

Jaarverslag 2017

Concessies
Openbaar Vervoer
Noord-Holland



OPENBAAR

INHOUD

- 3 | Voorwoord**
- 4 | Inleiding**
- 6 | Samenvatting**
- 7 | Gebruik en aanbod**
- 10 | Uitvoeringskwaliteit**
- 11 | Reizigerstevredenheid**
- 12 | Sociale veiligheid**
- 14 | Financiën**
- 15 | Buurtbussen**

VOORWOORD

Hierbij bied ik u het 'Jaarverslag 2017 concessies Openbaar Vervoer Noord-Holland' aan. In dit jaarverslag treft u in beknopte stijl de belangrijkste kengetallen aan van het openbaar vervoer dat in opdracht van de provincie Noord-Holland rijdt.

Sinds de inwerkingtreding van de Wet Personenvervoer in 2001 is het verplicht om iedere 4 tot 10 jaar het openbaar vervoer aan te besteden. Een snelle rekensom leert dus dat momenteel alle OV-autoriteiten in Nederland óf druk zijn met de complexe voorbereiding voor een nieuw aanbestedingstraject, óf volop in de implementatie zitten van een zojuist aanbestede concessie. Ook de provincie Noord-Holland had in 2017 haar handen vol aan respectievelijk het aanbestedingstraject en de daaropvolgende gunning voor de concessie Noord-Holland Noord en de implementatie van de concessie Haarlem/IJmond. De concessie Gooi en Vechtstreek is intussen met 2 jaar verlengd. De voorbereidingen voor deze aanbesteding zijn al in gang gezet.

Bij iedere aanbesteding voor een nieuwe concessie stellen wij ons ten doel om een openbaar vervoersaanbod te realiseren dat zo optimaal mogelijk aansluit op de daadwerkelijke reizigersvraag. Daarbij is het evenwel onmogelijk om iedere individuele reiziger tevreden te houden. De provincie heeft immers niet de beschikking over een onbeperkt budget voor openbaar vervoer. Maar met de middelen die wij hebben, kunnen wij wel de markt uitdagen om met een bod te komen waarmee ten minste de grootste groep reizigers een aantoonbaar beter reisproduct krijgt zonder dat dit ten koste gaat van de mobiliteitsmogelijkheden van overige reizigers.

Met de recent gegunde concessies is dit streven naar een kwalitatief passend vervoersaanbod voor een zo groot mogelijk aantal reizigers goed gelukt. Zo wordt er inmiddels met nieuwe, uitstootvrije bussen gereden, rijden de drukbezette buslijnen vaker en wordt er voor kernen waar op sommige momenten zeer weinig mensen gebruik maken van het openbaar vervoer een meer kleinschalige vorm van vervoer aangeboden.

Kortom, aanbesteden levert echt iets op voor de inwoners van Noord-Holland!

Ik hoop dat u met dit jaarverslag een goed beeld krijgt van de ontwikkelingen in het openbaar vervoer in de provincie Noord-Holland.



Elisabeth Post
Gedeputeerde Mobiliteit van de Provincie Noord-Holland

INLEIDING

De provincie Noord-Holland is opdrachtgever voor het openbaar busvervoer in de (concessie)gebieden Gooi en Vechtstreek, Haarlem/IJmond en Noord-Holland Noord. Zowel op ruimtelijk als economisch vlak verschillen de gebieden onderling sterk. Dit heeft zijn invloed op de wijze waarop de vervoersstromen lopen in de betreffende gebieden. Zo bestaat Noord-Holland Noord voor een groot deel uit landelijk gebied waarin ontsluitende buslijnen een meer belangrijke rol spelen dan in een verstedelijkt gebied als Haarlem/IJmond. In dichtbevolkte, verstedelijkte gebieden rijdt het openbaar vervoer in hogere frequenties en over kortere afstanden dan in de meer landelijke gebieden. Op grond van deze verschillen is onderling vergelijken van de gebieden dan ook niet altijd mogelijk, maar voor de meeste prestaties gelden uiteraard wel dezelfde normen. Voor alle gebieden geldt dat het busvervoer op tijd, betrouwbaar en klantvriendelijk moet zijn. Als opdrachtgever ziet de provincie Noord-Holland hier op toe en stuurt de vervoerder hier ook actief op aan.

Een apart deel van de concessie Noord-Holland Noord vormt het openbaar vervoer op Texel. Op dit eiland is eind 2014 een pilot van start gegaan voor een nieuwe vorm van flexibel vervoer: 'De Texelhopper'. Naast een reguliere buslijn tussen de veerhaven en de twee belangrijkste kernen van Texel, kunnen reizigers ook van te voren vervoer reserveren naar haltelocaties die vrijwel het gehele eiland dekken. De pilot bleek succesvol, waarop eind 2016 het openbaar vervoersysteem van de Texelhopper is verlengd tot het einde van de looptijd van de concessie Noord-Holland Noord op 22 juli 2018. Voor de nieuwe concessie tot 2028 hebben Gedeputeerde Staten besloten het vervoersysteem van de Texelhopper voort te zetten.

CONCESSIES EN LOOPTIJD

Door openbare (Europese) aanbestedingen in het verleden, zijn momenteel alle Noord-Hollandse concessies van het busvervoer gegund aan busmaatschappij Connexxion. Voor een bepaalde periode (zie tabel op volgende pagina) heeft deze vervoerder het exclusieve recht verkregen om voor deze concessies het busvervoer aan te bieden.

In mei 2017 is de concessie Noord-Holland Noord opnieuw aan Connexxion gegund. Deze concessie is op 22 juli 2018 van start gegaan. Op 3 september 2017 is de nieuwe concessie Haarlem/IJmond gestart.



Concessiegebieden onder opdrachtgeverschap van de provincie Noord-Holland



Looptijd van de concessies van de provincie Noord-Holland

Concessie	Startdatum	Einddatum
Gooi en Vechtstreek	Juli 2011	Juli 2019 (verlengd tot juli 2021)
Haarlem / IJmond	September 2017	September 2027
Noord-Holland Noord	Juli 2018	Juli 2028



SAMENVATTING

Onderstaande tabel geeft aan de hand van een aantal belangrijke kengetallen een globaal overzicht van de ontwikkelingen binnen de Noord-Hollandse concessies voor het busvervoer. De getallen geven de situatie in 2017 weer in vergelijking tot 2016. Tussen haakjes staat de toe- of afname dan wel het cijfer uit 2016. Bij percentages staat het percentage uit 2016 tussen haakjes.

	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
Aanbod			
Aantal dienstregelingsuren (DRU's)	188.400 (-0,2%)	328.800 (+2,1%)	322.000 (-1,5%)
Gebruik			
Aantal reizigerskilometers	43,7 mln. (-14,5%)	66,8 mln. (-18,6%)	68,4 mln. (-12,8%)
Verhouding aanbod – gebruik			
Reizigerskilometers / DRU's	232 (-14,4%)	203 (-20,4%)	212 (-11,5%)
Uitvoeringskwaliteit			
Percentage bussen op tijd	88,1% (87,4%)	84,6% (85,1%)	86,2% (87,6%)
Rituitval	0,09% (0,09%)	00,24% (0,26%)	0,10% (0,09%)
Reizigersoordeel (algemeen oordeel)	7,9 (7,7)	7,7 (7,7)	7,6 (7,7)
Aantal klachten	725 (-11,4%)	1.958 (+32,2%)	2.164 (+14,7%)
Sociale Veiligheid			
Aantal incidenten/calamiteiten	134 (+94,2%)	272 (+72,2%)	213 (+106,8%)
Reizigersoordeel sociale veiligheid (algemeen)	8 (7,9)	8 (7,9)	8,0 (8,0)
Financiën			
Exploitatiebijdrage (mln.)	10,6 (+1%)	16,7 (+4%)	18,5 (+5%)
Reizigersopbrengsten	7,8 mln. (+3%)	18,9 mln. (+6%)	14,6 mln. (+3%)
Kostendeckingsgraad (%)	42 (42)	53 (53)	44 (45)

GEBRUIK EN AANBOD

TRENDBREUK IN DE REIZIGERSKILOMETERS

Binnen het openbaar vervoer is het gebruikelijk om het aantal afgelegde kilometers door reizigers als graadmeter te hanteren voor de mate waarin er gebruik wordt gemaakt van het openbaar vervoer. De data voor deze reizigerskilometers komen voor het overgrote deel uit de in- en uitcheckgegevens van de OV-chipkaartgebruikers. Echter, om het gebruik te verdisconteren van de kleinere groep reizigers die niet de OV-chipkaart als betaalmiddel gebruikt in het openbaar vervoer, is in de voorgaande jaren een inschatting gemaakt op basis van (handmatige) chauffeurstellingen. Deze methode leidde echter tot een onrealistisch hoog aandeel van reizigers dat niet met een OV-chipkaart reist. Met ingang van 1 januari 2017 is de grondslag voor de verdiscontering dan ook gewijzigd naar een meer realistische methode waarbij wordt gerekend met het procentuele aandeel van de opbrengsten uit de losse kaartverkoop binnen de totale (reizigers)opbrengsten.

Hierdoor is er in 2017, in vergelijking met voorgaande jaren, sprake van een trendbreuk in de cijfers van de reizigerskilometers. Om minimaal met het voorgaande jaar toch een zinvolle vergelijking te kunnen maken over de mate waarin er gebruik is gemaakt van het openbaar vervoer, zijn van het jaar 2016 en 2017 tevens de reizigerskilometers van uitsluitend OV-chipkaartgebruikers (dus exclusief kaartverkoop) weergegeven.

Het aanbod van het openbaar vervoer wordt uitgedrukt in dienstregelingsuren (DRU's). Het totale aantal DRU's betreft de som van de aangeboden uren zoals gepubliceerd in de jaarlijkse dienstregelingsstabellen van het busvervoer. Voor alle Noord-Hollandse concessies geldt dat er in 2017, in vergelijking met de voorgaande twee jaren, nauwelijks wijzigingen hebben plaatsgevonden in het totale aanbod van DRU's.

Reizigerskilometers (inclusief kaartverkoop)				
Jaartal	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord	Totaal
2015	49.623.600	87.943.100	76.505.000*	214.071.700
2016	51.092.500	82.018.400	78.417.800*	211.528.700
2017	43.666.900	66.763.700	68.417.200*	178.847.800

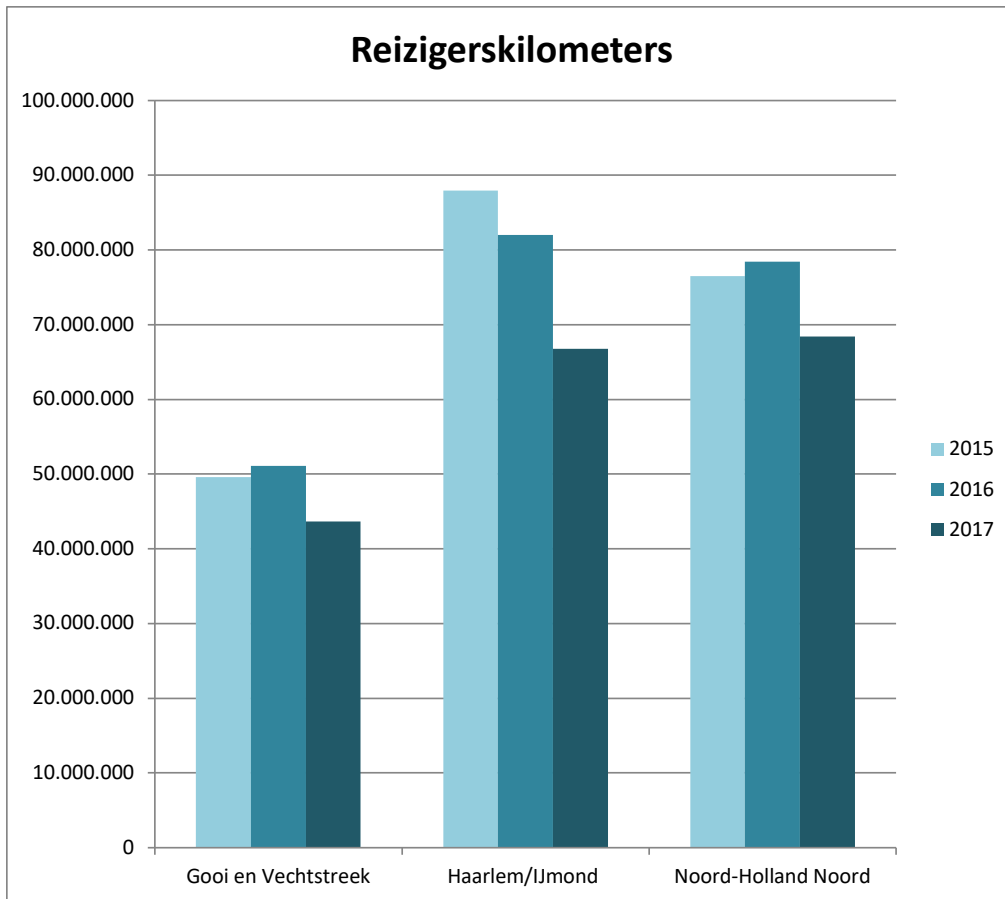
Reizigerskilometers (exclusief kaartverkoop)				
Jaartal	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord	Totaal
2016	38.591.200	53.494.700	52.795.300*	144.881.200
2017	40.068.000	58.235.400	54.815.100*	153.118.500

*Het aantal reizigerskilometers van de concessie NH-Noord is exclusief de Texelse lijn 28.

Jaartal	Aantal instappers Texelhopper en buslijn 28/828
2015	341.000
2016	358.000
2017	404.000*

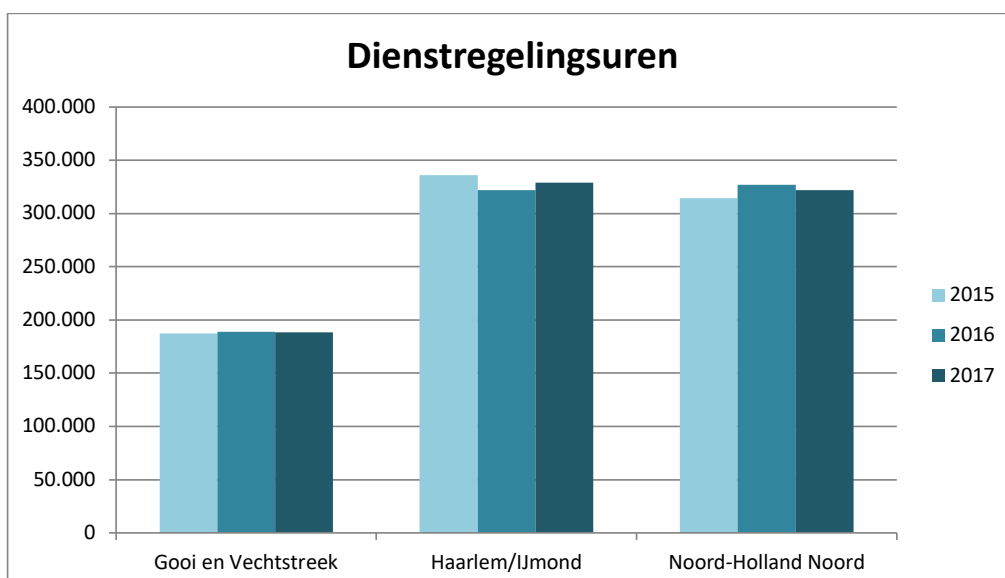
*Het aantal instappers is gebaseerd op voorlopige cijfers in afwachting tot de definitieve cijfers bekend zijn vanuit de diverse verkooppunten op Texel. In verband met de start van de nieuwe concessie NHN per 22 juli 2018 heeft de provincie ermee ingestemd dat de verwerking en aanlevering van de (gebruiks)gegevens van 2017 gelijk loopt met de eindafrekening t/m 21 juli 2018.



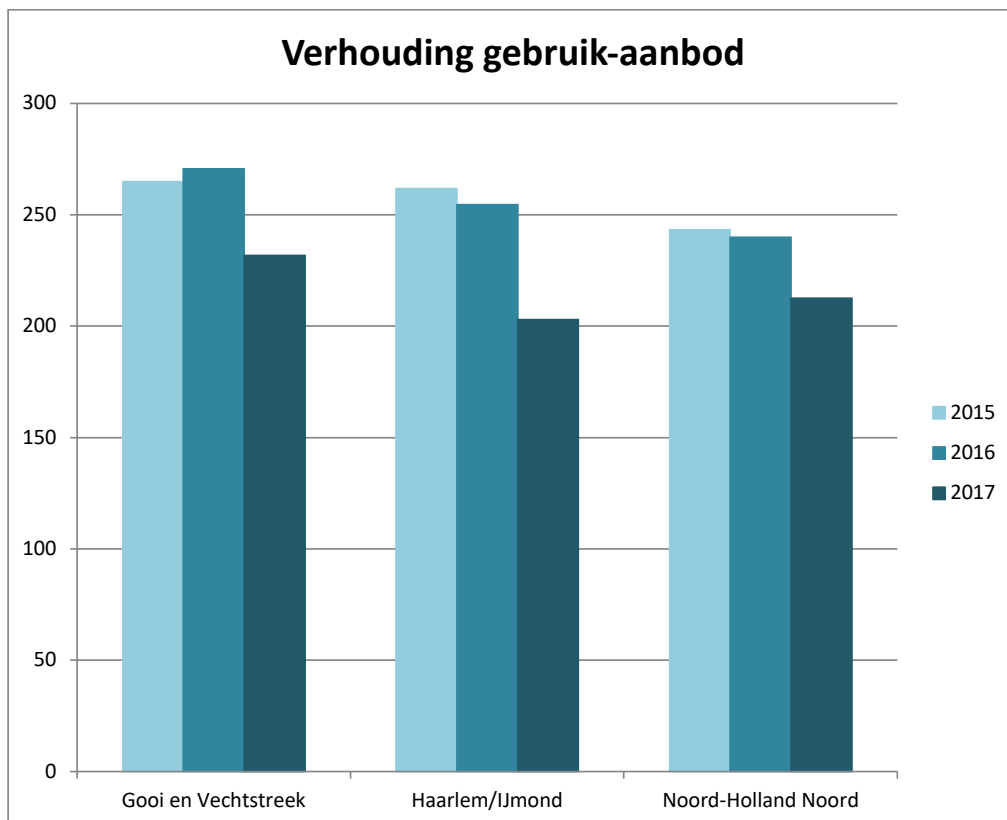


Dienstregelings uren (DRU's)	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord	Totaal
2015	187.400	336.000	314.500*	837.900
2016	188.700	322.100	326.800*	837.600
2017	188.400	328.800	322.000*	839.200

*Het aantal DRU's in 2015 en 2016 van de concessie NH-Noord is exclusief de Texelse lijnen.



Verhouding gebruik-aanbod (reizigerskilometers/DRU's)	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2015	265	262	243
2016	271	255	240
2017	232	203	212



UITVOERINGSKWALITEIT

HOGE TOENAME AANTAL KLACHTEN IN HAARLEM/IJMOND

Voor zowel de concessie Gooi en Vechtstreek als Noord-Holland Noord geldt dat de gemiddelde punctualiteitsscore in 2017 boven de gestelde norm ligt van minimaal 85% op tijd. 'Op tijd' betekent dat de bus ten opzichte van de dienstregeling niet meer dan 60 seconden te vroeg is vertrokken of minder dan 180 seconden te laat vertrok van belangrijke (meet)haltes. In Haarlem/IJmond lag de punctualiteitsscore iets onder de gestelde norm. Daarnaast vielen er meer ritten uit dan de gestelde norm van maximaal 0,20% uitval van geplande ritten.

De verlaagde punctualiteit en verhoogde rituitval in Haarlem/IJmond hebben ertoe geleid dat er, in vergelijking met 2016, fors meer klachten (32% stijging) bij Connexxion zijn binnen gekomen. In de maanden voor de start van de nieuwe concessie op 3 september 2017 betroffen de meeste klachten de buslijnen 80, 3 en 73. De klachten hadden met name betrekking op de punctualiteit van deze buslijnen. Na de start van de nieuwe concessie, betroffen de meeste klachten dezelfde buslijnen met daaraan toegevoegd lijn 2. Deze buslijnen ondervonden veel last van wegwerkzaamheden aan met name de Parklaan en verkeerscongestie in Amsterdam (lijn 80). Ook in Noord-Holland Noord is het aantal klachten in 2017 gestegen (15%) ten opzichte van 2016. De meeste klachten betref de punctualiteit van lijn 160 tussen Heerhugowaard en Alkmaar. Door de herinrichting aan de Middenweg in Heerhugowaard rijdt lijn 160 vanaf december 2017 een alternatieve route richting Alkmaar.

Uitvoerings- kwaliteit	Gooi en Vechtstreek		Haarlem-IJmond		Noord-Holland Noord	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Percentage bussen op tijd	88,1%	87,4%	84,6%	85,1%	86,2%	87,6%
Rituitval	0,09%	0,09%	0,24%	0,26%	0,10%	0,09%
Aantal klachten	725 (-11%)	818	1.958 (+32%)	1.481	2.164 (+15%)	1.887

REIZIGERSTEVREDENHEID

NOORD-HOLLAND SCOORT STABIEL BIJ DE REIZIGERS

De reizigerswaardering wordt jaarlijks gemeten met een grootschalig landelijk klanttevredenheidsonderzoek, de zogeheten 'OV-klantenbarometer' (www.ovklantenbarometer.nl). In het najaar van 2017 vulden in totaal 86.705 reizigers uit het gehele land een schriftelijke enquête in tijdens hun reis met bus, tram, metro, regionale trein of boot. Dat gebeurde op 6.008 ritten in 70 onderzoeksgebieden. Het onderzoek werd in opdracht van alle OV-autoriteiten in Nederland uitgevoerd door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (CROW-KpVV).

Uit de OV-Klantenbarometer van 2017 blijkt dat het algemene oordeel van de reizigers in Noord-Holland min of meer gelijk is gebleven. In Gooi en Vechstreek is iets hoger gescoort, en in Noord-Holland Noord iets minder. Haarlem/IJmond is in het algemene oordeel gelijk gebleven. Alle concessies zitten in elk geval boven of gelijk aan het landelijk gemiddelde cijfer van 7,6.

In alle concessies is het meest genoemde verbeterpunt de informatie bij vertragingen. Hoewel alle concessies hiervoor een hoger waarderingscijfer kregen dan vorig jaar, blijft het verder verbeteren van informatie bij vertragingen wel wenselijk. Connexxion doet dit onder meer door de inzet van Reisinformatanten. Zij informeren reizigers over onverwachte vertragingen en omleidingen via de (elektronische) DRIS-panelen op de halte, de Connexxion-app, de Connexxion website en Twitter. Reizigers kunnen ook direct interactief vragen stellen aan de Reisinformatanten.

OV-Klantenbarometer 2017 (bron: CROW-KpVV, maart 2018)	Gooi en Vechtstreek		Haarlem-IJmond		Noord-Holland Noord		Landelijk 2017
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
Algemeen oordeel	7,7	7,9	7,7	7,7	7,7	7,6	7,6
Zitplaats	9,1	8,9	8,9	8,5	8,9	8,9	8,4
Netheid	7,5	7,5	7,3	7,6	7,3	7,1	7,3
Vriendelijkheid	8,0	8,0	7,9	8,0	8,0	7,9	7,7
Rijstijl	7,6	7,7	7,7	7,7	7,6	7,6	7,5
Geluid	6,5	6,5	6,8	6,9	6,5	6,3	6,5
Gemak instappen	8,8	8,8	8,5	8,6	8,6	8,7	8,6
Informatie algemeen	7,9	8,0	7,8	7,8	7,8	7,7	7,8
Informatie vertragingen	5,8	6,1	6,0	6,1	5,5	5,6	5,9
Gemak kopen vervoerbewijs/ laden	8,0	7,9	7,9	8,1	8,1	8,2	7,9
Tarief	5,6	6,0	5,7	5,9	5,7	5,7	5,5
Punctualiteit	7,4	7,6	7,3	7,0	7,3	7,3	7,4
Reissnelheid	7,8	7,9	7,6	7,6	7,8	7,8	7,7
Frequentie	7,1	7,2	7,2	7,3	7,1	6,9	7,3
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,2	8,4	8,1	8,3	8,4	8,7	8,2
Overstaptijd	6,4	6,5	6,5	6,7	6,3	6,7	6,6

SOCIALE VEILIGHEID

STIJGING AANTAL GEMELDE INCIDENTEN

Sociale veiligheid is een belangrijk aspect van het openbaar vervoer. Reizigers moeten zich niet alleen veilig voelen (subjectief oordeel), maar er moet ook sprake zijn van een daadwerkelijk veilige omgeving in het openbaar vervoer (objectief oordeel). Een belangrijke graadmeter voor de mate van veiligheid betreft de aard en omvang van gemelde incidenten door buschauffeurs. Alle meldingen worden bij de regiecentrale van de vervoerder geregistreerd conform landelijk afgesproken categorieën. Dit betreft de zogeheten 'ABC-systematiek'. OV-autoriteiten en vervoerders 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 (WP 2000).
- C-categorie:** incidenten die vallen onder de huisregels van de vervoerder.

In 2017 zijn er in alle drie concessies tezamen 619 meldingen van chauffeurs geregistreerd. Dat is ruim 87% meer dan in 2016 het geval was. Hoewel een hoger aantal meldingen als een belangrijke graadmeter dient voor het veiligheidsniveau van het openbaar vervoer, betekent een stijging van het aantal meldingen niet noodzakelijkerwijs dat er ook daadwerkelijk meer incidenten hebben plaatsgevonden: het meldingsgedrag van de chauffeurs zelf is namelijk een sterk bepalende factor in de uiteindelijke omvang van het aantal meldingen dat een regiecentrale binnen krijgt. Om toch te kunnen bepalen of de veiligheid in het openbaar vervoer al dan niet is verminderd als gevolg van een gestegen aantal meldingen is het van belang om de ernst van de soort meldingen te analyseren, en de factoren te achterhalen die het meldingsgedrag van chauffeurs beïnvloeden.

Ten aanzien van de ernst van de soort meldingen kan er allereerst worden vastgesteld dat er, ten opzichte van 2016 (73 in totaal) in 2017 iets minder incidenten (70 in totaal) zijn geregistreerd die onder de A-categorie vallen. Hierbij dient echter wel te worden opgemerkt dat er vanaf januari 2017 geen zuivere vergelijking meer gemaakt kan worden met voorgaande jaren als gevolg van een herdefiniëring en aanscherping in de subcategorieën. Deze herdefiniëring vloeit voort uit nieuwe, landelijke afspraken tussen vervoerders, OV-autoriteiten en het ministerie I&W. De directe aanleiding voor deze vernieuwde en verscherpte afspraken betreft de oproep vanuit zowel de vervoerders als de vakbonden voor verdere veiligheidsmaatregelen als gevolg van een serie zeer ernstige incidenten (roofovervallen) in het Amsterdamse busvervoer in 2016.

De eerste veiligheidsmaatregel betrof het afschaffen van de mogelijkheid om in de bus met contant geld te betalen bij de chauffeur. In alle concessies van de provincie Noord-Holland is deze maatregel per 1 januari 2017 doorgevoerd en zijn er, ter vervanging van contante betaling, in alle bussen pinterminals geplaatst. Daarnaast hebben vervoerders met de landelijke OV-autoriteiten (via het DOVA) afspraken gemaakt om de uniformiteit van de ABC-systematiek beter te waarborgen. Zo zijn er nieuwe subcategorieën bij gekomen en zijn sommige oude categorieën geherdefinieerd. De definitie van de hoofdcategorieën A, B en C zijn niet gewijzigd.

Tevens hebben de vervoerders en de OV-autoriteiten met het ministerie van I&W nieuwe landelijke normen afgesproken om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer beter en eenduidiger te monitoren. De belangrijkste betreft de wijziging om de streefnorm niet meer toe te passen op het totaal aantal incidenten uit alle categorieën tezamen, maar deze norm te verscherpen naar de meest ernstige soort, namelijk de incidenten die vallen onder de A-categorie. Van deze A-incidenten is de afgesproken ambitie dat er ten minste een daling moet worden gerealiseerd ten opzichte van het aantal A-incidenten uit het peiljaar 2013. Net als de overige OV-autoriteiten, heeft ook de provincie Noord-Holland zich (via het DOVA)



gecommitteerd aan deze nieuwe streefnorm. Gevolg hiervan is dat de provincie daarmee afstapt van de eerder vastgestelde ambitie uit de 'Nota Sociale Veiligheid OV 2014-2020'. In deze nota had de provincie zichzelf namelijk de ambitie gesteld om een daling te realiseren van tenminste 25% (vanaf 2013) van het totaal aantal incidenten in alle concessies tezamen. Deze eerdere ambitie is in 2017 niet gehaald, maar met in totaal 70 A-incidenten t.o.v. 72 A-incidenten in 2013 voldoen de Noord-Hollandse concessies wel aan de nieuwe (landelijke) streefnorm.

In de aanpak voor het terugdringen van het aantal en de mate van ernst van de incidenten kiest de Provincie Noord-Holland nadrukkelijk voor maatwerk, samenwerking met andere autoriteiten (politie, justitie, scholen, wegbeheerders etc.) en preventieve maatregelen zoals cameratoezicht en gastheerschap. Voorbeelden van dergelijke maatregelen zijn het inzetten van toezichthouders op bussen met overlast van scholieren, samenwerking met wijkagenten in specifieke probleemwijken waar jongeren met stenen gooien naar bussen ofabri's vernielen of samenwerking met de leiding van een school waarbij scholieren in de klas worden aangesproken op gedrag in of rondom de bus. Als wegbeheerder zorgt de provincie ervoor dat de haltevoorzieningen langs provinciale wegen schoon, heel en veilig zijn, en zo nodig spreken wij ook gemeenten hierop aan.

Sociale Veiligheid: objectief	Gooi en Vechtstreek			Haarlem-IJmond			Noord-Holland Noord		
	2017	2016	Verandering	2017	2016	Verandering	2017	2016	Verandering
Totaal aantal incidenten	134	69	+94%	272	158	+72%	213	103	+107%

Sociale Veiligheid: subjectief (bron: OV-Klantenbarometer 2016, CROW-KpVV, maart 2017)	Gooi en Vechtstreek			Haarlem-IJmond			Noord-Holland Noord			Landelijk (2017)
	2017	2016	Gem. ref. gebied (2017)	2017	2016	Gem. ref. gebied (2017)	2017	2016	Gem. ref. gebied (2017)	
Veiligheid Algemeen	8,0	7,9	7,9	8,0	7,9	7,9	8,0	8,0	8,0	7,8
Veiligheid rit	8,3	8,3	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,3	8,2	8,1
Veiligheid instaphalte	8,1	8,0	8,0	7,9	8,0	8,0	7,9	8,1	8,0	7,9

Categorie		Totaal aantal incidenten 2017	Totaal aantal incidenten 2016	Aantal incidenten peiljaar: 2013
A-categorie (strafrecht en APV)				
A1	Mishandeling	7	7	5
A2	Bedreiging met wapen	3	2	1
A3	Bedreiging zonder wapen	20	6	11
A4	Diefstal / beroving	3	0	3
A5	(Dreigen met) een terroristische aanslag (voorheen 'Optreden bij drugsoverlast')	0	5	0
A6	Vandalisme, graffiti, etc.	18	39	26
A7	Overige overtredingen: duwen, trekken, spugen etc.	19	14	26
Totaal A-categorie		70	73	72
B-categorie (overtreding Wet personenvervoer)				
B1	Oneigenlijke omgang met personeel (voorheen 'Schelden')	89	59	60
B2	Misbruik voorzieningen (voorheen 'Lastigvallen')	76	17	10
B3	Optreden bij betalingsproblemen	31	22	17
B4	Verdacht pakket, gedrag of situatie (voorheen 'Overige verstoringen: misbruik voorzieningen, etc.')	5	65	41
B5	Overlast	87	-	-
B6	Overig	28	-	-
Totaal B-categorie		316	163	128
C-categorie (overtreding Besluit personenvervoer en huisregels)				
C1	Overtreding huisregels: voeten op de bank, roken, etc.	21	58	53
C2	Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur (domein Connexxion) (voorheen 'Overige overlast: verontreiniging in- en exterieur')	39	36	50
C3	Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur (buiten domein Connexxion)	173	-	-
Totaal C-categorie		233	94	103
Totaal aantal incidenten		619	330	303

FINANCIËN

STABIELE KOSTENDEKKINGSGRADEN

Voor een duurzaam, toekomstbestendig openbaar vervoer dient de overheidsbijdrage aan de concessiehouder in een redelijke verhouding te staan tot de reizigersopbrengsten. 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 zijn gegenereerd.

Voor alle concessies tezamen werd in 2017 een gemiddelde kostendekkingsgraad van 46% bereikt. De kostendekkingsgraden van de concessies Gooi en Vechtstreek en Haarlem/IJmond zijn ten opzichte van 2016 niet gewijzigd. Uitsluitend bij de concessie Noord-Holland Noord is er sprake geweest van een lichte daling. Deze daling is veroorzaakt doordat de exploitatiekosten voor deze concessie in 2017 hoger uitvielen in vergelijking met 2016 als gevolg van financiële afspraken die met de concessiehouder zijn gemaakt in verband met de tweejarige verlenging van de concessie Noord-Holland Noord per 22 juli 2016.

De exploitatiekosten zijn de kosten die de provincie jaarlijks aan de concessiehouder vergoed voor de uitvoering van het busvervoer. Standaard worden deze kosten jaarlijks geïndexeerd conform de landelijk vastgestelde indexering: de LBI (Landelijke Bijdrage Index / www.dova.nl). De LBI compenseert de vervoerder voor gestegen brandstof- of energiekosten. Naast de standaard indexatie zijn de exploitatiekosten in Haarlem/IJmond ook (licht) gestegen als gevolg van de start van de nieuwe concessie per september 2017.

Financiën	Gooi en Vechtstreek			Haarlem-IJmond			Noord-Holland Noord		
	2017	2016	Vershil t.o.v. 2016	2017	2016	Vershil t.o.v. 2016	2017	2016	Vershil t.o.v. 2016
Exploitatiebijdrage (mln)	10,6	10,5	+1%	16,7	16,0	+4%	18,5	17,6	+5%
Reizigersopbrengsten (mln)	7,8	7,6	+3%	18,9	17,9	+6%	14,6	14,2	+3%
Kostendeckingsgraad (%)	42	42	0%	53	53	0%	44	45	-2%

Texelhopper – Financiën	2017*	2016
Exploitatiebijdrage	€ 1.291.000	€ 1.122.000
Reizigersopbrengsten	€ 1.100.000	€ 974.000
Kostendeckingsgraad (%)	46	46

* De vermelde bedragen van de Texelhopper voor 2017 zijn op indicatieve basis samengesteld in afwachting van de definitieve cijfers vanuit diverse verkooppunten op Texel. In verband met de start van de nieuwe concessie NHN per 22 juli 2018 heeft de provincie ermee ingestemd dat de verwerking en aanlevering van de (gebruiks)gegevens van 2017 gelijk loopt met de eindafrekening t/m 21 juli 2018.

BUURTBUSSEN

STIJGING IN HET GEBRUIK VAN BUURTBUSSEN

In regio's waar de reizigersvraag te laag is voor regulier busvervoer, vormen buurtbussen een belangrijke aanvulling op het openbaar vervoernetwerk. De buurtbussen worden gerund door vrijwilligers uit de betreffende regio's en ontvangen jaarlijks subsidie van de provincie Noord-Holland. Alle buurtbussen dienen te voldoen aan de minimumnorm van 400 reizigers per maand (per bus). Uitzondering hierop vormen de zomermaanden, nieuw opgestarte buurtbuslijnen en uitzonderlijke omstandigheden zoals langdurige wegomleidingen. In 2017 voldeden alle buurtbussen aan de gestelde norm van de provincie.

Aantal instappers per maand in 2017

Maand / Lijnnr.	406	408	409	410	411	412	415	416	417	438	481
januari	701	884	924	1.940	1.803	2.844	2.691	2.006	3.440	4.517	1.259
februari	577	836	943	1.931	1.686	2.771	2.578	2.161	3.583	4.803	1.359
maart	791	1.068	1.306	2.643	2.074	3.383	2.828	2.899	3.921	5.848	1.641
april	451	921	759	2.946	1.328	2.335	2.270	1.811	3.961	4.197	1.060
mei	549	1.092	944	3.641	1.578	2.444	2.510	1.726	3.169	4.709	1.295
juni	586	964	734	3.781	1.487	2.529	2.384	2.417	3.193	4.792	1.082
juli	433	1.190	534	3.310	1.198	2.036	1.945	1.607	3.249	4.548	780
augustus	361	1.274	574	3.161	944	1.683	1.887	1.724	1.926	2.938	1.047
september	641	922	1.129	3.595	1.746	2.715	2.845	2.376	4.506	5.187	1.466
oktober	644	966	1.177	3.518	1.755	2.931	2.822	2.401	4.648	5.408	1.312
november	783	863	1.353	2.074	2.209	3.350	3.358	3.343	4.337	6.087	1.435
december	772	884	1.534	1.856	1.825	2.781	3.137	2.322	3.575	4.813	1.212
Totaal	7.289	11.864	11.911	34.396	19.633	31.802	31.255	26.793	43.508	57.847	14.948
t.o.v. 2016	23%	-21%	14%	-10%	19%	14%	12%	8%	11%	35%	43%

Lijnnr.	Route	Vereniging
406	Schagen Station – Zijdedwind – Waarland	'Buurtbus Zijpe-Harenkarspel'
408	Heiloo Station – Egmond Binnen – Egmond a/d Hoef – Egmond aan Zee	'Buurtbus Heiloo'
409	Obdam Station – Hensbroek – Rustenburg – Ursem – 't Kruis – Heerhugowaard Station	'Buurtbus Koggenland'
410	Camperduin – Groet – Schoorl – Aagtdorp – Bergen – Bergen aan Zee – Egmond a/d Hoef – Egmond aan Zee	'Buurtbus Bergen'
411	Schagen Station – Sint Maarten – Sint Maartensbrug – St. Maartensvlotbrug – Burgerbrug – Eenigenburg – Tuitjenhorn – Dirksborn	'Buurtbus Zijpe-Harenkarspel'
412	Hoorn Station – Schellinkhout – Wijdenes – Hem – Venhuizen – Hoogkarspel Station – Lutjebroek – Grootebroek – Bovenkarspel Station	'Buurtbus De Drieban Venhuizen'
415	Medemblik – Wervershoof – Hauwert – Westwoud – Oosterblokker – Hoorn Station	'Buurtbus Oostwoud – Hoorn'
416	Kreileroord – Slootdorp – Wieringerwaard – Anna Paulowna Station – Oudesluis – Schagen Station	'Buurtbus De Noordkop'
417	Schagen Station – Haringhuizen – Barsingerhorn – Kolhorn – Lutjewinkel – Winkel – Nieuwe Niedorp – Terdiek – Aartswoud – Hoogwoud – Opmeer – Spanbroek – Obdam Station	'Buurtbus De Westfries'
438	Enkhuizen Station – Bovenkarspel Station – Andijk – Wervershoof	'Buurtbus WASE'
481	Haarlem Delftplein/Spaarne Gasthuis – Santpoort Noord Station – Santpoort Zuid Station – Bloemendaal Station – Overveen Station – Haarlem Ramplaan	'Buurtbus Bloemendaal-Santpoort'

Colofon

Uitgave

Provincie Noord-Holland
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40
www.noord-holland.nl
post@noord-holland.nl

Eindredactie

Provincie Noord-Holland
Directie Beleid | Sector Mobiliteit

Fotografie

Provincie Noord-Holland

Grafische verzorging

Xeroxmediaservices

R. VERVOER

