Provincie Noord-Holland

VERKEER EN VERVOER

Concessie openbaar vervoer Haarlem/IJmond

JAARVERSLAG 2009

OPENBAA

Concessie openbaar vervoer Haarlem/IJmond

Jaarverslag 2009

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 Verkeer en Vervoer

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 iets toegenomen

7 | 2.2 Gebruik Fast Flying Ferries flink toegenomen

9 | 3 Uitvoeringskwaliteit

9 | 3.1 Punctualiteit iets verbeterd

10 | 3.2 Meer rituitval

10 | 3.3 Aantal klachten afgenomen

10 | 3.4 Sociale veiligheid: meer incidenten, toch hogere klantwaardering

11 | 3.5 Reizigerstevredenheid licht gedaald

11 | 3.6 Fast Flying Ferry scoort hoog bij de reizigers

12 | 4 Aanbod

12 | 4.1 Aanbod iets uitgebreid

13 | 4.2 Kwaliteit materieel gelijk gebleven

13 | 4.3 Marketing: Promotie verschillende diensten

14 | 4.4 Toegankelijkheid stads- en streekvervoer

15 | 4.5 Rapport Onderzoeksraad voor de Veiligheid

16 | 5 Reizigersopbrengsten

16 | 5.1 Stads- en streekvervoer

16 | 5.2 Fast Flying Ferries

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 Haarlem / IJmond. Ter vergelijking zijn in de tabel ook de cijfers voor de regio's Noord-Holland Noord 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 Haarlem /IJmond

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 per 1 januari 2007).

Dit jaarverslag heeft betrekking op het stads- en streekvervoer in de regio Haarlem / IJmond[1]. De provincie heeft na een Europese aanbestedingsprocedure een nieuwe concessie voor het openbaar vervoer per bus in Haarlem / IJmond aan Connexxion gegund. Sinds 11 december 2005 exploiteert Connexxion het openbaar busvervoer op basis van een concessie die medio 2013 eindigt.

De concessie omvat naast financiële afspraken ook afspraken over een aantal kwaliteitsaspecten zoals betrouwbaarheid, kwaliteit, materieel, de dienstregeling en het maximum aantal klachten. Om vast te kunnen stellen of Connexxion deze afspraken nakomt, volgt de provincie de ontwikkelingen rond het busvervoer in Haarlem / IJmond op de voet. Dit jaarverslag doet verslag van de ontwikkelingen op deze en andere aspecten van het openbaar busvervoer in Haarlem / IJmond. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Gebruik.
- Uitvoeringskwaliteit.
- Aanbod.
- Reizigersopbrengsten.

Daarnaast worden er in dit jaarverslag enkele belangrijke kengetallen genoemd met betrekking tot het Haarlemse deel van de Zuidtangent alsmede de Fast Flying Ferry.

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 regio is dat de Commissie Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer Haarlem / IJmond. De provincie is voorzitter van dit overleg en verzorgt het secretariaat. In 2009 is de commissie vier keer bijeen geweest. Onderwerpen van overleg waren onder meer de uitvoering van de dienstregeling, de introductie en het kilometertarief van de OV-chipkaart, de wijzigingsvoorstellen van de dienstregeling van de bus, de verbetering van de toegankelijkheid, de introductie van dynamische reizigersinformatie op een aantal bushaltes alsmede het marketingplan voor 2010.

IJmuiden Zeewijkerplein.

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

2 GEBRUIK

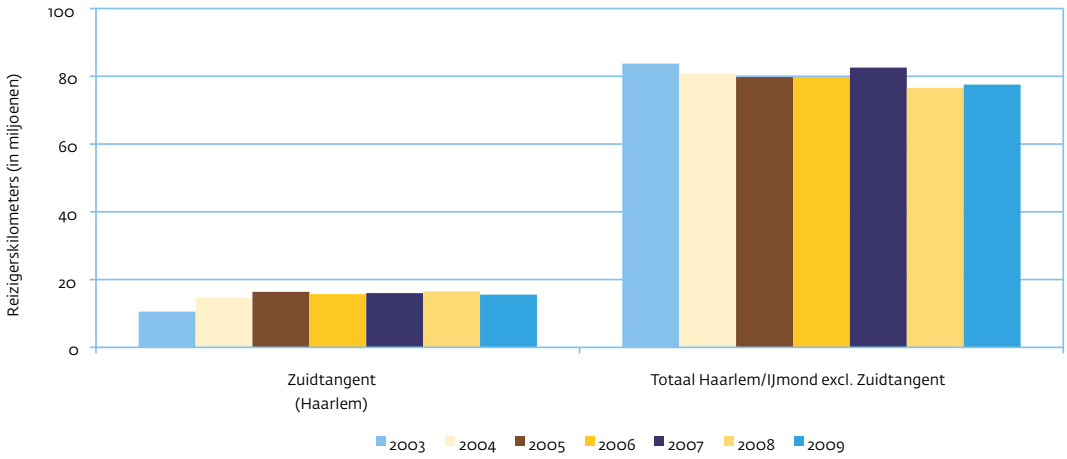
Met het oog op de bereikbaarheid van stedelijke gebieden, maar ook om het aanbod aan openbaar vervoer in landelijke gebieden en op stille momenten in de toekomst te kunnen waarborgen, is het belangrijk dat het openbaar vervoer intensief gebruikt wordt. De belangrijkste verantwoordelijkheid hiervoor ligt 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 iets toegenomen

Het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond werd in 2009 intensiever gebruikt dan in 2008. Het aantal reizigerskilometers was in 2009 met 77,5 miljoen 0,9% hoger dan in 2008 toen reizigers 76,8 miljoen kilometers met het stads- en streekvervoer aflegden. 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.

Het aantal reizigerskilometers dat met het Haarlemse deel van de Zuidtangent wordt afgelegd, is na jaren van groei in 2009 met 5,8% afgenomen van 16,5 miljoen kilometers in 2008 naar 15,6 miljoen kilometers in 2009.

Figuur 2 | Ontwikkeling reizigerskilometers in de periode 2003-2009



In tabel 1 is het gebruik van de verschillende typen lijnen afgezet tegen het aanbod van deze lijnen. Maatgevend voor de omvang van het aanbod is het aantal dienstregelinguren per lijn . Uit de tabel blijkt dat lijntypen waarop het aanbod in 2009 is uitgebreid intensiever gebruikt worden. Dit geldt voor de reguliere lijnen (12,9% meer aanbod, 12,5% meer gebruik) en de overige lijnen (30,7% meer aanbod, 4,3% meer gebruik). Andersom geldt dat lijntypes waarop het aanbod is beperkt, minder intensief gebruikt worden (Zuidtangent en RegioNet-lijnen). Dit neemt niet weg dat deze laatste lijntypen onverminderd gunstig presteren; de verhouding tussen hun aandeel in het gebruik en hun aandeel in het aanbod is beter dan die voor andere lijntypen.

De ontwikkeling in het aanbod en gebruik van de reguliere lijnen is in belangrijke mate het gevolg van de overheveling van streeklijnen 167/168 van de concessie Noord-Holland Noord naar de concessie Haarlem / IJmond per 14 december 2008. In 2009 werd met lijn167 (lijn 168 is hierin

Tabel 1 | Aandeel in aanbod en gebruik per type lijn

	Gebruik		Aanbod[1)]	
Type lijn	**Aandeel 2009**	**Index 2008-2009**	**Aandeel 2009**	**Index 2008-2009**
Reguliere lijnen (2, 3, 4, 5, 6, 14, 74, 77, 78, 81 en 167)	27,9%	111,2	45,8%	112,9
Zuidtangent (Haarlemse deel)	16,7%	94,2	7,6%	93,7
RegioNet-lijnen (73, 75, 80, 82 en 575)	52,6%	96,0	44,6%	97,7
Overige lijnen (nachtlijnen 273 en 286, scholierenlijnen 8 en 680, Paswerklijn, strandlijn 84, spitslijn 15 en weekendlijn 76)	2,7%	104,3	1,9%	130,7
Totaal	**100%**	**99,7**	**100%**	**105,1**

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

opgenomen) 4,0 miljoen reizigerskilometers afgelegd en werden 25.660 dienstregelinguren op deze lijn ingezet.

2.2 Gebruik Fast Flying Ferry flink toegenomen

Naast opdrachtgever voor het busvervoer behorend tot de concessie Haarlem / IJmond is de provincie ook opdrachtgever voor de openbaar vervoerverbinding over water tussen Amsterdam en Velsen-Zuid, de Fast Flying Ferry. In 2009 maakten 28,7% meer reizigers gebruik van deze door Connexxion geëxploiteerde OV-verbinding dan in 2008 (376.000 reizigers in 2009 tegenover 292.000 in 2008, 255.000 in 2007, 256.000 in 2006, 265.000 in 2005 en 257.000 in 2004).

De toename aan het aantal reizigers komt door de forse uitbreiding van het aantal afvaarten sinds medio 2008 en verschillende marketingacties. Sinds medio 2008 wordt bijna de gehele dag en niet langer alleen tijdens spitsuren een halfuurdienst geboden. Tijdens spitsuren waren er in 2009 zelfs drie afvaarten per uur. Verder vaart Connexxion 's avonds langer door. De laatste afvaart uit Amsterdam is nu alle dagen van de week om 24.00 uur (dit was op werkdagen om 19.30 uur en in het weekend om 18.00 uur). De uitbreiding van het aanbod is de uitkomst van de aanbesteding van een nieuw contract voor de OV-verbinding over water die op 1 januari 2008 is ingegaan.

Provinciale weg N202 bij pont Buitenhuizen.

Heemskerk Ruysdaelstraat

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 Punctualiteit iets verbeterd

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 de bussen in 52% 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 vertrok van de halte. In 22% van de gevallen vertrok de bus te vroeg en in 26% van de gevallen vertrok de bus te laat of kwam deze te laat op de eindhalte aan. Dit is een kleine verbetering ten opzichte van 2008, toen 51% van de bussen op tijd reed. Wel is het percentage bussen dat te vroeg vertrok met 3% toegenomen (van 19% in 2008 naar 22% in 2009). Het betrouwbaarheidsniveau was in 2009 nog wel lager dan in 2007, toen nog 59% van de bussen op tijd reden.

Naast objectieve cijfers met betrekking tot de betrouwbaarheid van het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond zijn ook subjectieve reizigersoordelen beschikbaar. Ten opzichte van 2007 wordt de stiptheid in 2008 en 2009 iets hoger gewaardeerd (in 2007 een 6,5 en in 2008 en 2009 een 6,6). Het rapportcijfer blijft in 2009 achter bij het landelijk gemiddelde (in 2009: 6,8).

Aanpak verbetering punctualiteit

De vertragingen van de bussen zijn ten dele te verklaren door de hinder die het busverkeer ondervindt van grootschalige wegwerkzaamheden. Met name in en rond Haarlem staat het busvervoer – evenals het overige verkeer – regelmatig stil of wordt langzaam gereden. Gemeenten houden te vaak te weinig rekening met de bus bij wegwerkzaamheden. Men zorgt er niet voor dat het openbaar vervoer zo min mogelijk last heeft van wegwerkzaamheden en neemt de omrijkosten hiervoor niet mee in de totale projectkosten. Soms moet er op het laatste moment een oplossing voor de bus worden gezocht, die daardoor toch veel hinder ondervindt. Naast de wegwerkzaamheden heeft de bus veel hinder van de congestie in het algemeen.

Om de betrouwbaarheid en stiptheid van de bussen te verbeteren investeert de provincie in doorstromingsmaatregelen. In Haarlem/IJmond is in het kader van versnellingsmaatregelen RegioNet Korte Termijn een programma in uitvoering op lijn 80 in Zandvoort (busbaan) Verder zijn er kleine doorstromingsmaatregelen op de Rijksstraatweg Haarlem gerealiseerd.
De provincie Noord-Holland heeft samen met de gemeente Velsen de ambitie om een hoogwaardig openbaar vervoer (HOV-) verbinding te realiseren op het traject Haarlem Delftplein – IJmuiden, hierna te noemen HOV Velsen. Deze HOV-lijn is onderdeel van het MRA-Net, het openbaar vervoernetwerk in de Metropool Regio Amsterdam. De gemeenteraad van Velsen heeft in september 2008 ingestemd met het tracé waarover de HOV Velsen zal gaan rijden. In 2009 is verder gewerkt aan het uitwerken van het tracé en de bijbehorende onderzoeken. In 2010 zal verdere besluitvorming plaatsvinden. Volgens de huidige planning zullen in 2015 de vrijliggende delen gerealiseerd zijn en kan de bus vlot naar IJmuiden en terug.

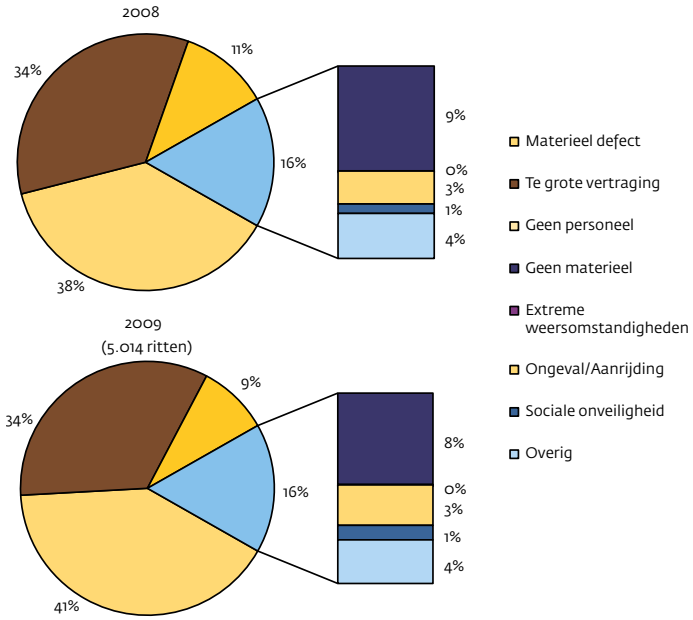
Ook de vervoerder is er verantwoordelijk voor dat de bussen op tijd rijden, door bijvoorbeeld een dienstregeling niet te krap te plannen zodat aansluitingen gegarandeerd zijn.

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 5.014 keer het geval. Dit betekent een toename van de rituitval met 3,1% ten opzichte van 2008 toen er in totaal 4.865 ritten uitvielen.

De redenen waarom ritten uitvielen zijn in 2009 vergelijkbaar met die in 2008. Zo was de rituitval in 2009, net als in 2008, in 58% van de gevallen een gevolg van defect materieel, het ontbreken van personeel of materieel (in 2007 was dit nog 53%). Deze oorzaken liggen binnen de invloedssfeer van Connexxion (=verwijtbare rituitval). In een derde van de gevallen was de rituitval een gevolg van een te grote vertraging tijdens de voorafgaande rit, met name als gevolg van de slechte doorstroming als gevolg van de wegwerkzaamheden.

Figuur 3 | Oorzaken rituitval in 2008 en 2009

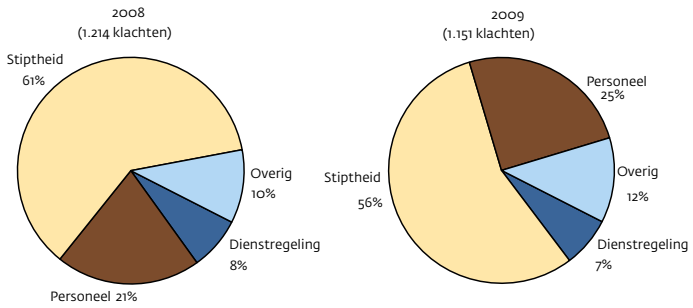


3.3 Aantal klachten afgenomen

In 2009 heeft Connexxion 1.151 klachten over het openbaar busvervoer in Haarlem / IJmond ontvangen, 64 minder dan in 2008 (-5,3%).

De aard van de klachten verschilt in 2009 op een paar punten met die in 2008 (zie figuur 4). In 2009 had 25% van de klachten betrekking op de dienstverlening door het personeel, dit is 4% meer dan in 2008. Het aandeel klachten over stiptheid is met 5 procentpunten gedaald en het aandeel klachten over de dienstregeling is met 1 procentpunt gedaald.

Figuur 4 | Aantal en aard van de klachten in 2008 en 2009



3.4 Sociale veiligheid: meer incidenten, toch hogere klantwaardering

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 het opleiden van chauffeurs.

Een objectieve maatstaf voor de sociale veiligheid is het aantal geregistreerde incidenten. In 2009 werden in de regio Haarlem / IJmond 245 incidenten op het gebied van sociale veiligheid geregistreerd. Dit betekent een stijging van 22,5% ten opzichte van 2008 toen 200 incidenten werden geregistreerd. In 2005, 2006 en 2007 bedroeg het aantal incidenten nog respectievelijk 94, 75 en 175. De aard van de incidenten varieert van het lastigvallen tot mishandeling van personeel of reizigers.

Ontevredenheid onder reizigers vormt steeds vaker de aanleiding voor een incident. In 2009 werden 40 incidenten (16,6%) veroorzaakt door ontevreden / boze klanten. In 2008 waren dit er nog 18 (9,0%). Andere belangrijke aanleidingen voor incidenten zijn de controle van vervoerbewijzen (17,4%), het aanspreken op gedrag (11,2%) en drank- en drugsgebruik (11,2%). De overige aanleidingen staan in tabel 2.

Een andere maatstaf voor de sociale veiligheid is de subjectieve veiligheid, het gevoel van (on)veiligheid dat reizigers ervaren. Reizigers gaven in 2009 gemiddeld een 8,2 voor de sociale veiligheid in de bus en een 7,9 voor de sociale veiligheid bij de haltes in de regio Haarlem / IJmond. Dit betekent een verbetering ten opzichte van 2008 toen de reizigers gemiddeld een 8,0 voor de sociale veiligheid in de bus en een 7,7 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).

Reizigers waren in 2009 minder goed te spreken over de sociale veiligheid op en rond de Fast Flying Ferry. In 2009 gaven zij gemiddeld zowel een 7,8 voor de sociale veiligheid op de boot als bij de haltes. In 2008 was dit nog een 8,4 (op de boot) en een 7,9 (bij de haltes).

Tabel 2 | Aanleiding van incidenten sociale veiligheid in Haarlem/IJmond

	2008		2009	
Aanleiding van de incidenten	**Aantal**	**%**	**Aantal**	**%**
Controle vervoerbewijs	35	17,5%	42	17,4%
Aanspreken op gedrag	40	20,0%	27	11,2%
Drank-/drugsgebruik	25	12,5%	27	11,2%
Vertraging/uitgevallen rit	3	1,5%	3	1,2%
(Over)vol voertuig	0	0,0%	1	0,4%
Ontevreden / boze klant %	40	16,6%		
Ruzie tussen reizigers	5	2,5%	4	1,7%
Onbekend	74	37,0%	101	40,3%

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

	Haarlem / IJmond		Landelijk	
Aspect	**2008**	**2009**	**2008**	**2009**
Betrouwbaarheid bus in het algemeen	7,2	7.1	nb[1)]	nb[1)]
Stiptheid bij vertrekhalte	6,6	6,6	6,7	6,8
Klantvriendelijkheid van de chauffeurs	7,4	7,5	7,1	7,1
Rijstijl van de chauffeur	7,1	7,1	6,9	6,9
Reisinformatie instaphalte	7,5	7,3	7,0	7,0
Reisinformatie bij vertragingen / problemen	3,9	3,6	4,7	4,7
Algemeen rapportcijfer	7,5	7,4	7,2	7,2

1) Het kwaliteitsaspect "Betrouwbaarheid bus in het algemeen" is sinds 2004 op verzoek van de provincie aan de OV-klantenbarometer toegevoegd en wordt alleen voor de Noord-Hollandse concessies gemeten.

3.5 Reizigerstevredenheid licht gedaald

In 2009 waardeerden reizigers de kwaliteit van het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond met een 7,4. Dit is lager dan in 2008 (7,5), maar hoger dan het landelijk gemiddelde van 7,2. Op de meeste door de provincie als speerpunten vastgestelde kwaliteitsaspecten scoort het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond een ruime voldoende. Alleen de kwaliteit van de informatie bij vertragingen of andere problemen is in de ogen van reizigers ruim onvoldoende en is in 2009 gedaald ten opzichte van 2008 (zie ook tabel 3).

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. In totaal zijn er voor vijf clusters van kwaliteitsaspecten (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming, en prijs) sterren te verdienen. Net als in 2008, werden in 2009 aan het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond sterren toegekend voor de clusters algemeen oordeel, informatie en veiligheid alsmede rijcomfort.

Ten slotte is de waardering voor het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond vergelijkbaar met die voor het streekvervoer in heel Nederland. Ten opzichte van het openbaar busvervoer in verstedelijkte gebieden scoort het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond beter op de comfortaspecten "Netheid" en "Rijstijl chauffeur" en op het veiligheidsaspect "Sociale veiligheid bij de halte". Alleen op het kwaliteitsaspect "Frequentie" scoort het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond lager dan het openbaar busvervoer in verstedelijkte gebieden.

3.6 Fast Flying Ferry scoort hoog bij de reizigers

De Fast Flying Ferry scoort goed in de OV-klantenbarometer. Reizigers gaven in 2009 gemiddeld een 7,7 voor deze vorm van openbaar vervoer, hetgeen hoger is dan het landelijk gemiddelde van 7,2, maar lager dan het gemiddelde rapportcijfer in 2008 (8,3). Reizigers zijn vooral tevreden over de kans op een zitplaats (8,6), vriendelijkheid van personeel (8,0), netheid (7,9), gemak van het instappen (7,9) en reissnelheid (7,9). De laagste rapportcijfers werden gegeven voor de kwaliteitsaspecten geluidsniveau (5,9), informatie bij vertragingen (6,0) en het tarief (6,3). Daarbij is de informatie bij vertragingen in 2009 duidelijk verbeterd ten opzichte van 2008 toen reizigers gemiddeld nog een 4,4 voor dit kwaliteitsaspect gaven.

4 AANBOD

Veranderingen in het busaanbod kunnen een belangrijke verklaring vormen voor de ontwikkelingen in reizigersaantallen en uitvoeringskwaliteit die in de voorgaande hoofdstukken zijn beschreven. Daarbij moet dan gedacht worden aan toevoeging en/of opheffing van lijnen en wijzigingen in routes, frequenties en/of bedieningstijden.

4.1 Aanbod iets uitgebreid

Ten opzichte van de dienstregeling 2008 heeft Connexxion de dienstregeling 2009 op een aantal punten gewijzigd. De belangrijkste wijzigingen naast de wijziging van de vertrek- en rijtijden van een aantal lijnen waren:

- Aanpassing van de route van lijn 4 (Heemstede – Haarlem – IJmuiden) waardoor een snellere en betrouwbaardere busverbinding wordt geboden.
- Introductie van lijn 6 (Bennebroek – Heemstede De Gilp – Heemstede – Haarlem Schalkwijk). Deze lijn komt in de plaats van lijn 57 tussen Hillegom, Bennebroek, Heemstede en Hoofddorp die tot de Zuid-Hollandse concessie Duin- en Bollenstreek/Rijnstreek Midden-Holland behoorde.
- Aanpassing van de route van lijn 15 (Haarlem Station NS – Haarlem Waarderpolder) waardoor een betere verbinding van het bedrijventerrein met Station Spaarnwoude wordt geboden.
- Beperking van het aantal ritten in de nacht van lijn 73 (Haarlem Schalkwijk – Haarlem Station NS – Beverwijk – Uitgeest Station NS), vanwege de lage gemiddelde bezetting.
- Uitbreiding van het aantal ritten van lijn 76 (Beverwijk Station NS – Beverwijk Bazaar) op zondag.
- Aanpassing van de busroute van lijn 81 (Zandvoort – Haarlem Station NS – Santpoort Zuid) vanwege grootschalige wegwerkzaamheden in Zandvoort.
- Verlenging van de route van zomerlijn 84 (Zandvoort – Bloemendaal Strand) tot Haarlem Station NS.
- Toevoeging van lijnen 167/168 (Beverwijk – Castricum – Limmen – Heiloo – Alkmaar) aan de concessie Haarlem / IJmond. Deze lijn viel tot 14 december 2008 onder de concessie Noord-Holland Noord.
- Verlenging van de route van Niteliner 273 (Beverwijk Station NS – Heemskerk – Uitgeest) met het traject Haarlem – Beverwijk.
- Opheffing van Niteliner 280 (Zandvoort – Haarlem), vanwege de lage gemiddelde bezetting.

In Zandvoort is de busbaan van de Prinsesseweg geschikt gemaakt voor gebruik van bussen in twee richtingen.

Tabel 4 | Reizigersoordeel kwaliteit materieel in 2008 en 2009 (bron: OV-klantenbarometer)

	Haarlem / IJmond		Landelijk	
Aspect	**2008**	**2009**	**2008**	**2009**
Netheid	7,3	7,1	6,6	6,7
Comfort	7,3	7,0	Nb[1)]	nb[1)]

1) Het kwaliteitsaspect "Comfort" is sinds 2004 op verzoek van de provincie aan de OV-klantenbarometer toegevoegd en wordt alleen voor de Noord-Hollandse concessies gemeten.

Als gevolg van de wijzigingen is het aantal dienstregelinguren in 2009 toegenomen tot 374.100 (+5,1%). Als geen rekening gehouden wordt met de overheveling van de lijnen 167/168 van de concessie Noord-Holland Noord naar de concessie Haarlem / IJmond, dan is dit een toename van 1,1 %.

4.2 Klantoordeel materieel gedaald

De provincie Noord-Holland hecht veel belang aan de kwaliteit van het materieel dat voor de uitvoering van het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond wordt ingezet. Bij de aanbesteding heeft de provincie daarom hoge eisen gesteld aan het materieel dat voor de uitvoering van deze concessie wordt ingezet. Connexxion heeft deze eisen ingevuld door een compleet nieuwe busvloot aan te schaffen. Deze busvloot bestaat uit 85 bij de start van de concessie nieuw aangeschafte lage vloerbussen, die zijn voorzien van airconditioning en op aardgas rijden. Daarmee zijn deze bussen schoner en stiller dan de dieselbussen die standaard worden ingezet. Op deze manier levert Connexxion een positieve bijdrage aan de leefbaarheid binnen de regio Haarlem / IJmond. Alleen op sommige scholierenlijnen zet Connexxion volgens afspraak nog oudere bussen in.

In tabel 4 is te zien dat het materieel een positieve uitwerking heeft op het reizigersoordeel. De reizigersoordelen voor netheid en comfort van het materieel zijn ruim voldoende en het materieel scoort qua netheid beter dan het landelijk gemiddelde. Wel is het reizigersoordeel voor zowel netheid als comfort in 2009 iets lager dan in 2008.
De netheid van de boten die Connexxion op de OV-verbinding tussen Amsterdam en Velsen-Zuid inzet, werd door reizigers in 2009 lager gewaardeerd dan in 2008 (7,9 versus 8,4), maar hoger dan in 2007 (7,6).

4.3 Marketing: Promotie verschillende diensten

Connexxion heeft in 2009 een aantal marketingacties gevoerd om het openbaar vervoer meer onder de aandacht van groepen (potentiële) reizigers te krijgen en deze reizigers te verleiden om (op andere tijdstippen) van het openbaar vervoer gebruik te maken. Het gaat daarbij om de volgende acties:

- *Vernieuwing reisinformatie op de haltes en in de abri's.* Alle haltes zijn voorzien van nieuwe vertrekstaten en alle abri-informatiepanelen zijn voorzien van nieuwe lijnennetkaarten.
- *Zomer voordeelweken van 4 juli tot en met augustus 2009.* Tijdens deze periode zijn de normale dalkaartjes van € 1,50 en € 2,00 voor een enkele reis vervangen door één algemeen geldend dalkaartje van € 2,00 dat geldig is voor de heen- als terugreis in het gebied IJmond / Zuid-Kennemerland. Deze actie is door middel van busposters, flyers, advertenties in de lokale weekbladen, losse folders in de lokale weekbladen en advertenties op verschillende internetsites (Connexxion-site, Google, Routenet en 9292OV) onder de aandacht van (potentiële) busreizigers gebracht.
- *Bereikbaarheid Kust.* In diverse abri's zijn Reach the Beach modules opgehangen. Verder zijn speciale haltestoppers en flyers verspreid.
- *Continuering van het OV cultuurkaartje.* Het OV cultuurkaartje is bedoeld om leerlingen van het basisonderwijs tegen gereduceerd tarief naar een culturele instelling te laten reizen met het reguliere openbaar vervoer. In 2009 heeft Connexxion een geheel nieuwe en gerestylde folder uitgebracht en alle uitingen op internet aangepast. Hierdoor is de bekendheid met het bestaan van het OV cultuurkaartje verbeterd. Als gevolg hiervan zijn in de periode januari – juli 2009 circa 1.400 OV cultuurkaartjes verkocht.
- *Communicatiecampagne Regioliner.* Door middel van busposters zijn de sterke punten van de Regioliner extra onder de aandacht gebracht bij de (potentiële) busreizigers in de regio Haarlem / IJmond. Onder het mom van 'Had je de bus maar moeten nemen' werd mensen gewezen op de sterke punten van de Regioliner (minder haltes, zonder omwegen en voorbij de files).
- *SMS-service.* Connexxion heeft de SMS-service voor actuele reisinformatie bij de bushalte gepromoot middels een persbericht en posters in bushaltes.

4.4 Toegankelijkheid stads- en streekvervoer

Vanaf 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-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 aan-passingen 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 meeste 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 Haarlem/IJmond betekent dit dat er na de realisatie van de tot eind 2009 toegekende subsidies (dit zal dan inmiddels eind 2010 zijn) ongeveer 260 toegankelijke haltes beschikbaar zullen zijn van de in totaal 610 haltes. Dit is ongeveer 43 %. Er is dan de afgelopen drie jaar voor in totaal bijna € 4 miljoen aan subsidie verleend aan de gemeenten in de regio Haarlem/IJmond.

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.

4.5 Rapport Onderzoeksraad voor de Veiligheid

Eind 2009 publiceerde de Onderzoeksraad voor de Veiligheid een rapport over de Fast Flying Ferry. Aanleiding hiervan waren vijf ongevallen met de boot die plaatsvonden in de jaren 2002-2008. Centraal in dit onderzoek stond de vraag: 'Is veilig personenvervoer met draagvleugelboten op het Noordzeekanaal en het IJ gewaarborgd?' Tijdens deze themastudie heeft zich, in februari 2009, een zesde ongeval voorgedaan.

De Onderzoeksraad kwam tot de conclusie dat de veiligheid van de draagvleugelboten niet is gewaarborgd onder de huidige omstandigheden. Met name de hoge snelheid van de boot zou tijdig stoppen of uitwijken bij gevaarlijke situaties verhinderen. Naar aanleiding van het rapport heeft de provincie afgesproken met Connexxion dat een aantal veiligheidsmaatregelen wordt genomen. Zo is er inmiddels een Automatic Identification System (AIS) op de boten geïnstalleerd. Dit systeem zendt automatisch informatie uit over o.a. positie en snelheid naar andere schepen en walstations. Daarnaast is de opleiding van schippers uitgebreid en krijgt ook de tweede schipper een radarscherm. Deze maatregelen worden door de provincie betaald. Tot slot werkt de provincie samen met andere partijen, waaronder het ministerie van Verkeer en Waterstaat, aan een risicoanalyse. Hierin wordt onderzocht welke veiligheidsrisico's zijn verbonden aan het varen met draagvleugelboten op het Noordzeekanaal en het IJ en welke beheersmaatregelen kunnen worden getroffen om deze risico's weg te nemen of te beperken. Dit onderzoek is eind 2010 afgerond.

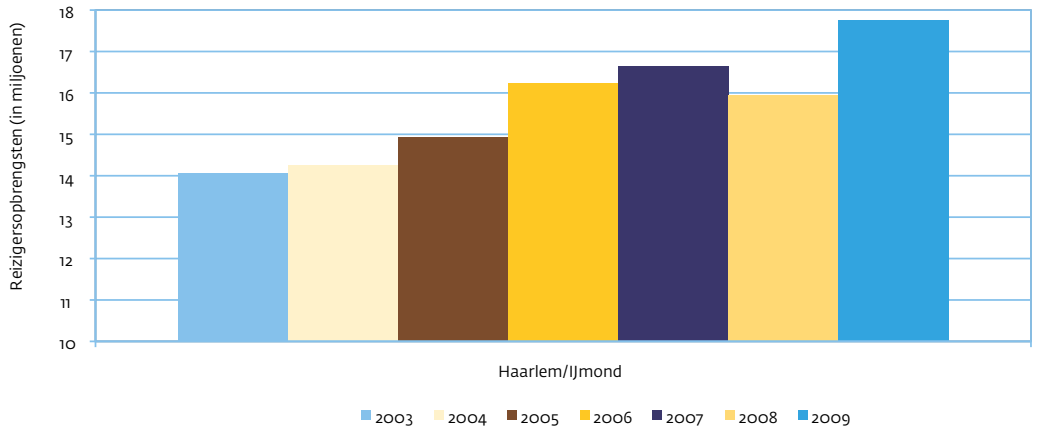
5 REIZIGERSOPBRENGSTEN

5.1 Stads- en streekvervoer

De reizigersopbrengsten voor het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond zijn in 2009 met 11,5% toegenomen ten opzichte van 2008 en wel van € 15,9 miljoen naar € 17,8 miljoen (dit is inclusief het Haarlemse deel van de Zuidtangent). In 2008 was nog sprake van een daling van 4,4%, die mede een gevolg was van de staking bij het openbaar busvervoer in de periode mei-juni 2008 (zie ook figuur 5). De toename van de reizigersopbrengsten in 2009 is deels terug te voeren op het licht toegenomen gebruik van het stads- en streekvervoer in Haarlem / IJmond en deels op de stijging van de tarieven in 2009 (+4,5%).

De reizigersopbrengsten van het stads- en streekvervoer Haarlem / IJmond zijn toegenomen van 13,8 miljoen euro in 2008 naar 15,4 miljoen in 2009 (+11,5%). De reizigersopbrengsten van het Haarlemse deel van de Zuidtangent zijn in de beschouwde periode toegenomen van 2,1 miljoen euro in 2008 naar 2,4 miljoen in 2009 (+11,3%).

Figuur 5 | Ontwikkeling reizigersopbrengsten Haarlem/IJmond (incl. Zuidtangent) 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.

5.2 Fast Flying Ferry

De reizigersopbrengsten van de Fast Flying Ferry zijn fors gestegen van € 0,84 miljoen in 2008 naar € 1,14 miljoen in 2009 (beide bedragen zijn exclusief BTW).

HAARLEM, SEPTEMBER 2010