

## Statenbrief

2006IME44  
Aan Provinciale Staten  
t.b.v statencommissie IME  
27 april 2006

Datum : 11 april 2006  
Uw Kenmerk : /  
Ons kenmerk : 2006WVV000651i  
Contactpersoon : G. Knegtel  
E-mail : gijs.knegtel@provincie-utrecht.nl  
Doorkiesnr. : 3531

Onderwerp: Plannen imagoverbetering ov en sociale veiligheid ov

In het kader van de informatievoorziening treft u hierbij de betreffende stukken aan.

1. Toelichting bij Statenbrief

### **Aanleiding**

Halverwege 2005 is er met de vervoerbedrijven BBA en Connexxion gesproken over verlenging van de concessies. Daarbij is afgesproken dat de vervoerbedrijven gezamenlijk een plan zouden gaan maken met maatregelen die de sociale veiligheid in het ov verbeteren. Ook is afgesproken dat de vervoerbedrijven een gezamenlijk plan maken met maatregelen die het imago van het ov moeten verbeteren. Stadsvervoer Nederland, het andere vervoerbedrijf wat in opdracht rijdt van de provincie Utrecht, is gevraagd ook mee te werken aan de gezamenlijke plannen. Hieraan wilden zij graag gehoor geven. De gezamenlijke aanpak van de vervoerbedrijven heeft uiteindelijk geresulteerd in het "Meerjarenplan verbetering imago openbaar vervoer 2006-2008" en het "Meerjarenplan sociale veiligheid openbaar vervoer 2006-2008" dat door de provincie is opgesteld met input van de vervoerbedrijven.

### **Achtergrond/eerdere besluiten**

- 23 juni 2003: GS besluiten in te stemmen met de inhoud van het Meerjarenplan sociale veiligheid.
- 15 maart 2005: GS-besluit BDU.
- 28 juni 2005: GS-besluit tot het vaststellen van het UMP 2006-2010 (hierin is het BDU-bestedingsplan opgenomen)

### **Vervolgprocedure/voortgang**

De vervoerbedrijven zullen de in de plannen genoemde maatregelen uitvoeren in de jaren 2006 t/m 2008 (looptijd huidige concessies).

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

De voorzitter, mr B. Staal  
De secretaris, drs. H.H. Sietsma

# Toelichting

## Beoogd effect

Vervoerbedrijven werken samen aan de verbetering van de sociale veiligheid in het ov en aan het verbeteren van het imago van het ov. In de plannen zijn hiervoor acties benoemd die plaats zullen vinden in 2006 t/m 2008. Hiermee wordt een veiliger openbaar vervoer beoogd en worden de kwaliteiten van het ov onder het voetlicht gebracht zodat (net) niet reizigers meer oog krijgen voor het ov waardoor het ov-gebruik zal stijgen.

## Inhoud plannen

### 1. Meerjarenplan sociale veiligheid openbaar vervoer

Het is eigenlijk best goed gesteld met de veiligheid van het ov in de provinciale concessies. De klant waardeert de veiligheid in het voertuig met gemiddeld een 8 en de veiligheid op de halte met een 7,7. Er zijn in 2005 139 incidenten in het ov gemeld tegenover 163 in 2004 en dit tegenover een aantal reizigers van 13,8 miljoen per jaar. Het percentage zwartrijders is gemiddeld slechts 2%.

Toch streven de vervoerbedrijven naar een nóg veiliger ov. Hiertoe zijn een aantal maatregelen opgenomen in het plan. Daarbij ligt de nadruk op menselijk toezicht in de bus. Kaartcontrole en verstrekken van informatie zijn daarbij belangrijke aspecten. Alle vervoerbedrijven zetten toezichthouders in op de bussen in de eigen concessies. Ook is er veel aandacht voor opleidingen voor chauffeurs, zoals omgaan met lastige klanten en opleidingen tot BOA (buitengewoon opsporingsambtenaar) voor toezichthoudend personeel. Ook is er aandacht voor schone bussen. Schades worden zo snel mogelijk hersteld zodat er in de bus geen gevoel van onbehagen kan ontstaan bij reizigers. Stadsvervoer Nederland zal ook twee bussen van camera's gaan voorzien om in te zetten op "risicolijnen".

De vervoerders hebben ook een aantal gezamenlijke activiteiten ontwikkeld. Allereerst willen de vervoerders samen met de provincie knelpunten met betrekking tot onveiligheid bij bushaltes gaan oplossen. Verder zullen er acties plaatsvinden om het grijsrijden (te weinig betalen voor een rit) in alle concessies terug te dringen. Zo ook een actie op het niet tijdig verlengen van abonnementen. Tevens willen de vervoerders gezamenlijk scholen bezoeken om tijdens ouderdagen ouders te benaderen over het belang van veiligheid in de bus en het aanspreken op ontoelaatbaar gedrag van kinderen in de bus. Ook zullen de vervoerders gezamenlijk protocollen gaan ontwikkelen over wat te doen bij (dreiging tot) terreur en grote calamiteiten. Er wordt per vervoerbedrijf een coördinator aangesteld die trainingen en een cursus gaat volgen. Tot slot zullen in alle provinciale concessies rit uitrijkaarten worden gehanteerd. Hiermee worden reizigers die betrapt worden op zwartrijden in staat gesteld alsnog tegen een verhoogd tarief de rit te betalen, in plaats van een boete en eventuele aanhouding. Dit werkt duidelijk agressieverminderend.

### 2. Meerjarenplan verbetering imago openbaar vervoer 2006-2008

De vervoerbedrijven hebben conform de aanpak van de veiligheid ook gezamenlijk onderzocht op welke manier ze het imago van het openbaar vervoer kunnen verbeteren. Als provincie is daarvoor subsidie beschikbaar gesteld om vervoerders te stimuleren meer te communiceren over de voordelen van het reizen met het ov zodat burgers een beter beeld krijgen van de mogelijkheden en de goede kanten van het ov.

Daartoe zijn een aantal maatregelen opgenomen in het plan. Hierbij ligt de nadruk op het samen met de vervoerders werken aan een beter imago.

Allereerst gaan de vervoerders een gezamenlijk huis aan huis blad uitgeven: De Buswijzer. Dit wordt dus verspreid onder alle huishoudens in de provinciale concessies (zonder sticker op de brievenbus). In de Buswijzer wordt vooral de niet ov reiziger geïnformeerd over de mogelijkheden en de sterke punten van het ov. Er staat bijvoorbeeld in welke reismogelijkheden er vanuit een gemeente zijn en wat de reistijd is naar een grote omliggende kern. Ook zal de provincie in de Buswijzer communiceren over (wegen)projecten die worden uitgevoerd om het ov te verbeteren. Het blijft echter een communicatiemiddel van de vervoerders. De Buswijzer zal twee maal per jaar worden uitgegeven.

Gekoppeld aan de buswijzer zal er een imago-onderzoek plaatsvinden. Daarbij zal onderzocht worden hoe de reizigers denken over het ov. Tot slot zullen de vervoerbedrijven gezamenlijk de informatievoorziening bij

bushaltes gaan verbeteren. Conform de aanpak in het BRU gebied zullen de bushokjes van een informatiekast worden voorzien met daarin: de vertrektijden van de bus, een omgevingsplattegrond, een lijnnetkaart en informatienummers.

Ook zullen de vervoerders voor hun eigen concessies gaan adverteren in huis aan huis kranten en specifiek in een aantal kernen aanvullende imagocampagnes voeren. De BBA wil chauffeurs gaan voorzien van een ISO-certificering, zodat de dienstverlening richting klant nog beter wordt en de klant ook weet dat hij/zij een klantvriendelijke chauffeur in de bus zal aantreffen.

### **Financiën**

In het BDU bestedingsplan dat op 28 juni 2005 is vastgesteld door GS zijn de volgende posten opgenomen:

Uitgave sociale veiligheid ov: € 266.000,- per jaar (t/m 2009);

Marketingkosten ov: € 400.000,- per jaar (t/m 2009).

Deze gelden zijn als subsidie beschikbaar voor vervoerbedrijven. Voorwaarde om aanmerking te komen voor subsidie is (zo is in de concessievoorschriften geregeld) dat de vervoerders gezamenlijke plannen ontwikkelen. Met de huidige plannen kunnen de vervoerbedrijven t/m 2008 subsidie aanvragen bij de provincie. Dit is namelijk de looptijd van de huidige concessies. De subsidie voor de vervoerbedrijven is gemaximeerd op bovenstaande bedragen. De subsidie wordt samen met de maandelijks voorschotten voor de ov-exploitatie aan de vervoerders uitgekeerd. Voor controle op de bestedingen is een accountantsverklaring van vervoerders vereist waarin de bestedingen voor sociale veiligheid en imagoverbetering moeten worden gespecificeerd.

De totale uitgaven van de vervoerbedrijven voor sociale veiligheid bedragen voor 2006 € 576.269,-. Van dit bedrag wordt € 322.803,- gedekt met subsidie van de provincie Utrecht. Dit bedrag is hoger dan de subsidie van € 266.000,- die beschikbaar is voor 2006. Dit komt omdat vervoerbedrijven de subsidie voor 2005 niet geheel benut hadden. Het restant van 2005 wordt nu ingezet om deels de maatregelen voor 2006 mee te bekostigen. Door de vervoerbedrijven wordt zelf € 264.341,- geïnvesteerd.

De totale uitgaven van de vervoerbedrijven voor imagoverbetering bedragen voor 2006 € 398.280,-. Deze kosten worden volledig gesubsidieerd door de provincie Utrecht. De vervoerbedrijven zullen later dit jaar zelf nog fors investeren om de uniforme halteinformatie bij bushaltes te bekostigen. Het bedrag van de eigen investeringen van de vervoerders is nu dus nog niet bekend.

### **Juridisch**

Het risico van ongeoorloofde Staatssteun is uitvoerig onderzocht door juristen van de dienst WVV. De mogelijkheid voor vervoerbedrijven tot het verkrijgen van subsidie is vastgelegd in de concessievoorschriften. Hierin staat aan welke voorwaarden het vervoerbedrijf moet voldoen om aanspraak te kunnen maken op de subsidie. Tevens is de subsidie gemaximeerd in de concessievoorschriften. De maatregelen waarvoor subsidie kan worden verkregen dienen een algemeen belang (daarom is er bijv. alleen subsidie beschikbaar voor imagoverbeterende maatregelen en niet voor marketingmaatregelen) en bezorgen het vervoerbedrijf geen betere concurrentiepositie. Er is dus geen sprake van ongeoorloofde Staatssteun.