Provincie Noord-Holland

VERKEER EN VERVOER

Concessie openbaar vervoer Noord-Holland Noord en Alkmaar

JAARVERSLAG 2009

OPENBAA

Concessie openbaar vervoer Noord-Holland Noord en Alkmaar

Jaarverslag 2009

Colofon

Uitgave
Provincie Noord-Holland
Directie Beleid | Sector Verkeer en Vervoer
Postbus 123 | 2000 MD Haarlem
Tel.: 023 514 31 43 | Fax: 023 514 40 40
www.noord-holland.nl
post@noord-holland.nl

Fotografie
Provincie Noord-Holland
Thieme GrafiMedia Groep

Grafische verzorging
Thieme GrafiMedia Groep

Haarlem, september 2010

INHOUD

3 | Samenvatting

4 | 1 Inleiding

6 | 2 Gebruik

6 | 2.1 Gebruik stads- en streekvervoer afgenomen

7 | 2.2 Gebruik buurtbussen toegenomen

9 | 3 Uitvoeringskwaliteit

9 | 3.1 Aankomstpunctualiteit verslechterd

10 | 3.2 Minder rituitval

10 | 3.3 Aantal klachten toegenomen

10 | 3.4 Aantal incidenten toegenomen

11 | 3.5 Reizigersoordeel gedaald

12 | 4 Aanbod

12 | 4.1 Ingrijpende wijziging opbouw lijnennet in combinatie met uitbreiding aanbod

13 | 4.2 Materieel

13 | 4.3 Toegankelijkheid stads- en streekvervoer

14 | 4.4 Marketing: Introductie speciale kaartsoorten

16 | 5 Reizigersopbrengsten

SAMENVATTING

Onderstaande tabel geeft aan de hand van een aantal belangrijke kengetallen een globaal overzicht van de ontwikkeling rond het stads- en streekvervoer in de regio Noord-Holland Noord. Ter vergelijking zijn in de tabel ook de cijfers voor de regio's Haarlem / IJmond en Gooi en Vechtstreek opgenomen. Het gaat om de situatie in 2009, waar mogelijk worden ook de ontwikkelingen ten opzichte van 2008 getoond.

Overzichtstabel | Belangrijkste ontwikkelingen in de periode 2008-2009 op een rij

	Gooi en Vechtstreek	Haarlem/IJmond	Noord-Holland Noord
Gebruik			
Aantal reizigerskilometers	52,7 mln. (+3,8%)[1)]	77,5 mln. (+0,9%)[2)]	81,1 mln. (-16,1%)
Uitvoeringskwaliteit			
Percentage bussen dat op tijd reed	61% (59%)	52% (51%)	74% (80%)
Rituitval	1.372 (+38,7%)	5.014 (+3,1%)	2.683 (+76,9%)
Aantal klachten	713 (+5,0%)	1.151 (-5,2%)	2.932 (+57,9%)
Reizigersoordeel	7,3 (7,3)	7,4 (7,5)	7,4 (7,6)
Sociale veiligheid			
Aantal incidenten/calamiteiten	109 (+18,5%)	245 (+22,5%)	98 (+55,6%)
Reizigersoordeel sociale veiligheid	8,1 (8,2)[1]	8,2 (8,0)	8,3 (8,1)
Omvang aanbod			
Aantal dienstregelinguren	216.000 (+3,8%)	374.100 (+5,1%)	407.000 (+10,9%)
Financiën			
Ontwikkeling reizigersopbrengsten	+9,4%	+11,5%[3)]	+1,3%

1) Tussen haakjes is de ontwikkeling in of ten opzichte van 2008 weergegeven.
2) Dit betreft de ontwikkeling exclusief het Haarlemse deel van de Zuidtangent. Wanneer de reizigerskilometers die met het Haarlemse deel van de Zuidtangent worden afgelegd (in 2009 15,6 miljoen kilometer) worden meegenomen dan is sprake van een afname van 0,3%.
3) Dit betreft de ontwikkeling van de reizigersopbrengsten exclusief de opbrengsten van het Haarlemse deel van de Zuidtangent. Worden deze opbrengsten meegenomen dan is eveneens sprake van een toename van de opbrengsten met 11,5%.

N.B. In de maanden mei en juni 2008 is er gestaakt in het busvervoer. De stakingen hebben een neerwaarts effect op de aantallen reizigerskilometers en de hoogte van de reizigersopbrengsten in dat jaar.

1 INLEIDING

De provincie Noord-Holland is opdrachtgever voor het openbaar vervoer per bus in drie (concessie) gebieden en op één verbinding binnen de provincie (zie ook figuur 1):

- **Gooi en Vechtstreek**, concessie voor het stads- en streekvervoer in Gooi en Vechtstreek;
- **Haarlem/IJmond**, concessie voor het stads- en streekvervoer in de regio Haarlem / IJmond; en
- **Noord-Holland Noord**, concessie voor het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord
- **Zuidtangent**, concessie voor de gelijknamige buslijn tussen Haarlem en Amsterdam onder gezamenlijk opdrachtgeverschap van de provincie en de Stadsregio Amsterdam.

Figuur 1 | Het concessiegebied Noord-Holland Noord

Alkmaar busstation.

Voor het openbaar vervoer per bus, tram en metro in en rond Amsterdam is de Stadsregio Amsterdam opdrachtgever. Ten slotte vallen enkele grensoverschrijdende lijnen onder de verantwoordelijkheid van aangrenzende provincies of stadsregio's.

Naast opdrachtgever voor het openbaar vervoer per bus, is de provincie ook opdrachtgever voor de snelle veerverbinding tussen Amsterdam en Velsen-Zuid (Fast Flying Ferry) en voor de collectieve vraagafhankelijke vervoersystemen in Noord-Holland Noord (OV-Taxi), Haarlem / IJmond (OV-Taxi) en Gooi en Vechtstreek (OV-Taxi).
Dit jaarverslag heeft betrekking op het openbaar busvervoer in Noord-Holland Noord[1]. In december 2008 heeft de provincie Noord-Holland de concessie voor dit vervoer voor de tweede keer aanbesteed. In de aanbesteding in 2008 is daarbij ook het stadsvervoer Alkmaar opgenomen in de concessie Noord-Holland Noord Deze aanbesteding is door Connexxion gewonnen. Dit betekent dat Connexxion het openbaar busvervoer in de periode van 14 december 2008 tot en met 1 juli 2016 mag exploiteren.

1) De ontwikkelingen in de overige gebieden en rond de Zuidtangent worden in aparte jaarverslagen beschreven.

Het jaarverslag doet verslag van de ontwikkelingen rond het busvervoer in Noord-Holland Noord in 2009.
Achtereenvolgens komen in dit jaarverslag aan bod:

- het gebruik;
- de uitvoeringskwaliteit;
- (aanpassingen in) het aanbod; en
- de reizigersopbrengsten.

Tijdens de concessieperiode worden vertegenwoordigers van reizigers bij het beleid ten aanzien van het openbaar vervoer betrokken. De vervoerder is volgens de Wet personenvervoer (Wp2000) verplicht de consumentenorganisaties te raadplegen over bepaalde aspecten van het openbaar vervoer. Per concessiegebied zijn deze consumentenorganisaties vertegenwoordigd in een overlegorgaan. In deze concessie is dat de Commissie Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer Noord-Holland Noord. De provincie zit het overleg voor en verzorgt het secretariaat. In 2009 is de commissie vijf keer bijeen geweest. Onderwerpen van overleg waren onder meer de lijnvoering van de nieuwe concessie, de uitvoering van de dienstregeling, kaartsoorten en tarieven, wijzigingsvoorstellen voor de dienstregeling, de OV-chipkaart, het ontwikkelbureau van Connexxion en de aanbesteding van de OV-Taxi in 2010.

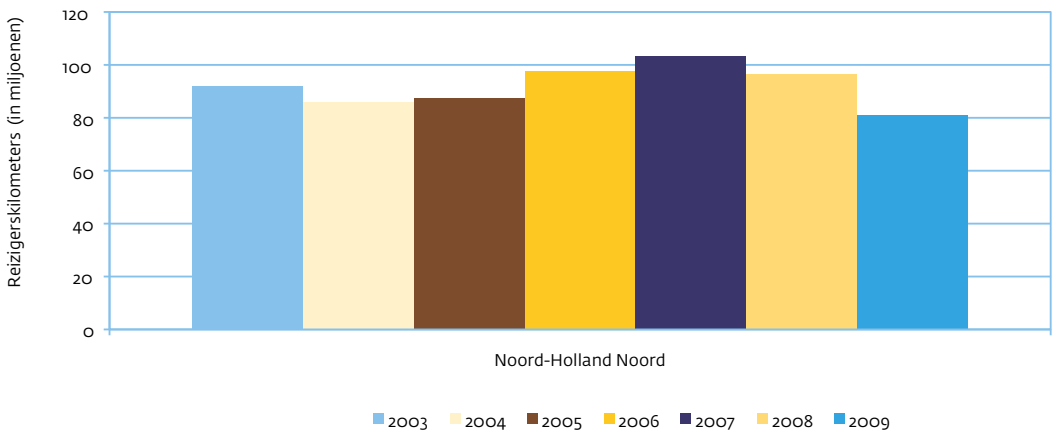
2 GEBRUIK

Met het oog op de bereikbaarheid van stedelijke gebieden, maar ook om het aanbod aan openbaar vervoer in landelijke gebieden en op stille momenten in de toekomst te kunnen waarborgen, is het belangrijk dat het openbaar vervoer intensief gebruikt wordt. De belangrijkste verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij Connexxion die als vervoerder de beste mogelijkheden heeft om via een beter openbaar vervoeraanbod en gerichte marketingacties mensen te stimuleren met de bus te reizen.

2.1 Gebruik stads- en streekvervoer afgenomen

In figuur 2 is de ontwikkeling in het aantal reizigerskilometers sinds 2003 weergegeven. Het aantal reizigerskilometers is in 2009 met ruim 15 miljoen kilometer afgenomen van 96,7 miljoen kilometer in 2008 naar 81,1 miljoen kilometer in 2009. Dat is een daling van 16,1%. De afname van het gebruik van het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord is een gevolg van ingrijpende wijzigingen in de dienstregeling en een verminderende kwaliteit bij de uitvoering van de dienstregeling bij aanvang van de nieuwe concessie op 14 december 2008. Bij de cijfers voor 2008 moet aangetekend worden dat in dat jaar sprake was van een langdurige staking bij het openbaar busvervoer in de maanden mei en juni. In die maanden reden er gedurende twee weken niet of nauwelijks bussen en reden op een aantal andere dagen alleen tijdens de spitsuren bussen. Als deze staking er niet zou zijn geweest, zou het aantal reizigerskilometers in 2008 circa 2% hoger zijn geweest, zo blijkt uit recente berekeningen van het onderzoeksbureau NEA in opdracht van het KpVV.

Figuur 2 | Ontwikkeling aantal reizigerskilometers in de periode 2003-2009



In tabel 1 is het aanbod en gebruik van de verschillende typen lijnen binnen het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord weergegeven. Uit de tabel blijkt dat het aantal reizigerskilometers op de ***stadslijnen*** in Alkmaar is toegenomen met 21,8% (hierbij is rekening gehouden met het feit dat de ***servicelijnen*** met ingang van 14 december 2008 zijn opgeheven en in een aantal gevallen zijn omgezet in een ***stadslijn***). Ook het gebruik van de ***Texellijnen*** is toegenomen (+15,2%).

De afname van de reizigerskilometers wordt vooral veroorzaakt door het verminderde gebruik van de ***streeklijnen*** in Noord-Holland Noord. Het aantal reizigerskilometers dat met de ***streeklijnen*** wordt afgelegd is afgenomen van 71,2 miljoen kilometer in 2008 naar 53,8 miljoen kilometer in 2009 (-24,4%). Deze afname wordt ten dele verklaard door:

- De introductie van een aantal scholierenlijnen per 14 december 2008 die de plaats van streeklijnen hebben ingenomen. De scholierenlijnen vallen in de categorie ***overige lijnen*** waarvoor geldt dat het aantal reizigerskilometers is toegenomen van 0,5 miljoen

Tabel 1 | Aandeel en ontwikkeling in aanbod en gebruik per type lijn 2008-2009

	Gebruik		Aanbod[1)]	
Type lijn	**Aandeel 2009**	**Index 2008-2009**	**Aandeel 2009**	**Index 2008-2009**
Stadslijnen Alkmaar (inclusief voormalige servicelijnen 11 en 12)	10,8%	121,8	15,0%	181,1
Streeklijnen (inclusief voormalige servicelijn 10)	66,3%	75,6	52,1%	103,2
Spitslijnen	1,3%	29,6	4,0%	74,6
Stadslijnen Den Helder, Enkhuizen en Hoorn	12,2%	104,8	16,7%	119,1
Texellijnen	4,4%	115,2	4,0%	112,6
Overige lijnen, zomer- en nachtlijnen	5,0%	882,7	8,1%	2125,0
Totaal	**100%**	**84,6**	**100%**	**110,9**

1) Gebaseerd op een opgave van Connexxion wat betreft het aantal dienstregelinguren per type lijn.

kilometers in 2008 naar 4,0 miljoen kilometers in 2009.

- De overheveling van streeklijnen 167/168 van de concessie Noord-Holland Noord naar de concessie Haarlem/IJmond per 14 december 2008. In 2008 werden 4,1 miljoen reizigerskilometers met deze lijn afgelegd en werden 23.300 dienstregelinguren op deze lijn ingezet (deze overheveling zorgt voor een daling van 5,8% van de reizigerskilometers van de streeklijnen).

Het aantal dienstregelinguren is in 2009 met 10,9% uitgebreid ten opzichten van 2008. Vooral op de stadslijnen in Alkmaar, Den Helder, Enkhuizen en Hoorn en de overige lijnen (scholierenlijnen) is het aanbod uitgebreid. Het aanbod aan spitslijnen is tussen 2008 en 2009 afgenomen.

2.2 Gebruik buurtbussen toegenomen

Het OV-aanbod in Noord-Holland Noord bestaat niet alleen uit reguliere stads- en streeklijnen, maar omvat ook een aantal buurtbussen. Met ingang van de nieuwe concessie in december 2008 zijn er twee buurtbussen opgeheven (408 en 409). Deze diensten zijn opgevangen door uitbreiding van het lijnennetwerk in de regio waar deze buurtbussen reden. Er zijn twee nieuwe buurtbussen bijgekomen (416 de Noordkop en 417 de Westfries). Door de twee nieuwe buurtbussen is het aantal reizigers per maand fors gestegen van 5.579 in 2008 naar 6.926 in 2009 (zie tabel 2). Dat is een stijging van 24,1%.

Alle buurtbusprojecten, met uitzondering van het buurtbusproject Hoorn - Hem (412), voldoen aan de norm van 400 verkochte vervoersbewijzen per bus per maand gedurende tenminste drie opeenvolgende maanden. Deze norm wordt gehanteerd in de uitvoeringsregeling voor buurtbusprojecten die in 2009 door Gedeputeerde Staten is vastgesteld.

Buurtbus Schoorl.

Tabel 2 | Gebruik buurtbussen Noord-Holland Noord (aantal verkochte vervoersbewijzen per maand)

Buurtbus (lijnnummer – aantal bussen)	**2008**	**2009**	**Index (2008-2009)**
Buurtbus Heiloo (408)	572	n.v.t.	
Buurtbus Hoorn-Ursem (409)	173	n.v.t.	
Buurtbus Bergen (407 en 410)	1.845	1.896	102,7
Buurtbus Zijpe-Harenkarspel (406 en 411)	1.684	1.372	81,5
Buurtbus Hoorn-Hem (412)	579	245	42,4
Buurtbus Hoorn-Wervershoof (415)	726	608	83,8
Buurtbus De Noordkop (416)	n.v.t.	1.399	
Buurtbus De Westfries (417)	n.v.t.	1.406	
Totaal	**5.579**	**6.926**	**124,1**

Dynamische vertrektijden van bus en trein bij het busstation Alkmaar.

UITVOERINGSKWALITEIT

De uitvoeringskwaliteit van het openbaar vervoer is een belangrijke voorwaarde om bestaande klanten te behouden en nieuwe klanten aan te trekken. In dit hoofdstuk beschrijven we allereerst de ontwikkelingen in twee objectieve indicatoren van de uitvoeringskwaliteit: punctualiteit en rituitval. Vervolgens besteden we aandacht aan indicatoren die weergeven hoe reizigers de kwaliteit ervaren: reizigersoordeel en klachten.

3.1 Aankomstpunctualiteit verslechterd

Betrouwbaarheid is een belangrijk kwaliteitsaspect van het openbaar vervoer. Het gaat dan om de vraag of bussen op tijd bij de haltes vertrekken en op tijd op hun bestemming aankomen. De provincie Noord-Holland vindt dit kwaliteitsaspect zo belangrijk dat zij sinds 2003 onafhankelijk onderzoek heeft laten doen naar de punctualiteit van bussen. In 2006 is voor het eerst van een geautomatiseerd systeem gebruik gemaakt.

In 2009 reden bussen in 74% van de gecontroleerde gevallen op tijd. “Op tijd” houdt in dat de bussen niet meer dan 0,5 minuut te vroeg of 2,5 minuut te laat vertrokken van de halte. In 4% van de gevallen vertrok de bus te laat bij de halte en in 20% van de gevallen kwam de bus te laat op de eindhalte aan. Dit is een verslechtering ten opzichte van 2008, toen 80% van de bussen op tijd reed (vertrek en aankomst), 8% van de bussen te laat vertrok en 3% van de bussen te laat aankwam op de eindhalte. Wel is er een verbetering opgetreden in het te vroeg vertrekken. In 2009 vertrokken bussen in 2% van de gecontroleerde gevallen te vroeg, in 2008 was dit nog 8%.

Aanpak verbetering punctualiteit

Om de punctualiteit verder te verbeteren, blijft de provincie er allereerst bij wegbeheerders op aandringen om optimale voorwaarden te creëren voor de doorstroming van de bus. Een probleem hierbij is namelijk dat wegbeheerders niet altijd het belang van het openbaar vervoer laten prefereren. Met het oog op de verkeersveiligheid treffen zij busonvriendelijke maatregelen zoals de aanleg van drempels en rotondes. Maar ook wegwerkzaamheden en evenementen als kermissen en festivals kunnen nadelige gevolgen voor de doorstroming van een bus hebben. Om deze nadelige gevolgen tot een minimum te beperken, dringt de provincie er bij wegbeheerders op aan om het belang van de bus mee te nemen in hun beslissingen ten aanzien van voorgenomen wegwerkzaamheden. Wegbeheerders dienen bijvoorbeeld de omrijkosten van bussen, als gevolg van wegwerkzaamheden, mee te nemen in hun kostenraming van infrastructurele projecten.

Daarnaast investeert de provincie in maatregelen om de bus vrij baan te geven. Belangrijk in dit verband is de realisatie van versnellingsmaatregelen voor de bus in Alkmaar en Heerhugowaard op de RegioNetverbinding Alkmaar - Heerhugowaard. Delen van deze verbinding binnen de gemeente Alkmaar zijn vanaf medio 2004 in gebruik genomen, zodat het stads- en streekvervoer kan profiteren van de maatregelen die op deze route getroffen zijn, te weten de aanleg van vrije busbanen en de toepassing van moderne communicatietechnieken om de bussen voorrang te geven bij verkeerslichten (KAR). In 2009 is de halteinfrastructuur en het dynamische reisinformatiesysteem op het lijndeel door Heerhugowaard op orde gemaakt. Hiermee is aan de eisen voldaan die zijn gesteld aan hoogwaardig openbaar vervoer.

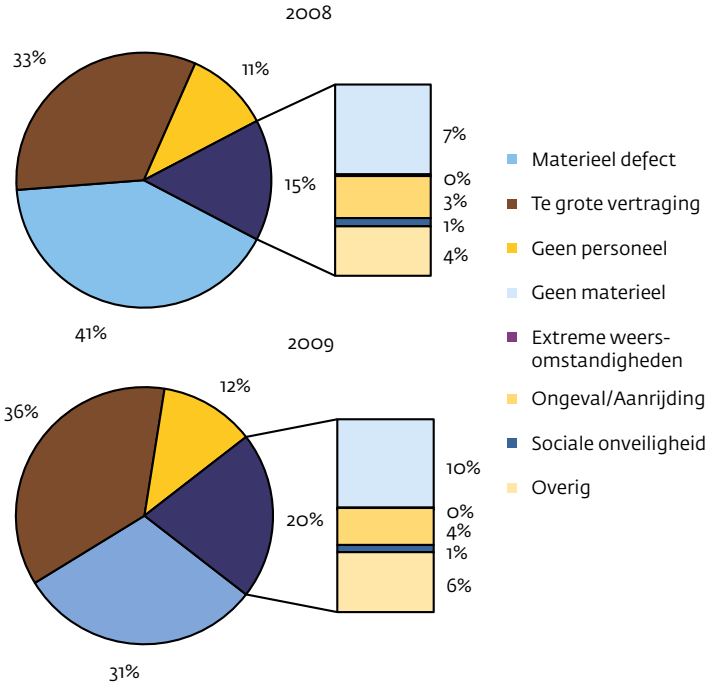
In 2009 zijn er in Noord-Holland Noord diverse grootschalige wegwerkzaamheden uitgevoerd. Met name in Alkmaar is er sprake geweest van een langdurig en grootschalig reconstructieproject. Dit betrof werkzaamheden aan de Kanaalkade met als doel de realisatie van een vrije busbaan. De aanvang van de werkzaamheden aan de Kanaalkade waren gepland in 2008 maar zijn uitgesteld tot 2009. Door de wegwerkzaamheden heeft het busvervoer in en rondom Alkmaar veel hinder ondervonden.

Niet alleen wegbeheerders zijn er verantwoordelijk voor dat de bussen op tijd rijden, maar ook vervoerders. Vervoerders dienen bijvoorbeeld een dienstregeling niet te krap te plannen zodat aansluitingen gegarandeerd zijn. Bij de ingang van de nieuwe concessie in december 2008 bleek al snel dat de rijtijden te krap gepland waren. Dit is een verklaring voor de lagere aankomstpunctualiteit. In juli 2009 is een tussentijdse dienstregelingaanpassing geweest, waardoor sommige aansluitingen weer zijn verbeterd.

3.2 Meer rituitval

Connexxion heeft de plicht alle ritten in de dienstregeling uit te voeren. Niettemin vallen er ritten uit. In 2009 was dit 2.683 keer het geval. Dit betekent een toename van de rituitval met 76,9% ten opzichte van 2008 toen er in totaal 1.517 ritten uitvielen.
Het grootste deel van het aantal uitgevallen ritten in 2009 is toe te schrijven aan te grote vertragingen bij de vorige rit (36%) en defect materieel (31%). Het aantal gevallen van defect materieel is met 10 procentpunten gedaald. In meer dan de helft van de gevallen (53%) gaat het om oorzaken die binnen de invloedssfeer van Connexxion liggen (= verwijtbare rituitval). Dit percentage is lager dan in 2008 (toen 59%). Absoluut is er wel een forse toename.

Figuur 3 | Oorzaken rituitval in 2008 en 2009

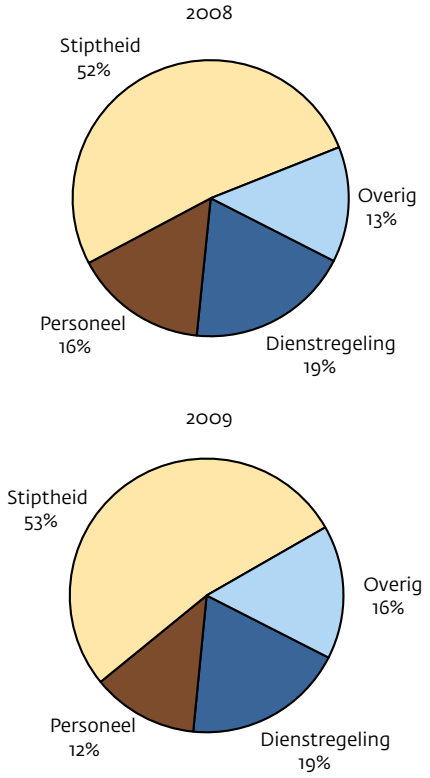


De hogere rituitval was in belangrijke mate een gevolg van de invoering van een nieuwe dienstregeling bij de start van de nieuwe concessie op 14 december 2008 en te krap geplande rijtijden. Dit leidde zowel tot een lagere punctualiteit als tot meer rituitval. Daarnaast zijn er in de regio Alkmaar langdurige wegwerkzaamheden uitgevoerd, die ook tot extra rituitval hebben geleid. In juli 2009 is de dienstregeling tussentijds aangepast. Sindsdien lijken de grootste problemen verholpen te zijn. Dit blijkt uit de daling van het aantal uitgevallen ritten alsmede het aantal klachten.

3.3 Aantal klachten toegenomen

Reizigers in Noord-Holland Noord kunnen hun eventuele klachten over het openbaar vervoer melden bij Connexxion of bij een onafhankelijk klachtennummer. In het laatste geval worden de klachten doorgegeven aan Connexxion. In 2009 heeft Connexxion 2.932 klachten met betrekking tot het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord ontvangen. Dit zijn er 1.197 meer dan in 2008 (+57,9%).

Figuur 4 | Aard van de klachten in 2008 en 2009



De aard van de klachten in 2009 is min of meer vergelijkbaar met die in 2008. Figuur 4 toont dat het percentage klachten over personeel is gedaald. Dit komt omdat het aantal klachten over dit onderwerp in 2009 relatief minder sterk is toegenomen dan het aantal klachten over andere onderwerpen (+27%).

Conform de voorschriften die de provincie Noord-Holland aan de concessie verbonden heeft, moet Connexxion elke klacht binnen drie weken (15 werkdagen) afhandelen. In 2009 is 57,1% van de klachten binnen drie weken afgehandeld. Dit is minder dan in 2008 toen 70% van de klachten binnen deze termijn werd afgehandeld.

3.4 Aantal incidenten toegenomen

Openbaar vervoer dient voor de reizigers en voor het personeel (sociaal) veilig te zijn. Connexxion zet in het kader van haar Sociaal Veiligheidsplan in op preventief beleid. Dit beleid is vooral gericht op verbetering van de sociale veiligheid door het opleiden van chauffeurs.

Een objectieve maatstaf voor de sociale veiligheid is het aantal geregistreerde incidenten. In 2009 werden 98 incidenten geregistreerd, in 2008 waren dit er 63. De oorzaak

van de toename is niet bekend. In het algemeen kan gesteld worden dat er sprake is van een toename van agressie tegen dienstverlenend personeel zoals politie- en ambulance-personeel. Maar de toename wordt ook voor een deel veroorzaakt vanwege het feit dat incidenten vaker worden gemeld.

De aard van de incidenten varieert per jaar. In 2009 kwam 25,5% van de incidenten voort uit het aanspreken van reizigers op hun gedrag; 14,3% van de incidenten hing samen met het controleren van vervoerbewijzen en 10,2% met ontevreden / boze klanten. De overige incidenten hadden meer diverse oorzaken.
Een andere maatstaf voor sociale veiligheid is de subjectieve veiligheid, het gevoel van (on)veiligheid dat reizigers ervaren. Reizigers gaven in 2009 gemiddeld een 8,3 voor de sociale veiligheid in de bus en een 8,0 voor de sociale veiligheid bij de halte in het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord[2]. Dit is een kleine verbetering ten opzichte van 2008, toen de reizigers gemiddeld een 8,3 voor de sociale veiligheid in de bus en een 7,8 voor de sociale veiligheid bij de halte gaven. De reizigersoordelen zijn in 2009 wederom hoger dan het landelijk gemiddelde; 7,9 (bus) en 7,6 (halte).

3.5 Reizigersoordeel gedaald

In 2009 waardeerden reizigers de kwaliteit van het openbaar vervoer in Noord-Holland Noord met een 7,4. Dit is lager dan in 2008 (7,6), maar hoger dan het landelijk gemiddelde van 7,2. Op de door de provincie als speerpunten vastgestelde kwaliteitsaspecten scoort het openbaar busvervoer in Noord-Holland Noord in het algemeen beter dan in 2008. Alleen de score op het aspect stiptheid bij de vertrekhalte is gedaald van een 7,3 in 2008 naar een 7,1 in 2009. De kwaliteit van de informatie bij vertragingen of andere problemen is in de ogen van reizigers ruim onvoldoende, maar is in 2009 wel gestegen ten opzichten van 2008.

Sinds 2006 kent het KpVV in het kader van de OV-klantenbarometer sterren toe aan het openbaar vervoer in een concessiegebied. Het openbaar vervoer komt voor een ster in aanmerking op het moment dat het gemiddelde rapportcijfer voor een cluster van kwaliteitsaspecten minimaal gelijk is aan een 7,0 en hoger is dan het landelijk gemiddelde.

2) Bron: De OV-klantenbarometer van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV).

In totaal zijn er voor vijf clusters van kwaliteitsaspecten (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming, en prijs) sterren te verdienen. In 2009 werden aan het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord drie sterren toegekend voor de clusters algemeen oordeel, informatie en veiligheid, en rijcomfort. Dit is één ster minder dan in voorgaande jaren toen ook een ster voor het cluster prijs werd toegekend.

Ten slotte scoort het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord goed ten opzichte van het streekvervoer in heel Nederland als het gaat om “Stiptheid”, “Sociale veiligheid bij de halte” en “Verkrijgbaarheid van vervoersbewijzen”. Ten opzichte van het openbaar busvervoer in verstedelijkte gebieden scoort het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord beter op de comfortaspecten “Netheid” en “Rijstijl chauffeur”, op de kwaliteitsaspecten “Stiptheid” en “Aankoop kaartje” en op het veiligheidsaspect “Sociale veiligheid bij de halte”. Alleen op het aspect “Frequentie” scoort het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord lager dan het openbaar vervoer in verstedelijkte gebieden.

Hoorn busstation.

Tabel 3 | Reizigersoordeel per kwaliteitsaspect in 2008 en 2009(bron: Klantenbarometer OV)

	Noord-Holland Noord		Landelijk	
Aspect	**2008**	**2009**	**2008**	**2009**
Stiptheid bij vertrekhalte	7,3	7,1	6,7	6,8
Klantvriendelijkheid van de chauffeurs	7,7	7,7	7,1	7,1
Rijstijl van de chauffeur	7,2	7,2	6,9	6,9
Reisinformatie instaphalte	7,1	7,3	7,0	7,0
Reisinformatie bij vertragingen / problemen	4,3	4,4	4,7	4,7
Algemeen rapportcijfer	7,6	7,4	7,2	7,2

4 AANBOD

De veranderingen in het busaanbod per 14 december 2008 hebben een grote invloed gehad op de ontwikkelingen in reizigersaantallen en uitvoeringskwaliteit, zo hebben we in de voorgaande hoofdstukken gezien. Daarbij moet dan gedacht worden aan toevoeging en/of opheffing van lijnen en wijzigingen in routes, frequenties en/of bedieningstijden.

4.1 Ingrijpende wijziging opbouw lijnennet in combinatie met uitbreiding aanbod

Het buslijnennet in Noord-Holland Noord is met ingang van de nieuwe concessie op 14 december 2008 sterk gewijzigd. Het lijnennet bestaat sindsdien uit:

- RegioNetlijn 360 tussen Alkmaar en Heerhugowaard
- Stadslijnen Alkmaar (inclusief voormalige servicelijnen 11 en 12)
- Streeklijnen (inclusief voormalige servicelijn 10)
- Spitslijnen
- Stadslijnen Den Helder, Enkhuizen en Hoorn
- Texellijnen
- Overige lijnen, zomer- en nachtlijnen

Samen met de buurtbussen, OV-Taxi en de Overstapper zorgt dit buslijnennet ervoor dat iedereen in het concessiegebied kan beschikken over openbaar vervoer.
Het aantal wijzigingen op lijnniveau is te groot om ze hier allemaal afzonderlijk te beschrijven. Voorbeelden van wijzigingen zijn de doorkoppeling van een aantal lijnen en het omzetten van streeklijnen in scholierenlijnen. Verder zijn de routes, patroontijden en aansluitingen van een aantal lijnen aangepast. De meeste wijzigingen waren erop gericht het openbaar vervoer voor de (meeste) reizigers te verbeteren. Andere redenen om buslijnen te wijzingen waren aanpassingen van de infrastructuur en wensen van gemeenten.
Al snel bleek dat de nieuwe dienstregeling in veel opzichten niet goed functioneerde, omdat deze op te krappe rijtijden gebaseerd bleek te zijn. Ook de werkzaamheden aan de Kanaalkade in

RegioNethalte Park van Luna in Heerhugowaard.

Alkmaar leidde tot vertragingen. Verder leidden de wijzigingen in de dienstregeling tot veel onrust onder reizigers. Per 5 juli 2009 heeft Connexxion de dienstregeling in Noord-Holland Noord in overleg met de provincie gewijzigd om de problemen in de uitvoering van de dienstregeling op te lossen. Na deze tussentijdse wijziging van de dienstregeling is het aantal klachten over de stiptheid en rituitval afgenomen.
Ten slotte kan worden opgemerkt dat de wijziging van de opbouw van het lijnennet gepaard ging met een forse uitbreiding van het aanbod. Het aantal dienstregelinguren was in 2009 bijna 10,9 % hoger dan in 2008. De wijzigingen medio 2009 hebben niet tot een vermindering van het busaanbod geleid.

4.2 Materieel

De provincie Noord-Holland hecht veel belang aan de kwaliteit van het materieel dat voor de uitvoering van het stads- en streekvervoer in Noord-Holland Noord wordt ingezet. Bij de aanbesteding heeft de provincie daarom hoge eisen gesteld aan het materieel dat voor de uitvoering van de concessie wordt ingezet. Connexxion heeft deze eisen ingevuld door een groot aantal nieuwe bussen in te zetten die aan de hoge E.E.V.-emissienorm voldoen.

Het reizigersoordeel over het materieel dat Connexxion inzet, is overwegend positief. Zoals uit tabel 4 blijkt scoren zowel de netheid als het comfort van bussen een ruime voldoende. De score op netheid is gestegen (7,2 in 2009 ten opzichten van een 6,9 in 2008).

Leeftijd

Eind 2009 lag de gemiddelde leeftijd van de bussen op 3,04 jaar. Door de instroom van nieuwe E.E.V.-bussen bij de start van de nieuwe concessie is de gemiddelde leeftijd beduidend lager dan in 2008 (6,7). Eind 2009 was de oudste bus die voor de uitvoering van de concessie werd ingezet bijna 7 jaar. Connexxion voldoet hiermee ruimschoots aan de concessie-voorwaarden ten aanzien van de leeftijd van het materieel.

Busstation Alkmaar.

Tabel 5 | Samenstelling wagenpark naar milieunorm in 2008 en 2009

Type materieel	2008	2009
Euronorm 1	0	0
Euronorm 2	76	0
Euronorm 3	31	45
Euronorm 4	0	19
EEV	0	44
Totaal	**107**	**108**

Milieuscore materieel

Tabel 5 toont de samenstelling van het wagenpark in 2008 en 2009. Uit de tabel is op te maken dat de nieuwe concessie met schoner materieel (= strengere milieunorm) wordt uitgevoerd dan de oude concessie.

4.3 Toegankelijkheid stads- en streekvervoer

Sinds 2006 zet de provincie zich in om het stads- en streekvervoer beter toegankelijk te maken. Dit houdt in dat het stads- en streekvervoer makkelijker te gebruiken zal moeten zijn voor mensen met een lichamelijke of visuele beperking. De belangrijkste aanpassingen die daarvoor gedaan moeten worden zijn het invoeren van lagevloer-

Tabel 4 | Reizigersoordeel materieel in 2008 en 2009 (bron: Klantenbarometer OV)

	Noord-Holland Noord		Landelijk	
Aspect	**2008**	**2009**	**2008**	**2009**
Netheid	6,9	7,2	6,6	6,7
Comfort	nb[1]	7,0	nb[1]	nb[1]

1) Het kwaliteitsaspect "Comfort in de bus" is in 2009 op verzoek van de provincie aan de OV-klantenbarometer toegevoegd en wordt alleen voor de Noord-Hollandse concessies gemeten.

bussen en het aanpassen van de bushaltes. De bushaltes worden verhoogd naar 18 centimeter en worden voorzien van geleidelijnen, duidelijke instapmarkering en (indien van toepassing) een geleidelijke opgang naar de halte.

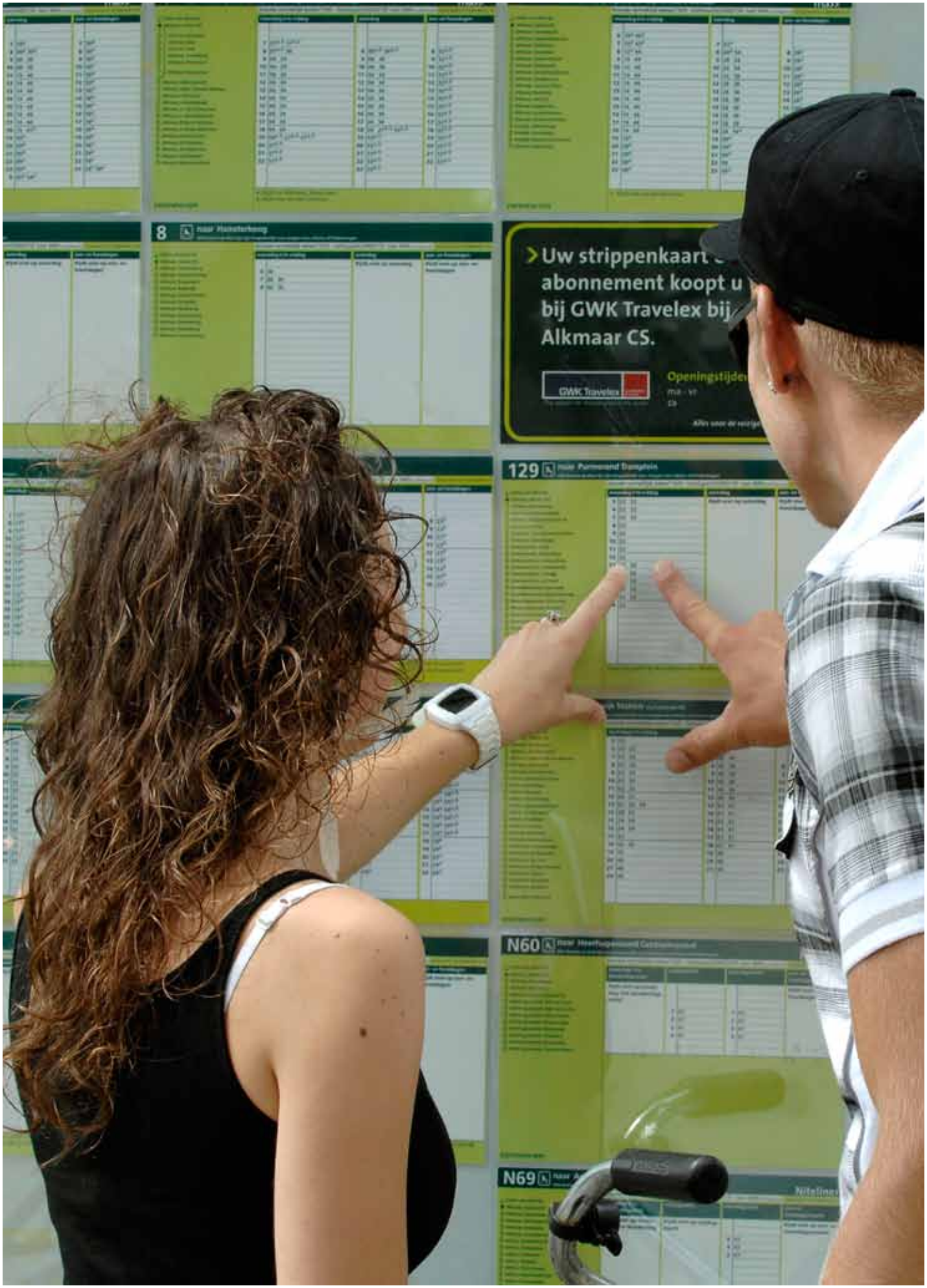
De Provincie Noord-Holland vervult binnen deze aanpassingen een coördinerende en sturende rol. Dit doet zij door middel van het beschikbaar stellen van subsidie. Met deze subsidie kunnen wegbeheerders het grootste deel van de kosten voor de aanpassingen betalen. De provincie heeft gekozen voor een lijnsgewijze aanpak voor het aanpassen van de bushaltes. Dit wil zeggen dat de provincie de belangrijkste buslijnen, die het meest gebruikt worden en langs belangrijke voorzieningen komen, prioriteit heeft gegeven. Aan de wegbeheerders is gevraagd de haltes langs deze buslijnen als eerst toegankelijk te maken. Daarnaast maakt de provincie de haltes langs de (eigen) provinciale wegen zelf toegankelijk en worden bij reconstructies van een bepaalde weg ook de haltes automatisch opgehoogd naar 18 centimeter.
De afgelopen drie jaren zijn er al veel haltes binnen de provincie aangepast. Waar de provincie in 2006 begonnen is met 110 aangepaste haltes, zullen er aan het einde van dit jaar ruim 1390 haltes binnen de hele provincie toegankelijk zijn. Binnen het concessiegebied Noord-Holland Noord betekent dit dat er na de realisatie van de tot eind 2009 toegekende subsidies (dit zal dan inmiddels eind 2010 zijn) ongeveer 890 toegankelijke haltes beschikbaar zullen zijn van de in totaal 2.030 haltes. Dit is ongeveer 44%. Er is dan de afgelopen vier jaar voor in totaal bijna € 12 miljoen aan subsidie verleend aan de gemeenten in Noord-Holland Noord.

In 2010 zal de provincie nog één keer een uitvraag richting de gemeenten doen. Na deze aanvraag zal de provincie aan de minimale verplichting voldoen die door het Rijk is opgelegd. Het is dan de bedoeling dat ruim 46% van de haltes binnen de provincie goed te gebruiken zijn voor mensen met een lichamelijke of een visuele beperking.

4.4 Marketing: Promotie verschillende diensten

Om het busgebruik te stimuleren is een kwalitatief goed en toegankelijk busaanbod alleen niet voldoende, maar zal een vervoerder ook actief aan marktbewerking moeten doen. Ieder jaar geeft Connexxion, conform de concessievoorschriften, in het kader van het ontwikkelplan aan welke marketingactiviteiten in dat jaar op het programma staan en wat hiervan de verwachte resultaten zijn in termen van extra reizigers. Connexxion heeft in 2009 een aantal marketingacties uitgevoerd om het openbaar vervoer meer onder de aandacht van groepen (potentiële) reizigers te krijgen en deze reizigers te verleiden om (op andere tijd-stippen) van het openbaar vervoer gebruik te maken. Het gaat daarbij om de volgende acties:

- ***Verschillende kaartsoorten die het busgebruik op rustige momenten aantrekkelijker moeten maken.*** Hieronder vallen bijvoorbeeld de zomervoordeelweken, een meerrittenkaart en een dalkaart. Met name in de zomermaanden was sprake van een stijging van de omzet uit dalkaartjes. Reizigers konden in juli en augustus op werkdagen na 9 uur en in het weekeinde met een stadsdalkaartje (€.1,50) of met een streekdalkaartje (€.2,50) heen en terug reizen.
- ***Nieuwe dienstregeling.*** Rondom de dienstregelingwijziging werd een campagne gevoerd om de wijzigingen tijdig bij het publiek kenbaar te maken. In de abri's, bussen, op haltevertrekstaten en op de Connexxion internetsite is de nieuwe dienstregeling met reizigers gecommuniceerd.
- ***Promotie van de Overstapper.*** Connexxion heeft in de dorpen waar de Overstapper rijdt de halte-informatie verbeterd en campagne gevoerd om de bekendheid van de Overstapper te vergroten. De extra promotie heeft niet tot extra reizigers geleid.
- ***Introductie OV Steward op station Alkmaar.*** Connexxion heeft in 2009 op proefbasis OV Stewards ingezet op het station Alkmaar om reizigers van dienst te zijn door informatie te geven, hulp te bieden bij vragen en het openbaar vervoer meer een gezicht te geven.
- ***Lijnmarketing en promotie lijn 360.*** Door flyers, kaartactie en een promoteam is er actief promotie gevoerd om Regionetlijn 360 meer (naams)bekendheid te geven bij de reizigers.
- ***SMS-service.*** Connexxion heeft de SMS-service voor actuele reisinformatie bij de bushalte gepromoot middels een persbericht en posters in bushaltes.

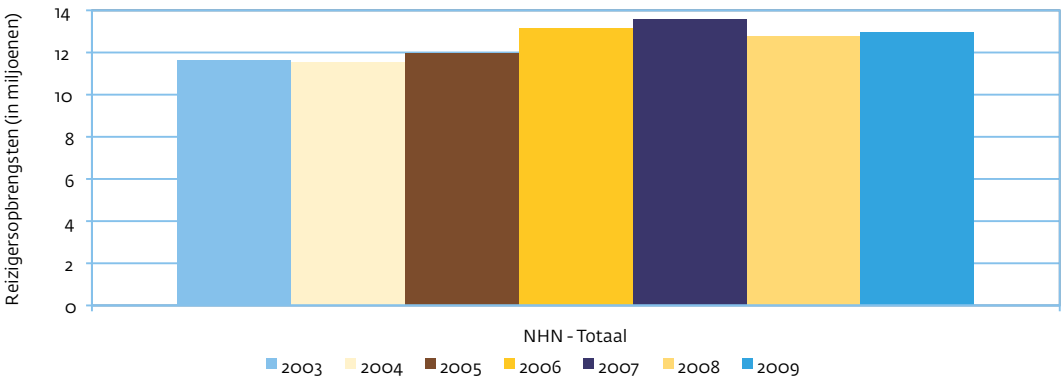

Uw strippenkaart
abonnement koopt u
bij GWK Travelex bij
Alkmaar CS.
GWK Travelex
8
129
N60
N69

5

REIZIGERSOPBRENGSTEN

In figuur 5 is de ontwikkeling aangegeven van de reizigersopbrengsten van de concessie Noord-Holland Noord van de afgelopen jaren. De reizigersopbrengsten waren in 2009 € 13,0 miljoen. Dit is 1,3% hoger dan in 2008, toen de opbrengsten € 12,8 miljoen waren. Dit is te verklaren door een algemene tariefstijging van 4,5%, maar het aantal reizigers is afgenomen.

Figuur 5 | Ontwikkeling reizigersopbrengsten Noord-Holland Noord 2003-2009[1)]



1) Gerealiseerde reizigersopbrengsten zijn inclusief SOV-derving en SOV-groei (SOV = Studenten Openbaar Vervoerkaart). Bedragen zijn exclusief BTW. Cijfers voor 2009 betreffen voorlopige cijfers.

HAARLEM, SEPTEMBER 2010