

Jaarverslag 2024 Openbaar Vervoer Provincie Noord-Holland

Lees verder



Samenvatting – infographic



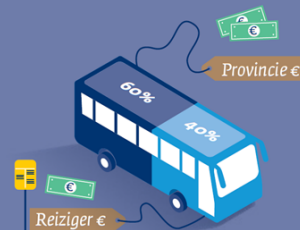
Onze rol:
De provincie is opdrachtgever voor het openbaar vervoer (bus).



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



Routeplanning
De provincie bepaalt samen met vervoerder waar de bussen rijden



Financiële rol
De provincie betaalt een deel van elke busrit

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

-14 miljoen autoritten

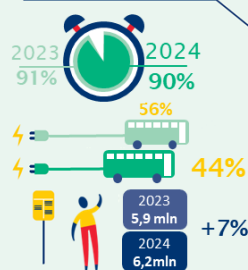
-13,5 kton CO2

2019
Op ca. 88% van oude niveau

2024
Stijging reizigers zet door
+11% instappers

2023

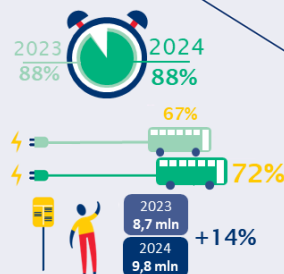
Noord-Holland Noord



Oordeel OV-klientenbarometer

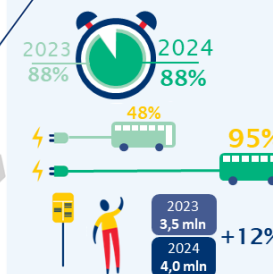


Haarlem - IJmond



Vervoerregio Amsterdam
= opdrachtgever voor het OV in de regio Amsterdam

Gooi & Vechtstreek



Ontwerp & illustratie: Hjalmar Haagsman 2021

Inhoud

Voorwoord	1 Kerncijfers 2024	2 Inleiding	3 Ontwikkelingen busvervoer in 2024
	4 OV-aanbod	5 OV-gebruik	6 OV-kwaliteit
	7 Financiën	Dataverantwoording/Disclaimer Alle cijfers in dit jaarverslag zijn volgens opgave van de concessiehouder, tenzij anders aangegeven. In alle zorgvuldigheid zijn deze cijfers samengebracht in dit jaarverslag. Aan deze publicatie kunnen geen rechten ontleend worden. Druk- en zetfouten voorbehouden. De jaarverslagen worden opgesteld op basis van de dan bekende cijfers. Cijfers uit voorgaande jaren kunnen beperkt afwijken van eerdere jaarverslagen als gevolg van correcties of bijstellingen. De meest recente rapportages met cijfers zijn dan leidend.	



Voorwoord

Hierbij bied ik u het Jaarverslag 2024 – Openbaar Vervoer provincie Noord-Holland aan. Zoals altijd wordt in dit jaarverslag ingegaan op het aanbod en de kwaliteit van het openbaar vervoer dat in 2024 in opdracht van de provincie Noord-Holland reed.

Gestaag Herstel zet door

Ook 2024 stond in het teken van het door laten groeien van het aanbod van ons busvervoer. Met de inspanningen van de vervoerder werden er veel nieuwe chauffeurs geworven zodat het aanbod op peil bleef. Het afgelopen jaar groeide het aantal reizigerskilometers in onze 3 concessies wel stevig door met gemiddeld bijna 12% ten opzichte van vorig jaar. Het is goed om te zien dat het gebruik van het openbaar vervoer verder doorgroeide.

Gewaardeerde busconcessies

Elk jaar wordt de waardering van de reiziger over onze concessies gemeten via de ov-klantenbarometer van het CROW. Ook dit jaar werd ons busvervoer weer als een van de besten gewaardeerd met een algemeen oordeel van 8,0. Wij werken hard om de kwaliteit en ervaring van het openbaar vervoer op een hoog niveau te houden en het is mooi om deze waardering te krijgen.

Kinderen gratis

Vanaf het jaar 2024 kunnen kinderen tot 12 jaar gratis meereizen in al onze concessies wanneer zij worden begeleid door een volwassene. Het is mooi om te zien dat het gebruik van onze bussen door deze doelgroep het afgelopen jaar flink is toegenomen. Door kinderen gratis te laten meereizen, maken we het ov aantrekkelijker voor gezinnen. En als kinderen op jonge leeftijd al leren het ov te gebruiken, kiezen zij later ook vaker voor het ov. Dit is een eerste stap in de uitvoering van ons nieuwe tarievenkader, waar er aandacht is voor de jeugd, minima en frequente reizigers.

Systemen samenbrengen

Het afgelopen jaar zijn ook een aantal grote besluiten vastgesteld. Zoals de Visie Publieke Mobiliteit, waarin wij het openbaar mobiliteitssysteem als geheel beschouwen. Het openbaar vervoer speelt daarin een centrale rol met zowel snelle en ontsluitende lijnen en wordt aangevuld met flexvervoer en deelmobiliteit. Ook zullen de concessies Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord in 2028 worden samengevoegd om de toekomstige kwaliteit in deze gebieden verder te kunnen verbeteren. De aanbesteding voor deze nieuwe concessie, NoordWest Noord-Holland, is inmiddels al volop aan de gang.

Herijking NHN

Tot ziele samenvoeging wordt ons systeem nog altijd doorontwikkeld. In Noord-Holland Noord zijn naar aanleiding van het ontwikkelperspectief in juni 2024 veel wijzigingen doorgevoerd in de dienstregeling. Deze moeten ervoor zorgen dat het openbaar vervoer beter aansluit bij de behoeften van reizigers. En dat daarmee het openbaar vervoer een aantrekkelijke reisoctie is voor onze inwoners. Op 19 van de 22 plekken waar de dienstregeling is gewijzigd, hebben de veranderingen inmiddels een positief effect en komen reizigers sneller, goedkoper of vaker op hun plaats van bestemming. Op 3 plekken (in Andijk, Den Helder en Julianadorp) zijn de effecten negatief. Daarom volgen in december 2025 nieuwe aanpassingen om ook op die plekken het openbaar vervoer te verbeteren.



In het bijzonder te benoemen is de nieuwe nachtbus N50 van Alkmaar naar Den Oever. De nachtbus ging in 2024 als proef rijden en bleek zo succesvol dat de proefperiode werd verlengd tot eind 2025. Met de nachtbus zijn uitgaanslocaties in Alkmaar beter bereikbaar geworden voor inwoners van het landelijk gebied in Noord-Holland Noord.

We kunnen terugkijken op een enerverend jaar voor ons openbaar vervoer, waarin we werken naar een beter systeem voor de toekomst. Dat doen wij niet alleen, maar met onze vervoerder, gemeenten, mede-vervoersautoriteiten, reizigersorganisaties en vrijwilligers. Graag dank ik iedereen voor hun inzet voor ons Noord-Hollandse ov-systeem en de goede samenwerking.

Jeroen Olthof,
Gedeputeerde Mobiliteit en Bereikbaarheid
Provincie Noord-Holland

1 Kerncijfers 2024



1 Kerncijfers 2024

Gebruik van het Openbaar Vervoer in Noord-Holland

**Aantal reizigerskilometers (x miljoen): reguliere buslijnen + buurtbussen
(op basis van: OV chip, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)**

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	43,9	68,5	64,9
2020	23,3	37,2	33,4
2021	24,1	40,5	34,7
2022	33,9	54,5	47,4
2023	36,9	57,0	49,9
2024	41,4 (+12%)	65,6 (+15%)	53,5 (+7%)

Bron: Connexxion/Transdev

Vertrekpunctualiteit

Percentage bussen op tijd: vertrekpunctualiteit -60 seconden tot 180 seconden

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	90,2%	90,8%	89,8%
2020	90,7%	90,9%	94,4%
2021	89,7%	91,3%	93,9%
2022	84,8%	89,9%	92,2%
2023	88,3%	88,0%	91,0%
2024	87,6%	88,4%	90,2%

Bron: Connexxion/Transdev



Rituitval

Percentage rituitval in dienstregelingsuren (norm=max 0,2%)

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0,19%	0,39%	0,10%
2020	0,15%	0,34%	0,14%
2021	0,24%	0,27%	0,17%
2022	3,51%	2,98%	2,52%
2023*	1,75%	1,06%	0,53%
2024	1,98%	0,94%	0,71%

*exclusief stakingsdagen
Bron: Connexxion/Transdev

Reizigerstevredenheid

Aantal klachten

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	784	1.681	2.218
2020	475	1.437	1.334
2021	236	764	574
2022	887	1.155	1.019
2023	828	1.350	848
2024	979 (+18%)	1.282 (-5%)	1.041 (+23%)

Bron: Connexxion/Transdev

Sociale veiligheid

Aantal incidenten/calamiteiten sociale veiligheid gemeld door chauffeur

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177	434	240
2020	131	387	183
2021	96	333	198
2022	84	355	125
2023	66	283	122
2024	75 (+14%)	293 (+4%)	136 (+15%)

Bron: Connexxion/Transdev



Zero Emissie

Aandeel elektrische bussen (percentage van totaal; meetpunt 31 december)

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	15%	39%
2020	0%	73%	69%
2021	0%	73%	69%
2022	42%	74%	65%
2023	79%	76%	65%
2024	100%	76%	58%

Bron: Connexxion/Transdev

Aandeel elektrische dienstregelingskilometers (percentage van totaal)

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	7%	15%
2020	0%	24%	52%
2021	0%	67%	57%
2022	15%	67%	54%
2023	48%	67%	56%
2024	95%	72%	44%

Bron: Connexxion/Transdev

Financiën

Exploitatiebijdrage (miljoen €)^o

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	11,2	15,9	19,5
2020	10,6	15,0	17,0
2021	10,8	15,8	19,0
2022	13,2	16,9	21,1
2023	14,3	16,9	25,4
2024	13,6 (-5%)	20,3 (+20%)	28,4 (+12%)

Bron: PNH



Opbrengsten

Reizigersopbrengsten (miljoen €)

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	8,7	20,7	13,9
2020	5,8	14,7	10,0
2021	5,9	16,0	10,4
2022	7,7	19,9	13,2
2023	8,9	22,0	15,1
2024	9,8 (+10%)	22,0 (+0%)	15,6 (+3%)

Bron: Connexxion/Transdev

Uren

Aantal gereden dienstregelingsuren (DRU's)

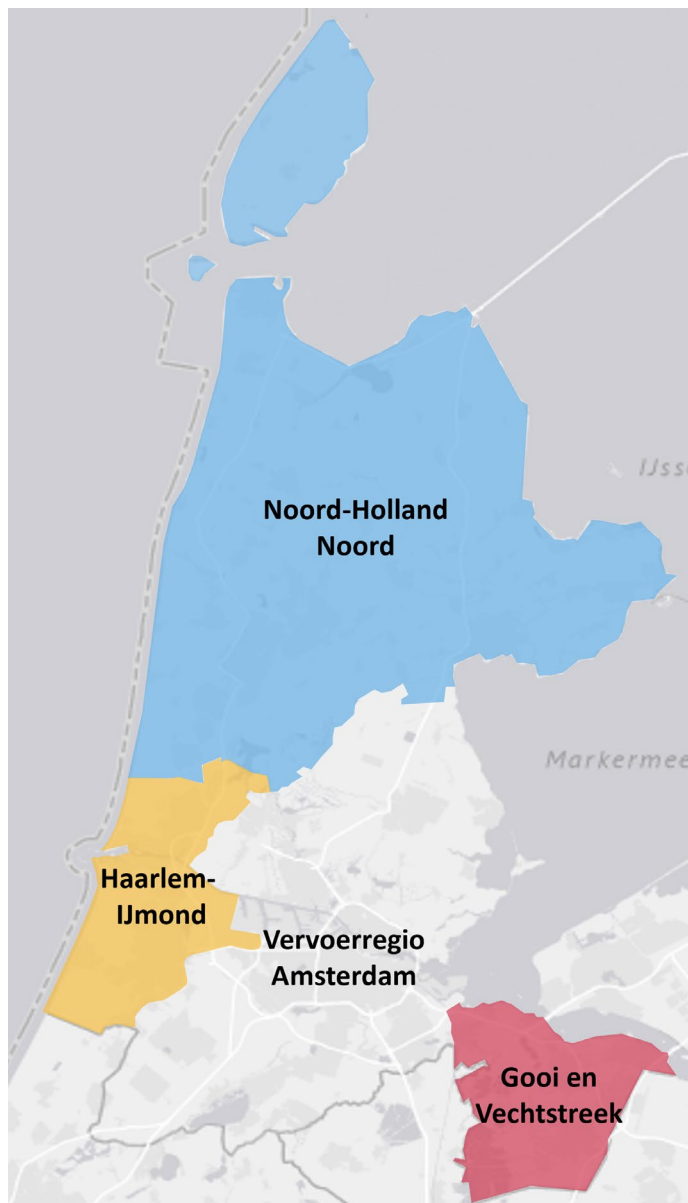
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177.606	338.044	323.540
2020	166.397	315.397	280.089
2021	172.097	320.739	301.642
2022	172.587	309.747	298.886
2023	168.804	286.805	292.943
2024	170.783 (+1%)	285.890 (+0%)	294.581 (+1%)

Bron: Connexxion/Transdev



2 Inleiding





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

2 Inleiding

De rol van de provincie in het openbaar vervoer

De provincie is verantwoordelijk voor het verlenen en beheren van concessies aan vervoerbedrijven die het openbaar vervoer moeten verzorgen in de provincie. In deze concessies zijn kwaliteits- en prestatieafspraken vastgelegd waar de vervoerder zich aan moet houden. Dit is een wettelijke verplichting ([Wet personenvervoer 2000](#)), waarvoor de provincie geld krijgt van het Rijk. De provincie Noord-Holland is opdrachtgever voor het openbaar vervoer in drie gebieden in de provincie: Noord-Holland Noord, Haarlem-IJmond en Gooi en Vechtstreek. Voor het openbaar vervoer in Amsterdam en de regio's Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek-Waterland is niet de provincie, maar de Vervoerregio Amsterdam verantwoordelijk (zie voor meer informatie <http://www.vervoerregio.nl>).

Wat is een concessie?

Wettelijk is bepaald dat het stads- en streekvervoer alleen verricht kan worden door vervoerders aan wie toestemming (een concessie) is verleend. Een concessie geeft aan een vervoerder het alleenrecht om onder voorwaarden het openbaar vervoer te verzorgen in een bepaald gebied voor een bepaalde tijd. De vervoerder verzorgt het openbaar vervoer in dat gebied en is verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de bussen. De provincie is concessieverlener en verleent dit exclusieve recht aan de vervoerder. Als opdrachtgever stelt de provincie eisen aan de vervoerder. De provincie betaalt de vervoerder vervolgens jaarlijks een bijdrage voor de uitvoering van het busvervoer.

Hoe kiezen we een vervoerder?

De provincie verleent een concessie na een [Europese aanbesteding](#). Via deze openbare aanbesteding wordt bepaald welk vervoerbedrijf het regionale openbaar vervoer verzorgt in opdracht van de provincie Noord-Holland. Het bedrijf dat het beste vervoer en de beste dienstverlening biedt voor de beschikbare financiële middelen mag het regionale vervoer verzorgen. Het vervoerbedrijf krijgt via de aanbesteding een concessie voor een bepaalde regio en heeft dan in een bepaalde periode het alleenrecht om het openbaar vervoer te verzorgen. Op dit moment bereiden wij zo'n aanbesteding voor, waarbij de huidige concessies Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond in 2028 samengevoegd zullen worden tot één concessie: NoordWest Noord-Holland.

Hoe ziet het financiële plaatje er uit?

Het openbaar vervoer in Nederland wordt vanuit de overheid gesubsidieerd om tot een aantrekkelijk aanbod van vervoer en tarieven te komen. De bijdrage voor de Noord-Hollandse concessies wordt grotendeels gebaseerd op het aantal gereden dienstregelingsuren: de hoeveelheid uren die de bussen





nodig hebben om de dienstregeling te rijden. De bijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd volgens de landelijk vastgestelde indexatie, de 'Landelijke Bijdrage Index' (zie www.dova.nu), op basis van de brandstof- of energiekosten en de personeelskosten. De vervoerder ontvangt – naast de bijdrage van de provincie – inkomsten uit de reizigersopbrengsten. Voor toekomstbestendig openbaar vervoer is het belangrijk dat de reizigersopbrengsten in een redelijke verhouding staan tot de bijdrage van de opdrachtgever. Deze verhouding staat binnen het openbaar vervoer bekend als 'de kostendekkingsgraad'. Hoe hoger de kostendekkingsgraad, des te meer de kosten van het openbaar vervoer gedekt worden door de opbrengsten die uit het reizigersgebruik afkomstig zijn. In hoofdstuk 6. Financiën is te lezen hoe deze verhouding de afgelopen jaren voor onze concessies was.

Hoe zorgen we dat de kwaliteit van het openbaar vervoer goed is?

De provincie controleert regelmatig of de vervoerder zich houdt aan de eisen in afgesloten contracten en uit onderlinge afspraken. De provincie en de vervoerder werken zo samen om het openbaar vervoer aantrekkelijk en van goede kwaliteit te houden voor reizigers. Dit wordt onder andere getoetst met behulp van zogenaamde 'mystery guests'. Deze reizigers beoordelen in opdracht van de provincie anoniem de kwaliteit van het openbaar vervoer op ongeveer tachtig punten. De punten komen uit de programma's van eisen van de drie concessies. Elke week ontvangen de provincie en de vervoerder de resultaten van deze controles. Als er tekortkomingen, defecten of storingen zijn, vragen zij de concessiehouders en wegbeheerders om actie te ondernemen.

Jaarlijks worden ook de reizigers bevraagd wat zij vinden van het busvervoer. Dit gebeurt onder andere via de OV-Klantenbarometer van het CROW. In hoofdstuk 5.2 Reizigerstevredenheid staat hier meer informatie over.

Bij elke busrit verzamelt de provincie gegevens, zoals aankomst- en vertrektijden en de bezettingsgraad van de bus. Concessiebeheerders kunnen deze gegevens bekijken via het Modelinformatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV) en gebruiken om het reiscomfort te verbeteren en de inzet van bussen efficiënter te maken. De provincie werkt hiervoor samen met de vervoerder, andere opdrachtgevers voor het openbaar vervoer, de Vervoerregio Amsterdam, gemeenten, belangenorganisaties, buurtbusverenigingen en de reizigersorganisatie ROCOV.

Meer weten over het OV en de werking van OV-concessies?

[CROW publicatie: OV voor Statenleden](#)



3 Ontwikkelingen busvervoer in 2024





3 Ontwikkelingen busvervoer in 2024

Sterk gewijzigde dienstregeling Noord-Holland Noord

Na een traject met meerdere sessies over de toekomst van het openbaar vervoernetwerk met vervoerders Connexxion en NS en de gemeenten in Noord-Holland Noord, is begin 2024 het ontwikkelperspectief OV Noord-Holland Noord opgeleverd. Naast ideeën voor het openbaar vervoer op de lange termijn, stonden hier ook maatregelen voor de korte termijn in. Deze zijn al in de zomer van 2024 doorgevoerd om de effecten zo snel mogelijk te kunnen realiseren. Zo wordt bijvoorbeeld een groot deel van Overalflex vervangen door vaste verbindingen en zijn er snellere verbindingen gecreëerd. Alle wijzigingen zijn terug te vinden in het [vervoerplan Noord-Holland Noord zomer 2024](#).

Na een succesvolle pilot van de nachtbus N50 van Alkmaar Station via Langedijk naar Den Oever, is besloten om deze nachtverbinding ook in 2025 te laten rijden. Dit project komt voort uit het coalitieakkoord 'Verbindend Vooruit!', waarmee jongeren de mogelijkheid wordt geboden om naar uitgaanslocaties te komen door nachtbussen van en naar het buitengebied.

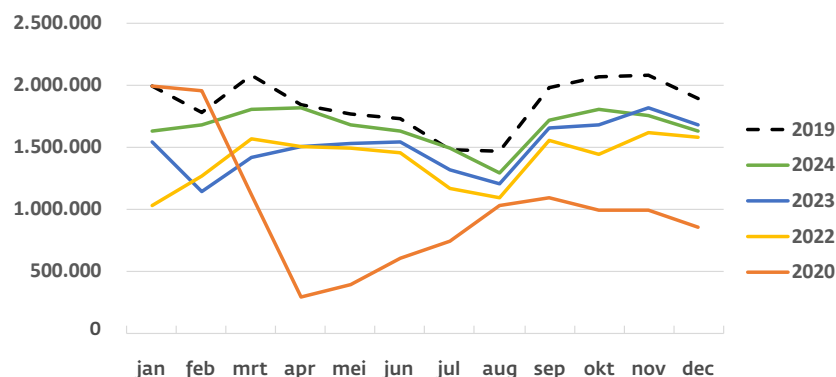
Gratis kinderkaartje

In 2024 konden voor het eerst in al onze concessies kinderen tot en met 11 jaar gratis (onder begeleiding van een volwassene) reizen in onze bussen. Voorheen was dit alleen het geval in de concessie Gooi en Vechtstreek: in Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond betaalde men voor een kinderkaartje een euro. In 2024 werd dit in alle drie de concessies gratis om het openbaar vervoer voor gezinnen en de jeugd nog laagdrempeliger te maken. Dat heeft effect gehad. Meer dan 275.000 gratis kinderkaartjes zijn er in 2024 uitgegeven in onze bussen, terwijl in 2023 er iets meer dan 165.000 kinderkaartjes zijn gebruikt. Dat is een stijging van 67% in het gebruik van onze bussen van deze doelgroep.



Gebruik van het ov: aantal instappers

Het is in Grafiek 1 goed te zien dat in de eerste maanden van 2023 sprake was van stakingen: het aantal reizigers in het eerste kwartaal van 2024 ligt daar aanzienlijk hoger. Met name de maand februari laat relatief veel instappers zien, terwijl vanaf augustus de groei van het aantal instappers beperkt is ten opzichte van 2023. Het eerste deel van 2024 waren er meer regenachtige dagen dan gemiddeld, wat de toename in ov-gebruik kan verklaren. Toch ligt het gebruik nog altijd niet op het niveau van voor de pandemie (2019; stippellijn).



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

Als we kijken naar het gebruik van het openbaar vervoer ten opzichte van andere vormen van mobiliteit, zien we een stevige groei in Noord-Holland (incl. concessiegebieden Vervoerregio Amsterdam). Het aandeel van het aantal gereisde kilometers dat met het openbaar vervoer wordt gemaakt in de provincie Noord-Holland is gestegen naar 18%. Daarmee is er opnieuw sprake van herstel in de 'concurrentie' met de overige vervoersvormen, en komt in de buurt van de verhouding in 2019. Het aandeel van het bus-, tram- en metrovervoer daarin ziet een groei van 4,0% naar 4,8%. Daarnaast heeft de trein een stijging van 2,3% in de totale hoeveelheid gereisde kilometers. Het autogebruik neemt een kleinere rol in: het aandeel kilometers als bestuurder of passagier daalde van 63,6% in 2023 naar 60,7% in 2024.

Aandeel per vervoerwijze in totale vervoerprestatie van personen van 6 jaar of ouder				
Jaar	Auto	OV	Fietsen/lopen	Overig
2019	61%	19%	12%	8%
2020	64%	12%	17%	8%
2021	66%	11%	17%	6%
2022	64%	13%	16%	7%
2023	64%	15%	14%	7%
2024	61%	18%	14%	7%

Bron: CBS, ODin (2019-2024)



4 OV-aanbod



4 OV-aanbod

Het busvervoer in onze concessiegebieden moet bijdragen aan het doel om heel Noord-Holland goed bereikbaar te houden en te maken, ook voor mensen zonder auto. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van het openbaar vervoer zoals dat in Noord-Holland wordt aangeboden. In hoofdstuk 5 zal er meer worden ingezoomd op het gebruik van dit vervoeraanbod.

Het aanbod van ons busvervoer staat ook in 2024 nog onder druk. Het materiaal voor bussen is niet altijd voorhanden en personeelstekorten bij de vervoerder zorgen ervoor dat in de concessies niet de hoeveelheid uren gereden kunnen worden die op voorhand waren afgesproken (dienstregelingsuren; DRU's). Samen met de vervoerder wordt er gestreefd naar opschaling van de hoeveelheid ritten die gemaakt worden.

Aantal gereden dienstregelingsuren (DRU's)

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177.606	338.044	323.540
2020	166.397	315.397	280.089
2021	172.097	320.739	301.642
2022	172.587	309.747	298.886
2023	168.804	286.805	292.943
2024	170.783	285.890	294.581

Verschillende vormen van openbaar vervoer

In de provincie Noord-Holland worden de volgende vormen van openbaar vervoer aangeboden:

R-net lijnen/ Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV)

Dit zijn lijnen die met een hoge frequentie en relatief hoge gemiddelde snelheid grote groepen reizigers over langere afstanden vervoeren.

Stads- en streeklijnen

De lijnen die een normale dienstregeling volgen gedurende de dag, maar minder frequent rijden en in sommige gevallen minder direct van begin- naar eindlocatie. Deze lijnen hebben vaak een functie in het ontsluiten van gebieden en zitten daarmee dieper in de haarvaten van een gebied.



Bron: Connexxion (2025, bewerkt)





Spitslijnen / scholierenlijnen

Sommige verbindingen zijn vooral in de spitsuren gewenst voor grote stromen forensen, scholieren of studenten. Door het inzetten van extra bussen in deze drukke periode, kan de druk op het systeem worden verlicht.

Nachtlijnen

Om ook op latere tijdstippen nog reisopties met het ov te hebben, wanneer laat gewerkt wordt, of genoten wordt van horeca en cultuur in grote steden, zijn er nachtbussen. Deze rijden in lage frequentie in de nachtelijke uren.

Flexlijnen

De vervoersvraag op sommige lijnen is zo laag, dat de bus een groot deel van de tijd leeg rond zou rijden. Daar zetten we dan flexibel vervoer in: de bus moet daar vooraf worden aangevraagd door de reiziger.

Buurtbussen

Buurtbussen worden gereden door vrijwilligers in door de provincie beschikbaar gestelde busjes. Er zijn 11 buurtbuslijnen in Noord-Holland Noord en een lijn in Haarlem-IJmond.

Spreiding openbaar vervoer

Op de afbeelding hieronder zijn de verschillende buslijnen in de provincie Noord-Holland aangegeven, voor de gebieden Gooi en Vechtstreek, Haarlem-IJmond en Noord-Holland Noord. De originele lijnennetkaarten zijn te vinden op [de site van Connexxion](#).



5 OV-gebruik



5 OV-gebruik

Het aanbod van openbaar vervoer krijgt pas echt waarde als het ook gebruikt wordt. Via verschillende indicatoren krijgt de provincie inzicht in het reisgedrag binnen de concessies, waaronder het aantal reizigerskilometers, het aantal instappers en de reizigersgroei. Zoals al te zien was in het aandeel van de reizigerskilometers in het openbaar vervoer, zagen we in 2024 een groei van de afstand die reizigers aflegden met ons busvervoer. Het totaal aantal reizigerskilometers is gegroeid met bijna 10%. De concessie Noord-Holland Noord groeide daarin iets minder, met 7%. De groei van het aantal instappers ziet vrijwel exact dezelfde stijgingen, met gemiddeld 11%.

Het gebruik van het Overal Flex in Noord-Holland Noord neemt in 2024 stevig af: met 48%. Veel van de eerdere flexbussen zijn omgezet naar een vaste dienstregeling of zijn opgeheven. Daardoor reed er 2024, naast de Texelhopper, alleen flexvervoer tussen Castricum en Bakkum en Heiloo en Egmond-Binnen. Deze twee lijnen rijden onder de naam OV op Maat.



Aantal reizigerskilometers (x miljoen): reguliere buslijnen + buurtbussen (op basis van: OV chip, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	43,9	68,5	64,9
2020	23,3	37,2	33,4
2021	24,1	40,5	34,7
2022	33,9	54,5	45,6
2023	36,9	57,0	49,9
2024	41,4 (+12%)	65,6 (+15%)	53,5 (+7%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal instappers reguliere lijnen (miljoen) (op basis van: OV chip, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	4,4	10,9	7,1
2020	2,4	5,8	3,7
2021	2,4	6,4	4,1
2022	2,9	8,4	5,6
2023	3,5	8,7	5,9
2024	4,0 (+12%)	9,8 (+14%)	5,9 (+7%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal instappers buurtbussen (op basis van: OV chip, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2021	-	5.447	108.125
2022	-	13.781	230.645
2023	-	15.244	281.646
2024	-	16.973 (+11%)	307.251 (+9%)

Bron: Connexxion/Transdev

Jaar	Aantal instappers Texelhopper, excl. lijn 28
2019	110.555
2020	76.326
2021	92.287
2022	118.348
2023	128.137
2024	135.115 (+5%)

Bron: Connexxion/Transdev

Jaar	Aantal instappers Overal Flex / OV op Maat
2019	8.597
2020	6.106
2021	7.186
2022	9.766
2023	7.495
2024	3.912 (-48%)

Bron: Connexxion/Transdev

Reizigersgroei 2023 – 2024 (miljoen) (op basis van: OV chipkaart, studenten OV, Ticketbox, Pin-Only)						
Gooi en Vechtstreek	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2023	2024	Groei/daling	2023	2024	Groei/daling
Reguliere lijnen	36,9	41,4	+12%	3,5	4,0	+12%
Totaal	36,9	41,4	+12%	3,5	4,0	+12%
Haarlem-IJmond	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2023	2024	Groei/daling	2023	2024	Groei/daling
Reguliere lijnen	56,9	65,5	+15%	8,6	9,8	+14%
Buurtbussen	0,06	0,07	+15%	0,02	0,02	+11%
Totaal	57,0	65,6	+15%	8,7	9,8	+14%
Noord-Holland Noord	Aantal reizigerskilometers			Aantal instappers		
	2023	2024	Groei/daling	2023	2024	Groei/daling
Reguliere lijnen	49,9	51,0	+7%	5,6	5,9	+7%
Buurtbussen	2,2	2,5	+13%	0,28	0,31	+9%
Totaal	49,9	53,5	+7%	5,6	5,9	+7%

Bron: Connexxion/Transdev

6 OV-Kwaliteit



6 OV-Kwaliteit

De reizigers in ons openbaar vervoer moeten een aangename en soepele reis ervaren. De provincie vindt het belangrijk dat reizigers zich prettig voelen in het ov en het een fijne en betrouwbare reisoctie biedt. Een goede kwaliteit van het openbaar vervoer maakt het gebruik ervan aantrekkelijker, waarmee de keuze voor deze duurzame vorm van mobiliteit vaker wordt gemaakt. De provincie stelt daarom eisen aan de betrouwbaarheid van het aanbod, de ervaren kwaliteit van reizigers en het beperken van de uitstoot door het rijden met elektrische bussen.

Betrouwbaarheid dienstregeling (rituitval en punctualiteit)

Het is belangrijk dat reizigers kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening van het openbaar vervoer. Een hoge punctualiteit en een lage rituitval zijn goede indicatoren van een betrouwbare dienstregeling.

Punctualiteit

Als je de bus neemt, moet je ervan uit kunnen gaan dat deze zich houdt aan de dienstregeling. Als de bus te laat vertrekt, dan is de kans groot dat je te laat op een overstaplocatie of je bestemming komt. Vertrekt de bus te vroeg, dan kan het zijn dat je onnodig moet wachten op de volgende bus. Een bus l vertrekt punctuee als de bus niet meer dan 60 seconden te vroeg of 180 seconden te laat is vertrokken van belangrijke (meet)haltes.

In alle concessies is de norm voor vertrekpunctualiteit (85%) in 2024 niet overschreden. De laatste jaren staat de punctualiteit wel onder druk. Mede door een grotere hoeveelheid rituitval zijn de marges in de dienstregeling klein. De kleine dalingen in punctualiteit in Gooi en Vechtstreek en Noord-Holland Noord zorgen er nog niet voor dat de norm wordt overschreden.

Percentage bussen op tijd: vertrekpunctualiteit -60 seconden tot 180 seconden

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	90,2%	90,8%	89,8%
2020	90,7%	90,9%	94,4%
2021	89,7%	91,3%	93,9%
2022	84,8%	89,9%	92,2%
2023	88,3%	88,0%	91,0%
2024	87,6%	88,4%	90,2%

Bron: Connexxion/Transdev



Rituitval

Naast het niet op tijd vertrekken van een bus, kunnen reizigers overlast ervaren door het uitvallen van een rit. Het uitvallen kan verschillende oorzaken hebben, zoals ziekte onder het personeel zonder vervanging, heftige weersomstandigheden of te grote vertragingen onderweg. De norm voor rituitval is 0,2%. Dit betekent dat maximaal 0,2% van het aantal dienstregelingsuren mag uitvallen.

De laatste jaren lukt het vervoerders in het hele land niet om de rituitval te beperken. Tekorten zorgden er ook in 2024 voor dat ritten niet gereden konden worden door gebrek aan chauffeurs of materieel. In geen van onze 3 concessies wordt de norm gehaald. In gesprekken met de vervoerder wordt er maandelijks gekeken naar de rituitval en de onderliggende oorzaken. Samen met de provincie wordt er gezocht naar oplossingen om de rituitval te beperken en zo snel mogelijk weer tot een acceptabele rituitval te komen. De vervoerder werkt hard om nieuwe chauffeurs en monteurs te werven en op te leiden.

Percentage rituitval in dienstregelingsuren (norm: maximaal 0,2%)

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0,19%	0,39%	0,10%
2020	0,15%	0,34%	0,14%
2021	0,24%	0,27%	0,17%
2022	3,51%	2,98%	2,52%
2023*	1,75%	1,06%	0,53%
2024	1,98%	0,94%	0,71%

* exclusief stakingsdagen
Bron: Connexxion/Transdev

Reizigerstevredenheid

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

OV-klantenbarometer

In de OV-klantenbarometer, een landelijk onderzoek van het CROW (kennisinstituut voor infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer, en werk en veiligheid), worden reizigers onderweg gevraagd om hun oordeel over verschillende aspecten van de rit in een schriftelijke enquête aan te geven. Aan de OV-klantenbarometer kan vervolgens worden afgelezen hoe het ov door de klanten wordt gewaardeerd. De barometer helpt de provincie om de klantwaardering in de 3 concessiegebieden te vergelijken en te verbeteren.



Net als vorige jaren komen onze concessies landelijk gezien goed uit de bus. Met een gemiddelde score van 8,0 voor onze concessiegebieden, zijn wij samen met het ov-bureau Groningen Drenthe en de provincie Zeeland de best scorende opdrachtgever voor het busvervoer. Er is een kleine teruggang ten opzichte van het resultaat 2023 (0,1 punt). Connexxion/Transdev heeft met gemiddeld een 8,0 voor al hun concessies (ook buiten Noord-Holland) de beste score van alle (bus)vervoerders. De belangrijkste aandachtspunten die door reizigers werden meegegeven betroffen de frequentie en de punctualiteit van de rit, de kans op een zitplek en informatievoorziening bij vertraging.

In de onderstaande tabel wordt het reizigersoordeel per concessie per volledig gemeten jaar weergegeven (dus exclusief coronajaar 2020). Voor een uitgebreid inzicht in de beoordeling van de verschillende concessies en onderdelen kan de site van de [CROW OV-klantenbarometer](#) worden geraadpleegd.

Algemeen reizigersoordeel OV-klantenbarometer			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem -IJmond	Noord-Holland Noord
2019	7,9	7,9	7,8
2021	8,2	8,2	8,0
2022	8,0	8,1	8,1
2023	8,2	8,0	8,1
2024	8,0	8,0	7,9

Bron: CROW – OV klantenbarometer

Aantal klachten

Ook wanneer er geen enquêteur aanwezig is, is het belangrijk om feedback van reizigers te ontvangen. Wanneer reizigers een klacht hebben, kunnen zij dit bij de vervoerder melden en wordt deze geregistreerd. Op deze manier kan de bron van het probleem zo goed mogelijk achterhaald worden en mogelijk verholpen.

In het afgelopen jaar zijn in Gooi en Vechtstreek en Noord-Holland Noord het aantal ingediende klachten aanzienlijk gestegen (GV: +18% en NHN: +23%). In Haarlem-IJmond was er sprake van een kleine daling van 5%. De onderwerpen waar de meeste klachten over binnen kwamen zijn de punctualiteit, rituitval en de houding van het personeel. Ook zijn er klachten over de incheckapparatuur en het vergeten in of uit te checken. Dit laatste kan een mogelijk gevolg zijn van het langzaam populairder worden van het in- en uitchecken met de bankpas. Het introduceren van een nieuw systeem kan onduidelijkheid met zich meebrengen. Ditzelfde kan worden toegepast op de concessie Noord-Holland Noord, die sinds de zomer een sterk gewijzigde dienstregeling heeft. Een overzicht van de klachten per categorie en concessie is te vinden in de onderstaande tabellen.



Aantal klachten			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	784	1.681	2.218
2020	475	1.437	1.334
2021	236	764	574
2022	887	1.155	1.019
2023	828	1.350	848
2024	979 (+18%)	1.282 (-5%)	1.041 (+23%)

Bron: Connexxion/Transdev

Gooi en Vechtstreek		Haarlem-IJmond		Noord-Holland Noord	
Aantal klachten per categorie		Aantal klachten per categorie		Aantal klachten per categorie	
Rituitval	243	Houding van personeel	293	Punctualiteit	213
Defecte OV-chipapparatuur/storingen	204	Rituitval	218	Rituitval	192
Punctualiteit	172	Rijstijl chauffeur / bestuurder	182	Houding van personeel	147
Verkeerd / vergeten uit te checken	127	Punctualiteit	169	Defecte OV-chipapparatuur/storingen	141
Houding van personeel	95	Defecte OV-chipapparatuur/storingen	141	Verkeerd / vergeten uit te checken	123
Rijstijl chauffeur / bestuurder	61	Sociale veiligheid	114	Rijstijl chauffeur / bestuurder	103
Sociale veiligheid	44	Verkeerd / vergeten uit te checken	114	Houding van personeel	70
Overig	18	Overig	23	Beschikbaarheid van zitplaatsen	21
Beschikbaarheid van zitplaatsen	6	Beschikbaarheid van zitplaatsen	16	Overig	17
Kwaliteit van het voertuig	4	Kwaliteit van het voertuig	10	Kwaliteit van het voertuig	11
Informatievoorziening	3	Informatievoorziening	2	Informatievoorziening	2
Dienstregeling	2			Dienstregeling	1
Totaal	979	Totaal	1282	Totaal	1041

Bron: Connexxion/Transdev

Sociale veiligheid

De mate van sociale veiligheid draagt bij aan de kwaliteit van het openbaar vervoer. In een veilige omgeving, zonder veel incidenten, voelen reizigers zich meer op hun gemak. De chauffeurs registreren daarom alle incidenten die in en om de bus plaatsvinden, zodat overzichtelijk is waar en wanneer er zich onveilige situaties voordoen en waar maatregelen getroffen moeten worden.

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

- A - categorie:** incidenten die vallen onder wetgeving van strafrecht
- B - categorie:** incidenten die vallen onder wetgeving inzake personenvervoer (ongewenst gedrag, maar niet aangifte-waardig)
- C - categorie:** incidenten die vallen onder de huisregels van de vervoerder

Indeling categorieën incidenten vervoerders	
Categorie	Incident
A1	Mishandeling personeel
A1b	Mishandeling reiziger
A2	Bedreiging met een wapen personeel
A2b	Bedreiging met een wapen reiziger
A3	Bedreiging zonder wapen personeel
A3b	Bedreiging zonder wapen reiziger
A4	Diefstal / beroving personeel
A4b	Diefstal / beroving reiziger
A5	(Dreigen met) een terroristische aanslag
A6	Optreden bij vandalisme / graffiti/ brand (heterdaad)
A7	Overige overtredingen
A8a	Optreden BOA bij overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding
A8b	Optreden Politie bij overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding
B1	Oneigenlijke omgang met personeel
B1b	Oneigenlijke omgang met reiziger
B2	Misbruik voorzieningen
B3	Optreden bij betalingsproblemen
B4	Verdacht pakket, gedrag of situatie
B5	Overlast
B6	Overig
B7	Overlast vanwege overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding
C1	Overtredingen huisregels
C2	Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur
C3	Constateren van verontreiniging en vernieling in- en exterieur
C4	Constateren van overtreding verbod gezichtsbedekkende kleding

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal incidenten - algemeen

Na jaren van dalende hoeveelheden incidentmeldingen, zijn in 2024 voor het eerst weer stijgingen te zien in alle 3 de concessiegebieden. In dit jaar hebben vervoerders vanwege de sterk teruglopende hoeveelheid meldingen van de afgelopen jaren ook aandacht gevraagd voor het consequent melden van incidenten door chauffeurs. Mogelijk is deze stijging een uiting van deze actie. De stijging is in elk van de 3 hoofdcategorieën te zien.

Het aantal A-meldingen steeg van 50 naar 62 meldingen over alle concessies bekeken. Daarmee heeft de daling van vorig jaar geen stand gehouden en is dit jaar qua A-meldingen vergelijkbaar met 2022. Bij de C-meldingen is er weliswaar een toename van 26 naar 37 meldingen, maar dit is nog altijd slechts een fractie van de aantallen die in 2019 werden gemeld en in lijn met de laatste jaren. De B-meldingen zijn tot slot met licht gestegen. Dit zijn de meldingen die het meest voorkomen en deze zijn toegenomen van 395 tot 405 meldingen. In elke concessie worden maandelijks ongeveer tussen de 1 en 4 incidenten gemeld per 100.000 instappers.

Overzichten van type meldingen per concessiegebied zijn hieronder te vinden.

Aantal incidenten/calamiteiten sociale veiligheid gemeld door chauffeur			
Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	177	434	240
2020	131	387	188
2021	96	333	198
2022	84	317	125
2023	66	283	122
2024	75 (+14%)	293 (+4%)	136 (+11%)

Bron: Connexxion/Transdev

Sociale veiligheid Gooi en Vechtstreek

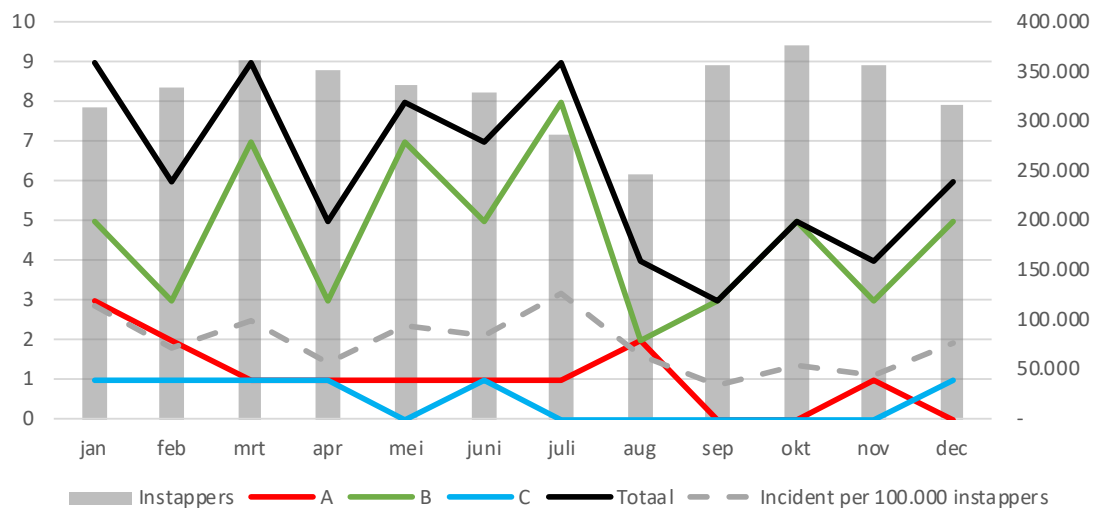
Met een stijging van 14% ziet de concessie Gooi en Vechtstreek voor het eerst in de afgelopen 5 jaar een toename van het totale aantal gemelde incidenten. Waar de B- en C-meldingen vrijwel gelijk zijn gebleven, is juist de ernstigste categorie A gestegen in het aantal meldingen. Daarmee ligt het aantal weer op het niveau van 2022, terwijl vorig jaar juist een sterke daling in die categorie te zien was. Het aandeel meldingen in de zwaarste categorie neemt daarmee ook toe.

Concessie Gooi en Vecht – ABC incidenten per jaar en categorie

Jaar	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	7	79	91	177
2020	11	105	15	131
2021	11	79	6	96
2022	14	66	4	84
2023	5	56	5	66
2024	13	56	6	75 (+14%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers - GV



Grafiek 2. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2024 in de concessie GV
(Bron: Connexxion/Transdev)



Sociale veiligheid Haarlem-IJmond

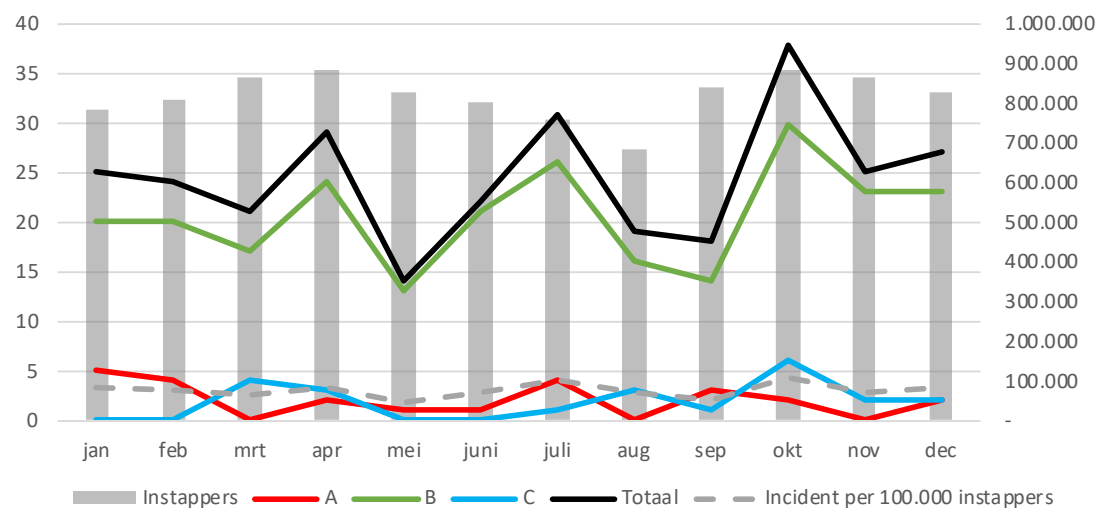
In de concessie Haarlem-IJmond worden met afstand de meeste meldingen gemaakt, wanneer je kijkt naar onze 3 concessies. De hoeveelheid meldingen van elke categorie zijn over afgelopen jaar redelijk stabiel gebleven. Een kleine daling in de zwaarste categorie A en kleine stijgingen voor de incidenten in de B- en C-categorie resulteren in een groei van 4% in het totaal aantal incidenten.

Concessie Haarlem-IJmond: ABC incidenten per jaar en categorie

Jaar	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	23	316	95	434
2020	23	330	34	387
2021	29	289	15	333
2022	24	275	18	317
2023	27	239	17	283
2024	24	247	22	293 (+4%)

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers - HIJ



Grafiek 3. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2024 in de concessie HIJ
(Bron: Connexxion/Transdev)

Sociale veiligheid Noord-Holland Noord

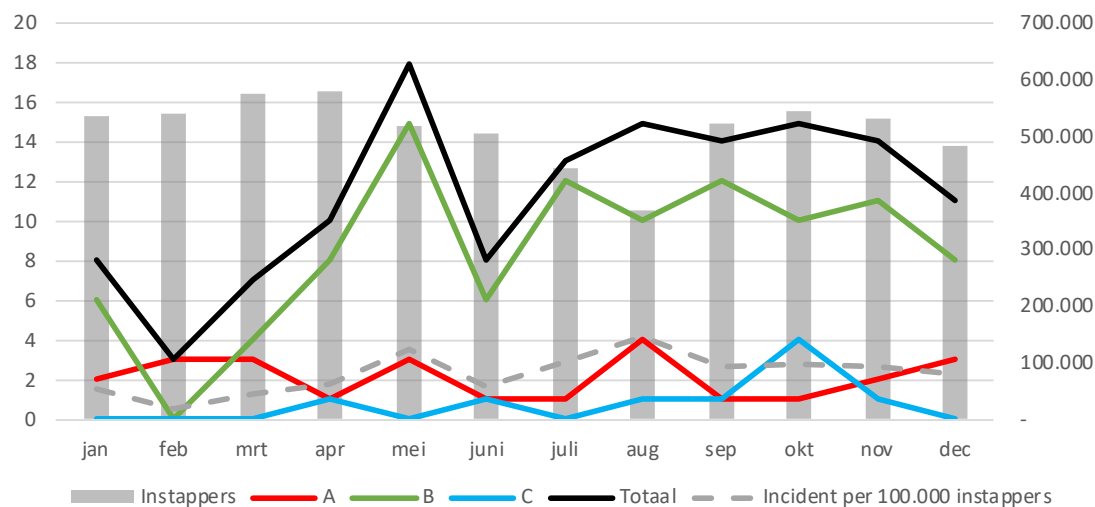
In Noord-Holland Noord zien we in 2024 een groei van 11% in het aantal meldingen van incidenten. Vooral de A- en C-categorie zien relatief sterke stijgingen, mede vanwege hun lage aantallen. De hoeveelheid gemelde incidenten uit de B-categorie liggen de afgelopen 3 jaar redelijk op hetzelfde niveau, rond de 100.

Concessie Noord-Holland Noord: ABC incidenten per jaar en categorie

Jaar	A- incidenten	B-incidenten	C-incidenten	Totaal
2019	20	99	121	240
2020	7	156	25	188
2021	30	157	11	198
2022	24	96	5	125
2023	18	100	4	122
2024	25	102	9	136 (+11%)

Bron: Connexion/Transdev

Aantal ABC-incidenten afgezet tegen instappers - NHN



Grafiek 4. Het aantal incidenten per categorie en het aantal instappers per maand in 2024 in de concessie NHN
(Bron: Connexion/Transdev)



Zero Emissie

Als provincie staan wij, net als de rest van Nederland, voor een grote verduurzamingsopgave. Mobiliteit heeft een flink aandeel in de jaarlijkse uitstoot van CO₂ en het openbaar vervoer heeft een rol in het verminderen van die uitstoot. Naast het feit dat het ov een duurzamer alternatief is voor de privéauto, moeten we ook binnen het ov zoeken naar verbetering. Zo stellen wij eisen over het overdragen van materieel bij concessiewisselingen voor circulaire doeleinden en kijken wij binnen het openbaar vervoer met name naar het verminderen van de uitstootgassen door de inzet van Zero Emissie (ZE)-bussen.

Verduurzaming materieel

De verduurzaming van het openbaar vervoer is vastgelegd in het Bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar vervoer per Bus ([Bestuursakkoord ZE 2016](#)). Hierin hebben de concessieverleners (provincies en vervoerregio's) met het Rijk afgesproken dat uiterlijk 2025 alle nieuwe bussen emissievrij zijn aan de uitlaat ('tank-to-wheel'), dat nieuwe bussen in 2025 gebruik van maken van 100% hernieuwbare energie of brandstof en dat de OV- concessies een zo gunstig mogelijke score hebben op 'well-to-wheel' CO₂-emissie per reizigerskilometer (van de energiebron tot en met het voertuig). Het aantal beschikbare elektrische voertuigen en oplaadpunten is hierin een belangrijke succesfactor, waar veel aandacht voor is.

In 2024 heeft de concessie Gooi en Vechtstreek een volledig elektrische vloot gekregen, terwijl de samenstelling van de bussen in de concessie Haarlem-IJmond gelijk is gebleven. In de concessie Noord-Holland Noord is er een kleine daling te zien in het aandeel elektrische bussen. De inzet van de elektrische bussen en het aandeel elektrische kilometers bepalen voornamelijk hoe duurzaam elke concessie is.

Aandeel elektrische bussen en standaard bussen per concessie

Aandeel elektrische bussen (percentage van het totaal aantal reguliere bussen, excl buurtbussen) Peildatum 31 dec 2024

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem-IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	15%	39%
2020	0%	73%	69%
2021	0%	73%	69%
2022	43%	74%	65%
2023	79%	76%	65%
2024	100%	76%	58%

Bron: Connexion/Transdev



Duurzaamheid in Gooi en Vechtstreek

Het is in 2024 gelukt om de dienstregeling in Gooi en Vechtstreek volledig zero emissie uit te kunnen voeren. Het aantal elektrische bussen steeg naar 67 en er zijn geen bussen op fossiele brandstof meer. Een mooie mijlpaal, waarbij het streven naar duurzaamheid vanaf de start van de concessie is behaald.

Voertuigen per soort Gooi en Vecht (peildatum 1 maart 2025)

Jaar	2023	2024
Fossiele brandstof (div modellen)	15	0
Elektrisch	55	67
Totaal aantal reguliere bussen	70	67

Bron: Connexxion/Transdev

Duurzaamheid in Haarlem- IJmond

In de concessie Haarlem-IJmond zijn er geen wijzigingen in de voertuigsoorten die worden ingezet. Er rijden 82 elektrisch- en 26 fossiel aangedreven bussen in deze concessie. Daarmee houdt de concessie een goede balans om de geëiste hoeveelheid zero emissie kilometers te kunnen rijden.

Voertuigen per soort Haarlem-IJmond (peildatum 19 feb 2024, excl. buurtbussen)

Jaar	2023	2024
Fossiele brandstof (div modellen)	26	26
Elektrisch	82	82
Totaal aantal reguliere bussen	108	108

Bron: Connexxion/Transdev

Duurzaamheid in Noord-Holland Noord

De hoeveelheid elektrische voertuigen die in de concessie Noord-Holland Noord worden ingezet zijn in 2024 minder geworden. Er rijden nu 56 elektrische bussen door het gebied en er werden relatief meer kilometers met bussen op fossiele brandstof gereden. De gebruikte elektrische bussen bleken in de praktijk veel onderhoud te vragen. Met de herijking van het lijnennet is daarom besloten om afscheid te nemen van deze bussen. Connexxion voldoet wel aan de duurzaamheidseisen die de provincie voor de concessie Noord-Holland Noord voorschrijft.

Voertuigen per soort Noord-Holland-Noord (peildatum 19 feb 2024, excl. buurtbussen)

Jaar	2023	2024
Fossiele brandstof (div modellen)	41	41
Elektrisch	75	56
Totaal aantal reguliere bussen	116	97

Bron: Connexxion/Transdev

Aandeel elektrische dienstregelingskilometers

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

Alleen in de eerste maanden van 2024 reed er nog een deel van de bussen in Gooi en Vechtstreek niet op elektriciteit. Sindsdien kan de concessie een volledig elektrische dienstregeling rijden. Dat is een verdubbeling van het aandeel elektrische kilometers ten opzichte van 2023, maar nog belangrijker de eerste concessie die volledig zero emissie rijdt. In de concessie Noord-Holland Noord is naar aanleiding van het inbouwen van zekerheid in de nieuwe dienstregeling het aandeel van elektrische kilometers iets teruggelopen: van 56,2% naar 43,7%. In Haarlem-IJmond steeg het aandeel elektrische kilometers tot boven de afgesproken norm: van 67,0% naar 71,8%.

Aandeel elektrische dienstregelingskilometers

Jaar	Gooi en Vechtstreek	Haarlem- IJmond	Noord-Holland Noord
2019	0%	7%	15,4%
2020	0%	23,7%	52,3%
2021	0%	66,6%	57,3%
2022	14,5%	67,0%	54,0%
2023	48,5%	67,0%	56,2%
2024	95,0%	71,8%	43,7%

Bron: Connexxion/Transdev

Aantal elektrische dienstregelingskilometers 2024 ten opzichte van het totaal (x miljoen)

	Elektrisch	Totaal	Percentage elektrisch
Gooi en Vechtstreek	39,3	41,4	95,0%
Haarlem-IJmond	47,2	65,6	71,8%
Noord-Holland Noord	23,5	53,5	43,7%

Bron: Connexxion/Transdev

7 Financiën



7 Financiën

Het financiële plaatje

Om in Nederland openbaar vervoer aan te kunnen bieden, krijgen vervoerbedrijven jaarlijks een bijdrage van de concessieverlener in de vorm van een subsidie. Deze bijdrage wordt grotendeels gebaseerd op het aantal gereden dienstregelingen: de hoeveelheid tijd die voor de bussen nodig is om de dienstregeling te rijden. De bijdrage wordt jaarlijks geïndexeerd conform de landelijk vastgestelde indexering, op basis van de brandstof- of energiekosten en de loonkosten. De vervoerder ontvangt – naast de exploitatiebijdrage van de provincie – inkomsten uit de reizigersopbrengsten. Voor een toekomstbestendig openbaar vervoer is het belangrijk dat de reizigersopbrengsten in een redelijke verhouding staan tot de bijdrage van de overheid. Deze verhouding staat binnen het openbaar vervoer bekend als de kostendeckingsgraad. Hoe hoger de kostendeckingsgraad, des te meer de kosten van het openbaar vervoer gedekt worden door de opbrengsten die uit het reizigersgebruik afkomstig zijn.

De afgelopen jaren stijgen de reizigersopbrengsten gestaag. In 2024 komt de stijging niet door een prijsverhoging. Met de motie Bikker is er voor al het bus-, tram- en metrovervoer een inflatie van 11,72% op de ritprijzen teruggebracht naar 0%. De stijgende reizigersopbrengsten zijn ditmaal dus toe te schrijven aan extra reizigers.

Exploitatiebijdrage

De exploitatiebijdrage is de jaarlijkse bijdrage vanuit de provincie aan de vervoerder om de uitvoering van het openbaar vervoer te ondersteunen. Dat bestaat uit een vaste vergoeding per gereden dienstregelingsuur en een bonus/malusregeling, die bij aanvang van de concessie is vastgesteld. Daarnaast zijn er gedurende de loop van de concessie nog extra diensten die worden uitgevraagd of regelingen waar een extra vergoeding tegenover komt te staan. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld de buurtbussen, het flexvervoer en de compensatie voor het niet indexeren van prijzen in 2024 vanuit motie Bikker.



Financiën

Financiën	Gooi en Vechtstreek			Haarlem-IJmond			Noord-Holland Noord		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Exploitatiebijdrage (x miljoen €)	13,2	14,3	13,6 (-5%)	16,9	16,9	20,7 (+22%)	24,1	25,4	28,0 (+5%)
Reizigersopbrengsten (x miljoen €)	8,9	8,9	9,8 (+10%)	19,9	22,0	22,0 (+0%)	13,2	15,2	15,6 (+3%)
Kostendeckingsgraad	35%	37%	42%	50%	54%	52%	32%	35%	36%

Bron: PNH



Colofon

Teksten

Provincie Noord-Holland

Beeld

Beeldbank PNH
Dick Jacobs

Vormgeving

The Creative Hub