

Uitvoeringsplan 2014



Concessie Tram & Bus Regio Utrecht



PUBLIEKSVERSIE

Qbuzz 

Versie van 16 mei 2014 DEFINITEIF

Qbuzz BV

Europalaan 2a

3526 KS Utrecht

T 0900 – 52 52 241

info@qbuzz.nl

Inhoud

Samenvatting.....	4
1 Inleiding	5
2 Klantentevredenheid	5
3 Marketing	8
4 Reisinformatie	9
5 Vervoerbewijzen en tarieven.....	10
6 Materieel	12
7 Duurzaamheid & Leefbaarheid.....	13
8 Sociale veiligheid	14

Samenvatting

Op 8 december 2013 was het zover! Op die dag is Qbuzz in de regio Utrecht onder de merknaam U-OV van start gegaan en verandert het Utrechtse lokale en regionale openbaar vervoer. U-OV is een samenvoeging van de drie OV-netwerken en deze samenvoeging grijpen wij als Qbuzz aan om de dienstverlening een kwaliteitsimpuls te geven.

Om de klantentevredenheid voor 2014 te kunnen vergelijken met de resultaten uit het verleden, hebben we de scores van de relevante deelvragen uit de OV-klantenbarometer van de drie concessies gemiddeld. Elk jaar streven wij naar een minimaal algemeen oordeel van 7,6.

In ons marketingplan hebben we onze doelen en acties op het gebied van marktwerking uiteengezet. De speerpunten op het gebied van marketing voor dit jaar zijn: 1) kennen van de klant, 2) eenvoudige communicatie, en 3) doelgerichte marketing. Eenvoudige communicatie blijkt bijvoorbeeld uit de integrale toepassing van bestemmingskleuren en -symbolen. Dit maakt de reisinformatie overzichtelijker en gemakkelijker herkenbaar. In de regio Utrecht onderscheiden we acht verschillende bestemmingsgebieden, die we aanduiden met elk een eigen kleur en symbool. We bieden de reisinformatie op verschillende vormen en via verschillende kanalen beschikbaar aan de klant.

Ons tarievenbeleid voor 2014 is gebaseerd op het uitgangspunt om de wijzigingen ten opzichte van 2013 zoveel mogelijk te beperken. Echter, midden 2014 zullen wij starten met de introductie van het Gemaksabonnement waarmee, en dit is uniek voor Nederland, je met één abonnement op je persoonlijke ov-chipkaart kan gaan reizen met de beschikbare modaliteiten bus, tram en trein binnen de huidige concessie!

Op het vlak van materieel komen er met de concessiewisseling aanzienlijke wijzigingen. Het volledige wagenpark van de stadsdienst Utrecht wordt volledig vervangen door nieuw Euro VI-materieel. In 2014 heeft de regio Utrecht daarmee de OV-concessie met het schoonste wagenpark van Nederland.

Op het gebied van duurzaamheid, leefbaarheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, verrichten wij in 2014 diverse activiteiten. De focus op duurzaamheid en leefbaarheid ligt o.a. op het schoner rijden met ons reeds "schone" materieel door monitoring en rijstijlverbetering. Op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen betrekken wij de regio Utrecht bij ons bedrijf. Wij zien het als onze sociale plicht om iets terug te geven aan de maatschappij. Dit doen wij aanvullend door samen te werken met o.a. Utrechts Centrum voor de Kunsten, Bureau Dagloon en Vrijwilligerswerk.

Onze aanpak ten aanzien van sociale veiligheid is in nauwe samenwerking met BRU tot stand gekomen. Het belangrijkste kenmerk van onze benadering van sociale veiligheid is een positieve toon, het benadrukken wat het gewenste gedrag is, in plaats van het negatieve, repressieve wijzen op verboden en overtredingen.

1 Inleiding

Op 8 december 2013 was het zover! Op die dag is Qbuzz in de regio Utrecht onder de merknaam U-OV van start gegaan en verandert het Utrechtse lokale en regionale openbaar vervoer. U-OV is een samenvoeging van de drie OV-netwerken van de vorige vervoerders. Deze samenvoeging grijpen wij aan om de dienstverlening een kwaliteitsimpuls te geven. In ons vervoerplan hebben we al eerder de plannen op het gebied van de dienstregeling uiteengezet. In het uitvoeringsplan 2014 lichten wij onze plannen op alle relevante gebieden voor de klant nader toe.

Het uitvoeringsplan 2014 is het eerste uitvoeringsplan dat wij presenteren voor de concessie tram en bus in de regio Utrecht. Gedurende de tienjarige looptijd van de OV-concessie, stellen wij het uitvoeringsplan jaarlijks op en besteden daarin aandacht aan de behaalde resultaten naar aanleiding van eerdere plannen en blikken we vooruit op het komende jaar. Aangezien 2014 het eerste jaar van de concessie is, besteden we in deze versie alleen aandacht aan onze doelen en activiteiten voor de exploitatie van het openbaar vervoer in dit jaar.

Deze publieksversie van het uitvoeringsplan 2014 biedt een vereenvoudigd overzicht van de activiteiten die we verrichten naast de uitvoering van de dienstregeling conform het vervoerplan.

2 Klantentevredenheid

Jaarlijks laat het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) een onderzoek verrichten naar het kwaliteitsoordeel van klanten over openbaar vervoer in Nederland. Tot en met 2013 is het vervoer in de regio Utrecht verdeeld over drie concessies en wordt het onderzoek verricht in vier aandachtsgebieden. Met het samenvoegen van de concessies, vervalt het onderscheid tussen stads- regio- en spitsvervoer. Voor 2014 nemen we in de KPI's t.a.v. de klantentevredenheid daarom alleen het onderscheid tussen het bus- en het tramvervoer op.

2.1 Scores in het verleden (2012) en ambities voor 2014

Om de normering voor 2014 te kunnen vergelijken met de resultaten uit het verleden, hebben we de scores van de relevante deelvragen uit de OV-klantenbarometer van de drie busconcessies gemiddeld, naar rato van het aantal dienstregelinguren. De score van de stadsconcessie telt daarmee voor 58% mee, de regioconcessie voor 39% en de spitslijnen voor 3%. De tram blijft één op één te vergelijken met de onderzoeken van voor 2014. In de onderstaande tabel staan de (omgerekende) resultaten uit 2012, de meest recente OV-klantenbarometer, en de scores waar we in 2014 naar streven weergegeven. Elk jaar streven wij naar een minimaal algemeen oordeel van 7,6.

2.2 Toelichting op de ambities 2014

In 2014 streven wij naar een verbetering van bovengenoemde klantoordelen. Omdat een aantal externe factoren de afgelopen tijd zijn gewijzigd, verwachten wij dat we in de praktijk niet altijd een stijging kunnen realiseren. Een verwachte daling verklaren wij ook in de toelichting. Hieronder geven wij per onderdeel onze strevens en motivatie daarbij.

Scores KpVV Klantenbarometer	Bus		Tram	
	2012	2014	2012	2014
Algemeen oordeel	7,5	7,6	7,3	7,6
Zitplaats	8,3	8,3	8,7	8,7
Netheid	6,7	7,5	7,0	¹⁾
Vriendelijkheid	7,4	7,5	7,2	7,5
Rijstijl	7,1	7,2	7,1	7,2
Geluid	6,1	6,5	6,1	¹⁾
Gemak instappen	8,4	8,4	8,5	¹⁾
Informatie algemeen	7,3	7,5	6,9	7,0
Informatie vertragingen	4,6	5,0	4,3	5,0
Punctualiteit	7,0	7,0	7,1	7,0
Reïssnelheid	7,4	7,0	7,1	7,0
Veiligheid rit	8,0	8,0	7,9	7,9

¹⁾ De voertuigen voor de tram operatie worden door BRU beheerd en onderhouden.

Kans op een zitplaats: bus: 8,3 – tram 8,7

- ✦ De dienstregeling van 2014 borduurt voort op de dienstregeling van 2013, waarin enkele bezuinigingen zijn doorgevoerd. Dit zou in theorie de kans op een zitplaats kunnen verlagen, maar wij verwachten dat de juiste planning en inzet van materieel in 2014 een daling van de waardering ten opzichte van 2012 zal voorkomen. De laatste tijd zien we een verschuiving van tramreizigers naar de bus, waardoor wij verwachten dat de waardering van de kans op een zitplaats ook in 2014 in de tram hoger zal liggen dan in de bus.

Netheid: bus 7,5

- ✦ Een schone en hele bus, vinden wij een basisvoorwaarde van goed openbaar vervoer. In 2014 verrichten wij een groot deel van de ritten met nieuw Euro VI-materieel. Zowel voor de nieuwe bussen als voor de bestaande voertuigen die wij overnemen van de huidige vervoerder voor de exploitatie van de regioliijnen hanteren wij een uitgebreid schoonmaakonderhoudprogramma. Wij verwachten daarmee een forse stijging van de waardering van de netheid van onze bussen.

Vriendelijkheid van het personeel: 7,5

- ✦ Onze chauffeurs en trambestuurders, maar ook de toezichhouders op de busstations en tramhaltes, controleploegen en servicemedewerkers in de stationshal zijn onze gastheren en –vrouwen voor onze klanten. Dit is een belangrijke basisgedachte van de Qbuzz-filosofie. Als eerste aanspreekpunt bepalen zij in belangrijke mate het oordeel van onze klanten over onze dienstverlening. Vanaf 2014

besteden wij extra aandacht aan de houding van onze collega's en bieden wij hen trainingen om nog servicegericht te handelen. Wij stellen daarbij ons doel dat de waardering van klanten over onze medewerkers dan ook tenminste ruim voldoende moet zijn en moet verbeteren ten opzichte van de score in 2012.

Rijstijl: bus 7,2 – tram 7,2

- ✦ In 2012 was het gemiddelde oordeel over de rijstijl in zowel de bus als de tram 7,1. Rijstijl is een belangrijk kwaliteitsaspect, maar tegelijkertijd is het lastig om hier in een korte tijd verandering in te brengen. We vinden echter dat we progressie moeten maken en zetten daarom in op een stijgend oordeel op de lange termijn. Met goed materieel en meer aandacht voor kwaliteit, comfort en klantvriendelijkheid bij onze chauffeurs zetten we de eerste stap.

Geluid: bus 6,5

- ✦ Klanten zullen niet snel een hoog cijfer geven voor het geluid dat een bus maakt. We kunnen hooguit de overlast zoveel mogelijk beperken en zetten daarbij in op een stijging van enkele tienden. Dit hopen wij te realiseren door de aanschaf van nieuw en stil Euro VI-materieel voor de stadslijnen en bovendien met 3 nagenoeg geluidloze elektrische bussen voor lijn 2.

Gemak instappen: bus 8,4

- ✦ Op dit moment waarderen klanten het instappemak in Utrecht al hoog. We hebben de ambitie dit hoge cijfer in 2014 handhaven, aangezien het nieuwe materieel net zo toegankelijk is als het materieel dat in 2013 in Utrecht rijdt en haltes in de toekomst meer en meer geschikt worden gemaakt voor een gelijkvloerse instap.

Informatie algemeen: bus 7,5 – tram 7,0

- ✦ Reisinformatie is een belangrijk verbeterpunt voor 2014 ten opzichte van de situatie in voorgaande jaren. We vinden dit een belangrijke basisvoorwaarde van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en hebben daarom ambitie voor een verbetering van het klantoordeel. Voor 2014 hopen we voor zowel bus als tram een stijging te realiseren door het gebruik van aansprekende en herkenbare vormen van reisinformatie. Eindbestemmingen van buslijnen geven we logisch en eenduidig weer, de busstations bij Utrecht Centraal worden duidelijk te onderscheiden met de aanduidingen Centrum- en Jaarbeurszijde en met het gebruik van kleuren en symbolen verduidelijken we de bestemmingen die onze bussen en trams aandoen.

Informatie bij vertragingen: bus 5,0 – tram 5,0

- ✦ Hoog scoren op momenten dat klanten geconfronteerd worden met een negatieve situatie is lastig. We verwachten niet dat het op korte termijn zal lukken om voldoende te scoren bij vertragingen. In 2012 ligt de waardering in Utrecht onder het landelijk gemiddelde. Wij vinden dat dit beter moet. Onze regionale organisatie is erop ingericht chauffeurs maximaal te faciliteren bij hun werkzaamheden. Verkeersleiders kennen de regio en zijn bereikbaar voor chauffeurs. De klantenservice zit in dezelfde ruimte, dus de lijnen zijn kort in de communicatie bij verstoringen. Dit draagt bij aan een verhoging van de waardering van de informatie bij verstoringen waarbij het gebruik van DRIS een belangrijke sleutel is om dit te realiseren.

Punctualiteit: bus 7,0 – tram 7,0

- ✦ We doen er alles aan om een betrouwbare dienstregeling te bieden. We hebben van verschillende lijnen de dienstregeling en de rijtijden voor 2014 tegen het licht gehouden en geoptimaliseerd. In Utrecht is de situatie op de weg en met name rond Utrecht Centraal echter sinds 2012 niet verbeterd. De kans op vertragingen is alleen maar toegenomen. We verwachten dat daardoor een hogere waardering van de punctualiteit voorlopig niet realistisch is. We streven in 2014 naar een continuering van de score uit 2012.

Reissnelheid: *bus 7,0 – tram 7,0*

- ✦ Zoals hierboven al vermeld, is de situatie in het centrum van Utrecht en rond het centraal station de laatste jaren verslechterd. Bussen moeten omrijden en staan vaker stil in het verkeer vanwege de congesties en de vele werkzaamheden. Met de sluiting van de Leidseveertunnel nemen de reistijden naar verwachting verder toe. De loopafstand naar de tramhalte op het Jaarbeursplein is toegenomen en de snelheid van veel belangrijke buslijnen daalt. Wij verwachten dit terug te zien in een lagere waardering van de reissnelheid ten opzichte van 2012.

Veiligheid rit: *bus 8,0 – tram 7,9*

- ✦ Onze ambitie in ons sociale veiligheidsplan is om de waardering tenminste gelijk te houden aan de score in 2012. Dit geldt ook voor de waardering op het specifieke vlak van veiligheid tijdens de rit. We zetten de ingeslagen weg in het beleid voort, waarmee we verwachten dat tenminste een gelijke waardering mogelijk moet zijn.

3 Marketing

Op het gebied van marketing verrichten wij in 2014 diverse acties. In dit hoofdstuk hebben wij de belangrijkste onderdelen van onze marketingaanpak op een rijtje gezet .

3.1 Kennen van de klant

Omdat het de start van een nieuwe concessie in een voor ons nieuwe regio is, staat 2014 in het teken van het beter leren kennen van onze Utrechtse klanten. Daarvoor ondernemen we de volgende acties:

- ✦ Reisgedrag in beeld brengen, door koppeling ICT-systemen. Belangrijke bronnen zijn ons nieuwe CRM-systeem dat de klantenservice onder andere gebruikt en het OV-chipkaartsysteem.
- ✦ Ontwikkelteams opzetten met stakeholders aan vraag- en aanbodkant. Met elkaar bespreken we hier de kansen voor verbetering van het regionale openbaar vervoer.

De kennis die we hiermee opdoen, zetten we in om een stijging van het OV-gebruik in de regio te realiseren. Met een aanbod dat specifiek is afgestemd op de wensen, neemt de tevredenheid toe. Bij samenwerking met bedrijven kan dit bijvoorbeeld oplossingen voor de woonwerkverkeerproblematiek bieden. In specifieke gevallen kunnen ook versterkingsritten extra opbrengsten genereren.

3.2 Eenvoudige communicatie

Openbaar vervoer is voor veel mensen, vooral voor degenen die er niet dagelijks gebruik van maken, niet altijd even vanzelfsprekend. Met eenvoudige, duidelijke communicatie streven wij naar het verlagen van de drempel om te kiezen voor het openbaar vervoer. Dit doen wij door:

- ✦ Reisinformatie door kleur- en symboolgebruik begrijpelijker en intuïtiever te maken.
- ✦ Digitaal gemak te bieden met een website met reisplanner en mobiele functies.
- ✦ Toegankelijke klantenservice en U-OV Servicepunt op Utrecht CS.
- ✦ Flexkiosken met reisinformatie en kiosk-artikelen op enkele drukke haltes te plaatsen.
- ✦ Chauffeurs en teamleiders bij te scholen.
- ✦ Geregeld af te stemmen met aangrenzende vervoerders.

3.3 Doelgerichte marketing

Met specifieke marketingacties brengen wij U-OV op diverse manieren bij verschillende groepen klanten in 2014 extra onder de aandacht. Dit doen wij aan de hand van de onderstaande activiteiten.

- ✦ **Introductie U-OV bij concessieovergang**
 - Diverse uitingen en nieuwsberichten tijdens implementatie.
 - Extra servicemedewerkers in eerste week december in Utrecht.
 - Extra ondersteuning bij introductie flexibele dienstregeling lijn 12.
- ✦ **Extra aandacht voor onze klanten bij verbouwing Utrecht Centraal**
 - Extra personeel bij U-OV servicepunt.
 - Extra servicemedewerkers op busstation rond de afsluiting van de Leidseveertunnel.
 - Meer aandacht bij ProRail en NS verkrijgen voor bewegwijzering naar het regionale OV..
- ✦ **Promotie Uithofnetwerk**
 - Uithofnet herkenbaarder uitlichten in de reisinformatie.
 - Gerichte marketing op Uithoflijnen, in samenwerking met het UMC, HU en de overige Uithofpartijen.
 - Overstapinformatie in treinen van NS op regionale knooppunten.
 - Bestemmingsmarketing regio Utrecht.
- ✦ **Voor recreatieve doelgroep: OV toegankelijker maken voor buitenlandse toeristen (met onder andere Engelstalige reisinformatie).**
- ✦ **Voor recreatieve doelgroep: Combikaartjes van het OV en toegang tot attracties en bezienswaardigheden aanbieden**
- ✦ **Voor de doelgroep forensen: reismogelijkheden naar Papendorp promoten.**
- ✦ **Gebiedsgerichte promotie: bestemmingsmarketing verrichten in een nog te bepalen wijk of kern in de regio Utrecht.**

4 Reisinformatie

Integrale toepassing bestemmingskleuren en -symbolen maakt de reisinformatie overzichtelijker en gemakkelijker herkenbaar. In de regio Utrecht onderscheiden we acht bestemmingsgebieden, die we aanduiden met elk een eigen kleur en symbool. We bieden in 2014 de verschillende vormen van reisinformatie aan, die we in dit hoofdstuk in het kort noemen.

4.1 Voorbereiding voorafgaand aan de reis

- ✦ **Op de website www.u-ov.info publiceren we statische reis- en prijsinformatie, actuele afwijkingen en een reisplanner over de hele reisketen.**
- ✦ **Lijnfolders, met dienstregelinginformatie en algemene uitleg over U-OV. Deze kunnen klanten ook op de website vinden en indien gewenst afdrukken; of afhalen bij het servicepunt op Utrecht Centraal.**

4.2 Onderweg bij de halte

- ✦ **Nieuwe haltebord en met gekleurde route-informatie per lijn.**

- ✦ Vertrekstaten per lijn, met gekleurde bestemmingsinformatie, gedetailleerde route-informatie en geplande vertrektijden op de halte.
- ✦ Haltes met een informatievitrine in deabri voorzien we tevens van een lijnnetkaart met de bestemmingskleuren en route-informatie, een omgevingsplattegrond en algemene informatie over U-OV.
- ✦ Voor de DRIS-panelen leveren we informatie in de juiste koppelvlakken aan bij GOVI, zodat de actuele vertrekken van de haltes juist getoond worden. Extra informatie over bijvoorbeeld verstoringen in de dienstregeling, plaatst onze RVL op de informatieregels van de DRIS-panelen.
- ✦ Op elke halte komt een QR-code, die linkt naar de mobiele website, waar de actuele vertrektijden van de betreffende halte te vinden zijn. Op termijn willen we hiermee de weinig gebruikte SMS-service vervangen.
- ✦ Op de voorzijde, zijkant en achterzijde van de bus toont het bestemmingsdisplay dezelfde lijn- en bestemmingsinformatie, kleur en symbool als de statische en dynamische reisinformatiemiddelen op de halte. De bestaande streekbussen worden hiervoor in de eerste helft van 2014 aangepast.

4.3 Onderweg in de bus en tram

- ✦ De chauffeur beschikt over alle middelen om het juiste reisadvies te geven. Tot zijn uitrusting behoort standaard een dienstregeling, routekaart, plattegronden van busstation en natuurlijk kan hij altijd contact met de verkeersleiding opnemen voor informatie over actuele tijden.
- ✦ Schermen in de bus tonen lijn- en bestemmingsinformatie voorzien van kleur en symbool, eerstvolgende haltes en aankomsttijden, overstapmogelijkheden en relevante informatie over afwijkingen in de exploitatie. We gaan er vanuit dat BRU ook de trams voorziet van deze schermen.
- ✦ Via de (mobiele) website, beschikt de klant over actuele informatie op zijn telefoon en kan hij direct contact opnemen met onze klantenservice. Op termijn kan de U-OV app hier ook een rol in gaan spelen.

5 Vervoerbewijzen en tarieven

Ons tarievenbeleid voor 2014 is gebaseerd op het uitgangspunt om de wijzigingen ten opzichte van 2013 zoveel mogelijk te beperken. Het merendeel van de kaartsoorten blijft ongewijzigd. Enkele weinig gebruikte kaarten nemen wij niet van de vorige vervoerders over in ons assortiment. Voor een aantal specifieke doelgroepen voegen we nieuwe vervoerbewijzen toe. Om elke doelgroep een passend vervoerbewijs te bieden, bestaat ons assortiment uit de de onderstaande kaartsoorten. Midden 2014 zullen wij starten met de introductie van het Gemaksabonnement waarmee, dit is uniek voor Nederland, je met een ov-chpkaart kan gaan reizen in de bus, tram en trein binnen de huidige concessie.

5.1 Voor klanten die af en toe of met enige regelmaat met U-OV reizen:

- ✦ *Reizen op saldo* (OV-chipkaart)
 - Vol tarief en Reductietarief (4 t/m 11 jaar en 65+)
- ✦ *U-OV Reiskaart* (papieren kaart)
 - Maximaal 2 zones, maximaal 4 zones en 5 of meer zones
- ✦ *Winkelkaartje* (papieren kaart, alleen te koop in de bus)
 - Maximaal 2 zones en maximaal 4 zones

- ✦ *Dagkaart Utrecht* (papieren kaart, te koop bij U-OV Servicepunt en klantenservice). De dagkaart is geldig in de zones 5000, 5010, 5111, 5120, 5914 en 5915.
 - Voor 1, 2, 3, 4 en 5 dagen
- ✦ *P+R-dagkaart* (papieren kaart, te koop in de automaten bij de Utrechtse P+R-terreinen). De kaart geldt als dagkaart voor maximaal 5 personen in de zones 5000, 5010, 5111, 5120, 5914 en 5915.
- ✦ *Groepskaart* voor incidentele klanten. Groepskaarten kunnen vooraf bij de klantenservice worden aangevraagd, tegen het tarief van reizen op saldo. Op de kaart staan de reisdatum en -tijd, in- en uitstaphalte en de groepsgrootte vermeld.

5.2 Voor klanten die regelmatig met U-OV reizen hebben we abonnementen:

- ✦ *Sterabonnement* (OV-chipkaart). De abonnementen zijn onder andere te koop bij het U-OV Servicepunt en de U-OV webshop en bovendien zijn de maandabonnementen verkrijgbaar bij de CCV-verkooppunten.
 - Maandabonnement, diverse geldigheidsgebieden
 - Vol tarief en Reductietarief (4 t/m 18 jaar en 65+)
 - Jaarabonnement, diverse geldigheidsgebieden
 - Vol tarief en Reductietarief(4 t/m 18 jaar en 65+)
- ✦ *U-OV kortingabonnement* (OV-chipkaart). Deze nieuwe abonnementen zijn te koop bij het U-OV Servicepunt en de U-OV webshop. De maandabonnementen zijn ook te koop bij de CCV-punten. U-OV Altijd voordeel is per maand te koop, de overige U-OV kortingabonnementen hebben een minimale looptijd van een jaar en zijn vervolgens maandelijks opzegbaar.
 - U-OV Altijd voordeel
 - U-OV Dal voordeel (voor 6:30; 9:00-16:00; na 18:30 uur)
 - U-OV Weekend vrij (vrijdag 18:30 tot maandag 4:00 uur)
 - U-OV Dal vrij
- ✦ *QB-pas* (papieren zichtkaart). Dit abonnement is de opvolger van de UB-pas voor de zakelijke markt in de regio Utrecht. De QB-pas is geldig van 1 januari t/m 31 december 2014 en voor bedrijven te koop via Mobility Managers.
- ✦ *U-OV Gemaksabonnement* (OV-chipkaart). Dit abonnement geeft recht op vrij reizen in de regio Utrecht of binnen een deel van de regio Utrecht, op alle bus en tramlijnen van U-OV en treinen van NS. De introductie van dit abonnement vindt in de loop van 2014 plaats, uiterlijk 30 juni.
- ✦ *Altijd korting* (OV-chipkaart). Dit landelijke kortingabonnement is te koop bij het U-OV Servicepunt, de U-OV webshop en de CCV-verkooppunten.
 - Maandabonnement en Jaarabonnement
- ✦ *OV-studentenkaart* (OV-chipkaart)
 - Weekkaart en Weekendkaart
- ✦ *OV-jaarkaart* (OV-chipkaart)

5.3 Voormalige kaarten beperkt geldig

- ✦ De huidige vervoerders hanteren in hun tariefassortiment enkele kaartsoorten die bij U-OV niet langer verkrijgbaar zullen zijn. Klanten die voor 8 december een abonnement gekocht hebben met een geldigheid na 8 december, blijven geldig tot en met de laatste reisdatum. Dit geldt voor de abonnementen: Connexxion Jaarabonnement, Connexxion Maandabonnement en Regio Vrij Provincie Utrecht.

5.4 Openbaar vervoer ritten waarop een afwijkend tarief geldt:

- ✦ *Nachtkaart* (papieren kaart). Deze kaarten zijn verkrijgbaar in de nachtbussen op lijn 441, 447, 452, 474, 477 en 495
 - Maximaal 2 zones, maximaal 4 zones en 5 of meer zones
- ✦ *Evenementenkaarten* (papieren kaart)
 - *Vrijmarktkaart*: Deze kaarten zijn te koop in de speciale nachtritten ten behoeve van de vrijmarkt op Koningsdag.
 - *Vredenburgkaart*: Op vertoon van het Vredenburg entreebewijs kunnen bezoekers op de dag van het concert gratis reizen met de U-OV bussen. Het entreeticket is vanaf drie uur voor aanvang van het concert geldig als vervoersbewijs. Bij concerten 's avonds is het geldig tot en met de laatste dienst van die dag, bij concerten 's middags is het geldig tot 4 uur na aanvangstijd van de voorstelling.

6 Materieel

Op het vlak van materieel komen er met de concessiewisseling aanzienlijke wijzigingen. Het volledige wagenpark van de stad Utrecht wordt vervangen door nieuw Euro VI-materieel. De vloot voor de streeklijnen nemen wij over van de huidige concessiehouder. In 2014 heeft de regio Utrecht daarmee de OV-concessie met het schoonste wagenpark van Nederland.

De vloot bestaat uit verschillende typen voertuigen. In 2014 rijdt U-OV met 37 voertuigen van 25 meter (dubbel geleed), 83 voertuigen van 18 meter (geleed), 201 voertuigen van 12 meter (standaard), 3 elektrische voertuigen van 10 meter, en 10 voertuigen voor 8 personen. Voor de tram operatie rijden we met 26 SIG tramstellen en 3 combinaties van de Weensetram.



7 Duurzaamheid & Leefbaarheid

Duurzaamheid en leefbaarheid zijn twee belangrijke speerpunten in de regio Utrecht. Wij leveren op verschillende manieren een bijdrage aan een verbetering van de luchtkwaliteit in de stad, de afname van uitstoot van broeikasgassen en dragen bij aan een verdere maatschappelijke participatie. In dit hoofdstuk besteden we in het kort aandacht aan onze speerpunten.

7.1 Schoner rijden

✦ Vermindering van uitstoot

- De Euro V-bussen gaan rijden op de schone dieselvrijstellende brandstof GTL. Deze schonere brandstof zorgt voor een aanmerkelijke reductie van de uitstoot van schadelijke stoffen.
- Daarnaast zijn de nieuwe Euro VI-bussen van Mercedes uitgerust met een zogeheten TopoDyn ZF Ecolife-versnellingsbak. Op basis van GPS-signalen treedt er een snelheids- en toerentalbegrenzer in werking. De bussen zijn ingesteld op de huidige kritische gebieden, welke voornamelijk geconcentreerd zijn rondom het centrum van Utrecht. Indien dit kritische gebied wijzigt, is in overleg de mogelijkheid om de instelling te wijzigen.

✦ Monitoring

- Zoals reeds aangegeven zullen wij gaan rijden met het schoonste wagenpark van Nederland. Om de verlaagde uitstoot van het wagenpark te monitoren, vragen wij Arcadis elk halfjaar om op basis van de informatie die uit het Fleetboard-systeem komt, een rapportage te maken over de uitstoot. De nadruk in deze rapportage zal liggen op de uitstootvermindering in Utrechtse straten met een kritische luchtkwaliteit.
- Wij rapporteren te resultaten van onze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid volgens de standaard van het GRI (Global Report Initiative).

✦ Rijstijlverbetering

- Een goede rijstijl is niet alleen klantvriendelijk, het vermindert ook de uitstoot van schadelijke stoffen. Alle chauffeurs krijgen daarom vanaf 2014 een training in het verbeteren van hun rijstijl. Hierin is een training niet voldoende. Wij zullen de chauffeurs blijven monitoren of hun rijstijl ook daadwerkelijk verbeterd is. Door het verbeteren van de rijstijl kunnen chauffeurs *greenfee's* verdienen. Met deze *greenfee's* kunnen zij sparen voor duurzame diensten en producten.

7.2 Social Return on Investment

Een van de activiteiten die wij uitvoeren als bus- en trambedrijf, is om de regio waarin wij opereren te betrekken bij ons bedrijf. Wij zien het als onze sociale plicht om iets terug te geven aan de maatschappij. Dit doen wij op verschillende manieren zoals hieronder beschreven.

✦ *Utrechts Centrum voor de Kunsten*

- In de huidige economische omstandigheden waarin overheden bezuinigen op culturele activiteiten voor basisscholen, is het van belang om scholen te ondersteunen door hen tegemoet te komen. In 2014 werken wij daarom samen met het Utrechts Centrum voor de Kunsten (UCK) om basisschoolkinderen uit Utrecht te vervoeren naar culturele uitstapjes. Dit biedt ook een kans om kinderen in een veilige omgeving kennis te laten maken met het openbaar vervoer. Tijdens de busrit van school naar het museum reist er een extra buschauffeur mee, die de kinderen uitleg geeft over het reizen met de bus. Tevens bekijken wij in 2014 samen met UCK hoe wij dit project kunnen uitbreiden naar de overige BRU-gemeenten.

✦ *Bureau Dagloon*

- Niet iedereen heeft evenveel kansen op de arbeidsmarkt. Hierin kan Qbuzz een rol van betekenis spelen door plek te bieden aan personen met een achterstand tot de arbeidsmarkt in de activiteiten die wij dagelijks uitvoeren. Zo zullen wij samenwerken met Bureau Dagloon bij het schoonhouden van de bussen. De medewerkers van Bureau Dagloon zullen samenwerken met de medewerkers van Qbuzz en op deze manier een stap zetten in het terugkeren op de arbeidsmarkt. Hierbij zal gestart worden in Utrecht. Een Quick Clean Team werkt na de ochtendspits en voor de middagspits op Utrecht Centraal om de bussen op te frissen. Hierbij kan gedacht worden aan het weghalen van kranten en overig vuil en het legen van prullenbakken.

✦ *Vrijwilligerswerk*

- Bij een ziekteverzuim lager dan 6%, stellen wij alle uren die niet verloren gaan aan verzuim beschikbaar voor vrijwilligerswerk tijdens werktijd. Chauffeurs vinden het vaak leuk om zich in te zetten voor andere activiteiten zoals het vervoeren van groepen voor excursies en het ondersteunen van evenementen. Op deze manier wordt het ziekteverzuim niet alleen een speerpunt van het management, maar ook van alle medewerkers en de maatschappij.

8 Sociale veiligheid

Ons beleid ten aanzien van sociale veiligheid is in nauwe samenwerking met BRU tot stand gekomen. In een maandelijks overleg bespreken we de actuele gang van zaken met BRU, waardoor de aanpak altijd up to date is. In dit hoofdstuk volgt een korte samenvatting van de hoofdpunten.

8.1 Huisregels U-OV

Het belangrijkste kenmerk van onze benadering van sociale veiligheid is een positieve toon, het benadrukken wat het gewenste gedrag is, in plaats van het negatieve, repressieve wijzen op verboden en overtredingen. Dit uit zich onder meer in onze vijf huisregels:

- ✦ Iedereen heeft een geldig vervoerbewijs.
- ✦ Met z'n allen houden we de bus netjes en schoon.
- ✦ Niemand zorgt voor overlast (gedrag, geluid, eten en drinken).
- ✦ We helpen elkaar als het nodig is.
- ✦ Uitchecken met de OV-chipkaart betekent uitstappen bij de volgende halte.

8.2 Beleid voortzetten in hele regio Utrecht en resultaten 2013 continueren

2014 is in onze veiligheidsorganisatie een overgangsjaar dat in het teken staat van integratie van de voormalige stad- en streekconcessie. Bij de vorige concessiehouders verschilden het beleid en de werkwijze van elkaar. We streven er naar het succesvolle beleid uit te breiden naar de hele regio Utrecht. Onze doelstellingen daarbij zijn:

- ✦ Het aantal incidenten in 2014 overstijgt het aantal incidenten van 2013 niet.
- ✦ Het percentage zwartrijders in de bus is maximaal 2% per kwartaal.
- ✦ Het percentage zwartrijders in de tram is maximaal 5% per kwartaal.

8.3 De uitgangspunten voor sociale veiligheid

De uitgangspunten van het beleid van sociale veiligheid zijn puntsgewijs de volgende:

- ✦ Onze medewerkers handelen vanuit gastheerschap, in en om de voertuigen. Dit komt terug in de houding, uitstraling, ook van de kleding en communicatie.
- ✦ Door middel van de-escalerend optreden maken we van niet-betalende klanten betalende klanten.
- ✦ Op tenminste 2% van alle ritten op stadslijnen vindt extra controle van vervoerbewijzen plaats. Op streeklijnen is de controle op minimaal 0,7% van de ritten en bij de tram controleren we tenminste 10% van de ritten om de doelstellingen t.a.v. zwart- en grijsrijden te behalen.
- ✦ Veilig werken en goede contacten onderhouden met de hulp(verlenings)diensten. Ook de BOA's uit de voormalige streekconcessie worden opgeleid volgens IncidentManagement (IM) en gecertificeerd volgens Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij verkeersincidenten (REVI). Met IM spreken onze BOA's en de hulpdiensten 'dezelfde taal' en werkt de hele keten professioneel samen.
- ✦ Samenwerking met stakeholders. Dit uit zich in een proactieve houding, die de onderstaande punten behelst.
 - Goede contacten onderhouden met gebiedsmanagers van de gemeenten, politie en veiligheidscoördinatoren in de regio.
 - Het geven van voorlichting op scholen.
 - Samenwerking met Bureau Halt.
 - Snel reageren op signalen uit het chauffeurskorps en de samenleving, dit verlaagt de kans op escalatie.

8.4 Verschillende functionarissen, verschillende taken

- ✦ Onze **BOA's** zijn breed inzetbaar. Zij zijn de ogen en oren op straat en het verlengstuk van de regionale verkeersleiding. Ze verzorgen mobiele ondersteuning, handelen incidenten professioneel af, zijn volwaardig gesprekspartner van hulpdiensten en spreken chauffeurs aan op afwijkend en ongewenst gedrag. Tevens ondersteunen zij controleurs bij hun werkzaamheden en lezen zij camerabeelden uit voertuigen uit bij incidenten en houden in de CameraToezichtRuimte (CTR) toezicht op alle tramhaltes en de busstations bij Utrecht CS.
- ✦ **Toezichthouders** hebben een combifunctie chauffeur/controleur en verrichten kaartcontrole. Met hun achtergrond als chauffeur, weten zij wat er leeft en speelt in de regio en kunnen zij vanuit beide vakgebieden een bijdrage aan de sociale veiligheid leveren.
- ✦ De **regionale verkeersleiding (RVL)** stuurt de mobiele ondersteuning en de medewerkers van Service & Veiligheid aan, met behulp van portofoons en cameratoezicht. Met behulp van camera's op de busstations Utrecht Centraal, zowel aan de Centrum- als aan de Jaarbeurszijde, heeft de verkeersleiding een duidelijk overzicht van de situatie op de weg.
- ✦ De BOA die dienstdoet als **cameratoezichtmedewerker**, verricht belangrijke assistentie aan de verkeersleiding. Dagdekkend wordt met behulp van camera's toezicht gehouden op de tramperrons. In het geval van veiligheidsincidenten op de busstations bij Utrecht Centraal wordt samengewerkt met de RVL.
- ✦ **Storingsmonteurs** zijn REVI-gecertificeerd en vervullen een volwaardige rol bij het verhelpen van storingen op de openbare weg.
- ✦ **Teamleiders** verzorgen de opvang van collega's na afloop van incidenten. Dit is maatwerk. Daarvoor zijn zij speciaal getraind en beheersen de juiste gesprekstechnieken. De teamleiders worden waar nodig ondersteund door de bedrijfsarts, het collegiaal opvangteam, professionele externe hulp en/of een instructeur die de collega begeleidt bij het hervatten van zijn of haar werkzaamheden.