

# Jaarverslag 2023 Openbaar Vervoer Provincie Noord-Holland



GEEN BELEGGING BODIJ  
MEIN BELEGGING  
KEEREN OM EN VIOLES  
WIESE BODIJ EN BODIJ EN BODIJ  
WIESE BODIJ EN BODIJ EN BODIJ

# Samenvatting – infographic



## OPENBAAR VERVOER 2023

### 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

Provincie €

Reiziger €

60%

40%

Ontwerp & illustratie: Hjalmar Haegman.nl

- = % ritten op tijd
- = % elektrisch gereden km
- = aantal instappers



-14 miljoen autoritten

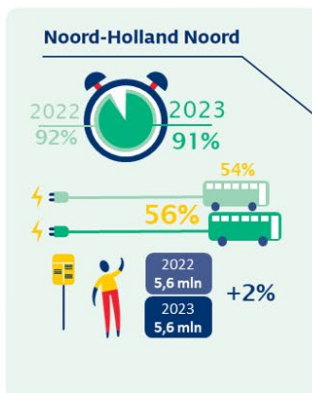


-10,7 kton CO2

2019  
Op ca. 86% van oude niveau

2023  
Meer reizigers  
Toename in reizigersopbrengsten

2022



**Vervoerregio Amsterdam**  
= opdrachtgever voor het OV in de regio Amsterdam

# 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 2023 – Openbaar Vervoer provincie Noord-Holland aan. Zoals altijd wordt in dit jaarverslag ingegaan op het aanbod en de kwaliteit van het openbaar vervoer dat in 2023 in opdracht van de provincie Noord-Holland reed.

## Een sector onder druk

Het jaar 2023 begon niet geruisloos. Door de vakbonden werd vervolg gegeven aan de eerdere stakingen van eind 2022. Dit resulteerde in 16 stakingsdagen in de maanden januari, februari en maart, waarna er een nieuw akkoord werd bereikt. Daarmee werden de arbeidsvoorwaarden voor de chauffeurs verbeterd. Goed nieuws natuurlijk, maar daarmee zijn de personeelstekorten waar de sector mee kampt niet direct opgelost. Dit was ook te merken gedurende de rest van het jaar, waar vaker dan normaal diensten uitvielen vanwege een tekort aan chauffeurs. Ook het onderhoud van de bussen had last van de personeelstekorten, waardoor er soms te weinig bussen beschikbaar waren om de dienst te rijden. Onze vervoerder werkt hard aan het in dienst nemen van nieuw personeel om hun bestand weer op peil te krijgen en dergelijke rituitval in de toekomst te voorkomen.

## Reizigers waarderen Noord-Hollandse concessies

Ondanks dat het ov-gebruik in 2023 nog op 86% van dat in 2019 lag, is de waardering voor de geleverde diensten gelukkig nog altijd hoog. Tijdens het onderzoek van de OV-Klantenbarometer van het CROW kregen de concessies van de provincie Noord-Holland net als vorig jaar gemiddeld een cijfer van 8,1. Hiermee worden wij als verantwoordelijke vervoersautoriteit voor het tweede jaar op rij met het hoogste cijfer gewaardeerd. Dat er ondanks de vele uitgevallen ritten nog zoveel waardering is voor ons busvervoer is een mooi compliment voor onze vervoerder Connexxion/Transdev.

## Publieke mobiliteit

Dat betekent niet dat we nu stil zitten en alleen blijven doen wat we deden. Iedere dag werkt een team, samen met de vervoerder en andere partners, hard om het openbaar vervoer in Noord-Holland te verbeteren. Zo werken we aan een vernieuwd vervoerssysteem dat er voor zorgt dat iedereen van a naar b kan blijven komen. Ook wanneer zij geen gebruik kunnen of willen maken van eigen vervoersmiddelen. Dit systeem van publieke mobiliteit bestaat straks uit een plusnet met snelle buslijnen en treinverbindingen. De haltes van het plusnet, 'hubs', worden gevoed met de lijnbussen die we kennen, ov-taxi's, buurtbussen of vormen van deelmobiliteit. Dit is niet van de een op de andere dag geregeld, maar gebeurt stap voor stap en zal ook verandering betekenen voor de reizigers.

## Nieuwe buurtbussen

De buurtbussen blijven een belangrijk onderdeel van ons openbaar vervoersaanbod. Op 7 december vierden we met onze 12 buurtbusverenigingen de Nationale Vrijwilligersdag. In Egmond aan Zee werden de vrijwilligers eens extra in het zonnetje gezet om hen te bedanken voor hun vaak jarenlange inzet voor de bereikbaarheid van Noord-Holland. Extra feestelijk was het feit dat er gloednieuwe buurtbussen zijn geleverd om ook de komende jaren deze initiatieven weer mogelijk te maken. Ik kijk terug op een geslaagde en gezellige middag met alle vrijwilligers.

## Vooruitblik

En er gebeurt meer. In het jaar 2024 rijdt onze vervoerder na een flinke vertraging volledig zero-emissie in de concessie Gooi & Vechtstreek. Ook reizen kinderen tot en met 11 jaar vanaf 2024 in al onze concessies gratis (onder begeleiding van een volwassene). Zo krijgen gezinnen de mogelijkheid om betaalbaar samen op pad te gaan en leren kinderen al van jongs af aan hoe het is om met het openbaar vervoer te reizen.





Inchecken in de bus kan al een tijd met de betaalpas. In 2023 steeg het gebruik van de betaalpas om in te checken van 10% naar 33%. In 2024 wordt het ook mogelijk om kortingsproducten aan de betaalpas te koppelen.

Er liggen nog voldoende grote uitdagingen voor ons openbaar vervoer, maar ik heb er vertrouwen in dat wij bouwen aan een aantrekkelijk en toekomstvast vervoerssysteem. Daarom wil ik onze vervoerder, de buurtbusverenigingen, de gemeenten en de reizigersorganisaties hartelijk danken voor hun toegewijde inzet het afgelopen jaar en hoop ik ook de komende jaren nog mooie mijlpalen met hen te vieren.

Jeroen Olthof,  
Gedeputeerde Mobiliteit en Bereikbaarheid  
Provincie Noord-Holland

# 1 Kerncijfers 2023



# 1 Kerncijfers 2023

## 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	40,5	34,7
2022	33,9	54,5	47,4
<b>2023</b>	<b>36,9 (+9%)</b>	<b>57,0 (+5%)</b>	<b>49,9 (+2%)</b>

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%
2022	84,8%	89,9%	92,2%
<b>2023</b>	<b>88,3%</b>	<b>88,0%</b>	<b>91,0%</b>

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%
2022	3,51%	2,98%	2,52%
<b>2023*</b>	<b>1,75%</b>	<b>1,06%</b>	<b>0,53%</b>

\*exclusief stakingsdagen  
Bron: Connexxion/Transdev

## 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	764	574
2022	887	1.155	1.019
<b>2023</b>	<b>828 (-7%)</b>	<b>1.350 (+17%)</b>	<b>848 (-17%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

## 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	333	198
2022	84	355	125
<b>2023</b>	<b>66 (-21%)</b>	<b>283 (-20%)</b>	<b>122 (-2%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev



## Zero Emissie

Aandeel elektrische bussen (percentage van totaal; meetpunt 31 december)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	15%	39%
2020	0%	73%	69%
2021	0%	73%	69%
2022	42%	74%	65%
<b>2023</b>	<b>79%</b>	<b>76%</b>	<b>65%</b>

Bron: Connexxion/Transdev

Aandeel elektrische dienstregelingskilometers (percentage van totaal)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	7%	15%
2020	0%	24%	52%
2021	0%	67%	57%
2022	15%	67%	54%
<b>2023</b>	<b>48%</b>	<b>67%</b>	<b>56%</b>

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	15,8	19,0
2022	13,2	16,9	21,1
<b>2023</b>	<b>14,3 (+8%)</b>	<b>16,9 (+0%)</b>	<b>25,4 (+5%)</b>

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	5,9	16,0	10,4
2022	7,7	19,9	13,2
<b>2023</b>	<b>8,9 (+16%)</b>	<b>22,0 (+11%)</b>	<b>15,1 (+15%)</b>

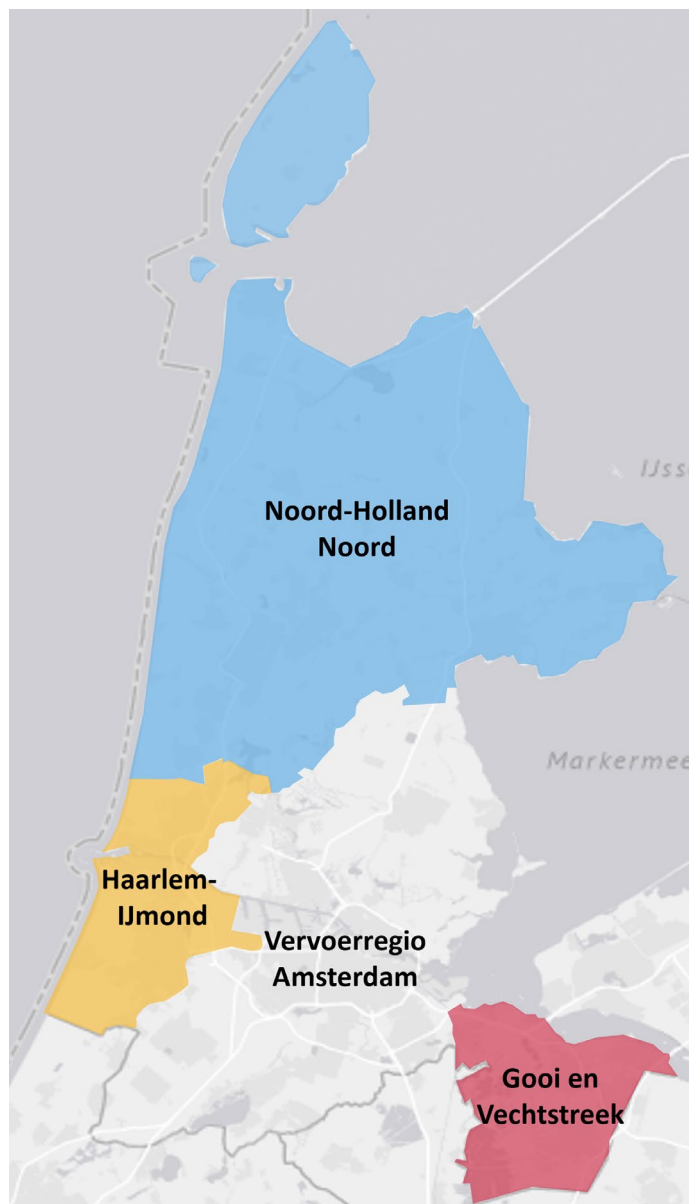
Bron: Connexxion/Transdev

Aantal gereden dienstregelingsuren ( DRU's)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177.606	338.044	323.540
2020	166.397	315.397	280.089
2021	172.097	320.739	301.642
2022	172.587	309.747	298.886
<b>2023</b>	<b>168.804 (-2%)</b>	<b>286.805 (-7%)</b>	<b>292.943 (-2%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

# 2 Inleiding





Afbeelding 1. Concessiegebieden onder opdrachtgeverschap van de provincie Noord-Holland (bron: PNH)

## 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?

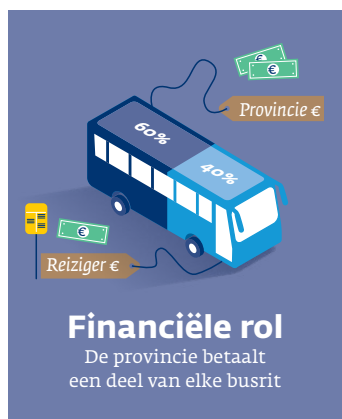
Wettelijk is bepaald dat het stads- en streekvervoer alleen verricht kan worden door vervoerders aan wie toestemming (een concessie) is verleend. Een concessie geeft aan een vervoerder het alleenrecht om onder voorwaarden het openbaar vervoer te verzorgen in een bepaald gebied voor een bepaalde tijd. De vervoerder exploiteert het openbaar vervoer in dat gebied en is verantwoordelijk voor 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 in opdracht van de provincie Noord-Holland. 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 opdrachtgever in de vorm van een subsidie. De exploitatiebijdrage voor de Noord-Hollandse concessies wordt grotendeels gebaseerd op het aantal gereden dienstregelingsuren: de hoeveelheid uren die de bussen nodig hebben om de dienstregeling te rijden. De exploitatiebijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd conform de landelijk vastgestelde indexering de 'Landelijke Bijdrage Index' (zie verder



[www.dova.nu](http://www.dova.nu)), op basis van de brandstof- of energiekosten en de personeelskosten. 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 opdrachtgever. 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.

### 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 samspraak op toe dat de geboden diensten goed en aantrekkelijk zijn voor reizigers om te gebruiken en tevreden over te zijn. Dit wordt gedaan door 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. Elke twee weken worden de provincie en de vervoerder op de hoogte gesteld van de resultaten. Vervolgens worden concessiehouders en wegbeheerders gevraagd actie te ondernemen op tekortkomingen, defecten en storingen.

Ook worden jaarlijks de reizigers geënuquêteerd over hun mening over het reizen met het busvervoer via de OV-Klantenbarometer van het CROW. Meer hierover is te lezen in hoofdstuk 5.2 Reizigerstevredenheid.

Daarnaast worden er bij elke busrit gegevens verzameld over bijvoorbeeld aankomst- en vertrektijden en bezettingsgraad van de bus. Deze gegevens worden bestudeerd om het reiscomfort voor reizigers te verbeteren en 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 Grote invloeden busvervoer in 2023





## 3 Grote invloeden busvervoer in 2023

Waar in eerdere jaren nog de gevolgen van de coronapandemie een hoofdrol speelden, stonden problemen rondom de capaciteit van het personeel in 2023 centraal in het regionaal openbaar vervoer.

### Stakingen

In de eerste drie maanden van 2023 werden er veel stakingen georganiseerd om de arbeidsvoorwaarden voor het personeel in het openbaar vervoer te verbeteren. Op maar liefst zestien verschillende dagen in de periode van 19 januari t/m 15 maart werd er gestaakt door een deel van het personeel, waardoor in het eerste kwartaal ca. 11% van de ritten kwamen te vervallen. Een stevige verstoring van het bussysteem, die ook in het gebruik van het openbaar vervoer in Noord-Holland te zien is geweest.

### Personeelstekorten

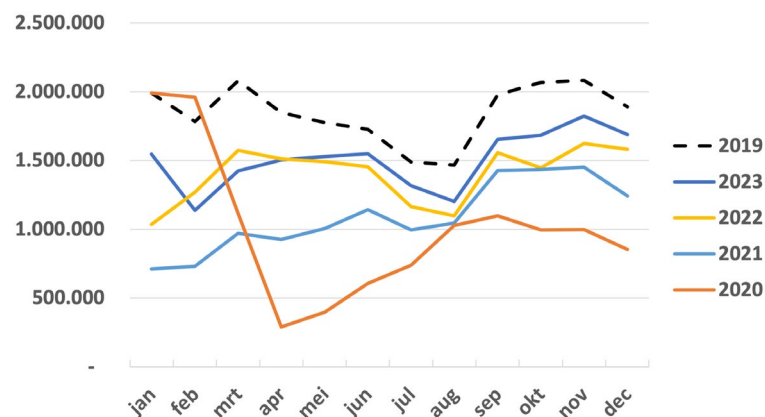
Met een grote groep uittreidend personeel en hoge verzuimcijfers is de capaciteit om de dienstregelingen volledig rond te krijgen de afgelopen jaren sterk onder druk komen te staan. Het afgelopen jaar was er een tekort aan chauffeurs en monteurs. Dit is een landelijke uitdaging, waar ook andere vervoerders mee te maken hebben. Vanwege de omvang van deze tekorten is het erg moeilijk om aan nieuw personeel te komen voor de vervoerder. Verschillende nieuwe strategieën worden ingezet om nieuwe chauffeurs binnen te halen en de dienstregeling op het huidige niveau te houden, zoals afspraken met het CBR en het toelaten van Engelstalige chauffeurs.

### Betaalbaarheid en landelijke politiek

Terwijl het aanbod van het openbaar vervoer onder druk staat, zorgen daarnaast stijgende brandstof-, energie- en loonkosten ervoor dat de berekende indexatie van de prijs van het busvervoer voor 2024 uitkomt op een stijging van 11,72%. Dezelfde stijging in de energiekosten zorgde al voor ingrijpen van de Rijksoverheid om huishoudens met hoge energielasten tegemoet te komen. De oproep om ook het ov betaalbaar te houden, zorgde eind 2023 voor het aannemen van de motie Bikker in de Tweede Kamer. Hiermee wordt er structureel geld vrijgemaakt om de prijsstijging van 11,72% terug te dringen tot 0% en wordt daarnaast geld beschikbaar gesteld om de kwaliteit van het ov blijvend in stand te houden.

## Gevolgen voor gebruik van het ov: aantal instappers

De effecten van de stakingen op het gebruik van het ov in de eerste 3 maanden van het jaar is goed zichtbaar in Grafiek 1, waar het aantal instappers per maand voor de afgelopen jaren inzichtelijk is gemaakt. De maanden februari en maart, waar het gros van de stakingsdagen zat, laten een lagere hoeveelheid instappers zien dan een jaar daarvoor. Vanaf april kan het herstel van het aantal instappers weer worden waargenomen en dit houdt de rest van het jaar 2023 stand. Toch ligt het gebruik nog altijd niet op het niveau van voor de pandemie (2019; stippellijn).



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

Het aandeel van het aantal gereisde kilometers dat met het openbaar vervoer wordt gemaakt in de provincie Noord-Holland is ten opzichte van de andere vervoerwijzen gestegen naar 15%. Daarmee is er opnieuw sprake van herstel in de 'concurrentie' met de overige vervoerswijzen, maar ligt het nog steeds onder de 19% van 2019. Het aandeel van het bus-, tram- en metrovervoer daarin is echter vrijwel hetzelfde gebleven: van 3,9% naar 4,0%. Vooral de trein heeft met een stijging van 2,9% terrein gewonnen in de zogeheten 'modal split'. Dit komt vooral voort uit een daling in het aandeel van de reizigerskilometers van fietsen en lopen (-1%; wegens afronden lijkt dit in de tabel 2%) en de overige vervoerswijzen (-0,7%).

Aandeel per vervoerwijze in totale vervoerprestatie van personen van 6 jaar of ouder				
Jaar	Auto	OV	Fietsen/lopen	Overig
2019	61%	19%	12%	8%
2020	64%	12%	17%	8%
2021	66%	11%	17%	6%
2022	64%	13%	16%	7%
<b>2023</b>	<b>64%</b>	<b>15%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>

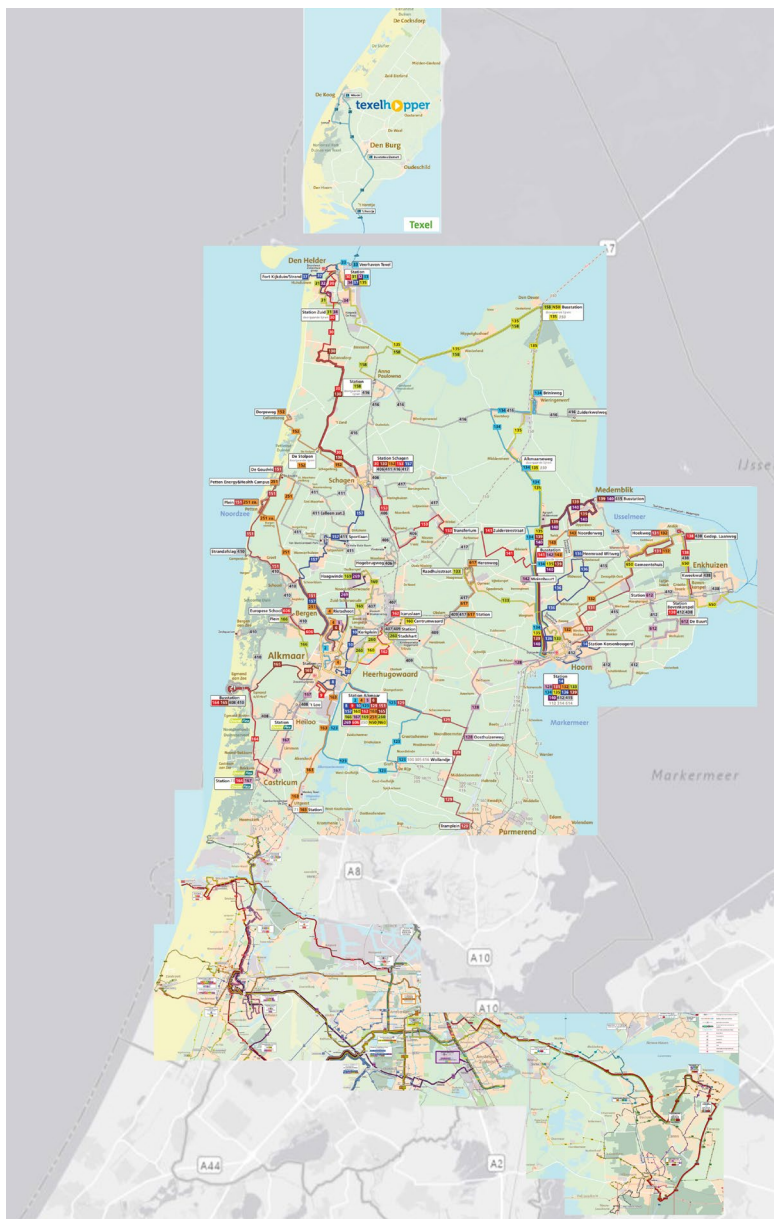
Bron: CBS, ODin (2019-2023)



# 4 OV-aanbod



# 4 OV-aanbod



Bron: Connexion (2023, bewerkt)

Het ov-systeem moet er aan bijdragen dat heel Noord-Holland zo goed mogelijk bereikbaar is. Door de verminderde hoeveelheid reizigers de laatste jaren is het relatief duur geworden om deze kleinere groep mensen te vervoeren: de inkomsten vanuit de reizigers dekken de kosten minder dan voorheen. Mede dankzij landelijke subsidies zijn de lijnen en frequenties die in opdracht van de provincie rijden in 2023 zoveel mogelijk in stand gehouden.

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. De grootste beperkingen in het aanbod van in het jaar 2023 kwamen voort uit de personeelstekorten, waardoor ritten kwamen te vervallen. Er waren in 2023 geen wijzigingen in de verschillende lijnennetten.

## 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 hieronder 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 OV-gebruik



# 5 OV-gebruik

Om het gebruik van het openbaar vervoer te meten, gebruikt de provincie een aantal indicatoren die inzicht geven in het reisgedrag binnen de concessies: het aantal reizigerskilometers, het aantal instappers en de reizigersgroei. De sterke groei van de afgelopen jaren is wat afgeremd, maar het gebruik van het ov groeit gestaag door. Het totaal aantal reizigerskilometers is in elke concessie gestegen (gemiddeld 5,8%), maar in minder sterke mate dan vorig jaar. De stakingen in het eerste kwartaal van 2023 hebben mogelijk bijgedragen aan deze beperkte groei. Het herstel van de reizigersvraag stabiliseert en er vormt zich langzaam een nieuw evenwicht van waaruit verder gegroeid kan worden. Vooral nog komt in geen van de concessies het aantal reizigerskilometers nog aan de aantallen in 2019.

Het aantal instappers op reguliere buslijnen is sinds 2022 met gemiddeld 7% gestegen, maar ligt nog altijd ongeveer 19% lager dan in 2019. De concessie Gooi en Vechtstreek ziet de sterkste stijging qua instappers met 22%. Dit lijkt een inhaalslag ten opzichte van de andere twee concessies, die in 2022 al een sterkere groei meemaakten dan Gooi en Vechtstreek in datzelfde jaar. Het gebruik van de buurtbussen zag in 2023 een iets grotere groei (22%) dan de gemiddelde reguliere buslijn.



**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	40,5	34,7
2022	33,9	54,5	47,4
<b>2023</b>	<b>36,9 (+9%)</b>	<b>57,0 (+4%)</b>	<b>49,9 (+5%)</b>

Bron: Connexion/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	4,1
2022	2,9	8,4	5,6
<b>2023</b>	<b>3,5 (+22%)</b>	<b>8,7 (+3%)</b>	<b>5,9 (+7%)</b>

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	108.125
2022	-	13.781	230.645
<b>2023</b>	<b>-</b>	<b>15.244 (+11%)</b>	<b>281.646 (22%)</b>

\* door Corona reden de buurtbussen in 2020 alleen in januari, februari en tot medio 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

Jaar	Aantal instappers Texelhopper, incl. lijn 28
2019	379.425
2020	198.102
2021	254.243
2022	313.812
<b>2023</b>	<b>326.410 (+4%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

Jaar	Aantal instappers Texelhopper, excl. lijn 28
2019	110.555
2020	76.326
2021	92.287
2022	118.348
<b>2023</b>	<b>128.137 (+8%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

Jaar	Aantal instappers Overall Flex
2019	8.597
2020	6.106
2021	7.186
2022	9.766
<b>2023</b>	<b>7.495 (-23%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

Reizigersgroei 2022 – 2023 (miljoen)						
(op basis van: OV chipkaart, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)						
Gooi en Vechtstreek	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2022	2023	Groei/daling	2022	2023	Groei/daling
Reguliere lijnen	33,9	36,9	+8,8%	2,9	3,5	+22,2%
Totaal	33,9	36,9	+8,8%	2,9	3,5	+22,2%
Haarlem-IJmond	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2022	2023	Groei/daling	2022	2023	Groei/daling
Reguliere lijnen	54,5	56,9	+4,4%	8,4	8,7	+3,0%
Buurtbussen	0,05	0,06	+17,9%	0,01	0,02	+10,6%
Totaal	54,6	57,0	+4,4%	8,4	8,7	+3,0%
Noord-Holland Noord	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2022	2023	Groei/daling	2022	2023	Groei/daling
Reguliere lijnen	47,1	47,7	+1,6%	5,3	5,6	+4,4%
Buurtbussen	1,8	2,2	+20,6%	0,23	0,28	+22,1%
Totaal	48,9	49,9	+2,1%	5,6	5,9	+5,1%

Bron: Connexxion/Transdev

# 6 OV-Kwaliteit



# 6 OV-Kwaliteit

Als inwoners ervoor kiezen om met het openbaar vervoer te reizen, is het belangrijk dat de reiservaring zo goed mogelijk is. De provincie vindt het belangrijk dat reizigers zich prettig voelen in het ov. Een goede kwaliteit van het openbaar vervoer maakt het gebruik ervan aantrekkelijker. Daarnaast is duurzame en schone mobiliteit een belangrijke factor voor de provincie. Daarom stelt de provincie eisen voor het beperken van de uitstoot door het rijden met 'zero emissie' bussen.

## 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 ervan uit 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 onnodig moet wachten op de volgende. Of een bus punctueel vertrekt, betekent dat de bus niet meer dan 60 seconden te vroeg of 180 seconden te laat is vertrokken van belangrijke (meet)haltes.

In alle concessies is de norm voor vertrekpunctualiteit (85%) in 2023 niet overschreden. In de Gooi en Vechtstreek is dat een verbetering van meer dan 3% ten opzichte van 2022, terwijl de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord en lichte daling van de punctualiteit laten zien, maar het is nog altijd ruim binnen de norm.

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%
2022	84,8%	89,9%	92,2%
<b>2023</b>	<b>88,3%</b>	<b>88,0%</b>	<b>91,0%</b>

Bron: Connexxion/Transdev

### Rituitval

Naast het niet op tijd vertrekken van een bus, kunnen reizigers 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. In het eerste kwartaal van 2023 werd er daarnaast op 16 dagen gestaakt. Voor 2023 is de rituitval door staking buiten beschouwing gelaten. De norm voor rituitval is 0,2%. Dit betekent dat maximaal 0,2% van het aantal dienstregelingsuren mag uitvallen.

Net als in 2022 ligt de rituitval in 2023 ruim boven de norm van 0,2%. De personeelstekorten zorgden ervoor dat diensten niet gereden konden worden door gebrek aan chauffeurs of materieel. In gesprekken met de vervoerder wordt er maandelijks gekeken naar de rituitval en de onderliggende oorzaken. Samen wordt er gezocht naar oplossingen om de rituitval te beperken en zo snel mogelijk weer tot een acceptabele rituitval te komen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om mensen die geen Nederlands spreken (maar wel Engels), op te leiden tot chauffeur. Ook is ervoor gezorgd dat buschauffeurs voorrang krijgen bij de examens bij het CBR, waar lange wachttijden zijn. Dit moet de instroom van nieuwe chauffeurs makkelijker maken en versnellen.

Percentage rituitval in dienstregelingsuren (norm: maximaal 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%
2022	3,51%	2,98%	2,52%
<b>2023*</b>	<b>1,75%</b>	<b>1,06%</b>	<b>0,53%</b>

\* exclusief stakingsdagen

Bron: Connexxion/Transdev

## Reizigerstevredenheid

De cijfers over vertrekpuntualiteit en rituitval kunnen los van de reiziger worden gemeten. Ze gaan over afspraken tussen de provincie en de vervoerder. De beleving en de waardering van de kwaliteit van het Noord-Hollands busvervoer wordt door de reizigers zelf gevormd.

## OV-klientenbarometer

In de OV-klientenbarometer, een landelijk onderzoek van het CROW (kennisinstituut voor infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer, en werk en veiligheid), 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, door de klanten wordt gewaardeerd. De barometer helpt de provincie om de klantwaardering in de drie concessiegebieden te vergelijken en te verbeteren.

De reizigersbeoordeling van het openbaar busvervoer in de Noord-Hollandse concessies is ook in 2023 als beste van de vervoersautoriteiten beoordeeld, met gemiddeld een 8,1. Iets om trots op te zijn, al blijft het goed om breder te kijken dan alleen dit onderzoek voor de kwaliteit van het ov. Met een algemene beoordeling van 8,2 (+0,2) wordt de concessie Gooi en Vechtstreek het beste gewaardeerd door de reizigers. Daarna volgen de concessie Noord-Holland Noord met een 8,1 (gelijk) en de concessie Haarlem-IJmond met een 8,0 (-0,1). De meest aangegeven verbeterpunten zijn het aantal ritten en de stiptheid van de rit. In Gooi en Vechtstreek is daarnaast betere informatie bij vertragingen gewenst.

In de onderstaande tabel wordt het reizigersoordeel per concessie per volledig gemeten jaar weergegeven (dus exclusief coronajaar 2020). 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			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem -IJmond	Noord-Holland Noord
2019	7,9	7,9	7,8
2021	8,2	8,2	8,0
2022	8,0	8,1	8,1
<b>2023</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>

Bron: CROW – OV klantenbarometer

### Aantal klachten

Ook wanneer er geen enquêteur aanwezig is, is het belangrijk om feedback van reizigers te ontvangen. 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 en mogelijk verholpen.

In 2023 is er een ongeveer gelijke hoeveelheid klachten binnengekomen als in 2022. In Haarlem-IJmond is echter een stijging (+17%) te zien ten opzichte van 2022. In de andere twee concessies is een afname van klachten te zien. In Gooi en Vechtstreek daalde het aantal klachten met 7% en in Noord-Holland Noord met 17%. Gezien de relatief lagere hoeveelheid instappers in Gooi en Vechtstreek ten opzichte van de andere twee concessies, komen daar per instapper de meeste klachten vandaan.

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 defecte chipapparatuur/storingen, rituitval, de houding van het personeel en de punctualiteit. Met het introduceren van het betalen met de bankpas is er wellicht vaker iets met de nieuwe apparatuur aan de hand geweest of was er onduidelijkheid over het gebruik van het nieuwe systeem.

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	764	574
2022	887	1.155	1.019
<b>2023</b>	<b>828 (-7%)</b>	<b>1.350 (+17%)</b>	<b>848 (-17%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

Gooi en Vechtstreek		Haarlem-IJmond		Noord-Holland Noord	
Aantal klachten per categorie		Aantal klachten per categorie		Aantal klachten per categorie	
Rituitval	207	Houding van personeel	297	Overig	188
Defecte OV-chipapparatuur/ storingen	163	Defecte OV-chipapparatuur/ storingen	217	Defecte OV-chipapparatuur/ storingen	156
Punctualiteit	133	Rituitval	185	Rituitval	120
Houding van personeel	90	Punctualiteit	171	Houding van personeel	91
Overig	82	Rijstijl chauffeur / bestuurder	147	Punctualiteit	86
Rijstijl chauffeur / bestuurder	54	Overig	138	Rijstijl chauffeur / bestuurder	76
Sociale veiligheid	53	Sociale veiligheid	136	Sociale veiligheid	74
Verkeerd / vergeten uit te checken	36	Verkeerd / vergeten uit te checken	31	Verkeerd / vergeten uit te checken	32
Kwaliteit van het voertuig	5	Beschikbaarheid van zitplaatsen	12	Beschikbaarheid van zitplaatsen	17
Dienstregeling	3	Kwaliteit van het voertuig	12	Kwaliteit van het voertuig	8
Beschikbaarheid van zitplaatsen	1	Informatievoorziening	3		
Informatievoorziening	1	Dienstregeling	1		
<b>Totaal</b>	<b>828</b>	<b>Totaal</b>	<b>1350</b>	<b>Totaal</b>	<b>848</b>

Bron: Connexxion/Transdev

## Sociale veiligheid

De mate van sociale veiligheid draagt bij aan de kwaliteit van het openbaar vervoer. In een veilige omgeving, zonder veel incidenten, voelen reizigers zich meer op hun gemak. 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 maatregelen getroffen moeten worden.

Alle meldingen worden bij de regiecentrale van de vervoerder geregistreerd volgens de landelijke 'ABC-systematiek'. De OV-autoriteiten en -vervoerders in Nederland hebben gezamenlijk afgesproken om de volgende 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

De afgelopen 5 jaar is het aantal incidentmeldingen aanzienlijk teruggelopen en ook in 2023 zet deze dalende trend zich voort. De grootste invloed was het verminderde aantal meldingen in de C-categorie. Inmiddels is dat gezakt van 307 meldingen in 2019 naar nog maar 26 meldingen in 2023. Het is de vraag of deze incidenten niet meer zoveel plaatsvinden of dat ze niet meer consequent gemeld worden. Het gros van de meldingen komt uit de B-categorie (84% in 2023), die daardoor sterk bepalend is in het totaal aantal incidenten. In Gooi en Vechtstreek en Haarlem-IJmond is een daling van dit soort meldingen te zien, terwijl in Noord-Holland Noord een lichte stijging in het aantal meldingen is (+4%). De hoeveelheid A-meldingen, waar strafrechtelijke feiten bij komen kijken, is gelukkig afgenomen. In totaal zijn er 50 van dit soort meldingen geweest in 2023. In Gooi en Vechtstreek was er een flinke afname van deze meldingen en ook in Noord-Holland Noord nam dit aantal af. In Haarlem-IJmond steeg dit soort meldingen in 2023 juist van 24 naar 27, met 13%.

Overzichten van type meldingen per concessiegebied zijn hieronder te vinden.

Aantal incidenten/calamiteiten sociale veiligheid gemeld door chauffeur			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177	434	240
2020	131	387	188
2021	96	333	198
2022	84	317	125
<b>2023</b>	<b>66 (-21%)</b>	<b>283 (-11%)</b>	<b>122 (-2%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

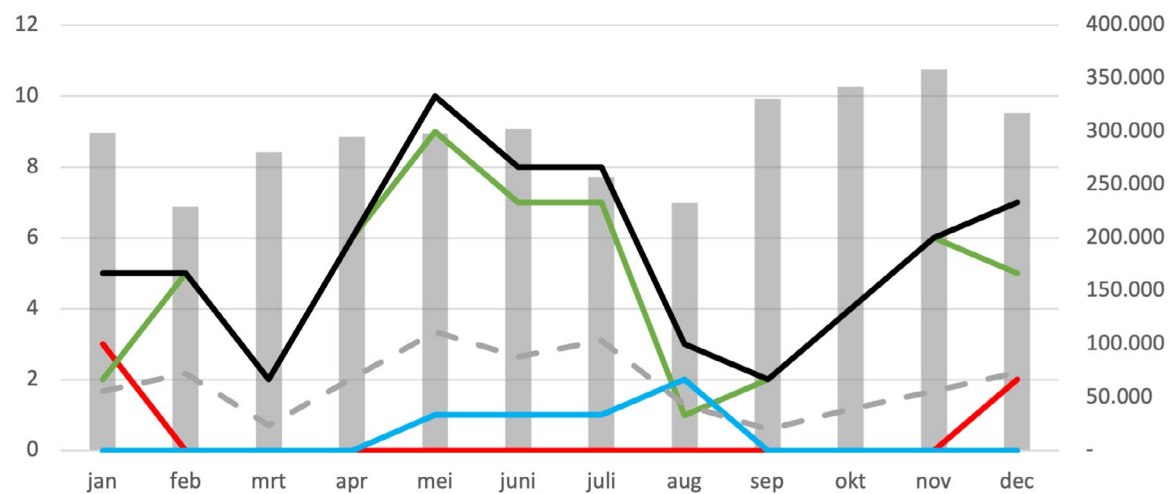
### Sociale veiligheid Gooi en Vechtstreek

Net als vorige jaren worden er in de concessie Gooi en Vechtstreek bijna geen meldingen gedaan in de C-categorie. Samen met een daling van de B-categorie zorgt het ervoor dat er minder meldingen in totaal zijn gedaan voor de concessie als geheel (-21%). De daling van de meldingen in de zwaarste categorie (A) is een positieve ontwikkeling: met een totaal van 5 meldingen is dit op het laagste niveau van de afgelopen 5 jaar.

Concessie Gooi en Vecht – ABC incidenten per jaar en categorie				
Jaar	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	7	79	91	177
2020	11	105	15	131
2021	11	79	6	96
2022	14	66	4	84
<b>2023</b>	<b>5</b>	<b>56</b>	<b>5</b>	<b>66 (-21%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

### Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers - GV



Grafiek 2. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2023 in de concessie GV (Bron: Connexxion/Transdev)

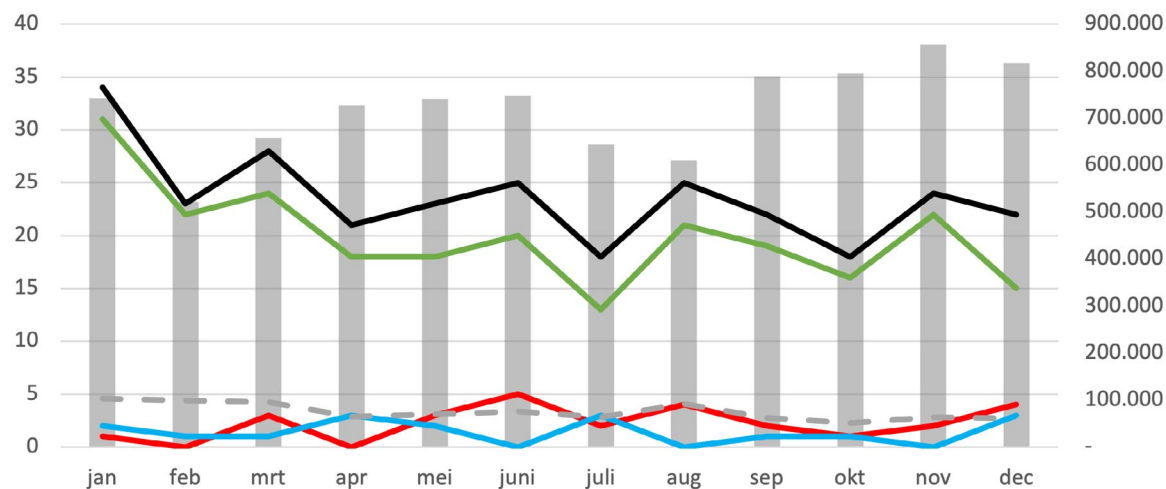
### Sociale veiligheid Haarlem-IJmond

De meldingen over sociale veiligheid in Haarlem-IJmond zijn over het algemeen incidenten in de B-categorie, waar er elke maand minimaal 13 van gemeld werden. Ondanks dit hoge aantal zet de trend naar beneden voort. Daarbij moet opgemerkt worden dat als er wordt gecorrigeerd naar het aantal instappers, het aantal meldingen gemiddeld niet veel hoger is dan in de andere concessies. De incidenten uit de A-categorie zijn licht toegenomen in Haarlem IJmond (+13%), terwijl er een minimale daling is te zien in de meldingen voor categorie C.

Concessie Haarlem-IJmond: ABC incidenten per jaar en categorie				
Jaar	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	23	316	95	434
2020	23	330	34	387
2021	29	289	15	333
2022	24	275	18	317
<b>2023</b>	<b>27</b>	<b>239</b>	<b>17</b>	<b>283 (-11%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

### Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers - HIJ



Grafiek 3. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2023 in de concessie HIJ  
(Bron: Connexxion/Transdev)

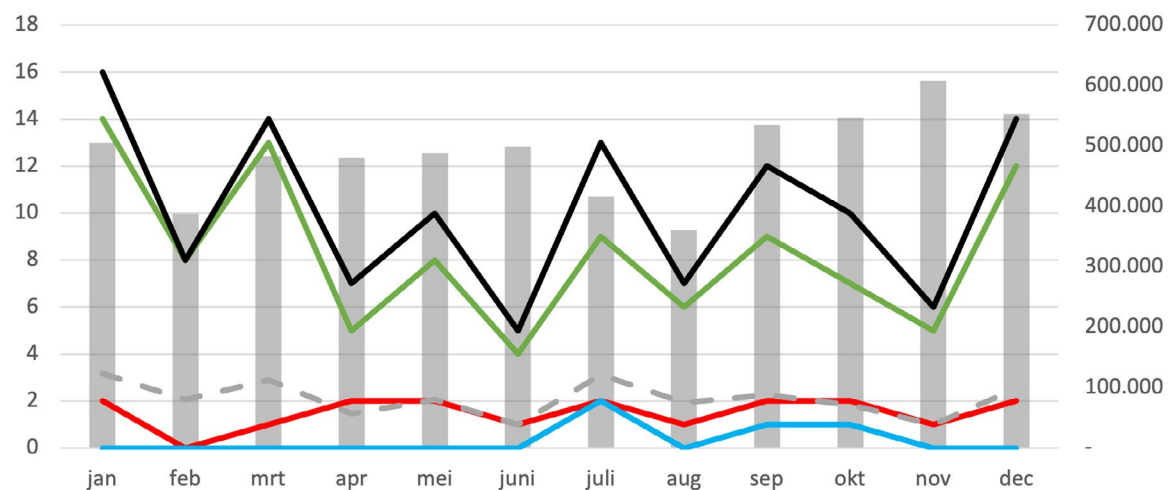
### Sociale veiligheid Noord-Holland Noord

In Noord-Holland Noord is het totaal aantal meldingen zeer stabiel gebleven (-2%). Er is een lichte stijging van 4 B-incidenten, maar daartegenover staan 6 meldingen minder in de zwaarste A-categorie en 1 minder in de C-categorie. Met 15% is het aandeel van de hoeveelheid A-incidenten op het totaal nog steeds relatief groot. In de andere 2 concessies maken de A-incidenten minder dan 10% van de meldingen uit.

Concessie Noord-Holland Noord: ABC incidenten per jaar en categorie				
Jaar	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	20	99	121	240
2020	7	156	25	188
2021	30	157	11	198
2022	24	96	5	125
<b>2023</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>122 (-2%)</b>

Bron: Connexxion/Transdev

### Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers - NHN



Grafiek 4. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2023 in de concessie NHN (Bron: Connexxion/Transdev)



## Zero Emissie

Duurzaamheid is de laatste jaren een steeds belangrijker geworden. Om een steentje bij te dragen aan de grote verduurzamingsopgave is het in het concessiebeheer belangrijk om de uitstoot van schadelijke stoffen te verminderen. Aan de vervoerder worden daarom duurzaamheidseisen meegegeven. Naast eisen over het overdragen van materieel bij concessiewisselingen voor circulaire doeleinden, gaat het binnen het openbaar vervoer met name over het verminderen 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 nieuwe 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' CO<sub>2</sub>-emissie per reizigerskilometer (van de energiebron tot en met het voertuig). Het aantal beschikbare elektrische voertuigen en oplaadpunten is hierin een belangrijke succesfactor.

In de samenstelling van de bussen zijn (zeer) kleine veranderingen te zien voor de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord, terwijl in de Gooi en Vechtstreek in 2023 actief is gewerkt aan het volledig zero-emissie rijden. 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)			
Peildatum 31 dec 2022			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	15%	39%
2020	0%	73%	69%
2021	0%	73%	69%
2022	43%	74%	65%
<b>2023</b>	<b>79%</b>	<b>76%</b>	<b>65%</b>

Bron: Connexxion/Transdev

### Duurzaamheid in Gooi en Vechtstreek

De concessie Gooi en Vechtstreek is door leveringsproblemen van elektrische bussen in 2023 nog niet de eerste volledig elektrische concessie geworden. Wel vult het wagenpark zich aan het einde van het jaar gestaag. In 2024 kan de dienstregeling volledig zero emissie worden gereden. Het aantal elektrische bussen steeg afgelopen jaar van 28 naar 55, terwijl het aantal fossiele bussen daalde naar 15. Daarmee was meer dan 79% van de beschikbare bussen in 2023 elektrisch.

Voertuigen per soort Gooi en Vecht (peildatum 19 feb 2024)		
Jaar	2022	2023
Fossiele brandstof (div modellen)	39	15
Elektrisch	28	55
Totaal aantal reguliere bussen	67	70

Bron: Connexxion/Transdev

### Duurzaamheid in Haarlem- IJmond

In de concessie Haarlem-IJmond is er een relatief kleinere wijziging ten opzichte van 2022. Het aandeel elektrische bussen is gestegen naar 76% omdat er 10 elektrische bussen in de vloot zijn gekomen, waardoor er nu 82 elektrisch- en 26 fossiel aangedreven bussen in deze concessie rijden.

Voertuigen per soort Haarlem-IJmond (peildatum 19 feb 2024, excl. buurtbussen)		
Jaar	2022	2023
Fossiele brandstof (div modellen)	26	26
Elektrisch	72	82
Totaal aantal reguliere bussen	98	108

Bron: Connexxion/Transdev

### Duurzaamheid in Noord-Holland Noord

In Noord-Holland Noord zien we een afname in de beschikbaarheid van elektrische bussen, vanwege de verschuiving naar de concessie Gooi en Vechtstreek. Toch is nog altijd iets meer dan twee derde van de bussen elektrisch (75 van de 116).

Voertuigen per soort Noord-Holland-Noord (peildatum 19 feb 2024, excl. buurtbussen)		
Jaar	2022	2023
Fossiele brandstof (div modellen)	41	41
Elektrisch	75	76
Totaal aantal reguliere bussen	116	117

Bron: Connexxion/Transdev

### Aandeel elektrische dienstregelingskilometers

De beschikbaarheid van elektrische bussen is belangrijk, maar vooral de inzet van dit materieel bepaalt hoe duurzaam er wordt gereden. Het percentage kilometers dat met ZE-bussen wordt gereden (dienstregelingskilometers), geeft een goede indicatie van de duurzaamheid binnen de concessie.

In het jaar 2023 is de verdere uitrol van elektrische bussen in Gooi en Vechtstreek op gang is gekomen, waarmee het percentage elektrische dienstregelkilometers op een jaargemiddelde van 48,5% terecht komt. Daarmee is het aandeel elektrische kilometers verdrievoudigd in het afgelopen jaar. Volgend jaar wordt 100% in dienstregelingskilometers gehaald, dankzij de inmiddels beschikbaar gekomen hoeveelheid elektrische bussen. In de concessie Noord-Holland Noord is het aandeel van elektrische kilometers weer redelijk terug op het niveau van 2021, door een stijging van 2,2% naar een jaartotaal van 56,2%. In Haarlem-IJmond bleef het aandeel elektrische kilometers gelijk aan dat van 2022.

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%
2022	14,5%	67,0%	54,0%
<b>2023</b>	<b>48,5%</b>	<b>67,0%</b>	<b>56,2%</b>

Bron: Connexxion/Transdev

<b>Aantal elektrische dienstregelingskilometers 2023 ten opzichte van het totaal (x miljoen)</b>			
	<b>Elektrisch</b>	<b>Totaal</b>	<b>Percentage elektrisch</b>
<b>Gooi en Vecht</b>	2,8	5,8	48,5%
<b>Haarlem-IJmond</b>	4,9	7,3	67,0%
<b>Noord-Holland Noord</b>	5,1	9,0	56,2%

Bron: Connexxion/Transdev

# 7 Financiën



# 7 Financiën

## Het financiële plaatje

Om in Nederland openbaar vervoer aan te kunnen bieden, krijgen vervoerbedrijven jaarlijks een bijdrage van de concessieverlener in de vorm van een subsidie. De exploitatiebijdrage voor de Noord-Hollandse concessies wordt grotendeels gebaseerd op het aantal gereden dienstregelingsuren: de hoeveelheid tijd die voor de bussen nodig is om de dienstregeling te rijden. De exploitatiebijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd conform de landelijk vastgestelde indexering, op basis van de brandstof- of energiekosten en de loonkosten. De vervoerder ontvangt – naast de exploitatiebijdrage van 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 post-coronapandemie

De reizigersopbrengsten herstellen langzaam, maar het openbaar vervoer staat op veel plekken nog altijd onder (financiële) druk. Om vervoersbedrijven niet in de problemen te laten raken en daardoor de dienstverlening in gevaar te brengen, is voor het jaar 2023 nog een landelijke regeling getroffen om te ondersteunen daar waar anders verliezen dreigen. In de zogenaamde [transitievergoeding regionale OV-concessies 2023 \(TVOV 2023\)](#) geeft het Rijk subsidies onder voorwaarden over onder andere inkomsten en uitgaven en de uit te voeren dienstregeling. Van de 3 Noord-Hollandse concessies kwam alleen Noord-Holland Noord in aanmerking voor deze vergoeding.

## Financiën

Financiën	Gooi en Vechtstreek			Haarlem-IJmond			Noord-Holland Noord		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Exploitatiebijdrage (x miljoen €)	10,8	13,2	<b>14,3 (+8%)</b>	15,8	16,9	<b>16,9 (+0%)</b>	21,8	24,1	<b>25,4 (+5%)</b>
Reizigersopbrengsten (x miljoen €)	5,9	7,7	<b>8,9 (+16%)</b>	16,0	19,9	<b>22,0 (+11%)</b>	10,4	13,2	<b>15,2 (+15%)</b>
Kostendeckingsgraad	35%	37%	<b>38%</b>	50%	54%	<b>57%</b>	32%	35%	<b>37%</b>

Bron: PNH

### Exploitatiebijdrage

In de jaarverslagen ov wordt altijd een vervoerkundige benadering gehanteerd van de exploitatiebijdrage: dat wil zeggen dat gekeken wordt 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. Dat 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 de vergoeding voor niet-gereden dienstregelingsuren.

Aantal gereden dienstregelingsuren (DRU's)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177.606	338.044	323.540
2020	166.397	315.397	280.089
2021	172.097	320.739	301.642
2022	172.587	309.747	298.886
<b>2023</b>	<b>168.804</b>	<b>286.805</b>	<b>292.943</b>

Bron: Connexxion/Transdev



# Colofon

**Teksten**

Provincie Noord-Holland

**Beeld**

Beeldbank PNH  
Dick Jacobs

**Vormgeving**

The Creative Hub