUIK	12
Aantal instappers en reizigerskilometers	12
Kostendeckingsgraad	13
Klantwaardering	14
Klantreacties	16
SOCIALE VEILIGHEID	17
Beleving sociale veiligheid	17
Aantal incidenten	18



LEESWIJZER

In deze rapportage vindt u kerncijfers en feiten over de concessies openbaar vervoer in het beheer van provincie Utrecht. Het betreft twee concessies:

1. Concessie 'Tram en Bus Regio Utrecht' die tot eind 2014 onder het Bestuur Regio Utrecht viel. Deze wordt kortweg U-OV genoemd naar de merknaam van het openbaar vervoer. Deze concessie bestaat met name uit het OV in de stad Utrecht en directe omgeving.
2. Concessie 'Openbaar vervoer provincie Utrecht'. Deze wordt aangeduid als 'streekconcessie'. Deze bestaat uit het westelijke en oostelijke deel van provincie Utrecht, inclusief Amersfoort.

Op pagina 6 staat ter verduidelijking een kaart van beide concessiegebieden. De streekconcessie bestaat uitsluitend uit busvervoer. De U-OV-concessie heeft ook tramvervoer. Indien mogelijk en relevant zal de tram apart genoemd worden.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van het openbaar vervoer in 2016. Daarnaast wordt -indien cijfers beschikbaar zijn- de ontwikkeling in de laatste jaren getoond.

Het jaar 2016 was het laatste dat Connexxion grotendeels de concessie streekvervoer uitgevoerd heeft. Vanaf 11 december 2016 heeft Syntus het vervoer in deze regio overgenomen. De prestatiecijfers van Syntus in de laatste weken van 2016 zijn niet opgenomen in deze rapportage. Wegens de problematiek rondom de start van Syntus zijn op dit moment nog geen betrouwbare cijfers beschikbaar over deze eerste weken. Waar relevant zijn in deze rapportage ten behoeve van vergelijkbaarheid de cijfers van Connexxion opgehoogd.

Deze rapportage gaat alleen over het openbaar vervoer per bus en tram. 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. Dit vervoer maakt geen deel uit van de openbaar vervoer concessies en valt buiten deze rapportage.



BRONNEN

De gepresenteerde gegevens zijn uit de volgende bronnen afkomstig:

- De vervoerders: Connexxion, GVV en Qbuzz;
- De jaarlijkse OV-Klantenbarometer van CROW/KpVV (waarderingcijfers).

ONTWIKKELINGEN

- Meest opvallende gebeurtenis op het gebied van het Utrechts OV was ongetwijfeld de overgang van de streekconcessie van Connexxion naar Syntus. Deze overgang is gepaard gegaan met rechtszaken tot vlak voor de invoeringsdatum waardoor de nieuwe vervoerder weinig tijd had om de overgang voor te bereiden. De start van de concessie is daardoor verre van vlekkeloos geweest.
- In de zomer van 2016 is busstation Utrecht Centraal centrumzijde dichtgegaan en zijn alle bussen naar Jaarbeurszijde en Jaarbeursplein verplaatst. Dit was een forse verandering voor de reizigers. Zo zijn bijvoorbeeld voor veel reizigers de loopafstanden van en naar het centrum toegenomen. Dit heeft geleid tot stagnatie in de groei van het aantal reizigers van en naar Utrecht Centraal. Er is fors ingezet op goede informatievoorziening om deze overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen, door bijvoorbeeld op andere haltes te wijzen waar reizigers kunnen overstappen op de rechtstreekse lijnen naar het centrum. De verplaatsing van de bushaltes op Utrecht Centraal heeft als voordeel dat de tijdelijke eindhalte van de sneltram, die gevoelsmatig nogal ver weg lag, nu ook weer echt bij de OV-terminal hoort. De OV-terminal is eigenlijk opgeschoven richting de tram.
- Provincie Utrecht steekt samen met haar vervoerders veel aandacht in het betrekken van reizigers en potentiële reizigers bij de ontwikkeling van de vervoerplannen. Dit om een dienstregeling te ontwikkelen die zo breed mogelijk gedragen wordt. Door de uitgebreide voorlichtingscampagne van U-OV in 2016 zal de mogelijkheid tot inspraak weinig reizigers zijn ontgaan.
- In 2017 is wederom een stap gezet in het proces van de tariefintegratie. Doel is zo weinig mogelijk verschillen in tarief tussen de verschillende vervoerders. Niet alleen om het gemak van de reizigers te verhogen, maar ook om de efficiëntie te verbeteren. Zo worden de U-OV-abonnementen nu ook op bepaalde lijnen van Arriva geaccepteerd zodat een efficiencyvoordeel behaald kan worden. Dit door het verminderen van het aanbod van U-OV op een corridor waar voldoende aanbod is van Arriva, zonder de abonneenthouders van U-OV te benadelen. Op de ritten van de tussen Arriva en Syntus gedeelde lijnen 195 en 295 is ook wederzijdse abonnementenacceptatie ingevoerd.

- Grote stappen zijn gezet in het opzetten van een systeem om gegevens te kunnen uitwisselen met de politie betreffende incidenten in het openbaar vervoer. Uit deze gegevens kunnen zogenaamde hot-spots en hot-times geïdentificeerd worden. Dit zijn plaatsen en tijdstippen waarop het risico op incidenten hoger is. Hierdoor kunnen service- en veiligheidsmedewerkers en ook politieagenten effectiever ingezet worden.
- Provincie Utrecht heeft besloten om structureel meer geld in te zetten op de inzet van service- en veiligheids-personeel (toezichthouders). Doel is met name het verminderen van het aantal incidenten en het verbeteren van het veiligheidsgevoel onder de passagiers. Het percentage zwartrijders is hierdoor afgenomen.
- De toekomstige tramlijn naar De Uithof begint steeds meer vorm te krijgen. Op veel plaatsen zijn de rails en de perrons al zichtbaar en de eerste trams zijn geleverd. Daarnaast is de vervoerder bezig personeel op te leiden en de dienstregeling te ontwikkelen.



OV - CONCESSIONGEBIEDEN



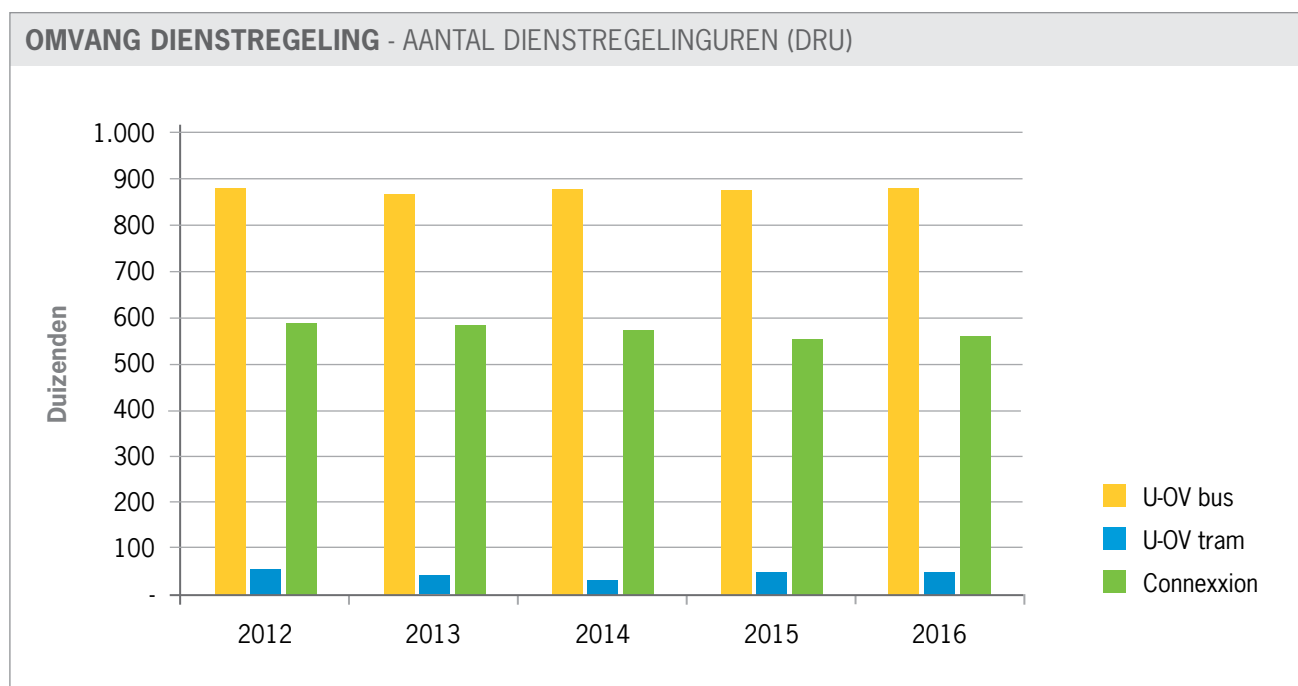


AANBOD

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.

Vanaf 2012 is bij beide concessies over de jaren heen een lichte daling te zien naar aanleiding van jaarlijkse optimalisaties. Hiermee wordt bedoeld het aanpassen van het aanbod aan de vraag en het effectiever inzetten van de beschikbare middelen. In 2016 is bij U-OV het aantal DRU's voor het eerst sinds jaren weer licht gestegen. Deze stijging was nodig om aan te sluiten bij de reizigersgroei. Daarnaast kost het uitvoeren van de huidige dienstregeling steeds meer DRU's (en dus geld) wegens de slechte doorstroming op veel corridors. Het aantal DRU's van de tram is ongewijzigd.

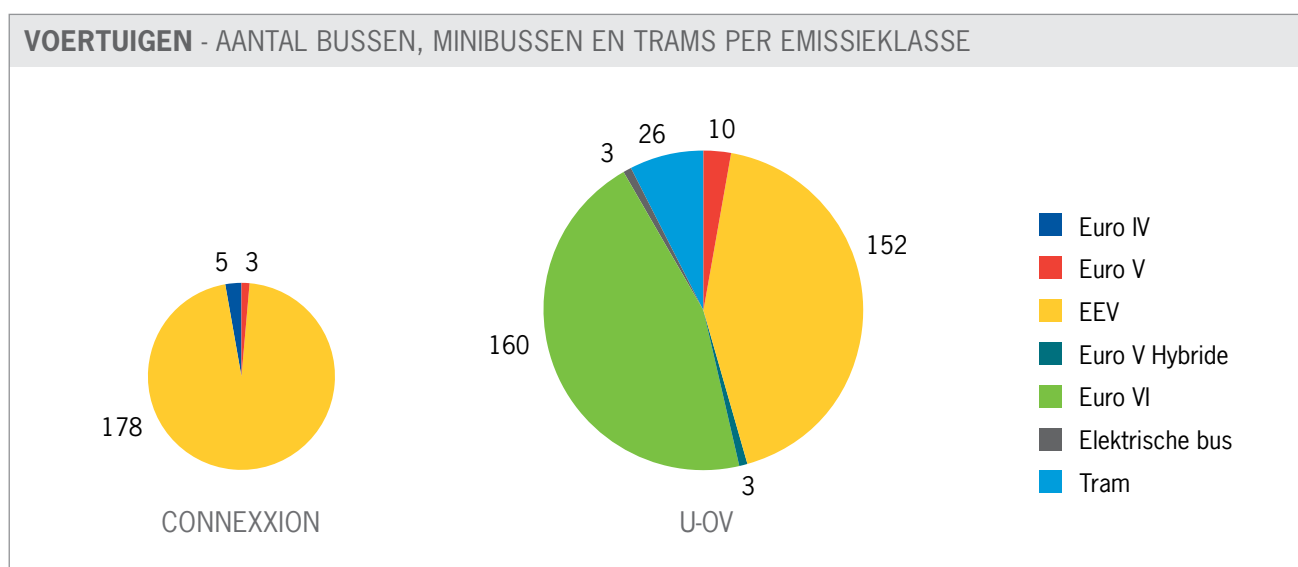


Bron: Connexxion, GVV en Qbuzz

MATERIEEL EN MILIEU

Vrijwel 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 vrijwel alle bussen en trams plaats aan een rolstoel of kinderwagen. Ook zijn veel haltes aangepast zodat de in- en uitstap nog gemakkelijker wordt gemaakt. Op de website provincieutrecht.haltescan.nl wordt precies aangegeven welke halte toegankelijk is of niet.

Connexxion heeft in haar laatste jaar geen wijzigingen in de vloot aangebracht, welke vrijwel geheel uit EEV-bussen bestond. U-OV heeft in 2016 wederom het wagenpark uitgebreid om de groei aan reizigers te faciliteren. Dit heeft zij gedaan door drie extra dubbelgelede hybride bussen aan de vloot toe te voegen en door tijdelijke extra inzet van 10 Euro-V-bussen. Laatstgenoemde zullen in 2017 door nieuwe elektrische bussen worden vervangen. De vloot van U-OV bestaat verder grotendeels uit EEV en Euro-6-bussen. Er worden drie elektrische bussen op lijn 2 ingezet.



Bron: Connexxion, Qbuzz

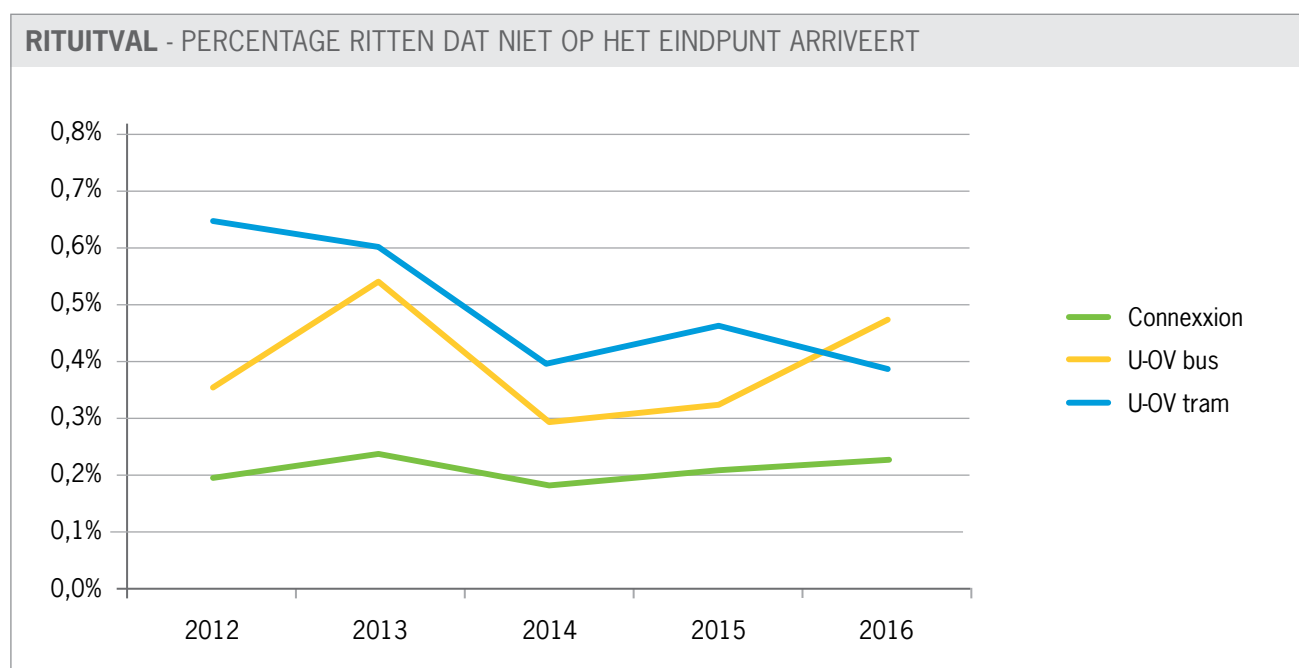




RITUITVAL

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. Beide concessies kennen verschillende afspraken rondom rituitval.

Bij U-OV is de uitval van de bussen in 2016 licht gestegen naar 0,47%. Dit betekent dat 1 op de 200 bussen uitvalt. Hier zijn twee belangrijke oorzaken voor: relatief veel uitval komt door de slechte doorstroming op het wegennet. De groei van de economie heeft ervoor gezorgd dat het wegennet veel intensiever gebruikt wordt en daar hebben de bussen last van. Vooral op enkele belangrijke corridors lopen de bussen soms zoveel vertraging op dat zij niet meer op tijd zijn om de volgende rit te rijden. Het is dan vaak noodzakelijk deze rit te schrappen om verdere verstoringen te beperken. De tweede belangrijke oorzaak van rituitval was een gebrek aan personeel. In samenwerking met een onderwijsinstelling heeft U-OV een aantrekkelijk opleidingstraject opgezet met baangarantie. Hierdoor is het tekort aan personeel inmiddels grotendeels opgelost. Bij de sneltram is een verbetering zichtbaar betreffende de rituitval. Het onderhoud aan de trams is geïntensiveerd om de inmiddels redelijk op leeftijd gekomen trams betrouwbaar te houden. Dit lijkt zijn vruchten af te werpen. Zowel de bussen als de trams vallen echter nog altijd te vaak uit. Dit is en blijft dus een belangrijk aandachtspunt. Ook bij Connexxion is de rituitval licht gestegen naar 0,22%. De bussen hebben last van een niet optimale doorstroming op de ring Amersfoort. De oorzaak is een aanpassing in 2014 aan de verkeersregelininstallaties ten behoeve van een groene golf voor het autoverkeer, die minder gunstig uitpakte voor het busvervoer. De laatste jaren is hier de toename van het verkeer in het algemeen bijgekomen. Hierdoor ontstaan vertragingen die uitlopen in rituitval. Gemeente, vervoerder en provincie Utrecht werken nauw samen om dit te verbeteren. De eerste acties zijn inmiddels in gang gezet. De uitval binnen de streekconcessie bleef echter binnen de afspraken. Er viel dan ook slechts 1 op de 450 bussen uit.

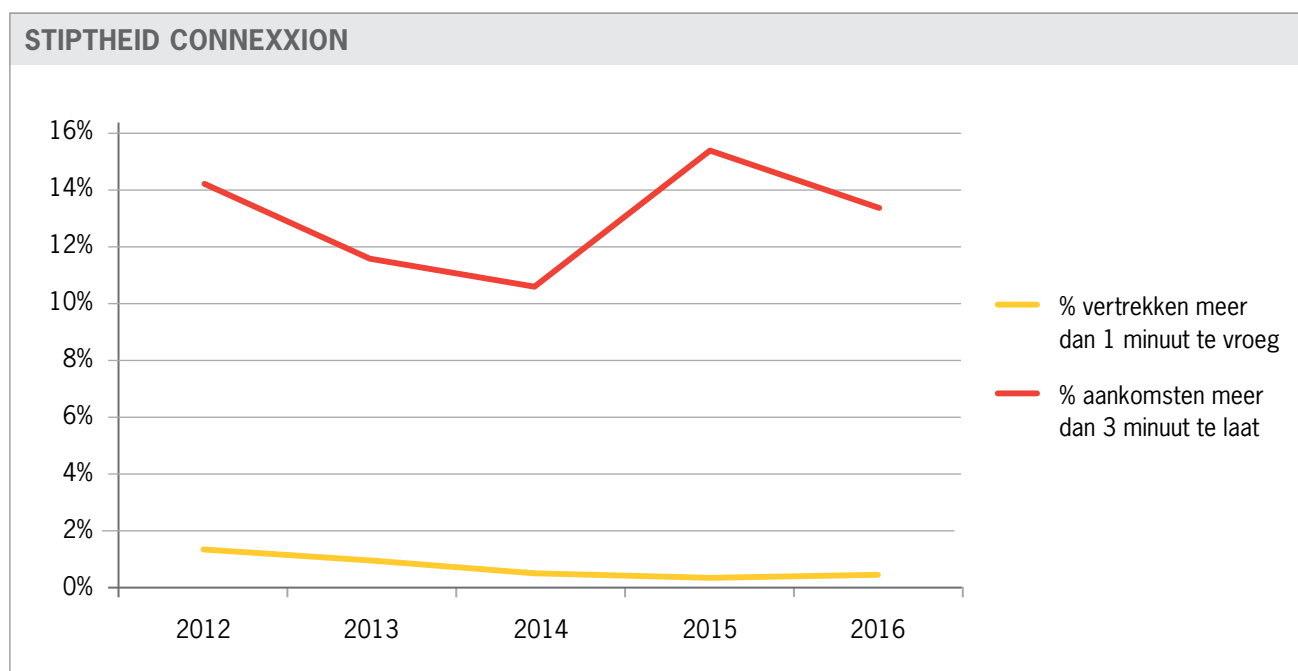


Bron: Connexxion, GUV en Qbuzz

STIPTHEID

Stiptheid is een belangrijke indicator 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. Zeer veel buslijnen rijden van, naar of via het station en het beeld van lange files van bussen en werkverkeer ten behoeve van de verbouwing zijn rondom het station inmiddels dagelijkse werkelijkheid. De afspraken rondom stiptheid zijn niet dezelfde in beide concessies. Daarom worden deze cijfers in aparte grafieken weergegeven.

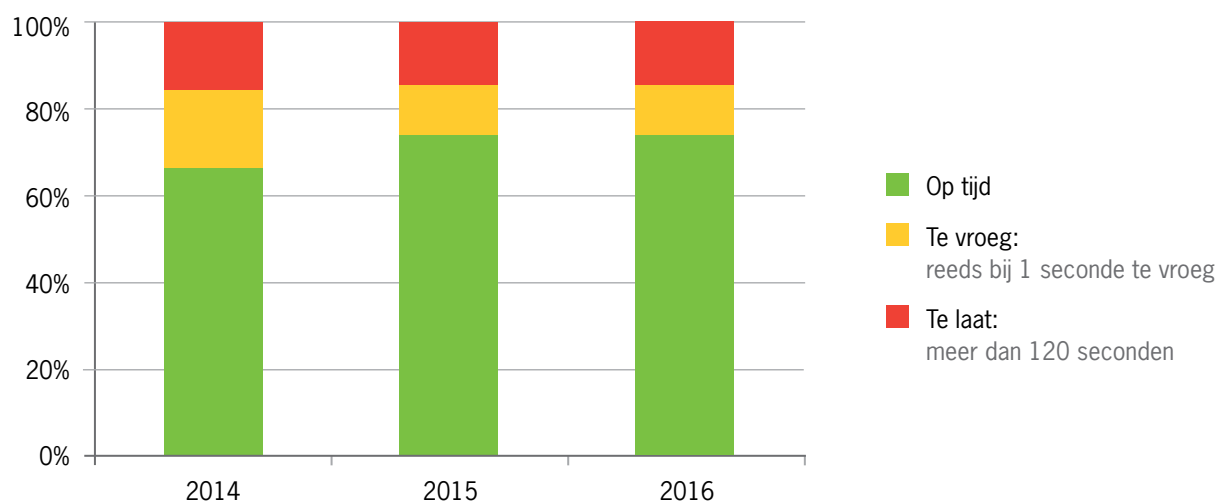
Zoals eerder gemeld heeft Connexxion last ondervonden van een andere verkeerslichtenregeling op de Amersfoorts stadsring en het daarbij ook fors toegenomen verkeer. Omdat deze vertraging niet aan de vervoerder verwijtbaar is, heeft zij hierop de stiptheidcijfers mogen aanpassen. Ongeveer 13% van de bussen reed te laat. Minder dan een half procent van de de bussen reed te vroeg.



Bron: Connexxion

Bij U-OV bus is de stiptheid van de bus stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar (74% op tijd), maar nog altijd te laag. Dit is en blijft een aandachtspunt. Het op tijd rijden blijft zoals genoemd lastig door het grote aantal werkzaamheden en de toegenomen verkeersdruk. Daarnaast hebben bussen veel last van verouderde en voor het OV niet optimaal afgestemde verkeerslichteninstallaties in de stad Utrecht. Een speciaal aangestelde doorstroming-coördinator gaat met de wegbeheerders aan de slag om dit te verbeteren. Er bestaan verschillen in de afspraken tussen provincie en de twee vervoerders over stiptheidcijfers. U-OV heeft de cijfers dan ook niet gecorrigeerd voor factoren die buiten haar invloedssfeer liggen, zoals bij Connexxion wel toegestaan is.

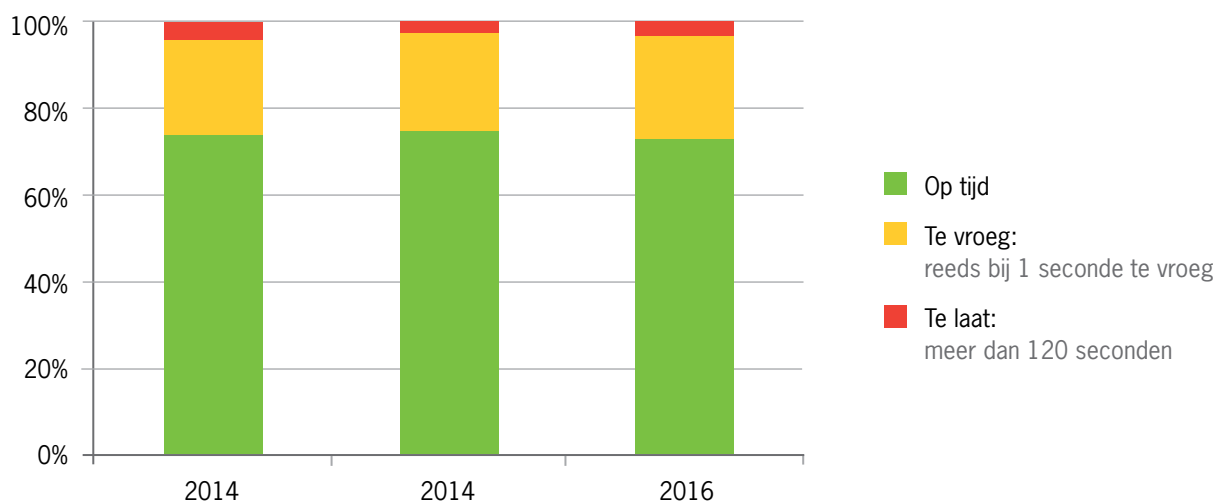
STIPTHEID BUS U-OV



Bron: Qbuzz, GOVI

De stiptheid van de tram (U-OV) is licht gedaald (naar 73% op tijd). Weliswaar zijn minder trams te laat vertrokken, maar het aantal trams dat te vroeg vertrekt blijft echter te hoog. Dit wordt veroorzaakt doordat de trams in tegenstelling tot de bussen geen centrale tijdindicatie kennen (een voor alle bestuurders gelijklopende klok). Het probleem blijft overigens veelal beperkt tot maximaal 30 seconden te vroeg. Tot een technische oplossing beschikbaar is, wordt door middel van instructie en monitoring geprobeerd te voorkomen dat dit probleem uit de hand loopt.

STIPTHEID TRAM U-OV



Bron: Qbuzz, GOVI



GEBRUIK

AANTALLEN INSTAPPERS EN REIZIGERSKILOMETERS

In beide concessies is het aantal reizigers wederom gestegen. Er zijn in 2016 bijna twee miljoen instappers bijgekomen ten opzichte van het jaar daarvoor. De reizigers hebben in 2016 gezamenlijk ruim 340 miljoen kilometer afgelegd. Het gaat bij deze getallen overigens alleen om reizigers met een OV-Chipkaart. Alle papieren vervoerbewijzen vallen hier buiten. Bij U-OV is met aanvang van 2015 het aandeel van de chipkaart groter geworden door het verchippen van enkele abonnementen, wat een verklaring is voor de stijging van 2014 naar 2015. Omdat er daarna geen wijzigingen zijn geweest zijn de cijfers van U-OV over 2015 en 2016 goed vergelijkbaar. Om de cijfers van Connexxion vergelijkbaar te houden zijn de aantallen instappers opgehoogd. Dit om te compenseren dat Connexxion per 11 december 2016 de concessie heeft overgedragen aan Syntus en dus niet het volledige jaar 2016 heeft volgemaakt.

INSTAPPERS - AANTAL CHECK-INS OV-CHIPKAART

AANTAL INSTAPPERS*	2014	2015	2016
Connexxion	12.658.705	13.616.871	13.852.887**
U-OV bus	31.568.941	35.956.619	37.609.113
U-OV tram	4.541.571	5.691.547	5.716.844
TOTAAL CONCESSIONS	48.769.217	55.265.037	57.178.844

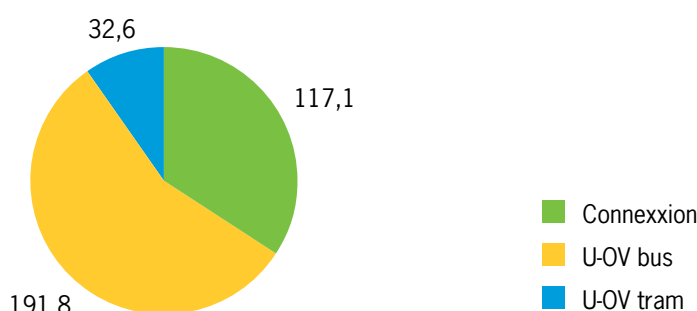
* Alleen instappers met een OV-Chipkaart

** Cijfers CXX opgehoogd i.v.m. vergelijkbaarheid

Bron: Connexxion en Qbuzz

De reizigersgroei komt aan de aanbodzijde voornamelijk door het aantrekken van de economie waardoor meer woon-werk- en studentenverkeer plaatsvindt. Mobiliteit is in Nederland in het algemeen aan het groeien en dat geldt ook voor het OV, maar ook het voortdurend aanpassen van het netwerk aan de vraag werpt zijn vruchten af. Nader bekeken valt vooral de groei op van en naar Rijsweerd. Daarnaast ontpopt Utrecht Science Park (De Uithof) zichzelf steeds meer als een belangrijk tweede OV-knooppunt van de stad Utrecht. De eerste is en blijft natuurlijk het centraal station in Utrecht.

REIZIGERSKILOMETERS - REIZIGERSKILOMETERS IN MILJOENEN (ALLEEN OV-CHIPKAART) IN 2016



Bron: Connexxion, Qbuzz

KOSTENDEKKINGSGRAAD

De kostendekkingsgraad is een getal dat uitdrukt in hoeverre de reizigersopbrengsten de totale exploitatiekosten dekken. Het verschilt per concessie of modaliteit nogal eens of de kosten van de infrastructuur in dit getal worden meegenomen. Zo wordt de aanleg van railinfrastructuur meestal niet meegenomen in de kostendekkingsgraad omdat dit als een investering wordt beschouwd en niet onder exploitatiekosten valt. Als men de hoogte van de kostendekkingsgraad over de jaren per concessiegebied bekijkt, valt op dat de U-OV-concessie sinds 2010 flink aan het stijgen is, tot bijna 70% in 2015. Let op: de kostendekkingsgraad van U-OV is dus exclusief de kosten van de tram-infrastructuur en het trammaterieel en is gebaseerd op opbrengsten van twee jaar terug. Dit laatste heeft te maken met het bijzondere karakter van de concessie U-OV waarbij de vervoerder op korte termijn opbrengstenverantwoordelijk is en provincie Utrecht op de lange termijn. Zelf als men rekening houdt met alle hierboven genoemde mitsen en maren behoort de kostendekkingsgraad van U-OV tot één van de hogere van Nederland. Om bovenstaande redenen zijn de cijfers van beide concessies niet direct met elkaar te vergelijken. Het gaat om twee concessies met een heel ander karakter en een andere aansturing. De hier gerapporteerde getallen zijn dus met name interessant voor een vergelijking in de tijd. De streekconcessie heeft in het laatste jaar van Connexxion qua kostendekkingsgraad een goed jaar achter de rug. De kostendekkingsgraad nadert de 50%.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Connexxion	44,5	46,6	45,9	45,6	47,2	47,9**
U-OV*	59,0	60,9	62,9	65,1	67,2	67,0**

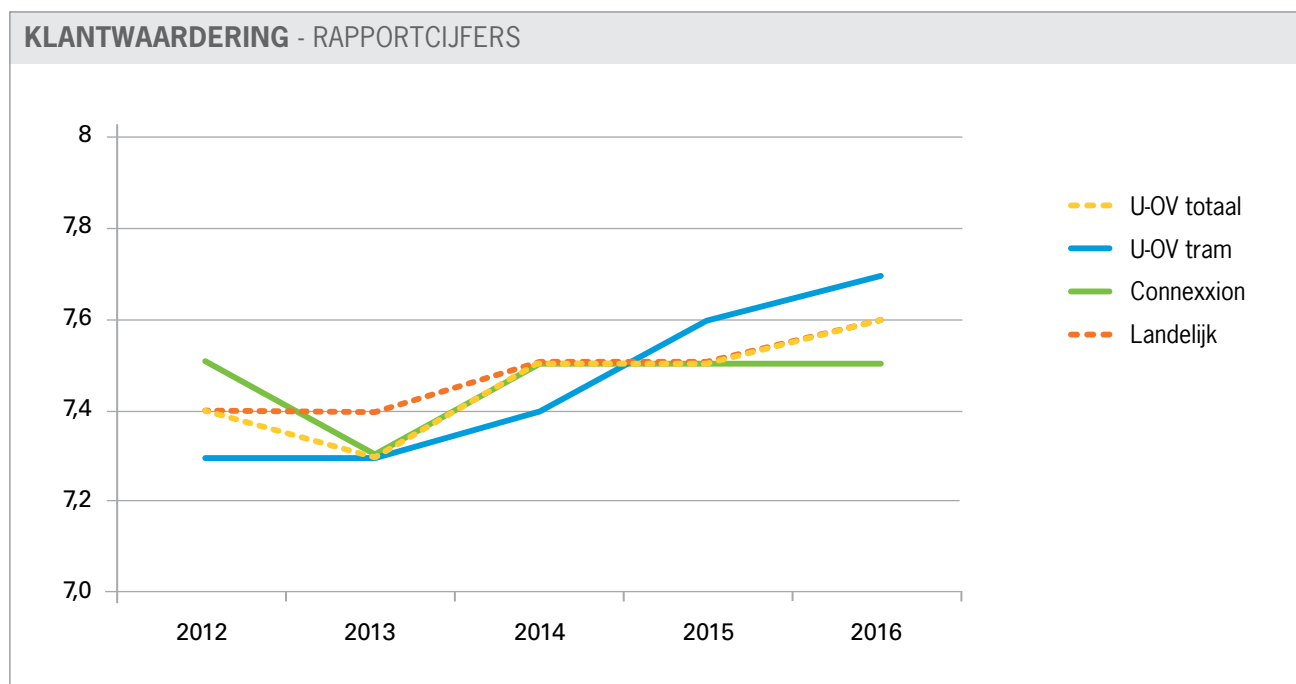
* Exclusief kosten traminfrastructuur en trammaterieel

** Voorlopig geraamde cijfers

Bron: Connexxion en Qbuzz

KLANTWAARDERING

Ieder jaar wordt er een landelijk onderzoek uitgevoerd naar de waardering van reizigers (uitgedrukt in rapportcijfers) voor het regionaal openbaar vervoer in de ov-klantenbarometer. Onderstaande grafiek toont de ontwikkeling sinds 2012 per concessie(deel) op het onderdeel 'algemene waardering'.



Bron: CROW/KpVV

De klantwaardering van U-OV (bus en tram) is in lijn met het landelijk gemiddelde gestegen naar een 7,6. De Connexxion-concessie is stabiel gebleven op een 7,5. Dit is voor een laatste concessiejaar een goede score waaruit blijkt dat de vervoerder tot aan het einde van de concessie de dienstverlening op peil heeft gehouden. De tram afzonderlijk scoort een 7,7. 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. Andere belangrijke factor is het gereedkomen van de Jaarbeurszijde van het centraal station waardoor de tijdelijke eindhalte van de sneltram weer echt onderdeel is geworden van de OV-terminal.



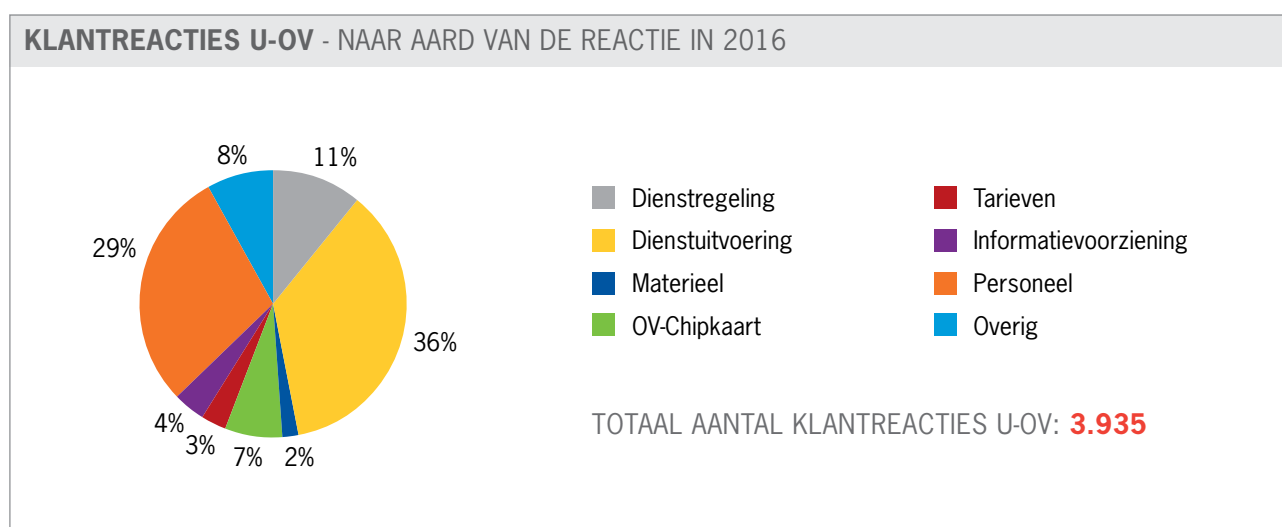
	CXX 2014	CXX 2015	CXX 2016	U-OV 2014	U-OV 2015	U-OV 2016
Kans op een zitplaats	8,7	9,0	8,8	8,4	8,2	8,5
Netheid bus/tram	7,3	7,3	7,1	7,7	7,4	7,4
Vriendelijkheid chauffeur	7,7	7,7	7,7	7,6	7,5	7,7
Rijstijl chauffeur	7,5	7,4	7,4	7,2	7,3	7,4
Geluid bus/tram	6,3	6,2	6,2	6,5	6,6	6,3
Gemak instappen	8,7	8,6	8,7	8,6	8,5	8,6
Informatie bij halte	7,4	7,4	7,3	7,4	7,6	7,7
Informatie vertragingen	4,8	5,4	5,3	5,3	5,9	5,9
Gemak kopen vervoerbewijs/ laden saldo	7,8	7,9	8,1	7,7	7,9	8,1
Tarief	5,6	5,8	5,7	5,4	5,7	5,9
Stiptheid	6,8	6,7	6,7	7,2	7,1	7,3
Reissnelheid	7,4	7,5	7,5	7,4	7,4	7,6
Frequentie	6,9	7,0	6,9	7,1	7,3	7,2
Gebruikersgemak OV-Chipkaart	7,9	8,2	8,4	7,5	7,9	8,2
Overstaptijd	6,4	6,4	6,4	6,6	6,8	6,7
TOTALE RIT	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6

Bron: CROW/KpVV

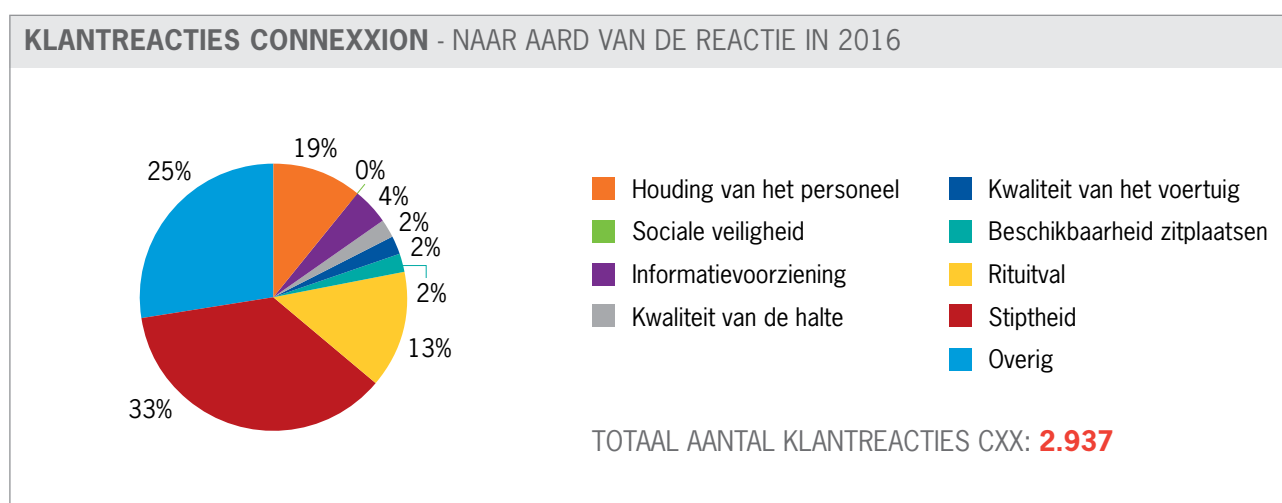
Bovenstaande tabel toont per onderdeel uit de ov-klantenbarometer de cijfers van de afgelopen drie jaar. Opvallend is dat bij beide concessies over drie jaar genomen er een flinke stijging is op de aspecten 'informatie bij vertragingen' en 'gebruikersgemak OV-Chipkaart'. Dit past in het landelijke beeld waarbij de reizigers de OV-Chipkaart inmiddels omarmd lijken te hebben. De tevredenheid over informatie bij vertragingen is al enige jaren aan het stijgen. Dit wordt veroorzaakt door investeringen in dynamische reisinformatieschermen en de kwalitatief steeds betere actuele data over de uitvoering van de dienstregeling. Gekeken naar de wijzigingen in 2016 laat de Connexxion-concessie een stabiel beeld zien met weinig grote stijgers of dalers (0,3 punt of meer) ten opzichte van 2015. Bij de U-OV-concessie valt de stijging op over het aspect 'kans op een zitplaats'. Dit is waarschijnlijk een effect van de uitbreiding van de busvloot. Op het aspect geluid is een daling te zien ten opzichte van vorig jaar. Het is niet helemaal duidelijk waardoor dit veroorzaakt wordt. De vloot heeft afgezien van de reeds genoemde uitbreiding geen wijzigingen ondergaan. Met de invoering van elektrische bussen en nieuwe trams zal de tevredenheid over dit aspect waarschijnlijk verbeteren.

KLANTREACTIES

Zowel provincie Utrecht als de vervoerders vinden laagdrempelige toegang voor reizigers betreffende klachten, opmerkingen en complimenten belangrijk. Het is dan ook mogelijk om op allerlei manieren de vervoerders te kunnen bereiken. Bij U-OV zijn in 2016 fors meer klantreacties binnengekomen dan in 2015. In 2015 waren dit er nog 3123, tegenover 3935 in 2016. Dit hoeft niet negatief te zijn. U-OV wordt steeds actiever op de sociale media en de reacties op berichten van U-OV worden ook meegeteld. Bij Connexxion zijn de cijfers over 2016 niet vergelijkbaar met voorgaande jaren omdat Connexxion slechts gereden heeft tot en met 10 december. Bij beide concessies gaan de meeste reacties traditioneel over het personeel en over de dienstuitvoering (stiptheid/rituitval).



Bron: Qbuzz



Bron: Connexxion



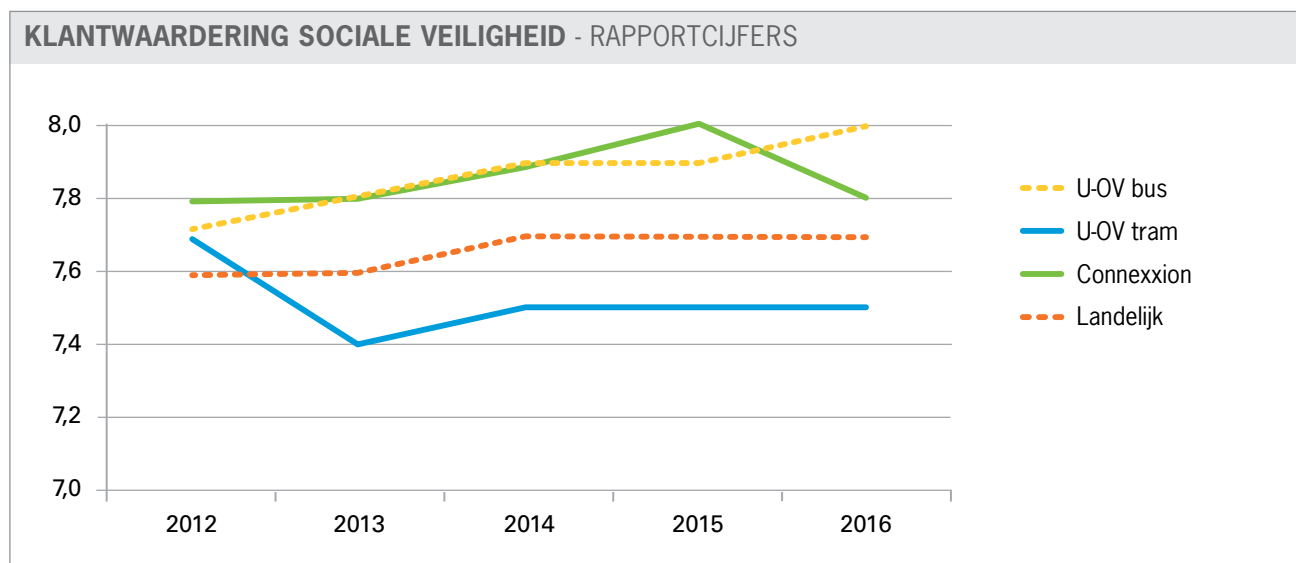
SOCIALE VEILIGHEID

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

De sociale veiligheid wordt door reizigers goed gewaardeerd met de cijfers 8,0 (U-OV bus) en 7,8 (Connexxion). Men voelt zich dus zeer veilig. Bij Connexxion is weliswaar sprake van een daling, maar ook daar ligt de waardering nog altijd boven het landelijk gemiddelde (7,7). Het cijfer voor U-OV tram ligt daar onder (7,5). De waardering voor de sociale veiligheid in de tram ligt vaak lager, waarschijnlijk als gevolg van het open-instapregime en het ontbreken van direct contact met de trambestuurder. U-OV gaat intensiever controleren over het hele netwerk, maar zal hierbij extra nadruk leggen op de tram.

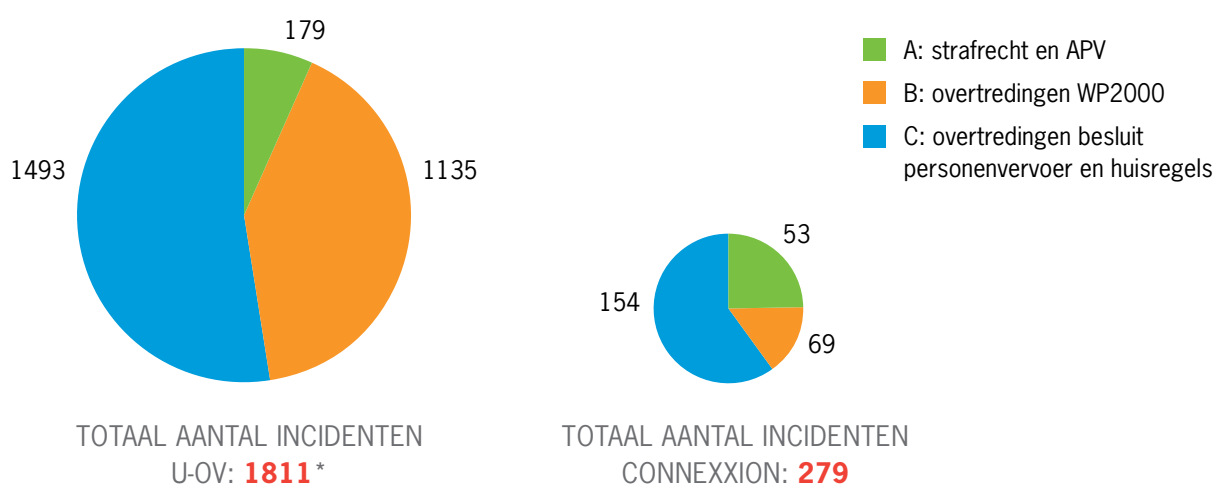


Bron: CROW/KpVV

AANTAL INCIDENTEN

Het aantal incidenten is bij U-OV fors gedaald ten opzichte van vorig jaar. Bij Connexxion is het aantal incidenten stabiel, alhoewel ook hier bedacht moet worden dat Connexxion niet meer gereden heeft na 10 december. De daling bij U-OV heeft plaatsgevonden binnen alle categorieën. Het intensiever en doeltreffende controleren door U-OV lijkt zijn vruchten af te werpen. Het is hierbij overigens niet in eerste instantie het doel het aantal incidenten verder te verminderen. Meer controle kan immers tot meer incidenten leiden, vooral in de fase waar de niet betalende reiziger nog moeten wennen aan de intensievere controles. Het uiteindelijke doel is voornamelijk het verminderen van het zwartrijden en het verbeteren van de veiligheidsbeleving van de reizigers. Het aantal incidenten bij U-OV is inclusief de waarnemingen via het camerasysteem op de tramperrons.

AANTAL INCIDENTEN - NAAR LANDELIJK FORMAT INCIDENTINDELING



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

Bron: Connexxion en Qbuzz



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.