

Jaarverslag 2021 Openbaar Vervoer Provincie Noord-Holland



Samenvatting – infographic



OPENBAAR VERVOER 2021

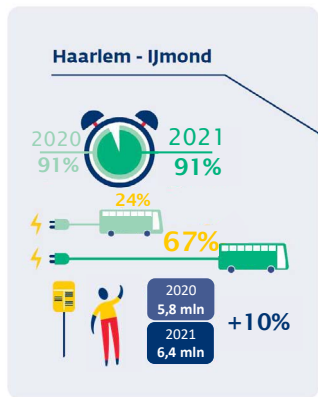
Provincie Noord-Holland

Onze rol:
De provincie is opdrachtgever voor het openbaar vervoer (bus).

Van A naar B
De provincie zorgt dat Noord-Holland bereikbaar is

Routeplanning
De provincie bepaalt samen met vervoerder waar de bussen rijden

Financiële rol
De provincie betaalt een deel van elke busrit



Ontwerp & illustratie: Hjalmar Haagsman 2021

Inhoud

Dataverantwoording/Disclaimer

Alle cijfers in dit jaarverslag zijn volgens opgave van de concessiehouder, tenzij anders aangegeven. In alle zorgvuldigheid zijn deze cijfers samengebracht in dit jaarverslag. Aan deze publicatie kunnen geen rechten ontleend worden. Druk- en zetfouten voorbehouden. De jaarverslagen worden opgesteld op basis van de dan bekende cijfers. Cijfers uit voorgaande jaren kunnen beperkt afwijken van eerdere jaarverslagen als gevolg van correcties of bijstellingen. De meest recente rapportages met cijfers zijn dan leidend.

Voorwoord



Hierbij bied ik u het “Jaarverslag 2021 – Openbaar Vervoer provincie Noord-Holland” aan. Net als andere jaren zal in dit jaarverslag worden ingegaan op het aanbod en de kwaliteit van het openbaar vervoer dat in 2021 in opdracht van de provincie Noord-Holland reed.

Reizen tijdens de pandemie

In het jaar 2021 stond het leven voor een groot deel in het teken van de coronapandemie en voor het openbaar vervoer was dat niet anders. Met horten en stoten ging de maatschappij soms een stukje verder open, met steeds verschillende, passende maatregelen om dit veilig te doen. Deze maatregelen en het meer omarmde concept van digitaal thuiswerken hebben een stevige invloed gehad op het gebruik van het openbaar vervoer in 2021. Hoewel er elke maand meer instappers waren dan in dezelfde (corona-)maand in 2020, bleef het gebruik van het openbaar vervoer steken op 69% van de instappers van het jaar 2019.

Om ervoor te zorgen dat mensen met een vitaal beroep, of mensen die om een andere reden genoodzaakt waren om te reizen, het openbaar vervoer konden blijven gebruiken, heeft het Rijk ook voor 2021 besloten dat de vervoerders op een aangepaste dienstregeling door zou moeten rijden. De verliezen die door het relatief grote aanbod tegenover de kleine vraag ontstonden werden vervolgens grotendeels opgevangen worden door de inzet van de volledige provinciale exploitatiebijdrage en door de Beschikbaarheidsvergoeding Openbaar Vervoer van het Rijk.

Hoewel het aantal reizigers in de concessies nog altijd relatief laag was, werd de kwaliteit van het openbaar vervoer goed gewaardeerd. Uit de OV-Klantenbarometer van het CROW bleek de provincie met een gemiddeld cijfer van 8,13 de op één na hoogst gewaardeerde ov-autoriteit; een stijging van 0,4 punt ten opzichte van 2019. Daar mogen wij trots op zijn.

Nieuwe concessie Gooi en Vechtstreek

Halverwege het jaar is de nieuwe concessie voor Gooi en Vechtstreek ingegaan met opnieuw Connexxion/Transdev als vervoerder. Een rare periode om in te starten, maar met mooie vooruitzichten. Een rare periode om in te starten. In deze concessie nieuwe kunnen wij uitkijken naar het feit dat dit de eerste zal zijn die volledig zero-emissie gereden wordt. Daarnaast was de concessie vanaf het eind van het jaar een pilotgebied voor het in- en uitchecken met de bankpas in het openbaar vervoer. Als eersten konden reizigers (zonder abonnement) in Gooi en Vechtstreek gebruik maken van deze nieuwe techniek. Een mooie ontwikkeling, die hopelijk het gebruik van het openbaar vervoer nog laagdrempeliger maakt. In 2022 wordt deze manier van betalen ook mogelijk in de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord.

Vooruitblik

Het afgelopen jaar hebben wij een klein herstel van de openbaar vervoersector gezien, maar wij zitten nog niet op het niveau van voor de pandemie. Dit herstel zal waarschijnlijk lang duren en de effecten van de nieuwe manier van werken moeten ook nog uitkristalliseren. Het is daarom belangrijk dat wij aandacht blijven houden voor een gezond openbaar vervoer en naar een duurzaam nieuw evenwicht zien te komen. Het transitieplan dat de provincie met Connexxion/Transdev ontwikkelt en tot uitvoering brengt moet hieraan bijdragen.

Na opnieuw een bewogen jaar in het openbaar vervoer is mijn waardering voor de inzet van alle medewerkers in de OV-sector en onze vervoerder Connexxion/Transdev zo mogelijk nog groter geworden. Dankzij hen is het gelukt om het openbaar vervoer draaiend te houden en op een kwalitatief hoog niveau aan te kunnen bieden aan reizigers die dit nodig hadden. Samen met de vervoerder, met gemeenten, belangenorganisaties en andere opdrachtgevers voor het openbaar vervoer blijven we hard werken aan herstel van de OV-sector en de verbetering van de bereikbaarheid van de provincie.

7 Kerncijfers 2021



Samenvatting – kerncijfers 2021

Gebruik van het Openbaar Vervoer in Noord-Holland

Aantal reizigerskilometers (x miljoen): reguliere buslijnen + buurtbussen (op basis van: OV chip, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	43,9	68,5	64,9
2020	23,3	37,2	33,4
2021	24,1 (+3,4%)	40,5 (+8,9%)	34,7 (+7,5%)

Bron: Connexxion/Transdev

Vertrekpunctualiteit

Percentage bussen op tijd: vertrekpunctualiteit -60 seconden tot 180 seconden			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	90,2%	90,8%	89,8%
2020	90,7%	90,9%	94,4%
2021	89,7%	91,3%	93,9%

Bron: Connexxion/Transdev

Rituitval

Percentage rituitval in dienstregelingsuren (norm=max 0,2%)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0,19%	0,39%	0,10%
2020	0,15%	0,34%	0,14%
2021	0,24%	0,27%	0,17%

Bron: Connexxion/Transdev/MIPOV

Reizigerstevredenheid

Aantal klachten			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	784	1.681	2.218
2020	475	1.437	1.334
2021	236 (-50,3%)	764 (-46,8%)	574 (-57,0%)

Bron: Connexxion/Transdev/MIPOV

Sociale veiligheid

Aantal incidenten/calamiteiten sociale veiligheid gemeld door chauffeur			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177	434	240
2020	131	387	183
2021	96 (-26,7%)	333 (-14,0%)	198 (+8,2%)

Bron: Connexxion/Transdev

Zero Emissie

Aandeel elektrische bussen (percentage van totaal)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	15,1%	39,3%
2020	0%	73%	69%
2021	0%	73%	69%

Bron: Connexxion/Transdev

Aandeel elektrische dienstregelingskilometers (percentage van totaal)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	7%	15,4%
2020	0%	23,7%	52,3%
2021	0%	66,6%	57,3%

Bron: Connexxion/Transdev

Financiën

Exploitatiebijdrage* (miljoen €)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	11,2	15,9	19,5
2020	10,6	15	17
2021	10,8 (+1,9%)	15,8 (+5,3%)	19,0 (+11,8%)

* Dit gaat om dat deel van de exploitatiebijdrage dat gebaseerd is op het aantal gereden dienstregelingsuren vermenigvuldigd met het tarief per DRU.

Bron: PNH

Reizigersopbrengsten (miljoen €)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	8,7	20,7	13,9
2020	5,8	14,7	10,0
2021	5,1 (-12,1%)	14,0 (-4,8%)	8,9 (-11,0%)

Bron: Connexxion/Transdev

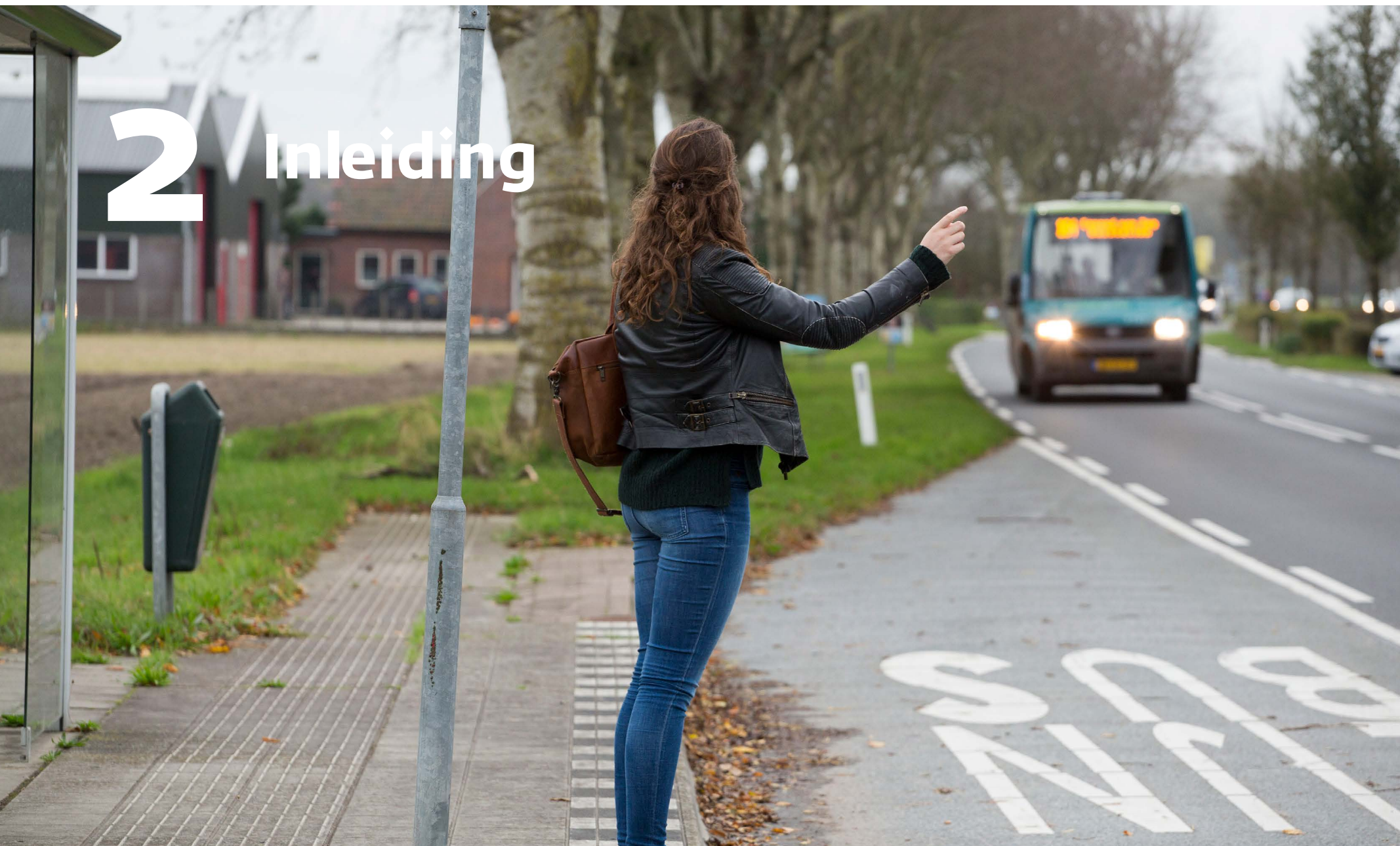
Aantal gereden dienstregelingsuren (DRU's)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	189.397	338.044	323.540
2020	175.783	315.397	280.089
2021	177.593 (+1,0%)	320.739 (+1,7%)	301.642 (+7,7%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal geplande dienstregelingsuren (DRU's) (Percentage gereden DRU's ten opzichte van geplande DRU's)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2020	188.828 (-6,9%)	337.082 (-6,4%)	318.840 (-12,2%)
2021	183.269 (-3,1%)	342.659 (-6,4%)	319.439 (-5,6%)

Bron: Connexxion/Transdev

2 Inleiding



2 Inleiding

De rol van de provincie in het openbaar vervoer

De provincie is verantwoordelijk voor het verlenen en beheren van concessies aan vervoerbedrijven die het openbaar vervoer moeten verzorgen in de provincie. In deze concessies zijn kwaliteits- en prestatieafspraken vastgelegd waar de vervoerder zich aan moet houden. Dit is een wettelijke verplichting ([Wet personenvervoer 2000](#)), waarvoor de provincie geld krijgt van het Rijk. De provincie Noord-Holland is opdrachtgever voor het openbaar vervoer in drie gebieden in de provincie: Noord-Holland Noord, Haarlem-IJmond en Gooi en Vechtstreek. Voor het openbaar vervoer in Amsterdam en de regio's Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek-Waterland is niet de provincie, maar de Vervoerregio Amsterdam verantwoordelijk (zie voor meer informatie <http://www.vervoerregio.nl>).

Wat is een concessie?

Wettelijk is bepaald dat het stads- en streekvervoer alleen verricht kan worden door vervoerders aan wie toestemming (een concessie) is verleend. Een concessie geeft aan een vervoerder het alleenrecht om onder voorwaarden het openbaar vervoer te verzorgen in een bepaald gebied voor een bepaalde tijd. De vervoerder exploiteert het openbaar vervoer in dat gebied en is verantwoordelijk voor de aanschaf, het beheer en het onderhoud van de bussen. De provincie is concessieverlener en verleent dit exclusieve recht aan de vervoerder. Als opdrachtgever stelt de provincie eisen aan de vervoerder. De provincie betaalt de vervoerder vervolgens jaarlijks een exploitatiebijdrage voor de uitvoering van het busvervoer.

Hoe kiezen we een vervoerder?

De provincie verleent een concessie na een [Europese aanbesteding](#). Via deze openbare aanbesteding wordt bepaald welk vervoerbedrijf het regionale openbaar vervoer verzorgt. Het bedrijf dat het beste vervoer en de beste dienstverlening biedt voor de beschikbare financiële middelen mag het regionale vervoer verzorgen. Het vervoerbedrijf krijgt via de aanbesteding een concessie voor een bepaalde regio en heeft dan in een bepaalde periode het alleenrecht om het openbaar vervoer te verzorgen.

Hoe ziet het financiële plaatje er uit?

Om in Nederland openbaar vervoer aan te kunnen bieden krijgen vervoerbedrijven jaarlijks een bijdrage van de concessieverlener in de vorm van een subsidie. Deze subsidie noemen we een exploitatiebijdrage. De exploitatiebijdrage voor de Noord-Hollandse concessies wordt grotendeels gebaseerd op het aantal gereden dienstregelingssuren (DRU's). De exploitatiebijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd conform de landelijk vastgestelde indexering de 'Landelijke Bijdrage Index' (zie verder www.dova.nu), op basis van de brandstof- of energiekosten. De vervoerder ontvangt – naast de exploitatiebijdrage vanuit de provincie – inkomsten uit de reizigersopbrengsten. Voor toekomstbestendig openbaar vervoer is het belangrijk dat de reizigersopbrengsten in een redelijke verhouding staan tot de bijdrage van de overheid. Deze verhouding staat binnen het openbaar vervoer bekend als 'de kostendekkingsgraad'. Hoe hoger de kostendekkingsgraad, des te meer de kosten van het openbaar vervoer gedekt worden door de opbrengsten die uit het reizigersgebruik afkomstig zijn. (Voor de financiële bijdrage gedurende de coronapandemie, zie hoofdstuk 3 en hoofdstuk 7).

Hoe zorgen we dat de kwaliteit van het openbaar vervoer goed is?

[Connexxion/Transdev](#) is op dit moment de vervoerder in alle drie de provinciale concessiegebieden.

De provincie controleert regelmatig of de vervoerder zich houdt aan de beloftes en afspraken in de afgesloten contracten. De provincie en de vervoerder zien er in samenspraak op toe dat de geboden diensten goed en aantrekkelijk zijn voor reizigers om te gebruiken en tevreden over te zijn. Net als in 2020 doen wij dit mede door middel van de inzet van zogeheten 'mystery guests'. Mystery guests zijn reizigers die in opdracht van een adviesbureau onherkenbaar de kwaliteit van het openbaar vervoer op circa 80 aspecten beoordelen. De aspecten die beoordeeld worden komen voort uit de programma's van eisen van de drie concessies. Daarnaast zijn enkele aanvullende aspecten toegevoegd om wegbeheerders te voeden met actuele informatie. Elk kwartaal worden de concessiebeheerders en de concessiehouders op de hoogte gesteld van de resultaten. Vervolgens worden concessiehouders en wegbeheerders gevraagd actie te ondernemen op tekortkomingen, defecten en storingen.

Verder worden er bij elke busrit gegevens verzameld over bijvoorbeeld aankomst- en vertrektijden en bezettingsgraad van de bus. Deze gegevens worden achteraf geanalyseerd om zowel het reiscomfort voor reizigers te verbeteren als de bussen efficiënter in te kunnen zetten. Dit is inzichtelijk voor de concessiebeheerders via het Modelinformatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV). Naast de vervoerder zijn belangrijke samenwerkingspartners van de provincie andere opdrachtgevers voor het openbaar vervoer, de Vervoerregio Amsterdam, de gemeenten, belangenorganisaties, buurtbusverenigingen en, uiteraard, de reizigers via de reizigersorganisatie ([ROCOV](#)).

Meer weten over het OV en de werking van OV-concessies?

[CROW publicatie: OV voor Statenleden](#)

3 Het OV en de coronapandemie



3 Het OV en de coronapandemie

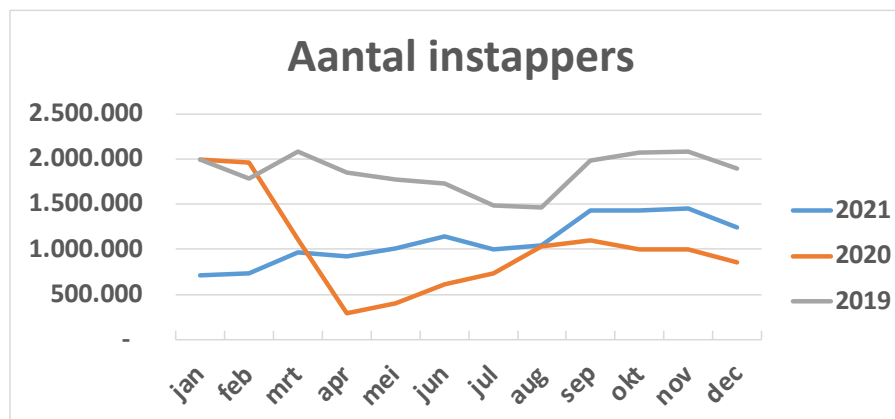


In het jaar 2021 was het leven met de coronapandemie niet nieuw meer. Gedurende het jaar werden maatregelen opgeschaald en verlicht waardoor het gebruik van het openbaar vervoer, op een lager niveau dan wij gewend zijn, sterk schommelde. Lockdowns mét avondklok, zonder avondklok, de mogelijkheid om naar school, winkels, of naar musea te gaan, verschillende adviezen over de mate van thuiswerken: het had allemaal invloed op onze mobiliteitsbewegingen. Dankzij het besluit van het kabinet om zoveel mogelijk de dienstregeling te blijven rijden als voor de pandemie, konden mensen met een vitaal beroep of mensen die om een andere reden genoodzaakt waren om te reizen, het openbaar vervoer altijd blijven gebruiken. De dienstregeling is daarom vanaf 3 januari 2021 op ongeveer 95% van de reguliere dienstregeling gehouden, ondanks de wisselende adviezen over thuiswerken en reizen met het openbaar vervoer. De beschikbare capaciteit was in het algemeen ruim voldoende om de reizigersvraag op te vangen. Gedurende het jaar is het altijd verplicht geweest om een mondkapje te dragen in het openbaar vervoer, terwijl het houden van 1,5 meter afstand in het najaar tijdelijk niet meer nodig was. Dit keerde in november weer terug.

Gevolgen voor gebruik van het OV: aantal instappers

Dat er een relatief hoge dienstverlening werd gedraaid, betekende dat er makkelijker afstand gehouden kon worden in het openbaar vervoer. De hoeveelheid reizigers bleef echter op een laag niveau. In grafiek 1 is te zien dat het aantal instappers (op basis van incheckgegevens) in 2021 vrijwel altijd hoger lag dan in dezelfde maanden dat de pandemie speelde in 2020 (vanaf maart). Duidelijk is ook dat er nog steeds een groot verschil in het ov-gebruik zit ten opzichte van het 'normale' jaar 2019. In de eerste maanden van 2021 steeg het gebruik licht, waarna er vanaf ongeveer de maand juni weer de trend van het gebruik in 2019 zichtbaar wordt, zij het op een aanzienlijk lager niveau (gemiddeld 69% van 2019).

Grafiek 1. Aantal instappers per maand in de drie concessies van de provincie Noord-Holland (Bron: MIPOV)



Het openbaar vervoer wordt sinds de start van de coronaperiode ook relatief minder vaak gebruikt als vervoerwijze, ten opzichte van andere modaliteiten. Sinds 2020 is het aandeel van het aantal gereisde kilometers per manier van reizen gedaald voor het openbaar vervoer. Daartegenover staat een groei in autogebruik en het gebruik van actieve mobiliteit als fietsen en lopen. Mogelijk werden deze manieren van reizen gezien als veiligere opties als het gaat om besmettingsgevaar.

Aandeel per vervoerwijze in totale vervoerprestatie van personen van 6 jaar of ouder				
Jaar	Auto	OV	Fietsen/lopen	Overig
2018	63%	19%	12%	7%
2019	61%	19%	12%	8%
2020	64%	12%	17%	8%
2021	66%	11%	17%	6%

Bron: CBS, ODin (2018-2021)

Gevolgen voor de kosten

Door het beperkt aantal reizigers dat gebruik maakte van de bus in 2021, waren de concessies sterk verlieslatend. De Rijksoverheid (Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat) heeft in het NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad) afspraken gemaakt met de vervoerders en decentrale overheden over de compensatie van gemiste reizigersopbrengsten en de vergoeding van alle voorzieningen en/of maatregelen die nodig zijn om het openbaar vervoer veilig en verantwoord uit te voeren. Om in aanmerking te komen voor deze Beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) werden vervoerders geacht om hun dienstregeling op 95% van het reguliere aanbod te draaien. De BVOV 2021 werd vervolgens gebaseerd op een omvang van 93% dan wel 95% van de daadwerkelijke kosten op de resultatenrekening van 2019 (op prijspeil 2021) minus de opbrengsten in 2021. Op deze wijze werden verliezen voor de vervoerders gecompenseerd.

Meer weten over de regeling? Kijk dan op: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0045164/2021-05-27>

Terugkeer buurtbussen

Vanaf maart van 2021 begonnen de buurtbussen weer te rijden, nadat zij gedurende het eerdere deel van de coronapandemie tijdelijk op non-actief kwamen te staan. Dit om de vrijwillige chauffeurs te beschermen, die vaak een hoge leeftijd hebben en zich daardoor in een risicogroep van het coronavirus bevonden. Als alternatief werd de Buurtbustaxi aangeboden om op aanvraag tussen de haltes van de buurtbussen te rijden, voor een vast bedrag van vier euro per rit. Dit systeem werd vanaf maart 2021 opgeheven, omdat alle buurtbussen uitgerust waren om veilig te kunnen reizen door het plaatsen van betere ventilatie en kuchschermen.

4 Aanbod van openbaar vervoer





Bron: Connexion (2021, bewerkt)

4 Aanbod van openbaar vervoer

In de provincie Noord-Holland moet men overal kunnen komen. Daarom zijn in 2021 alle verbindingen op een hoogstaand niveau blijvend aangeboden, ook op momenten dat de vraag werd gedrukt door de op dat moment vigerende coronamaatregelen. Personen met cruciale beroepen of die om andere redenen genoodzaakt zijn het openbaar vervoer te gebruiken bleven op deze manier altijd bediend.

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van het openbaar vervoer zoals dat in Noord-Holland wordt aangeboden. In hoofdstuk 5 zal er meer worden ingezoomd op het gebruik van dit vervoeraanbod.

Verschillende vormen van openbaar vervoer

In de provincie Noord-Holland worden de volgende vormen van openbaar vervoer aangeboden:

- stads- en streeklijnen
- spitslijnen
- scholierenlijnen
- R-net lijnen/ Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV)
- nachtlijnen
- buurtbussen
- flexlijnen

Spreiding openbaar vervoer

Op de afbeelding hiernaast zijn de verschillende buslijnen in de provincie Noord-Holland aangegeven, voor de gebieden Gooi en Vechtstreek, Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord. De originele lijnennetkaarten zijn te vinden op de [site van Connexion](#).

5 Gebruik van openbaar vervoer



5 Gebruik van openbaar vervoer

Net als het jaar 2020, bleven de reizigersaantallen vanwege de overheidsadviezen ook in 2021 op een aanzienlijk lager niveau dan in 2019. Er is wel een kleine stijging ten opzichte van het vorige jaar, dat te zien is in de verschillende graadmeters voor het gebruik van het OV: het aantal reizigerskilometers, het aantal instappers en de reizigersgroei. Vanaf maart 2021 reden ook de buurtbussen weer in Noord-Holland Noord en Haarlem -IJmond en konden zo de mobiliteit vergroten op de plekken waar aanvulling op het regulier busvervoer gewenst is.

Aantal reizigerskilometers (x miljoen): reguliere buslijnen + buurtbussen (op basis van: OV chip, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	43,9	68,5	64,9
2020	23,3	37,2	33,4
2021	24,1 (+3,4%)	40,5 (+8,9%)	34,7 (+7,5%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal instappers reguliere lijnen (miljoen) (op basis van: OV chip, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	4,4	10,9	7,1
2020	2,4	5,8	3,7
2021	2,4	6,4 (+10,3%)	4,1 (+10,8%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal instappers buurtbussen (op basis van: OV chip, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	-	17.873	278.086
2020*	-	2.520	65.083
2020**	-	28	2.458
2021	-	5.447 (+113,8%)	108.125 (+60,1%)

* door Corona reden de buurtbussen in 2020 alleen in januari, februari en de eerste helft van maart

** instappers Buurtbustaxi week 36 t/m 53 opgeteld voor Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord. De buurtbustaxi is in 2020 tijdelijk ingezet ter vervanging van de buurtbussen die in verband met Corona niet reden.

Bron: Connexxion/Transdev

Jaartal	Aantal instappers Texelhopper, incl. lijn 28
2019	379.425
2020	198.102
2021	254.243 (+28,3%)

Bron: Connexxion/Transdev

Jaartal	Aantal instappers Texelhopper, excl. lijn 28
2019	110.555
2020	76.326
2021	92.287 (+20,9%)

Bron: Connexxion/Transdev

Jaartal	Aantal instappers Overall Flex
2019	8.597
2020	6.106
2021	7.186 (+17,7%)

Bron: Connexxion/Transdev

Reizigersgroei 2020 – 2021 (miljoen) (op basis van: OV chipkaart, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)						
Gooi en Vechtstreek	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2020	2021	Groei/daling	2020	2021	Groei/daling
Reguliere lijnen	23,3	24,1	+3,4%	2,4	2,4	+3,2%
Totaal	23,3	24,1	+3,4%	2,4	2,4	+3,2%
Haarlem-IJmond	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2020	2021	Groei/daling	2020	2021	Groei/daling
Reguliere lijnen	37,2	40,4	+8,6%	5,8	6,4	+10,3%
Buurtbussen	0,01	0,02	+50%	0,003	0,005	+40%
Totaal	37,2	40,5	+8,9%	5,8	6,4	+10,3%
Noord-Holland Noord	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2020	2021	Groei/daling	2020	2021	Groei/daling
Reguliere lijnen	32,7	33,9	+3,7%	3,7	4,2	+13,5%
Buurtbussen	0,7	0,8	+14,3%	0,07	0,11	+57,1%
Totaal	33,4	34,7	+3,9%	3,8	4,3	+13,2%

Bron: Connexxion/Transdev

6

Kwaliteit van openbaar vervoer



6 Kwaliteit van openbaar vervoer

De provincie vindt het belangrijk dat reizigers zich prettig voelen in het OV en dat zij kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening van het openbaar vervoer. Een goede kwaliteit van het openbaar vervoer maakt het gebruik ervan aantrekkelijker. Daarnaast vinden we het belangrijk dat er steeds meer ZE-bussen rijden, dus zonder verontreinigende uitstoot.

Betrouwbaarheid dienstregeling (rituitval en punctualiteit)

Het is belangrijk dat reizigers kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening van het openbaar vervoer. Een hoge punctualiteit en een lage rituitval zijn goede indicatoren van een betrouwbare dienstregeling.

Punctualiteit

Als je de bus neemt, moet je er vanuit kunnen gaan dat deze zich houdt aan de dienstregeling. Als de bus te laat vertrekt, dan is de kans groot dat je te laat op een overstaplocatie of je bestemming komt. Vertrekt de bus te vroeg, dan kan het zijn dat je onterecht moet wachten op de volgende. Of een bus punctueel vertrekt, betekent in dit verband dat de bus, ten opzichte van de dienstregeling, niet meer dan 60 seconden te vroeg is vertrokken of minder dan 180 seconden te laat is vertrokken van belangrijke (meet)haltes.

Hoewel er in Gooi en Vechtstreek en Noord-Holland Noord een lichte daling is te zien in punctualiteit, liggen de percentages nog boven de normen die met de vervoerder zijn afgesproken (namelijk 85%). In Haarlem-IJmond is juist sprake van een lichte stijging.

Percentage bussen op tijd: vertrekpunctualiteit -60 + 180 seconden			
Jaartal	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	90,2%	90,8%	89,8%
2020	90,7%	90,9%	94,4%
2021	89,7%	91,3%	93,9%

Bron: Connexxion/Transdev

Rituitval

Naast het niet op tijd vertrekken van een bus, kan men ook overlast ervaren door het uitvallen van een dienst. Het uitvallen kan verschillende oorzaken hebben, zoals ziekte onder het personeel zonder vervanging, heftige weersomstandigheden, of te grote vertragingen onderweg. De norm voor rituitval is 0,2%. Dit betekent dat maximaal 0,2% van het aantal dienstregelingsuren mag uitvallen.

Ook bij de rituitval zien wij dat Gooi en Vechtstreek en Noord-Holland Noord iets minder goed scoren dan het vorige jaar, terwijl in Haarlem-IJmond sprake was van minder rituitval in 2021. Desalniettemin ligt de rituitval in Haarlem-IJmond, net als in Gooi en Vechtstreek boven de gestelde norm van 0,2%. De concessie Noord-Holland Noord blijft vooralsnog onder die norm.

Percentage rituitval in dienstregelingsuren (norm: maximaal 0,2%)			
Jaartal	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0,19%	0,39%	0,10%
2020	0,15%	0,34%	0,14%
2021	0,24%	0,27%	0,17%

Bron: Connexxion/Transdev

Reizigerstevredenheid

In de OV-klientenbarometer, een landelijk onderzoek van het CROW onder alle OV-reizigers, worden reizigers onderweg gevraagd om hun oordeel over verschillende aspecten van de rit in een schriftelijke enquête aan te geven. Aan de OV-klientenbarometer kan vervolgens worden afgelezen hoe het OV dat in opdracht van de provincie Noord-Holland rijdt, wordt gewaardeerd. De barometer helpt de provincie om de klantwaardering in de drie concessiegebieden te vergelijken en te verbeteren.

OV-klantenbarometer

Net als in het jaar 2020, toen de uitkomsten van de barometer enkel een beeld van het eerste kwartaal van dat jaar gaf (*), is het onderzoek voor 2021 in een beperkte meetperiode uitgevoerd (het najaar**). Het vergelijken van de cijfers is daarmee iets moeilijker geworden, maar geven nog altijd inzicht in de gebruikerservaringen van het busvervoer.

Op vrijwel alle beoordelingscriteria zijn kleine vooruitgangen te zien en is de provincie Noord-Holland met een gemiddelde van 8,13 de één na hoogst gewaardeerde ov-autoriteit van Nederland. De lichte stijging van waardering is ook een landelijke trend. In Noord-Holland Noord was er een gemiddelde beoordeling van 8,0, terwijl Gooi en Vechtstreek en Haarlem-IJmond een beoordeling van 8,2 ontvingen. De meest genoemde verbeterpunten voor de concessies in Noord-Holland zijn: het aantal ritten, de kans op een zitplaats, de stiptheid van de rit en de informatievoorziening bij vertragingen.

Voor een uitgebreid inzicht in de beoordeling van de verschillende concessies en onderdelen kan de site van de [CROW OV-klantenbarometer](#) worden geraadpleegd.

Algemeen reizigersoordeel OV-klantenbarometer, eerste kwartaal van het jaar	
Jaar	Noord-Holland
2019	7,7
2020	8,0*
2021	8,1**

Bron: CROW – OV klantenbarometer

Aantal klachten

Naast de klanttevredenheid volgens de enquête van de OV-klantenbarometer, is er nog een andere manier om de ervaren kwaliteit van reizigers te meten. Wanneer reizigers een klacht hebben, kunnen zij dit bij de vervoerder melden en wordt deze geregistreerd. Op deze manier kan de bron van het probleem zo goed mogelijk achterhaald worden.

Ten opzichte van 2020 is de hoeveelheid klachten met ongeveer de helft afgenomen in alle concessies, terwijl er een lichte stijging in het gebruik was (zie hoofdstuk 4). Een overzicht van de klachten per categorie en concessie is te vinden in de onderstaande tabellen. Daar is te zien dat de meeste klachten gaan over de punctualiteit, rituitval, en de houding van het personeel.

Aantal klachten			
Jaartal	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	784	1.681	2.218
2020	475	1.437	1.334
2021	236 (-50,3%)	764 (-46,8%)	574 (-57,0%)

Bron: Connexxion/Transdev

Gooi en Vechtstreek 2021		Haarlem-IJmond 2021		Noord-Holland Noord 2021	
Aantal klachten per categorie		Aantal klachten per categorie		Aantal klachten per categorie	
Punctualiteit	61	Punctualiteit	230	Punctualiteit	156
Verkeerd/vergeten uit te checken	45	Rituitval	113	Rituitval	96
Houding personeel	39	Houding personeel	84	Houding personeel	74
Rituitval	32	Overig	76	Rijstijl chauffeur	71
Overig	25	Verkeerd/vergeten uit te checken	72	Verkeerd/vergeten uit te checken	47
Rijstijl chauffeur	23	Rijstijl chauffeur	64	Overig	42
Sociale veiligheid	9	Dienstregeling	40	Dienstregeling	36
Dienstregeling	9	Sociale veiligheid	23	Sociale veiligheid	11
Kwaliteit voertuig	3	Beschikbaarheid zitplaatsen	19	Informatievoorziening	10
Informatievoorziening	3	Informatievoorziening	15	Beschikbaarheid zitplaatsen	8
Kwaliteit halte	1	Kwaliteit voertuig	12	Kaartsoort/tarieven	8
Kaartsoort/tarieven	1	Kwaliteit halte	12	Kwaliteit voertuig	8
		Kaartsoort/tarieven	4	Kwaliteit halte	6
Totaal	236	Totaal	764	Totaal	574

Bron: Connexxion/Transdev

Sociale veiligheid

Ook de mate van sociale veiligheid is een belangrijke indicator van de kwaliteit van het openbaar vervoer. In een veilige omgeving, zonder veel incidenten, voelt men zich meer op het gemak om te reizen. De chauffeurs registreren daarom alle incidenten die in en om de bus plaatsvinden, zodat overzichtelijk is waar en wanneer er zich onveilige situaties voordoen, en waar mogelijk maatregelen getroffen moeten worden.

Alle meldingen worden bij de regiecentrale van de vervoerder geregistreerd conform landelijk afgesproken categorieën: de zogeheten 'ABC-systematiek'. De OV-autoriteiten en -vervoerders in Nederland hebben gezamenlijk afgesproken om de volgende (hoofd) indeling voor meldingen te hanteren:

- A - categorie: incidenten die vallen onder wetgeving van strafrecht
- B - categorie: incidenten die vallen onder wetgeving inzake personenvervoer (ongewenst gedrag, maar niet aangifte-waardig)
- C - categorie: incidenten die vallen onder de huisregels van de vervoerder

Indeling categorieën incidenten vervoerders	
Categorie	Incident
A1	Mishandeling personeel
A1b	Mishandeling reiziger
A2	Bedreiging met een wapen personeel
A2b	Bedreiging met een wapen reiziger
A3	Bedreiging zonder wapen personeel
A3b	Bedreiging zonder wapen reiziger
A4	Diefstal / beroving personeel
A4b	Diefstal / beroving reiziger
A5	(Dreigen met) een terroristische aanslag
A6	Optreden bij vandalisme / graffiti/ brand (heterdaad)
A7	Overige overtredingen
A8a	Optreden BOA bij overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding
A8b	Optreden Politie bij overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding
B1	Oneigenlijke omgang met personeel
B1b	Oneigenlijke omgang met reiziger
B2	Misbruik voorzieningen
B3	Optreden bij betalingsproblemen
B4	Verdacht pakket, gedrag of situatie
B5	Overlast
B6	Overig
B7	Overlast vanwege overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding
C1	Overtredingen huisregels
C2	Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur
C3	Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur
C4	Constateren van overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal incidenten - algemeen

Het totaal aantal gemelde incidenten is in de concessies Gooi en Vechtstreek en Haarlem-IJmond afgenomen ten opzichte van 2020, terwijl er een lichte stijging van meldingen te zien is in Noord-Holland Noord. De afname wordt vooral veroorzaakt door minder meldingen in de B- en C-categorie. In de A-categorie was er een stijging in het aantal meldingen, die vooral in Noord-Holland Noord plaatsvonden. Overzichten per concessiegebied zijn hieronder te vinden.

De daling in B-meldingen is te verklaren omdat in de eerste periode van de pandemie meldingen over mondkapjes en zwartrijden door het verplichte achterin instappen onder de B-categorie gebeurde. In juni 2020 werd daar een apart meldsysteem voor gebruikt, waardoor het aantal B-meldingen weer afnam. In heel 2021 werd dit systeem ook gebruikt en is daarom beter te vergelijken met 2019.

Het (verder) dalen van meldingen in de C-categorie kan worden toegeschreven worden aan de lange tijd gesloten horeca. Vernielingen of overtreding van andere huisregels vinden vaak plaats in de avonden en het weekend. In deze periode reden bijvoorbeeld ook de nachtlijnen niet.

Aantal incidenten/calamiteiten sociale veiligheid gemeld door chauffeur			
Jaartal	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177	434	240
2020	131	387	188
2021	96 (-26,7%)	333 (-14,0%)	198 (+8,2%)

Bron: Connexxion/Transdev

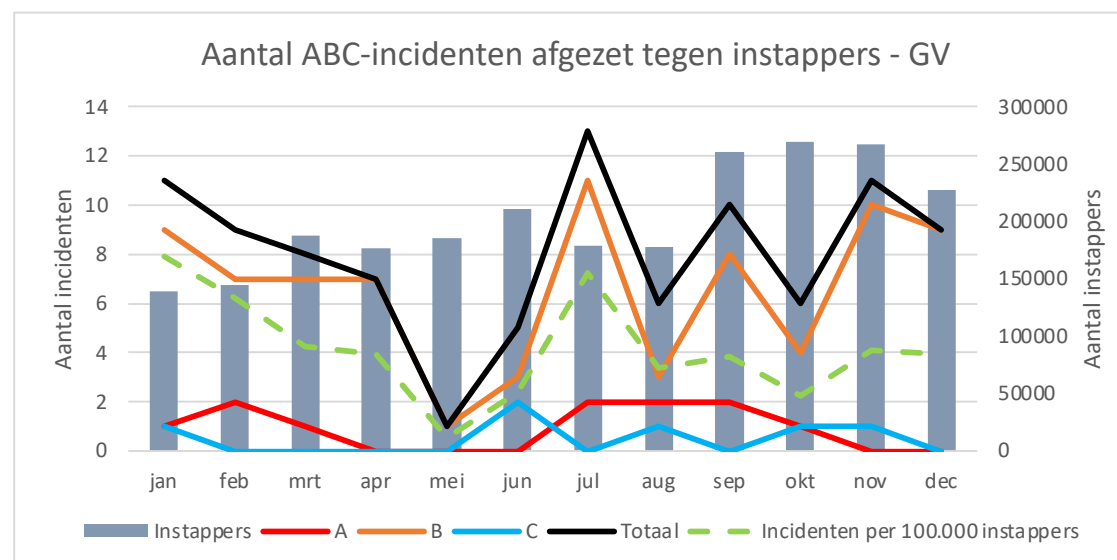
Sociale veiligheid Gooi en Vechtstreek

In de concessie Gooi en Vechtstreek is het totaal aantal meldingen van incidenten nog verder afgenomen. Het aantal B-incidenten is weer op het (lagere) niveau van 2019, terwijl het aantal C-incidenten verder terugloopt naar 'slechts' zes. Als er gekeken wordt naar de verdeling over het jaar, valt het op dat er in de eerste maanden relatief veel incidenten gemeld werden en in de maand juli. In de laatste vier maanden was er wel een hoog aantal meldingen, maar waren er ook meer instappers. Dit maakt dat er relatief minder incidenten zijn dan bijvoorbeeld in juli. In de maand mei zijn er opvallend weinig meldingen geweest, terwijl het aantal instappers niet veel wijzigde.

Concessie Gooi en Vecht – ABC incidenten per jaar en per categorie				
Jaartal	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	7	79	91	177
2020	11	105	15	131
2021	11	79	6	96 (-26,7%)

Bron: Connexxion/Transdev

Grafiek 1. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2021 in de concessie GV



Bron: Connexxion/Transdev

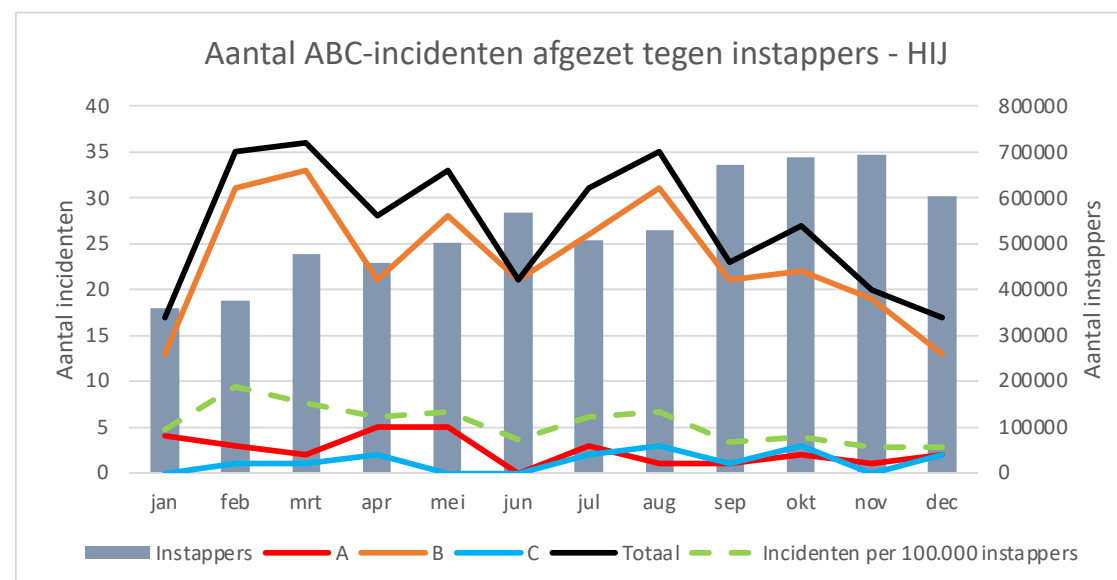
Sociale veiligheid Haarlem-IJmond

Net als in de Gooi en Vechtstreek nam ook in de concessie Haarlem-IJmond het totaal aantal incidentmeldingen af en worden de meldingen gedomineerd door de B-categorie. In geen enkele maand kwam het aantal B-incidenten onder de dertien meldingen. Ook in Haarlem-IJmond is een verdere daling van het aantal C-incidenten te zien.

Concessie Haarlem-IJmond: ABC incidenten per jaar en categorie				
Jaartal	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	23	316	95	434
2020	23	330	34	387
2021	29	289	15	333 (-14,0%)

Bron: Connexxion/Transdev

Grafiek 2. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2021 in de concessie HIJ



Bron: Connexxion/Transdev

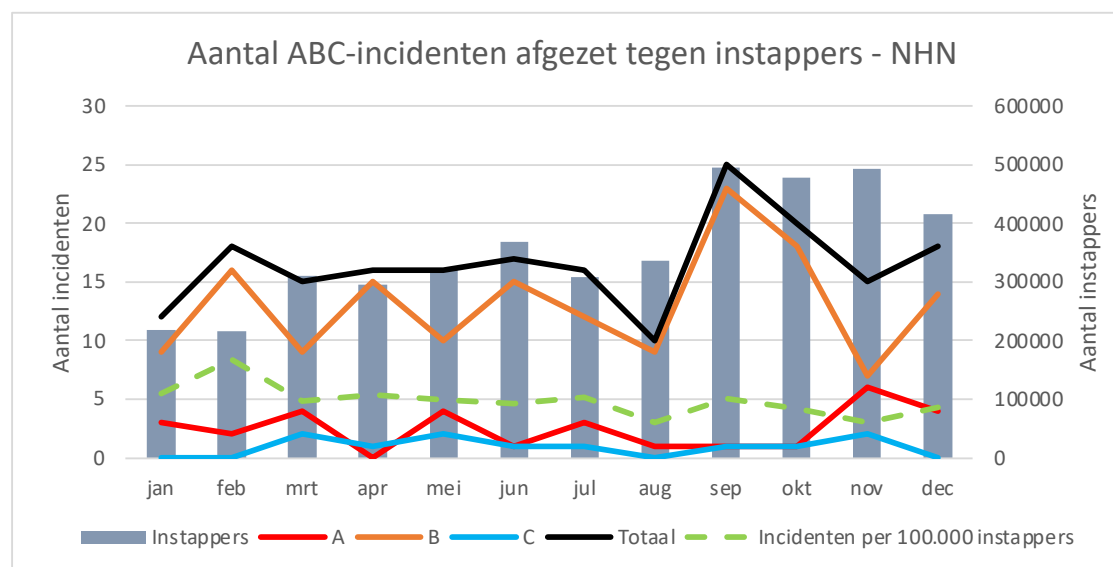
Sociale veiligheid Noord-Holland Noord

In Noord-Holland Noord is het opvallend dat, net als in de andere concessies, het aantal meldingen van C-incidenten nog verder is gezakt, maar het aantal A-incidenten juist stevig is toegenomen. Dit is gestegen tot boven het niveau van 2019, toen het aantal instappers nog veel hoger was. Het aantal B-incidenten is in Noord-Holland Noord gelijk gebleven ten opzichte van 2020. Het relatief aantal meldingen laat een lichte piek zien in februari, maar is verder overwegend constant. Het hoge aantal meldingen in september staat redelijk in verhouding tot de stijging van het aantal instappers.

Concessie Noord-Holland Noord: ABC incidenten per jaar en categorie				
Jaartal	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	20	99	121	240
2020	7	156	25	188
2021	30	157	11	198 (+5,3%)

Bron: Connexxion/Transdev

Grafiek 3. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2021 in de concessie NHH



Bron: Connexxion/Transdev

Zero Emissie

Omdat de provincie Noord-Holland ook een grote verduurzamingsopgave heeft, is het ook in het concessiebeheer belangrijk om uitstoot van schadelijke stoffen te reduceren. Daarom stelt zij duurzaamheidseisen aan onze vervoerder, om ook op het gebied van openbaar vervoer aan deze opgave te werken. Naast eisen over het overdragen van materieel bij concessiewisselingen, gaat het met name over het reduceren van de uitstootgassen door de inzet van Zero Emissie (ZE)-bussen.

Verduurzaming materieel

De verduurzaming van het openbaar vervoer is vastgelegd in het Bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar vervoer per Bus ([Bestuursakkoord ZE 2016](#)). Hierin hebben de concessieverleners (provincies en vervoerregio's) met het Rijk afgesproken dat uiterlijk 2025 alle nieuw instromende bussen emissievrij zijn aan de uitlaat (tank-to-wheel), dat nieuwe bussen in 2025 gebruik van maken van 100% hernieuwbare energie of brandstof, en dat de OV- concessies een zo gunstig mogelijke score hebben op well-to-wheel CO₂-emissie per reizigerskilometer (van de energiebron tot en met het voertuig). Het aantal beschikbare elektrische voertuigen en oplaadpunten zijn hierin een belangrijke succesfactor.

De samenstelling van de bussen is ten opzichte van 2020 niet veranderd; het aandeel elektrische voertuigen is in alle concessies gelijk gebleven. Dat betekent echter niet meteen dat er niet duurzamer is gereden. De inzet van de bussen (het aandeel elektrische kilometers) bepaalt voornamelijk hoe duurzaam elke concessie is.

Aandeel elektrische bussen en standaard bussen per concessie

Aandeel elektrische bussen (percentage van het totaal aantal reguliere bussen, excl buurtbussen)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	15,1%	39,3%
2020	0%	73%	69%
2021	0%	73%	69%

Bron: Connexxion/Transdev

Duurzaamheid in Gooi en Vechtstreek

In 2021 reden er nog geen ZE-bussen in de concessie Gooi en Vechtstreek.

Voertuigen per soort Gooi en Vecht (peildatum 31 dec 2021)		
Jaar	2020	2021
Fossiele brandstof (div modellen)	62	61
Elektrisch	0	0
Totaal aantal reguliere bussen	62	61

Bron: Connexxion/Transdev

Duurzaamheid in Haarlem- IJmond

In de concessie Haarlem-IJmond is bijna driekwart van de bussen elektrisch (72 van de 99). Naast deze 99 reguliere bussen rijden er daarnaast nog twee buurtbussen. Deze buurtbussen zijn elektrisch, maar rijden op fossiele brandstof.

Voertuigen per soort Haarlem-IJmond (peildatum 31 dec 2021, excl. buurtbussen)		
Jaar	2020	2021
Fossiele brandstof (div modellen)	27	27
Elektrisch	72	72
Totaal aantal reguliere bussen	99	99

Bron: Connexxion/Transdev

Duurzaamheid in Noord-Holland Noord

In Noord-Holland Noord is iets meer dan twee derde van de bussen elektrisch (86 van de 124). Naast de 124 reguliere bussen rijden er nog 23 buurtbussen. Deze buurtbussen zijn elektrisch, maar rijden op fossiele brandstof.

Voertuigen per soort Noord-Holland-Noord (peildatum 31 dec 2021, excl. buurtbussen)		
Jaar	2020	2021
Fossiele brandstof (div modellen)	38	38
Elektrisch	86	86
Totaal aantal reguliere bussen	124	124

Bron: Connexxion/Transdev

Aandeel elektrische dienstregelingskilometers

Hoewel het aantal Zero-Emissie voertuigen ten opzichte van 2020 niet is toegenomen, is het gebruik ervan wel gestegen. Het aantal (en daarmee het aandeel van de) dienstregelingskilometers dat elektrisch is verzorgd, is in de concessie Haarlem-IJmond sterk toegenomen tot 66,6%. Ook in Noord-Holland Noord is het aantal elektrische kilometers toegenomen. Vooralsnog heeft de concessie Gooi en Vechtstreek, zonder ZE-voertuigen, geen elektrische kilometers gereden.

Dat er met hetzelfde materiaal duurzamer gereden kan worden, heeft te maken met het op een later moment instromen van de duurzame voertuigen in 2020, en het goed kalibreren van een werkbare actieradius voor de batterijen.

Aandeel elektrische dienstregelingskilometers			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	7%	15,4%
2020	0%	23,7%	52,3%
2021	0%	66,6% ↑	57,3% ↑

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal elektrische dienstregelingskilometers 2021 ten opzichte van het totaal (x miljoen)			
	Elektrisch	Totaal	Percentage elektrisch
Gooi en Vecht	0	5,0	0%
Haarlem-IJmond	5,2	7,8	66,6%
Noord-Holland Noord	5,1	8,9	57,3%

Bron: Connexxion/Transdev

7 Financiën



7 Financiën

Hoe ziet het financiële plaatje er uit?

Om in Nederland openbaar vervoer aan te kunnen bieden, krijgen vervoerbedrijven jaarlijks een bijdrage van de concessieverlener in de vorm van een subsidie. Deze subsidie noemen we een exploitatiebijdrage. De exploitatiebijdrage voor de Noord-Hollandse concessies wordt grotendeels gebaseerd op het aantal gereden dienstregelingssuren (DRU's). De exploitatiebijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd conform de landelijk vastgestelde indexering (de Landelijke Bijdrage Index; LBI), op basis van de brandstof- of energiekosten, en de loonkosten. De vervoerder ontvangt – naast de exploitatiebijdrage vanuit de provincie – inkomsten uit de reizigersopbrengsten. Voor een toekomstbestendig openbaar vervoer is het belangrijk dat de reizigersopbrengsten in een redelijke verhouding staan tot de bijdrage van de overheid. Deze verhouding staat binnen het openbaar vervoer bekend als de kostendekkingsgraad. Hoe hoger de kostendekkingsgraad, des te meer de kosten van het openbaar vervoer gedekt worden door de opbrengsten die uit het reizigersgebruik afkomstig zijn.

Financiën tijdens de coronapandemie

Net als in 2020 dekten de opbrengsten en exploitatiesubsidie niet de kosten die vervoerders maakten. Om gedurende de coronapandemie het openbaar vervoer toch draaiende te houden, ontvingen vervoerders over 2021 opnieuw een beschikbaarheidsvergoeding van de Rijksoverheid om een groot deel van de misgelopen opbrengsten af te dekken. Deze beschikbaarheidsvergoeding dekte 93% tot 95% van de weggevallen reizigersopbrengsten.

Financiën

Financiën	Gooi en Vechtstreek			Haarlem-IJmond			Noord-Holland Noord		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Exploitatiebijdrage (x miljoen €)	11,2	10,6	10,8 (+1,9%)	15,9	15	15,8 (+5,3%)	19,6	17	19,0 (+11,8%)
Reizigersopbrengsten (x miljoen €)	8,7	5,8	5,1 (-12%)	20,7	14,7	14,0 (-5%)	13,1	10,0	8,9 (-11%)
Kostendekkingsgraad	44%	35%	32%	57%	50%	47%	40%	37%	31%

Bron: PNH

Exploitatiebijdrage

In de jaarverslagen OV hanteren we altijd een vervoerkundige benadering van de exploitatiebijdrage: dat wil zeggen dat we kijken naar de in de praktijk gereden dienstregelingsuren vermenigvuldigd met het dienstregelingsuurtarief. Dit bedrag wijkt altijd wat af van het subsidiebedrag dat de vervoerder uiteindelijk in de praktijk van de provincie ontvangt. Dit komt doordat in het subsidiebedrag ook andere posten zijn opgenomen die in deze tabel niet worden meegenomen, zoals: de bonus/malus, de bijdrage aan buurtbussen, de bijdrage flexvervoer en ook de vergoeding voor niet-gereden dienstregelingsuren in verband met corona.

Kostendekkingsgraad

In de jaarverslagen OV wordt altijd de kostendekkingsgraad opgenomen op basis van de reizigersopbrengsten en de exploitatiebijdrage uit de tabel op de vorige pagina. De kostendekkingsgraad geeft aan welk deel van de opbrengsten voor de vervoerder vanuit de reizigers komen.

Doordat de vervoerder dit jaar in verband met corona ook een vergoeding vanuit de provincie kreeg voor niet-gereden dienstregelingsuren en de Beschikbaarheidsvergoeding vanuit het Rijk ontving, liggen de daadwerkelijk kostendekkingsgraden anders. In onderstaande tabel geven we dit jaar daarom ook de kostendekkingsgraad aan die berekend is inclusief de vergoeding voor niet-gereden dienstregelingsuren (excl. de Beschikbaarheidsvergoeding van het Rijk).

Kostendekkingsgraad (incl. niet-gereden dienstregelingsuren, excl beschikbaarheidsvergoeding van het Rijk)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2020	36%	44 %	28 %
2021	31%	45%	31%

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal gereden dienstregelingsuren (DRU's)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	189.397	338.044	323.540
2020	175.783	315.397	280.089
2021	177.593 (+1,0%)	320.739 (+1,7%)	301.642 (+7,7%)

Bron: Connexxion/Transdev



Colofon

Teksten

Provincie Noord-Holland

Beeld

Beeldbank PNH, Dick Jacobs

Vormgeving

Xerox® Mediaservices