

Jaarverslag 2022 Openbaar Vervoer Provincie Noord-Holland



Samenvatting – infographic



OPENBAAR VERVOER 2022

Provincie Noord-Holland

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

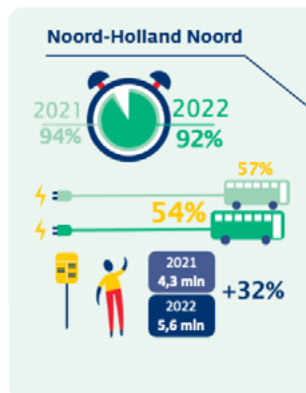
Van A naar B
De provincie zorgt dat Noord-Holland bereikbaar is

Routeplanning
De provincie bepaalt samen met vervoerder waar de bussen rijden

Financiële rol
De provincie betaalt een deel van elke busrit

Ontwerp & illustratie: Hjalmar Haageman 2021

🕒 = % ritten op tijd
⚡ = % elektrisch gereden km
👤 = aantal instappers



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 2022 – Openbaar Vervoer provincie Noord-Holland aan. In dit jaarverslag zal worden ingegaan op het aanbod en de kwaliteit van het openbaar vervoer dat in 2022 in opdracht van de provincie Noord-Holland reed.

Een nieuw evenwicht

Na twee sterk ontregelde jaren voor het openbaar vervoer door de coronapandemie is 2022 het jaar waarin het 'normale' leven weer kon worden opgestart. De mondkapjes mochten thuisgelaten worden en we mochten weer zonder restrictie naar kantoor, evenementen en andere recreatie. Al snel is gebleken dat de mogelijkheid tot thuiswerken, en andere in de pandemie opgedane gewoonten, ervoor zorgen dat wij niet zomaar teruggaan naar hoe we het hebben achtergelaten in 2019. Er stelt zich een nieuw evenwicht in op een lager gebruiksniveau dan wij gewend waren: in 2022 lag het aantal instappers op 76% van 2019. Dat brengt de nodige uitdagingen met zich mee als het gaat om het financieel gezond houden van de concessies, terwijl er een volwaardige dienstregeling geboden moet worden. Voor 2022 werd er nog een beschikbaarheidsvergoeding vanuit het Rijk aangeboden om de grootste verschillen in opbrengsten te overbruggen, maar het wordt een uitdaging om tot een duurzaam nieuw evenwicht te komen.

Gewaardeerde dienst onder druk

In verband met personeelstekorten onder de chauffeurs, materiaaltekort vanwege de oorlog in Oekraïne en stakingen later in het jaar nam in 2022 ook de rituitval toe. De al aangescherpte dienstregeling stond onder flinke druk en er werd bij vervoerders hard gewerkt om deze te verlichten. Zo is het inmiddels ook mogelijk om het rijexamen in het Engels te doen, zodat ook niet-Nederlandssprekenden de mogelijkheid hebben om chauffeur te worden.

De hoeveelheid reizigers in onze concessies mag dan nog niet op het oude peil zijn, de kwaliteit van het openbaar vervoer werd in 2022 goed gewaardeerd. Tijdens het onderzoek van de OV-Klantenbarometer van het CROW kregen de concessies van de provincie Noord-Holland gemiddeld een cijfer van 8,1: de hoogste gemiddelde score voor een ov-autoriteit. Een mooi compliment voor ons, onze vervoerder Transdev/Connexxion en onze buurtbusverenigingen.

Vooruitblik

Door leveringsproblemen van onderdelen voor de elektrische bussen is het nog niet gelukt om in 2022 van Gooi en Vechtstreek de eerste concessie te maken die volledig 'zero-emissie' rijdt. In 2023 verwachten wij dat deze mijlpaal alsnog bereikt kan worden en zo een grote stap te zetten in onze duurzaamheidsopgaven binnen het openbaar vervoer in Noord-Holland.

Vanaf eind 2022 is het mogelijk om in alle Noord-Hollandse concessies te betalen via OVPay. Dat wil zeggen dat reizigers de mogelijkheid hebben om met hun betaalpas in- en uit te checken in al onze bussen voor het reizen zonder kortingsproducten. In 2023 zal dit ook landelijk mogelijk zijn en een meer laagdrempelige manier van betalen zijn, vooral voor de incidentele reiziger.

De veelvoud aan uitdagingen waar de sector nu voor staat is imposant. Hierbij bedank ik graag iedereen met wie wij het afgelopen jaar met man en macht het openbaar vervoersysteem draaiende hebben weten te houden en te verbeteren: onze vervoerder Connexxion/Transdev, onze gemeenten, alle belangenorganisaties en zeker ook de buurtbussen en hun vrijwilligers als onmisbare schakel in ons OV-aanbod. Elke dag werken we samen naar een duurzaam toekomstbeeld en houden wij onze provincie bereikbaar voor iedereen.

Jeroen Olthof,
Gedeputeerde Mobiliteit en Bereikbaarheid
Provincie Noord-Holland



1 Kerncijfers 2022



1 Kerncijfers 2022

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 (+41%)	54,6 (+35%)	49,2 (+41%)

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%

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%

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 (+276%)	1.155 (+51%)	1.019 (+78%)

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 (-13%)	355 (+7%)	125 (-37%)

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%

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%

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 (+22%)	16,9 (+7%)	21,1 (+11%)

* 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	5,9	16,0	10,4
2022	9,1 (+54%)	23,1 (+44%)	15,2 (+46%)

Bron: Connexxion/Transdev

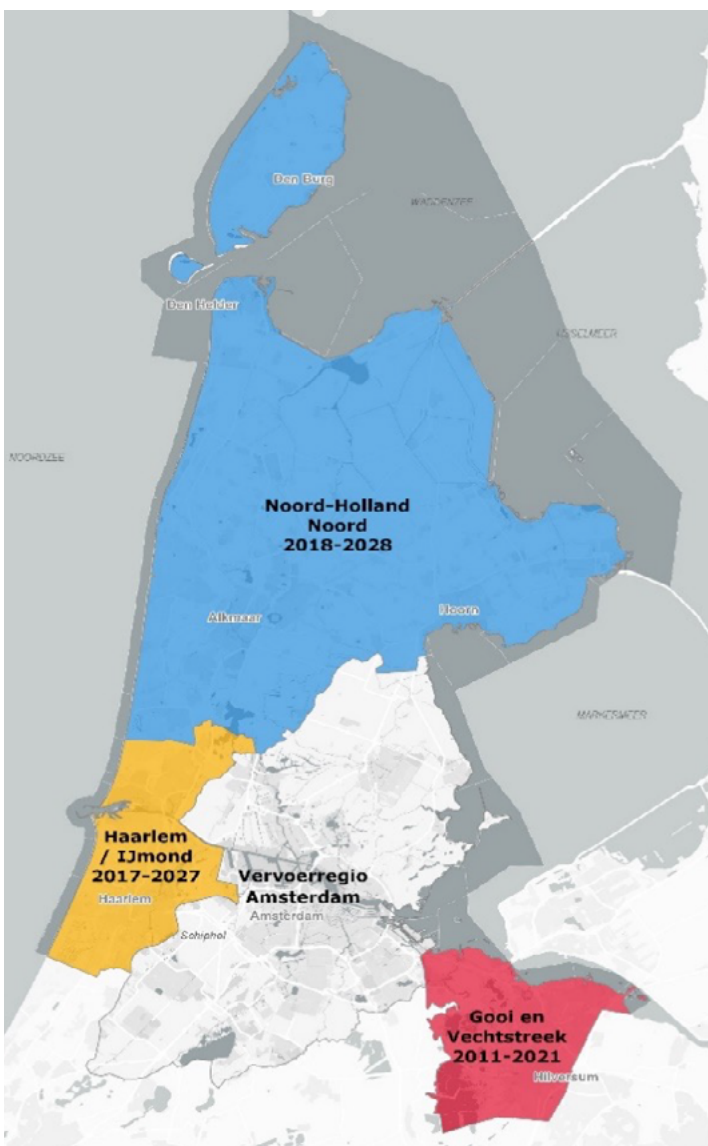
Aantal gereden dienstregelingsuren (DRU's)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177.606	338.044	323.540
2020	166.397	315.397	280.089
2021	172.097	320.739	301.642
2022	172.428 (+1,9%)	308.233 (-4,9%)	300.576 (-0,4%)

Bron: Connexxion/Transdev

2 Rol van de provincie in het OV



2 Rol van de provincie in het OV



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

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 zit het financieel?

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 (DRU's): de hoeveelheid tijd die voor de bussen nodig is om de dienstregeling te rijden. De exploitatiebijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd conform de landelijk vastgestelde indexering de 'Landelijke Bijdrage Index' (LBI; zie verder www.dova.nu), op basis van

Rol van de provincie in het OV



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?

[Connexion/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. Dit doen wij 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. In de tijd van de pandemie werden ook meldingen gemaakt over informatievoorziening en navolging van de coronamaatregelen. Deze metingen zijn in 2022 gestopt.

Daarnaast 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 Grote invloeden busvervoer in 2022





3 Grote invloeden busvervoer in 2022

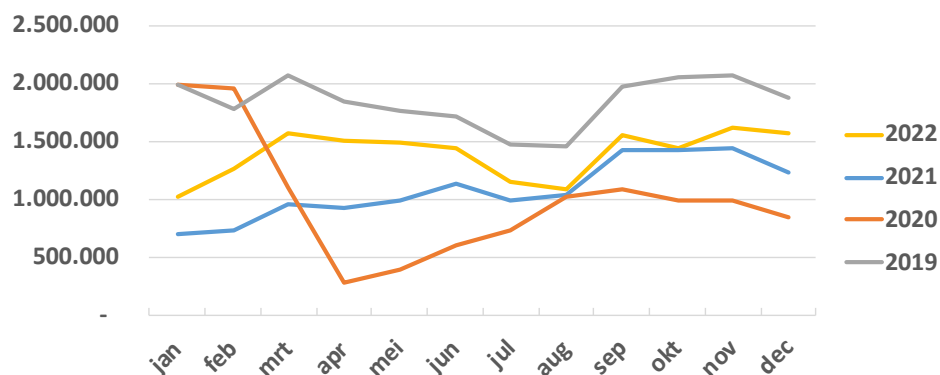
Na de grote beperkingen die golden in het openbaar vervoer gedurende grote delen van 2020 en 2021, kwam er verlichting in 2022. Hoewel in de eerste weken van 2022 nog sprake was van coronarestricties, kon er gedurende het jaar een beter evenwicht worden ingesteld als het gaat om vervoersbewegingen. Het werd al snel duidelijk dat de vervoersvraag in het openbaar vervoer niet zomaar weer op het niveau van 2019 zou komen. In 2022 reden de bussen in Noord-Holland nog met een afgeschaalde dienstregeling en zaten nog niet zo vol als voorheen. Een verbetering ten opzichte van de coronajaren 2020 en 2021 in het aantal instappers, maar de groei stakte in de tweede helft van het jaar.

In die tweede helft van het jaar waren ook de eerste stakingen voor betere arbeidsvoorwaarden voor buschauffeurs. Gedurende die dagen reed een aandeel van de bussen niet en kozen reizigers wellicht ook voor een betrouwbaarder alternatief voor hun reis. Tevens zorgden personeelstekorten voor problemen met het rijden van de geplande dienstregeling. Een chauffeurstekort, mede door een hoog verzuim, betekende dat sommige ritten moesten komen te vervallen, terwijl een tekort aan onderhoudspersoneel en materiaal ervoor zorgden dat er op momenten te weinig bussen waren om een volledige dienstregeling mee te rijden.

Grote invloeden busvervoer in 2022

Gevolgen voor gebruik van het OV: aantal instappers

De nieuwe mogelijkheden van het digitale werken en onzekerheden over rituitval hebben wellicht invloed gehad op het beperkte herstel van het aantal instappers in ons busvervoer. Desalniettemin is er in elke maand sprake van groei ten opzichte van 2021, zeker in de eerste helft van het jaar. Als je de trend bekijkt van instappers gedurende het jaar, zie je dat deze weer vrijwel hetzelfde is ten opzichte van 2019, ware het op een lager niveau. De enige maand die duidelijk afwijkt is januari, waarin nog coronarestricties van toepassing waren.



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

Het aandeel van het aantal gereisde kilometers per vervoerwijze in de provincie Noord-Holland is in 2022 licht gestegen voor het openbaar vervoer. Daarmee komt het aandeel hoger te liggen dan in de coronajaren 2020 en 2021, maar ligt het nog ruim onder de 19% van 2019. Het aandeel van 13% in 2022 is opgebouwd uit ongeveer 9% treinvervoer en 4% bus-, tram- en metrovervoer. Het aandeel van de auto en de actieve mobiliteit (fietsen/lopen) zien een kleine daling.

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%

Bron: CBS, ODin (2019-2022)

Grote invloeden
busvervoer
in 2022

Gevolgen voor de kosten

De nog altijd aanzienlijk lagere hoeveelheid reizigers dat in 2022 met het openbaar vervoer reisde in vergelijking met 2019 zorgde wederom voor tekorten in de opbrengsten voor vervoerders. Om toch het vervoersaanbod op een acceptabel niveau te houden, heeft de Rijksoverheid (Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat) in het NOVB (Nationaal Openbaar Vervoer Beraad) opnieuw 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 2022 werd vervolgens gebaseerd op een omvang van 93% dan wel 95% van de daadwerkelijke kosten op de resultatenrekening van 2019 (op prijspeil 2022) minus de opbrengsten in 2022. Op deze wijze werden verliezen voor de vervoerders gecompenseerd.

Meer weten over de regeling?

Lees het [hier](#)

4 OV-aanbod



4 OV-aanbod



Spreiding OV provincie Noord-Holland

Bron: Connexion (2021, bewerkt)

Ons openbaarvervoersysteem moet er aan bijdragen dat heel Noord-Holland zo goed mogelijk bereikbaar is. Mede dankzij de hierboven genoemde BVOV zijn de lijnen en frequenties die in opdracht van de provincie rijden 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.

In de concessie Gooi en Vechtstreek is de HOV-busbaan tussen het busstation Hilversum en de A27 in december geopend. Hierdoor kunnen de bussen van lijn 320 over de vrij liggende busbaan rijden en hebben deze zo geen last van de spits. Ook is lijn 321 toegevoegd tussen Huizen en Amsterdam-Zuid. Deze vervangt spitslijn 221 en rijdt een kwartierdienst in de spits tussen Huizen en Amsterdam-Zuid.

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 lijnnetkaarten zijn te vinden op de [site van Connexion](https://www.connexion.nl).

5 OV-gebruik

5 OV-gebruik

Om het gebruik van het openbaar vervoer te meten, gebruiken wij een aantal indicatoren die inzicht geven in het reisgedrag binnen onze concessies: het aantal reizigerskilometers, het aantal instappers en de reizigersgroei. In 2022 is een stevige groei te zien op al deze indicatoren ten opzichte van 2020 en 2021. Dat is een goede stap vooruit, maar om een genuanceerder beeld te krijgen, is het goed om ook het 'benchmarkjaar' 2019 in het oog te houden. Het totaal aantal reizigerskilometers mag bijvoorbeeld gemiddeld met ongeveer 37% zijn gestegen ten opzichte van 2021, ligt dit nog altijd ongeveer 23% lager dan in 2019.

Het aantal instappers op reguliere buslijnen is sinds 2021 met gemiddeld 31% gestegen, maar ligt nog ongeveer 25% lager dan in 2019. Bij de buurtbussen is er zelfs sprake van meer dan een verdubbeling van het aantal instappers ten opzichte van het jaar ervoor. In het algemeen is verder nog te zien dat de hoeveelheid reizigerskilometers in de Gooi en Vechtstreek fors is gestegen dan het aantal instappers. Dat betekent dat daar vooral het aantal langere reizen is gegroeid het afgelopen jaar. In Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord was de groei meer evenredig.



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 (+41%)	54,5 (+35%)	47,4 (+37%)

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	4,1
2022	2,9 (+18%)	8,4 (+30%)	5,6 (+32%)

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 (+153%)	230.645 (+113%)

* door corona reden de buurtbussen in 2020 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 (+23%)

Jaar	Aantal instappers Texelhopper, excl lijn 28
2019	110.555
2020	76.326
2021	92.287
2022	118.348 (+28%)

Jaar	Aantal instappers Overall Flex
2019	8.597
2020	6.106
2021	7.186
2022	9.766 (+36%)

Bron: Connexxion/Transdev

Reizigersgroei 2021 – 2022 (miljoen) (op basis van: OV chipkaart, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)						
Gooi en Vechtstreek	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2021	2022	Groei/daling	2021	2022	Groei/daling
Reguliere lijnen	24,1	33,9	+40,7%	2,4	2,9	+18,4%
Totaal	24,1	33,9	+40,7%	2,4	2,9	+18,4%
Haarlem-IJmond	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2021	2022	Groei/daling	2021	2022	Groei/daling
Reguliere lijnen	40,4	54,5	+34,9%	6,4	8,4	+30,0%
Buurtbussen	0,02	0,06	+145%	0,005	0,014	+153%
Totaal	40,4	54,6	+35,1%	6,4	8,4	+30,0%
Noord-Holland Noord	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2021	2022	Groei/daling	2021	2022	Groei/daling
Reguliere lijnen	33,9	47,4	+39,8%	4,2	5,6	+31,0%
Buurtbussen	0,9	1,8	+103%	0,11	0,23	+113%
Totaal	34,8	49,2	+41,4%	4,3	5,8	+36,5%

Bron: Connexxion/Transdev

6 OV-Kwaliteit



6 OV-Kwaliteit

Als men ervoor kiest om met ons 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 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 is ook duurzame en schone mobiliteit een belangrijke factor voor de provincie. Daarom stellen wij 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 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.

In Gooi en Vechtstreek is de norm voor vertrekpunctualiteit (85%) net niet gehaald, na een flinke daling ten opzichte van 2021. Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord laten een kleinere daling in punctualiteit zien, maar blijven binnen de norm presteren.

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%

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. Daarbij hadden wij in 2022 te maken met enkele stakingsdagen van het personeel en een tekort aan materiaal. De norm voor rituitval is 0,2%. Dit betekent dat maximaal 0,2% van het aantal dienstregelingsuren mag uitvallen.

De rituitval van het jaar 2022 ligt ruim boven de gestelde norm van 0,2% in elk van de Noord-Hollandse concessies. Met een groot ziekteverzuim en uitgestelde vakanties en een tekort aan personeel lukte het niet altijd om in 2022 de dienstregeling volledig te laten rijden. Daarop aanvullend wegen ook stakingsdagen sterk mee in het verhogen van de rituitval. In gesprekken met de vervoerder wordt er maandelijks gekeken naar de rituitval en de onderliggende oorzaken. Samen wordt er gezocht naar oplossingen om waar mogelijk rituitval te beperken en zo snel mogelijk weer tot een acceptabele rituitval te komen. Zo wordt het bijvoorbeeld mogelijk gemaakt dat mensen die geen Nederlands maar wel Engels spreken, kunnen worden opgeleid tot chauffeur. Dit moet de instroom van nieuwe chauffeurs vergemakkelijken.

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%

Bron: Connexxion/Transdev

Reizigerstevredenheid

De cijfers over vertrekpuntualiteit en rituitval zijn indicatoren die los van de reiziger kunnen worden gemeten. De gestelde normen zijn gebaseerd op afspraken tussen de provincie en de vervoerder, maar de beleving van de kwaliteit van het Noord-Hollands busvervoer wordt (natuurlijk) ook door de reizigers zelf gevormd.

OV- klantenbarometer

In de OV-klantenbarometer, 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-klantenbarometer 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.

Ten opzichte van 2021 is het algemene oordeel over onze concessies redelijk stabiel gebleven. Net als in de rest van het regionaal openbaar vervoer in Nederland was er een lichte daling (-0,1) in de waardering te zien. Opvallend is dat de waardering voor het vervoer in Noord-Holland Noord juist met 0,1 is gestegen tot een 8,1, waar Gooi en Vechtstreek iets harder daalde met 0,2 punt tot een algemeen oordeel van 8,0. Haarlem IJmond daalde met 0,1 punt tot een 8,1, waarmee de provincie Noord-Holland in 2022 de best gewaardeerde vervoersautoriteit voor het regionaal openbaar vervoer is in de OV-klientenbarometer. De meest aangegeven verbeterpunten zijn bij elke concessie hetzelfde: het aantal ritten en de stiptheid van de rit. Dit komt overeen met de hogere rituitval en verminderde vertrekpunctualiteit.

Door de lagere reizigersaantallen in 2020, 2021 en 2022 zijn er minder metingen uitgevoerd dan nodig om op alle aspecten significante verschillen te kunnen meten^(*). Desalniettemin geeft de OV-klientenbarometer een prima indicatie van de ontwikkeling in waardering van elk gemeten aspect. Voor een uitgebreid inzicht in de beoordeling van de verschillende concessies en onderdelen kan de site van de [CROW OV-klientenbarometer](#) worden geraadpleegd.

Algemeen reizigersoordeel OV-klientenbarometer, eerste kwartaal van het jaar	
Jaar	Noord-Holland
2019	7,7
2020	8,0*
2021	8,1*
2022	8,1*

Bron: [CROW - OV klientenbarometer](#)

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 2022 waren er aanzienlijk meer klachten dan het jaar ervoor. De stijging is ook groter dan de toename in reizigersaantallen (zie hoofdstuk 4). Vooral in de concessie Gooi en Vechtstreek is een grote stijging te zien, die zelfs meer klachten laat zien dan in 2019. In de andere twee concessies is het aantal klachten weliswaar gestegen, maar nog onder het niveau van 2019 en 2020. Mogelijk is tijdens de coronapandemie, naast de verminderde reizigersaantallen, de mate waarin klachten werden gemeld lager geweest vanwege de uitzonderlijke situatie. Nu het leven weer 'normaal' is, zijn de verwachtingen wellicht weer gestegen. Daarnaast is in Gooi en Vechtstreek een nieuwe concessie van start gegaan, waarmee wellicht wat kinderziektes mee gemoeid gaan.

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			
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 (+276%)	1.155 (+51%)	1.019 (+78%)

Bron: Connexxion/Transdev

Gooi en Vechtstreek 2022		Haarlem-IJmond 2022		Noord-Holland Noord 2022	
Aantal klachten per categorie		Aantal klachten per categorie		Aantal klachten per categorie	
Overig	456	Overig	356	Overig	297
Rituitval	142	Rituitval	228	Rituitval	233
Punctualiteit	121	Punctualiteit	218	Punctualiteit	192
Houding van personeel	76	Houding personeel	217	Houding van personeel	166
Verkeerd / vergeten uit te checken	48	Rijstijl chauffeur	109	Rijstijl chauffeur	92
Rijstijl chauffeur bestuurder	36	Sociale veiligheid	13	Sociale veiligheid	15
Sociale Veiligheid	5	Verkeerd/vergeten uit te checken	7	Beschikbaarheid van zitplaatsen	13
Dienstregeling	3	Beschikbaarheid zitplaatsen	4	Verkeerd / vergeten uit te checken	8
		Dienstregeling	1	Dienstregeling	2
		Informatievoorziening	1	Informatievoorziening	1
		Kwaliteit halte	1		
Totaal	887	Totaal	1.155	Totaal	1.019

Bron: Connexxion/Transdev

Sociale veiligheid

Ook de mate van sociale veiligheid draagt bij aan 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

De hoeveelheid gemelde incidenten is in 2022 licht afgenomen ten opzichte van 2021 in Gooi en Vechtstreek en Haarlem IJmond (-13% en -5%), terwijl er een iets sterkere daling in Noord-Holland Noord te zien is (-37%). Dit zet de neerwaartse trend van de afgelopen jaren door, ondanks de stijging in de reizigersaantallen. Vooral een vermindering in meldingen van de B-categorie draagt bij aan deze daling, waar over het algemeen ook de meeste meldingen over worden gedaan. Deze categorie komt terug op het niveau van 2019, waardoor een invloed van omstandigheden gedurende de pandemie kan worden gesuggereerd.

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 (-13%)	317 (-5%)	125 (-37%)

Bron: Connexxion/Transdev

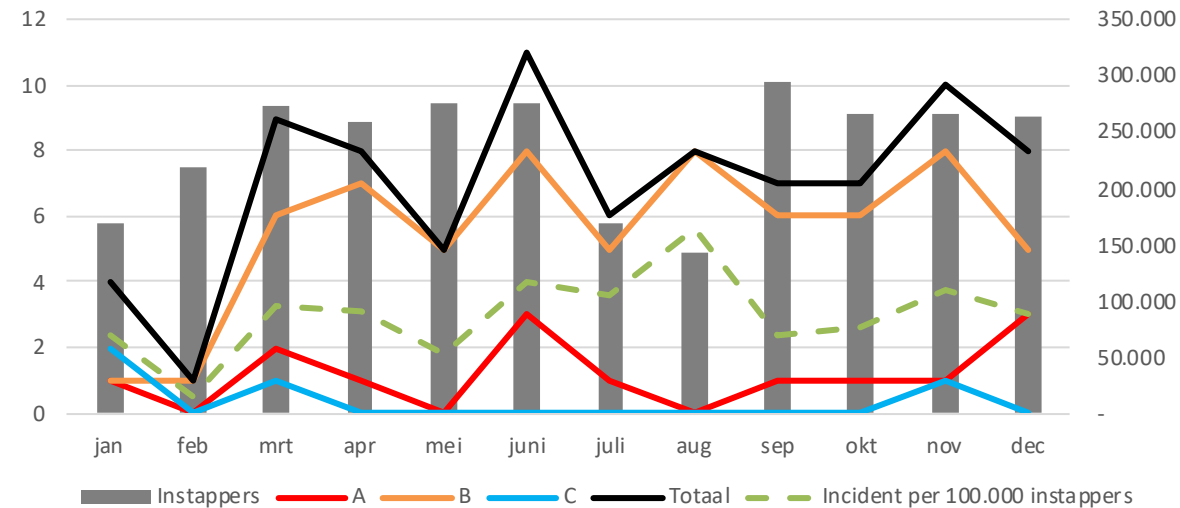
Sociale veiligheid Gooi en Vecht

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. De stijging van melding in de zwaarste categorie (A) steekt daar echter tegen af. Het betreft een verdubbeling van het aantal meldingen in die categorie ten opzichte van 2019. Over het jaar gezien is het opvallend hoe weinig meldingen (1) er waren in februari, terwijl in juni de meeste meldingen binnen kwamen (11).

Concessie Gooi en Vecht – ABC incidenten per jaar en per 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 (-13%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers – GV



Grafiek 2. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2022 in de concessie GV (Bron: Connexxion/Transdev)

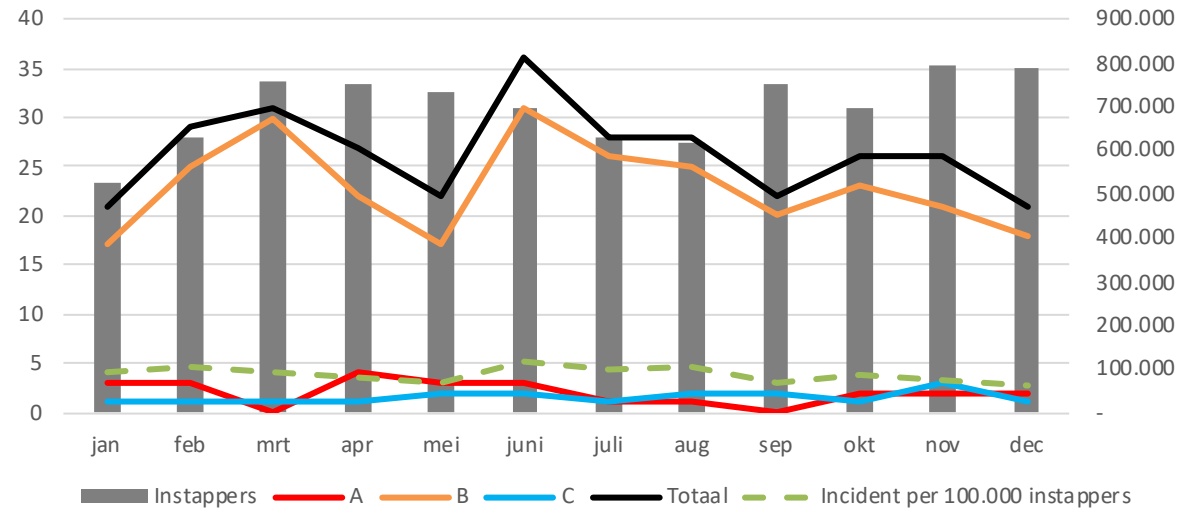
Sociale veiligheid Haarlem-IJmond

De meldingen over sociale veiligheid in Haarlem-IJmond zijn over het algemeen incidenten in de B-categorie, waar er elke maand minimaal 17 van gemeld werden. Desondanks dit hoge aantal zet het aantal meldingen in deze categorie wel de trend naar beneden voort. Daarbij moet ook 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 namen af in Haarlem IJmond, terwijl er een kleine stijging in de meldingen voor categorie C was.

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 (-5%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers – HIJ



Grafiek 3. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2022 in de concessie HIJ (Bron: Connexxion/Transdev)

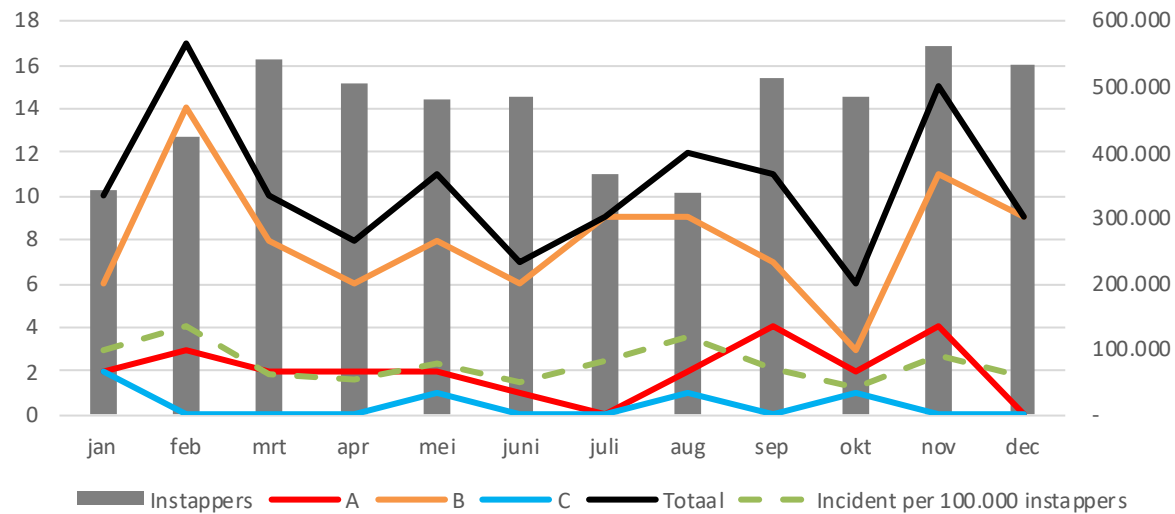
Sociale veiligheid Noord-Holland Noord

Tot slot zien wij in Noord-Holland Noord dat de meldingen van incidenten uit elke categorie in het afgelopen jaar zijn afgenomen. Met een daling van 37% ten opzichte van het aantal meldingen in 2021 is Noord-Holland Noord dan ook de concessie waar de grootste daling heeft plaatsgevonden. Dat, terwijl de reizigersgroei in deze concessie het grootste was (+36,5%), en dus is het aantal incidenten per 100.000 instappers ook het sterkst gedaald. Van de 125 meldingen is ongeveer één op de vijf in de A-categorie: een relatieve toename ten opzichte van 2022 (toen drie op twintig) en ook relatief het hoogste van alle drie de Noord-Hollandse concessies.

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 (-37%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers – NHN



Grafiek 4. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2022 in de concessie NHN (Bron: Connexxion/Transdev)

Zero Emissie

Duurzaamheid is de laatste jaren een steeds belangrijker wordende pijler binnen de maatschappij en in de provincie Noord-Holland is dat niet anders. Om ons steentje bij te dragen aan de grote verduurzamingsopgave het ook in het concessiebeheer belangrijk om de uitstoot van schadelijke stoffen te reduceren. Aan de vervoerder worden dan ook duurzaamheidseisen meegegeven, om ook in het aanbieden van hun dienstregeling bij te dragen. Naast eisen over het overdragen van materieel bij concessiewisselingen voor circulaire doeleinden, gaat het binnen het openbaar vervoer 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 is hierin een belangrijke succesfactor.

In de samenstelling van de bussen zijn kleine veranderingen te zien voor de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord, terwijl in de Gooi en Vechtstreek wordt 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%

Bron: Connexxion/Transdev

Duurzaamheid in Gooi en Vechtstreek

De verwachting was dat de concessie Gooi en Vechtstreek in 2022 tenminste een deel van het jaar zou beschikken over een volledig elektrisch wagenpark. Door problemen met de levering van deze duurzame bussen door de fabrikant heeft de vervoerder in Gooi en Vechtstreek ook in 2022 langer moeten doorrijden met bussen op fossiele brandstof. De verwachting is dat de levering in 2023 wel zal worden voltooid en dat er vanaf dat moment volledig zero-emissie kan worden gereden.

Uiteindelijk zijn in 2022 28 elektrische bussen gaan rijden in Gooi en Vechtstreek, mede door het schuiven van duurzame bussen door de vervoerder vanuit andere gebieden. Zo konden er toch meer duurzame kilometers worden gereden. Daarmee was meer dan 40% van de beschikbare bussen in 2022 elektrisch.

Voertuigsoorten Gooi en Vecht (peildatum 31 dec 2022)		
Jaar	2021	2022
Fossiele brandstof (div modellen)	61	39
Elektrisch	0	28
Totaal aantal reguliere bussen	61	67

Bron: Connexxion/Transdev

Duurzaamheid in Haarlem- IJmond

In de concessie Haarlem-IJmond is er vrijwel niets veranderd ten opzichte van 2021. Met de afname van één fossiel aangedreven bus is ca. 73% van het materieel elektrisch. Naast deze 98 reguliere bussen rijden er nog twee buurtbussen, die nog niet elektrisch beschikbaar zijn.

Voertuigen per soort Haarlem-IJmond (peildatum 31 dec 2022, excl. buurtbussen)		
Jaar	2021	2022
Fossiele brandstof (div modellen)	27	26
Elektrisch	72	72
Totaal aantal reguliere bussen	99	98

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. Desondanks is nog altijd iets meer dan twee derde van de bussen elektrisch (75 van de 116). Naast de 116 reguliere bussen rijden er nog 24 (fossiele) buurtbussen.

Voertuigen per soort Noord-Holland-Noord (peildatum 31 dec 2022, excl. buurtbussen)		
Jaar	2021	2022
Fossiele brandstof (div modellen)	38	41
Elektrisch	86	75
Totaal aantal reguliere bussen	124	116

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 2022 zien wij de inzet van de eerste elektrische bussen in Gooi en Vechtstreek, waarmee het percentage elektrische dienstregelingskilometers op een jaargemiddelde van 14,5% terecht komt. Dit komt mede tot stand door de uitwisseling met Noord-Holland Noord, waar dan ook een kleine daling van 3,3% te zien is tot een totaal van 54% elektrisch gereden dienstregelingskilometers. Haarlem-IJmond laat tot slot een minimale stijging van 0,4% zien, terwijl er evenveel elektrische bussen beschikbaar waren. Dat er met hetzelfde materiaal duurzamer gereden kan worden, heeft bijvoorbeeld te maken met het op een later moment instromen van de duurzame voertuigen in het voorgaande jaar, het goed kalibreren van een werkbare actieradius voor de batterijen, of de inzet op een effectievere route. De groter wordende beschikbaarheid van elektrische bussen en de ervaringen uit 2022 zullen in 2023 vooral in Gooi en Vechtstreek te zien zijn.

Aandeel elektrische dienstregelingskilometers			
Jaar	Elektrisch	Totaal	Percentage elektrisch
2019	0%	7%	15,4%
2020	0%	23,7%	52,3%
2021	0%	66,6%	57,3%
2022	14,5%	67,0%	54,0%

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal elektrische dienstregelingskilometers 2022 ten opzichte van het totaal (x miljoen)			
	Elektrisch	Totaal	Percentage elektrisch
Gooi en Vecht	0,8	5,5	14,5%
Haarlem-IJmond	5,2	7,7	67,0%
Noord-Holland Noord	4,9	10,8	54,0%

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 (DRU's): de hoeveelheid tijd die voor de bussen nodig is om de dienstregeling te rijden. 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 kostendeckingsgraad. Hoe hoger de kostendeckingsgraad, des te meer de kosten van het openbaar vervoer gedekt worden door de opbrengsten die uit het reizigersgebruik afkomstig zijn.

Financiën post-coronapandemie

Het jaar 2022 was voor het openbaar vervoer in Nederland nog altijd een financieel zwaar jaar. Ondanks dat er grotendeels vrijuit gereisd mocht worden, is te zien dat de reizigersopbrengsten nog altijd achterblijven ten opzichte van 2019. De provincie heeft in 2022 de volledige dienstregeling gesubsidieerd, ook waar deze was afgeschaald, terwijl via een nieuwe beschikbaarheidsvergoeding van de Rijksoverheid (BVOV) wederom een groot deel van de operationele kosten werd vergoed. Deze beschikbaarheidsvergoeding dekte 93% tot 95% van de gemaakte kosten in 2022 en is terug te vinden op wetten.overheid.nl.

Financiën	Gooi en Vechtstreek			Haarlem-IJmond			Noord-Holland Noord		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Exploitatiebijdrage (x miljoen €)	10,6	10,8	13,2 (+22%)	15	15,8	16,9 (+7%)	17	19,2	21,1 (+11%)
Reizigersopbrengsten (x miljoen €)	5,8	5,9	9,1 (+54%)	14,7	16,0	23,1 (+44%)	10	10,4	15,2 (+46%)
Kostendeckingsgraad	35%	35%	41%	50%	50%	58%	37%	35%	42%

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.

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	172.428 (+1,9%)	308.233 (-4,9%)	300.576 (-0,4%)

Bron: Connexion/Transdev



Colofon

Teksten

Provincie Noord-Holland

Beeld

Beeldbank PNH
Dick Jacobs

Vormgeving

The Creative Hub