



METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG

Verantwoording exploitatie OV-concessies 2024



Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	3
<u>Algemeen</u>	3
<u>Terugblik</u>	3
<u>Vooruitkijkend</u>	4
<u>Reizigers</u>	5
<u>Kwaliteit</u>	6
<u>Klantwaardering</u>	6
<u>Uitval en punctualiteit</u>	6
<u>Sociale Veiligheid</u>	8
<u>Klantwaardering</u>	8
<u>Zwartrijders</u>	9
<u>Incidenten</u>	9
<u>Railvoertuigen en Railinfrastructuur</u>	11
<u>Beschikbaarheid railinfra</u>	11
<u>Beschikbaarheid railvoertuigen</u>	12
<u>Storingen op halteniveau</u>	13
<u>Vervoersaanbod</u>	14
<u>Financieel</u>	15
<u>Bijlage: Concessies openbaar vervoer</u>	16
<u>Concessie rail Rotterdam</u>	16
<u>Concessie rail Haaglanden</u>	16
<u>Concessie bus Rotterdam en omstreken</u>	16
<u>Concessie bus Voorne-Putten en Rozenburg</u>	16
<u>Concessie bus Haaglanden Stad</u>	16
<u>Concessie bus Haaglanden Streek</u>	16
<u>Concessie Parkshuttle</u>	16

Inleiding

Algemeen

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) is opdrachtgever van het regionale- en stedelijke openbaar vervoer in de 21 gemeenten in de metropoolregio Rotterdam Den Haag. Hiervoor verleent de MRDH zeven concessies aan vier vervoerbedrijven, HTM, RET, EBS en Transdev en verstrekt subsidies voor de exploitatie van het openbaar vervoer. Een concessie is het exclusieve recht om openbaar vervoer uit te voeren in een gebied. Een vervoerbedrijf heeft een concessie nodig om openbaar vervoer te mogen aanbieden.

In dit beknopte jaarverslag wordt teruggekeken naar de prestaties van het openbaar vervoer in de metropoolregio in 2024. Met de transitie naar “het nieuwe normaal” eind 2023 is de corona periode achter ons gelaten. Deze monitor kijkt daarom net als in de pré-coronaperiode weer terug naar de ontwikkeling van het OV in onze regio over de afgelopen drie jaren.

Terugblik

Het aantal instappers groeide in 2024 met bijna 5,9% ten opzichte van 2023. Hiermee is de groei aanzienlijk minder dan het jaar ervoor (ruim 15%). Binnen de regio zit er wel verschil tussen de verschillende concessies. Waar de meeste concessies groei laten zien krimpt het aantal instappers bij de busconcessie Rotterdam e.o. en blijft het aantal instappers bij de busconcessie Voorne-Putten Rozenburg min of meer gelijk ten opzichte van het voorgaande jaar. Opvallend is wel dat het totaal aantal reizigerskilometers met 10,7% is gestegen ten opzichte van 2023. Daaruit kan geconcludeerd worden dat de gemiddelde ov-reis langer is geworden. Overigens is landelijk geconstateerd dat de groei van het gebruik van het totale openbaar vervoer sinds oktober 2024 min of meer stagneert.

Alle concessies hebben ook in 2024 last van krapte op de arbeidsmarkt. Ondanks inspanningen van de MRDH om ongeplande uitval te voorkomen door het toestaan van het afschalen van enkele dienstregelingen, maar ook de inspanningen van de vervoerders om personeel aan te trekken én te behouden met gerichte wervingscampagnes, versnellen van opleidingstrajecten en inzet op behoud van bestaande medewerkers zie je dit terug in onder meer de uitvalpercentages. De personeelstekorten zijn in 2024 weliswaar minder groot dan in 2023, maar zijn helaas niet opgelost. Ook landelijk gezien komt de OV sector nog veel vakmensen tekort.

De OV-reizigers in de metropoolregio Rotterdam Den Haag waarderen het openbaar vervoer ruim voldoende met een 7,8. Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde waarderingscijfer.

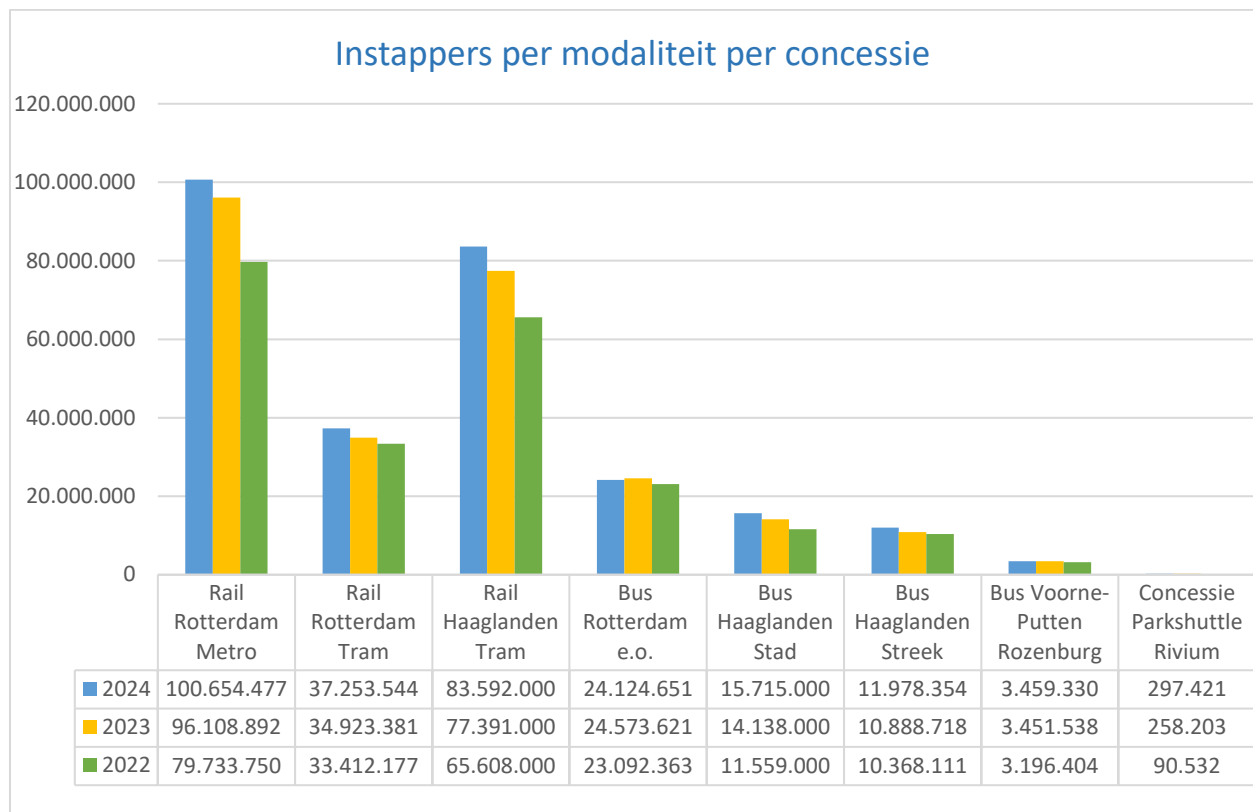
Het gevoel van veiligheid in het algemeen en tijdens de rit is in 2024 iets gedaald ten opzichte van 2023, gemiddeld 0,2 punt minder maar scoort nog steeds een 8. Het aantal incidenten in de categorie A en B is wel toegenomen. Op het totaal aan instappers is de kans dat je te maken krijgt met een A- of B-incident 0,0033%. Ieder incident met betrekking tot ongewenst gedrag, intimidatie of geweld in het openbaar vervoer is er één teveel.

Vooruitkijkend

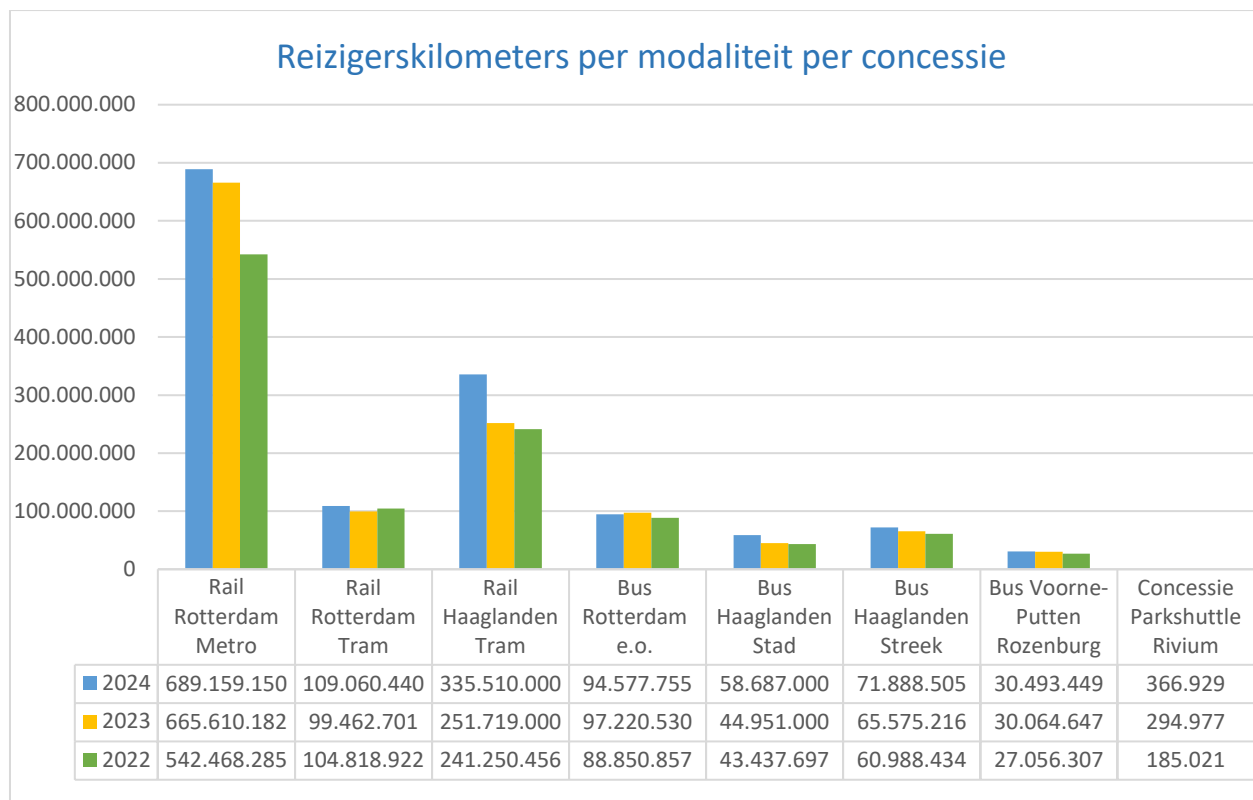
De verwachting is dat de groei doorzet, met name vanwege verstedelijking en economische groei in de metropoolregio, de mobiliteitstransitie en de versterkte inzet op duurzame mobiliteit. Toch blijven er genoeg uitdagingen zoals de krapte op de arbeidsmarkt, het landelijke beeld van stagnatie van het aantal instappers, financiële onzekerheid voor de gehele OV sector en de vervoersautoriteiten in het bijzonder en de veranderende mobiliteitsbehoefte. Uiteraard blijft de MRDH zich samen met de vervoerders inspannen om de OV reiziger van goed en betrouwbaar openbaar vervoer te voorzien.

Reizigers

Reizigersaantallen worden bepaald aan de hand van het aantal instappers (check-ins) in een voertuig of een metrohalte. Iemand die overstapt naar een ander voertuig telt dus twee keer mee in de aantallen, immers deze persoon checkt twee keer in.



Bron: RET, HTM, EBS, Connexxion rapportages of dashboard

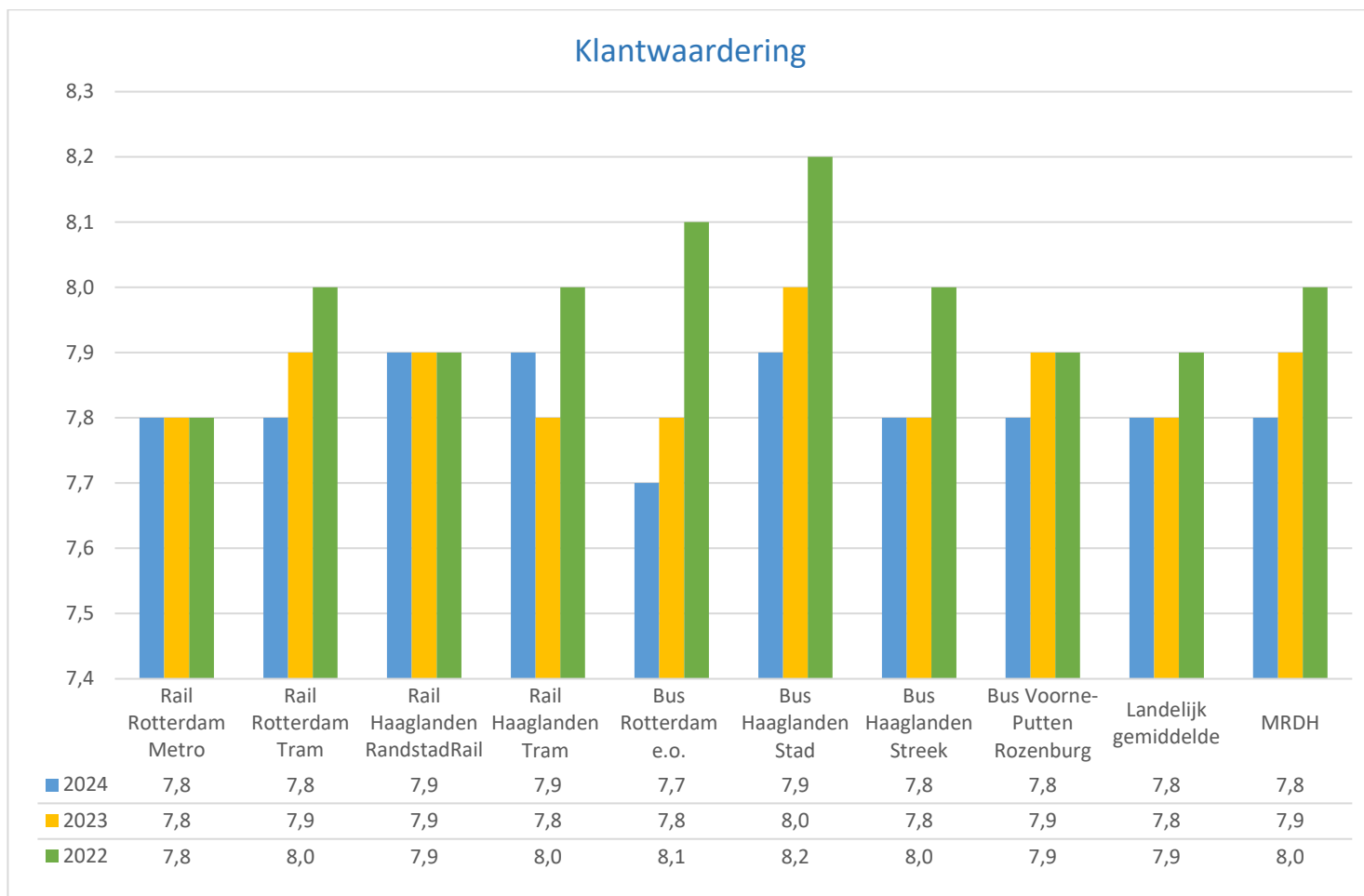


Bron: RET, HTM, EBS, Connexxion rapportages of dashboard

Kwaliteit

Klantwaardering

De OV-klantenbarometer van CROW maakt jaarlijks de klantwaardering van het OV inzichtelijk op basis van onafhankelijk veldonderzoek. Bij het vergelijken met voorgaande jaren moet er rekening mee worden gehouden dat de wijze van meten en de periode waarin de metingen plaats hadden ieder jaar verschilde. Ook de samenstelling en de aantallen reizigers wijzigde ieder jaar vanwege de impact van corona maatregelen daarop. De OV-reiziger waardeert het openbaar vervoer onverminderd met een ruime voldoende. Voor de metropoolregio is dat een 7,8 waarmee de score voor de MRDH dit jaar gelijk is aan het landelijke gemiddelde.



Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

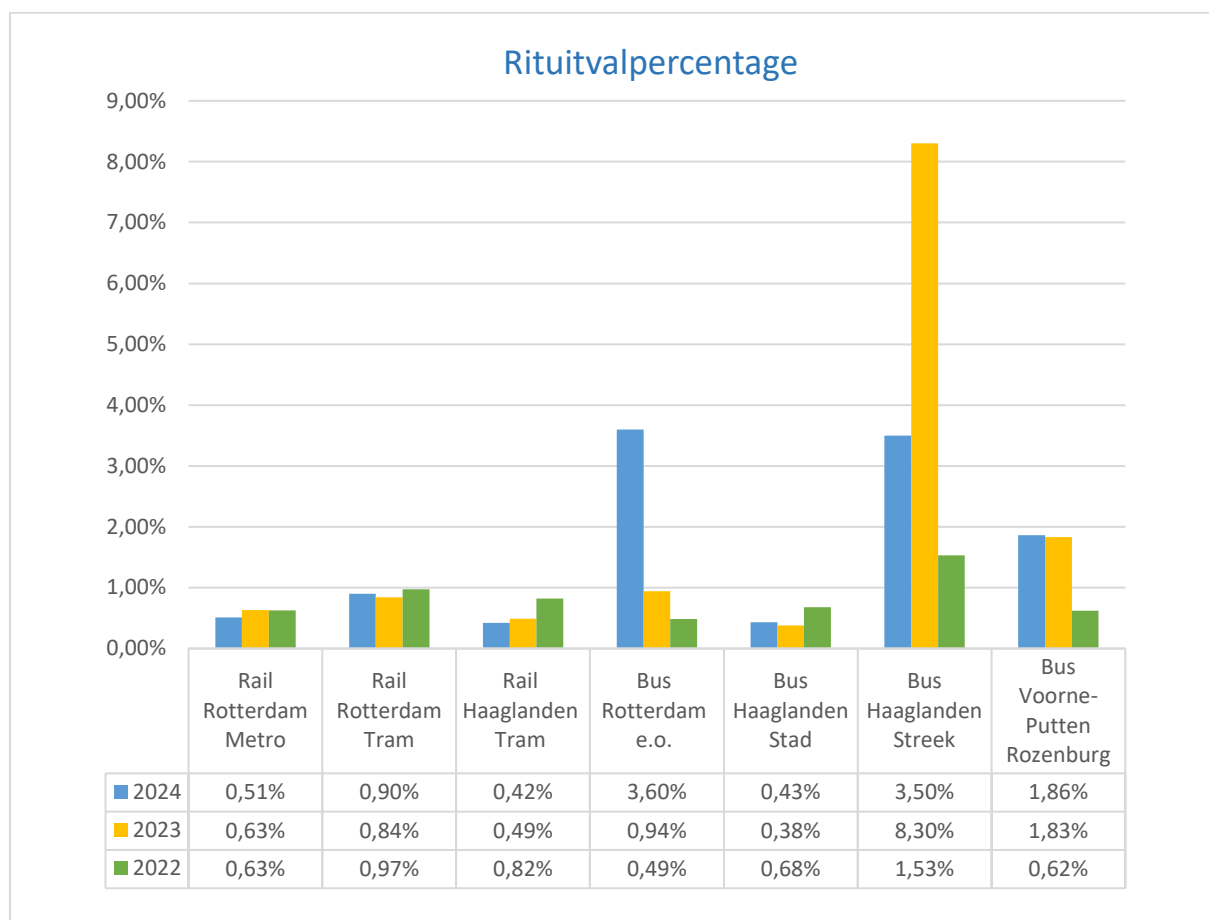
Uitval en punctualiteit

Uitval is uitgedrukt in een percentage van het aantal dienstregelingkilometers, dienstregelinguren of aantal ritten. De norm voor tram is minder dan 0,4% uitval en voor metro en bus is dat minder dan 0,2%.

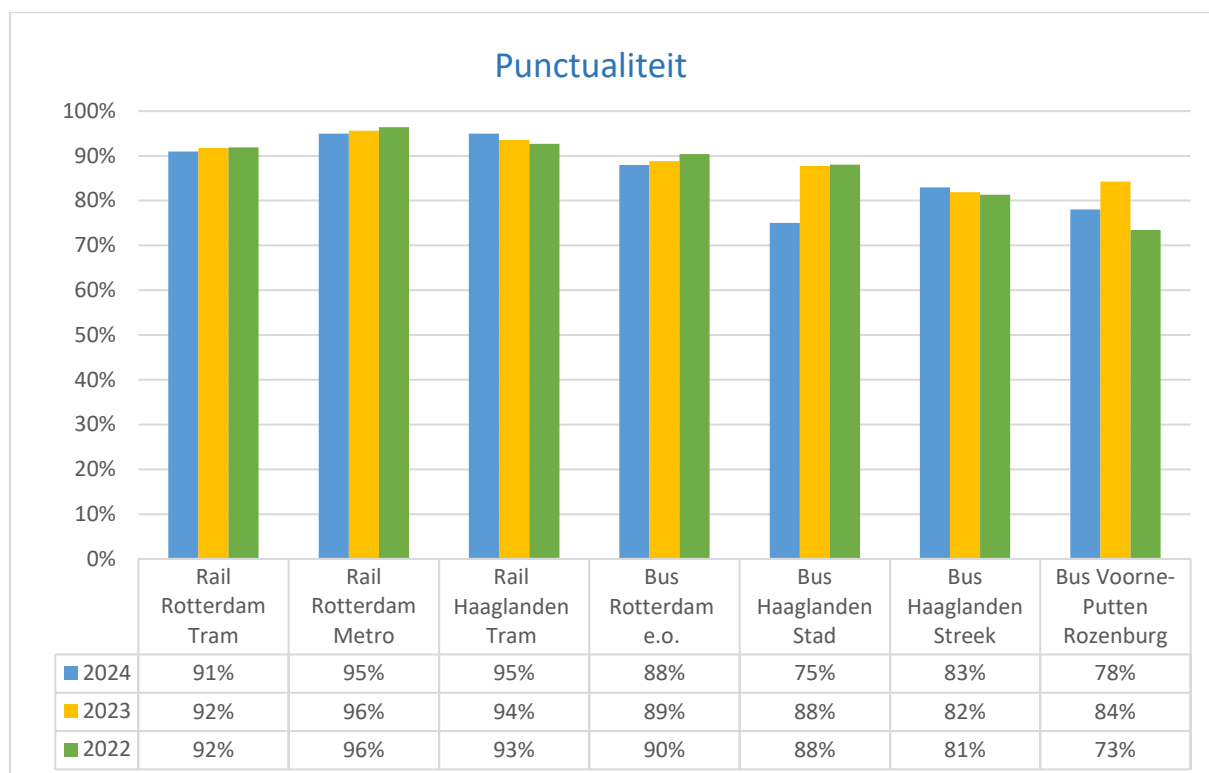
Punctualiteit is uitgedrukt in het percentage op tijd vertrokken voertuigen vanaf het beginpunt en/of tijdhaltes/knooppunten onderweg. De concessies kennen verschillende eisen en definities van punctualiteit en zijn daarom onderling niet te vergelijken.

Het hogere percentage rituitval in 2024 bij de busconcessie Rotterdam e.o. is het gevolg van een andere manier van meten van uitval. Deze methode is nauwkeuriger en sluit aan bij de methodieken van andere vervoerders, wat de cijfers beter vergelijkbaar maakt. De operationele prestaties zijn dezelfde als voorheen. De reiziger op straat heeft dezelfde ervaring als voorheen.

De uitschieter bij de concessie Haaglanden Streek in 2023 is ook opvallend. De oorzaak hiervan ligt bij de stakingen in het streekvervoer in 2023 waar met name bij de concessie Haaglanden Streek de stakingsbereidheid hoog was. Daar kwam ook nog bij dat EBS bij die concessie niet volledig gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om de dienstregeling af te schalen en daarmee ongeplande uitval te voorkomen.



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard



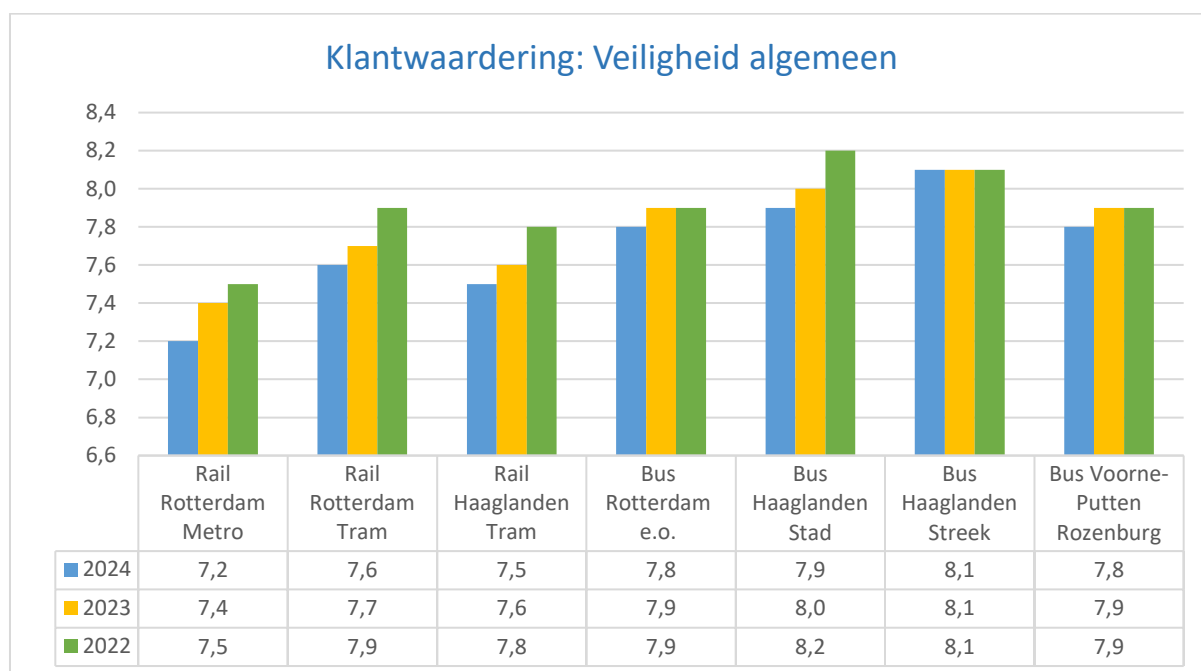
Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

Sociale Veiligheid

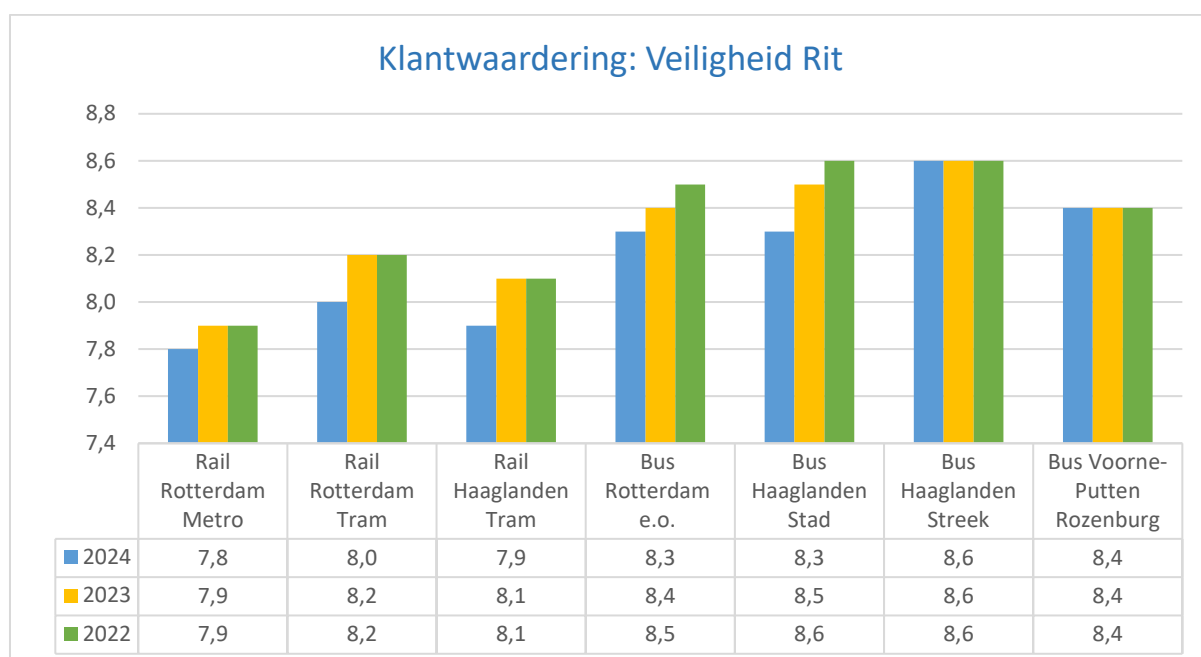
Klantwaardering

De OV-klantenbarometer van CROW maakt jaarlijks de klantwaardering van het OV inzichtelijk op basis van onafhankelijk veldonderzoek. Onderdeel van de enquête zijn vragen met betrekking tot sociale veiligheid. In dit jaaroverzicht zijn de resultaten van de volgende twee enquêtevragen weergegeven: “Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?” en de vraag “Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?”.

Het gevoel van veiligheid tijdens de rit is iets hoger dan het algemene gevoel van veiligheid. De oorzaak hiervoor ligt waarschijnlijk in de vraagstelling, waarbij in tegenstelling tot algemeen gevoel van veiligheid specifiek naar gevoel van veiligheid *tijdens deze rit* wordt gevraagd.



Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

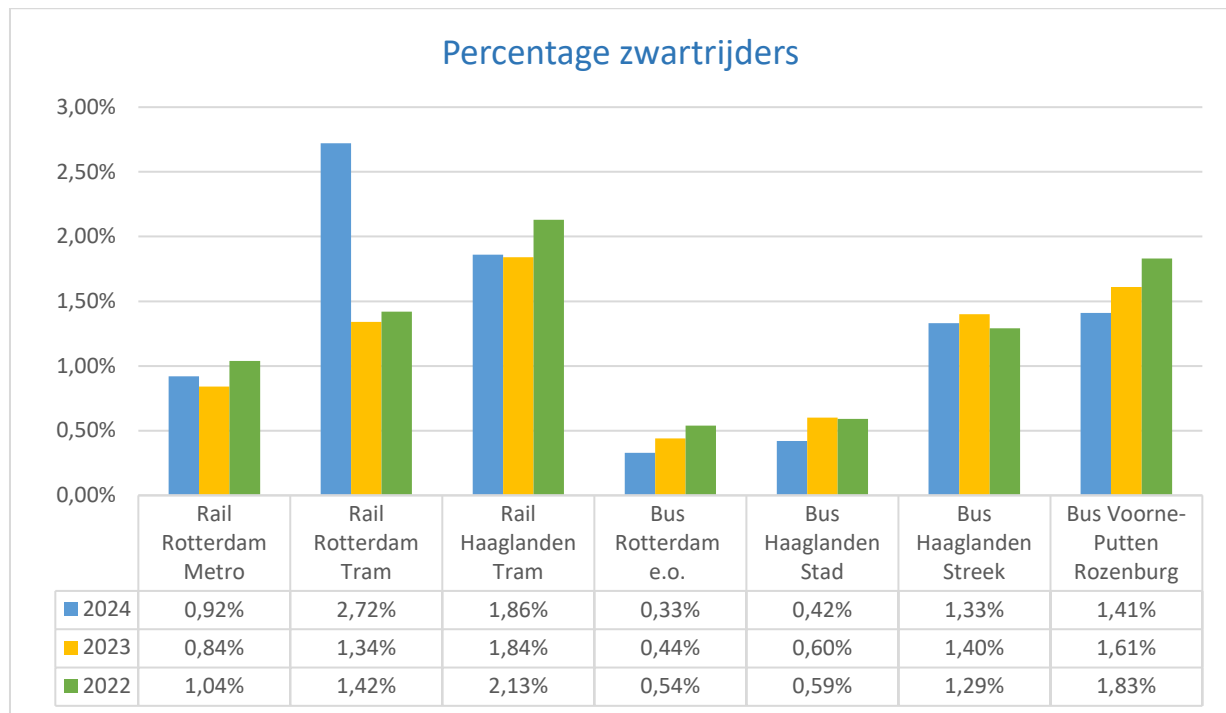


Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

Zwartrijders

De norm per modaliteit en bij tram ook per vervoerder is verschillend. Voor bus geldt een minimaal normpercentage van 1 procent, voor metro is de norm 2 procent en voor de tram in Rotterdam is dat 4 procent, terwijl voor de tram in Haaglanden een norm van 6 procent geldt. Dat verschil heeft te maken met het gegeven dat de RET vaste controleurs op de tram heeft, terwijl de HTM werkt met mobiele controleteams.

De pakkans van zwartrijders bij de tram van de concessie Rail Rotterdam is in 2024 fors toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren als gevolg van een meer risico gestuurde en gerichtere inzet van BOA's op tramlijnen met relatief hoge zwartrijdersaantallen. Dit is terug te zien in het hogere percentage zwartrijders bij dat concessieonderdeel.



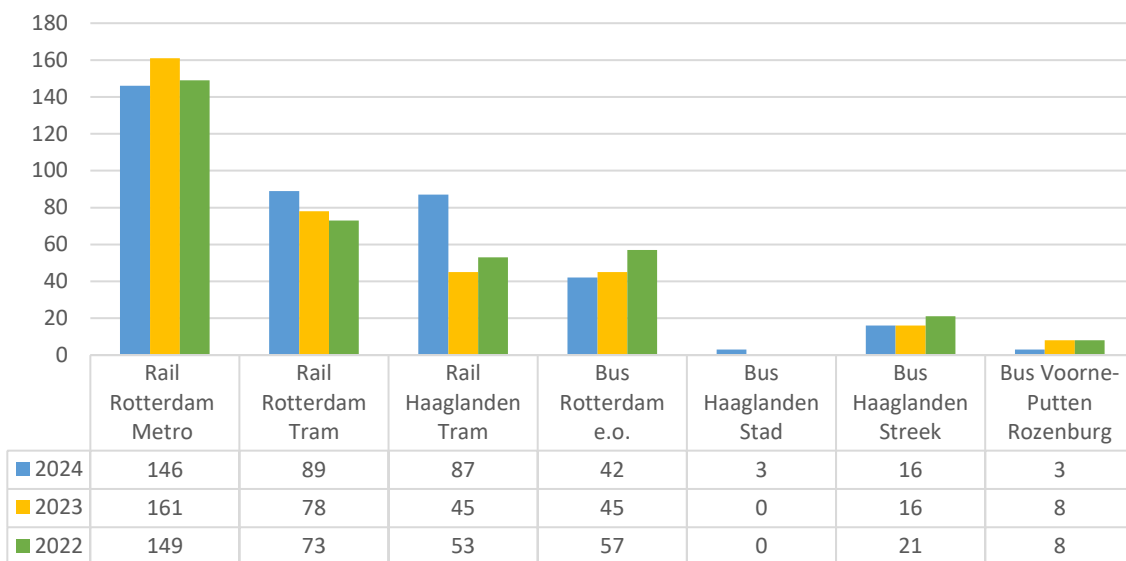
Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

Incidenten

A incidenten zijn incidenten die onder het strafrecht en de APV vallen en per definitie aangiftewaardig zijn. Voorbeelden zijn mishandeling met letsel, bedreiging, diefstal, vandalisme, seksuele intimidatie. B incidenten zijn overtredingen van de Wet Personenvervoer 2000. Voorbeelden hiervan zijn oneigenlijke omgang met personeel of reizigers, overlast (drugsgebruik), verdacht gedrag of optreden bij betalingsproblemen (zwartrijders). Beiden betreft geen limitatieve opsomming.

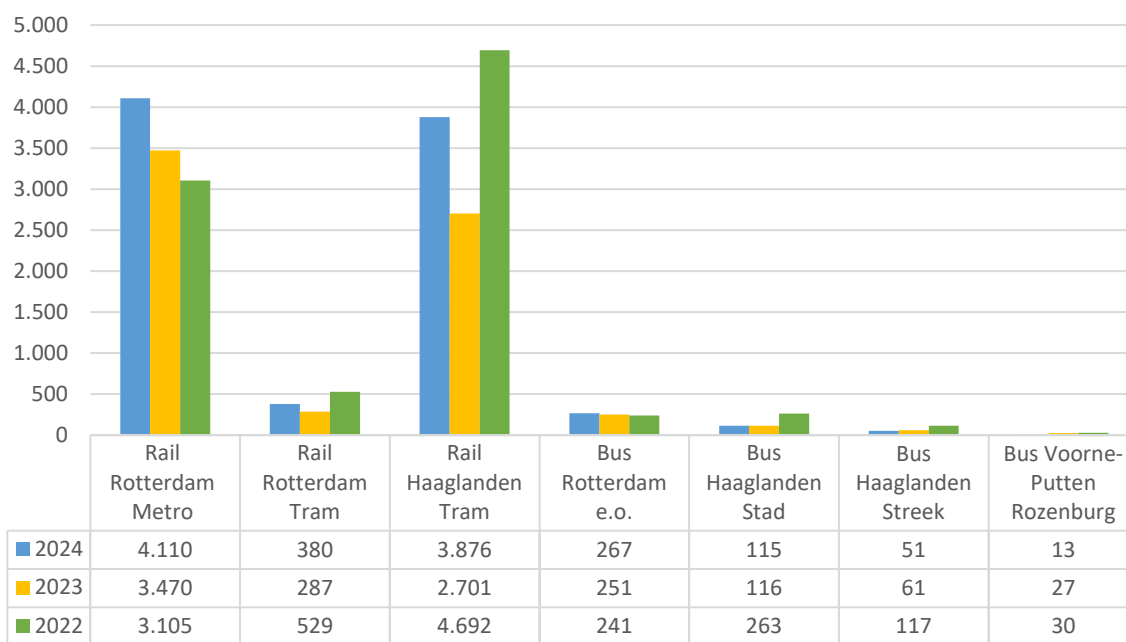
Het aantal A incidenten is mede afhankelijk van de aangiftebereidheid en meldingsbereidheid van de betrokken medewerkers. Wordt er geen aangifte gedaan dan vallen deze gevallen automatisch terug in de B categorie. Met name de concessie Haaglanden stad registreerde voorgaande jaren steeds 0 A incidenten. HTM vindt een juiste registratie belangrijk en stimuleert medewerkers om aangifte te doen, daarnaast zijn er maatregelen genomen om de drempel om incidenten te melden zo laag mogelijk te maken. Voorzichtige conclusie is dat deze inspanningen lijken te helpen.

A-incidenten



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

B-incidenten

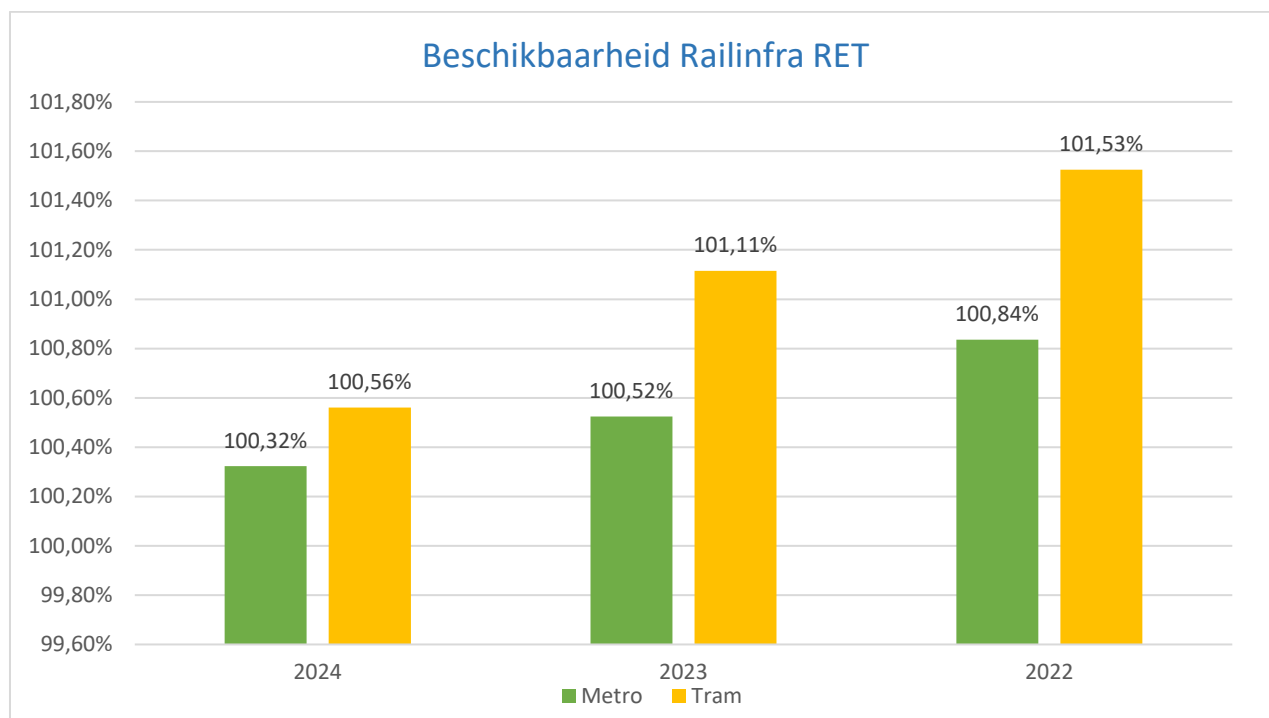


Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

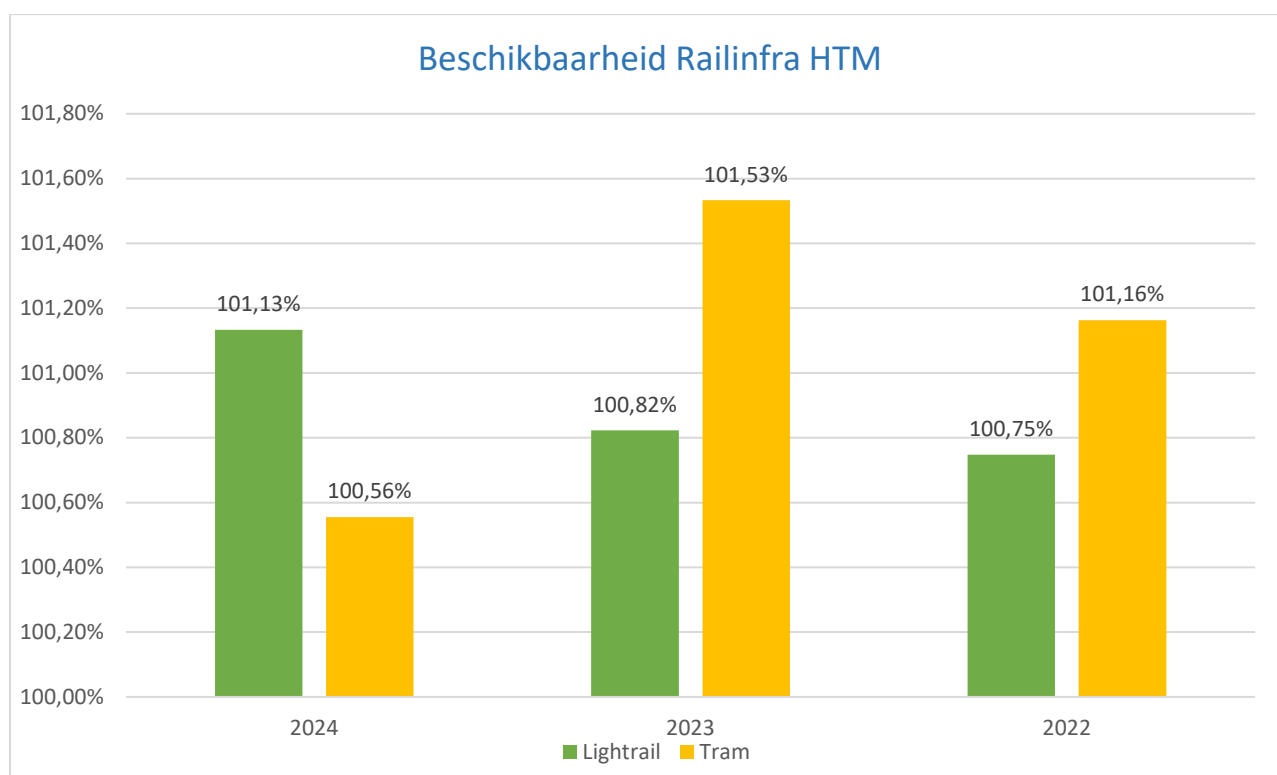
Railvoertuigen en Railinfrastructuur

Beschikbaarheid railinfra

De beschikbaarheid voor railinfra wordt gemeten in een percentage dat de infra volledig beschikbaar is voor de exploitatie en er conform de dienstregeling gereden kan worden. Het beschikbaarheidspercentage is dus afhankelijk van de gereden dienstregeling en kan hierdoor boven de 100% uitkomen. De norm die hiervoor wordt gehanteerd is voor metro (RET) en lightrail (HTM tramlijn 3 en 4 van en naar Zoetermeer) 99%, terwijl voor het tramnet (RET en HTM) de norm geldt van 98% beschikbaarheid voor de exploitatie.



Bron: RET rapportages



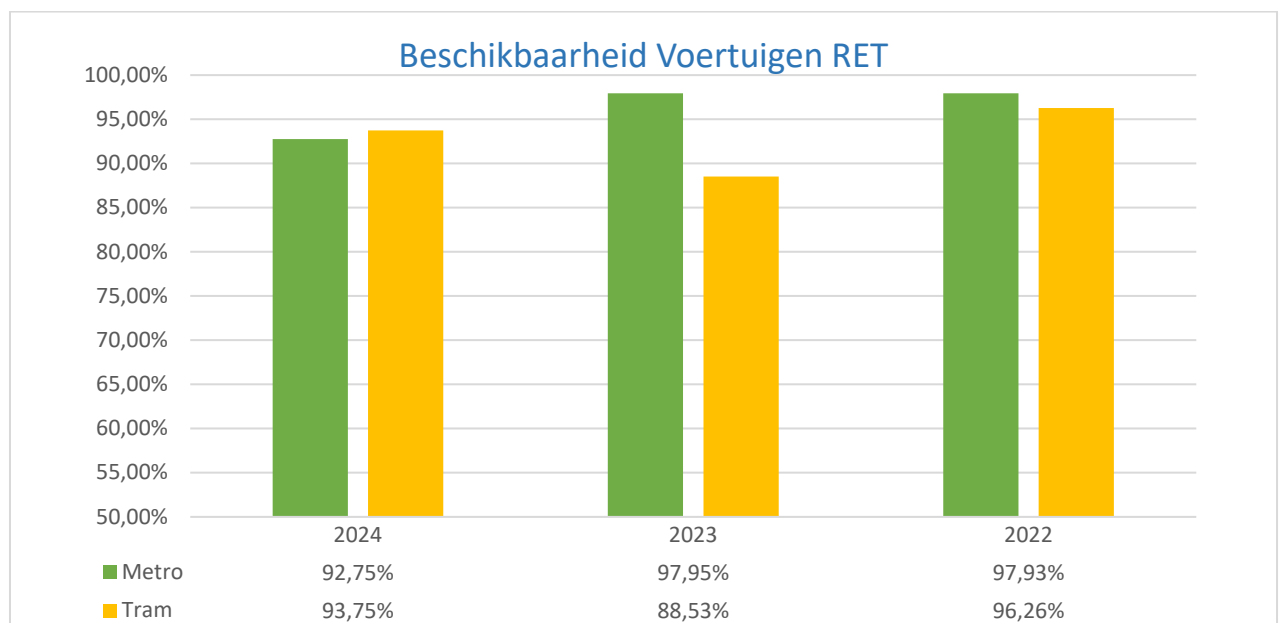
Bron: HTM rapportages

Beschikbaarheid railvoertuigen

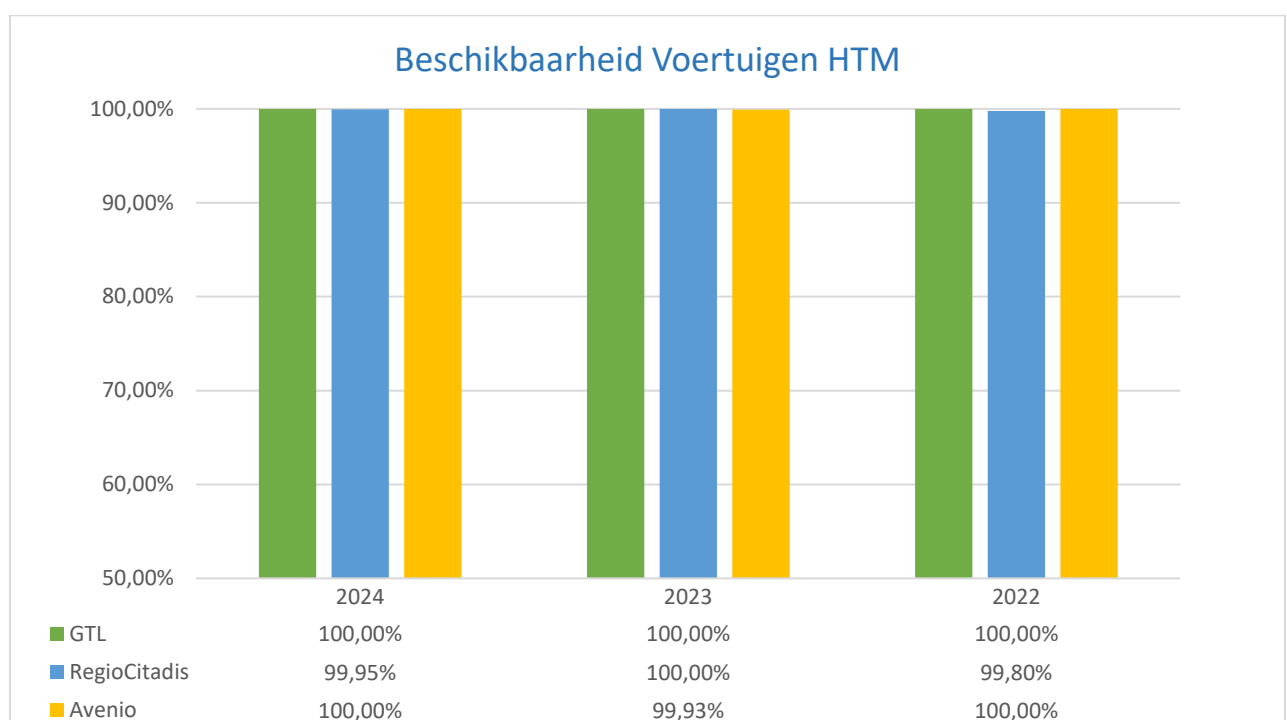
De beschikbaarheid van railvoertuigen wordt gemeten in een percentage van de bedrijfstijd waarbij er voldoende voertuigen beschikbaar zijn waarmee kan worden voldaan aan de exploitatiebehoefte en er conform de in de dienstregeling geplande voertuiglengtes gereden kan worden. Voor de berekening wordt uitgegaan van 88% directe inzetbaarheid van de totale vloot. Standaard wordt rekening gehouden met 12% onderhoud of reparatie, ook wel 'technische reserve' genoemd en is daarmee niet (direct) inzetbaar.

De RET rapporteert KPI beschikbaarheid railvoertuigen als een percentage van 88% van de vloot (88% van de vloot betekent 100% beschikbaarheid).

HTM rapporteert in relatie tot de exploitatiebehoefte (100% beschikbaarheid betekent dat is voldaan aan de exploitatiebehoefte).



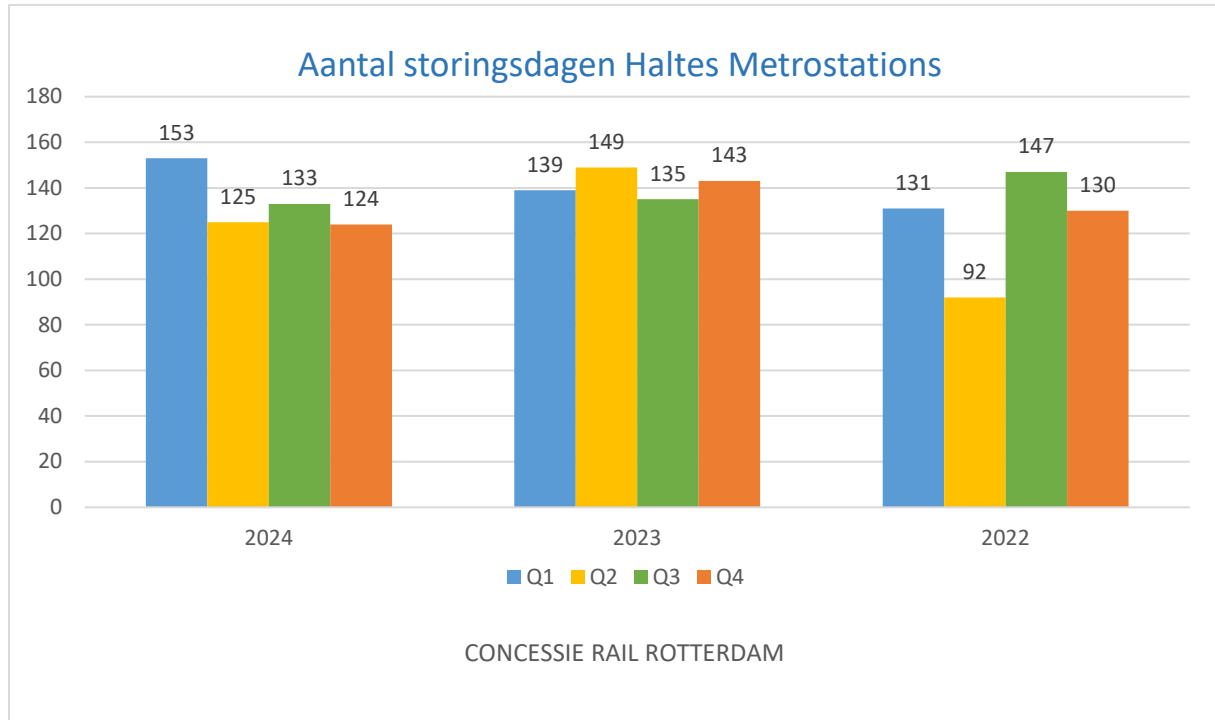
Bron: RET rapportages



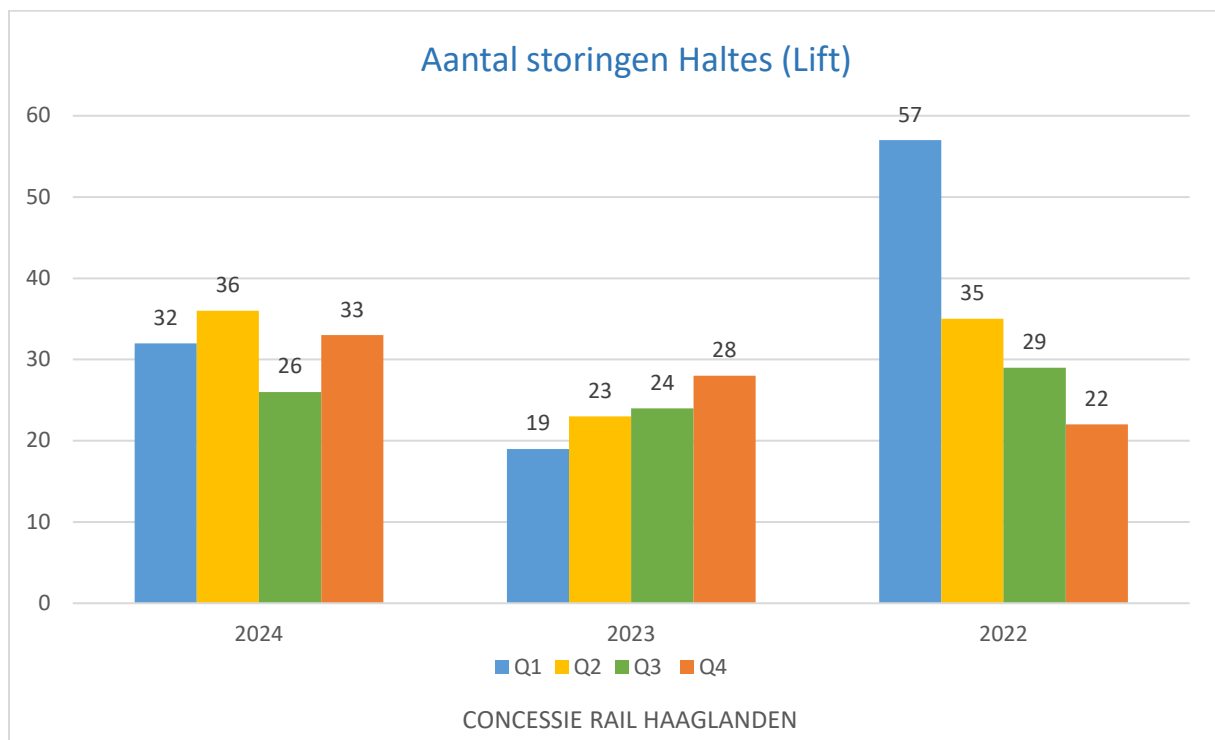
Bron: HTM rapportages

Storingen op halteniveau

Storingen op halteniveau betreffen met name liftstoringen. Onderling zijn de concessies Rail Rotterdam en Rail Haaglanden niet vergelijkbaar. Zo heeft de RET substantieel meer liften in beheer dan HTM en is de meetmethodiek die de RET en HTM hanteren verschillend. Beide vervoerders kennen ook een verschillende norm. Voor de RET is dat 175 storingsdagen en voor HTM is dat 30 storingen.



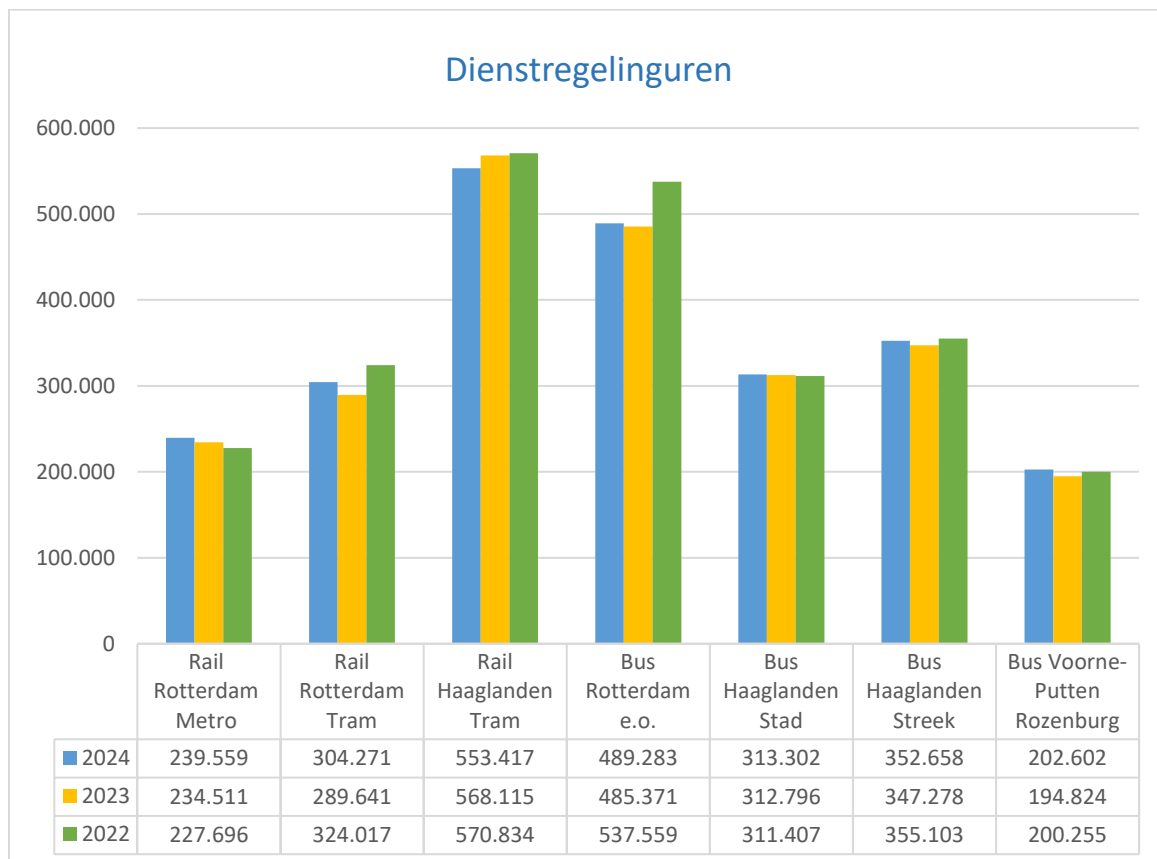
Bron: RET rapportages



Bron: HTM rapportages

Vervoersaanbod

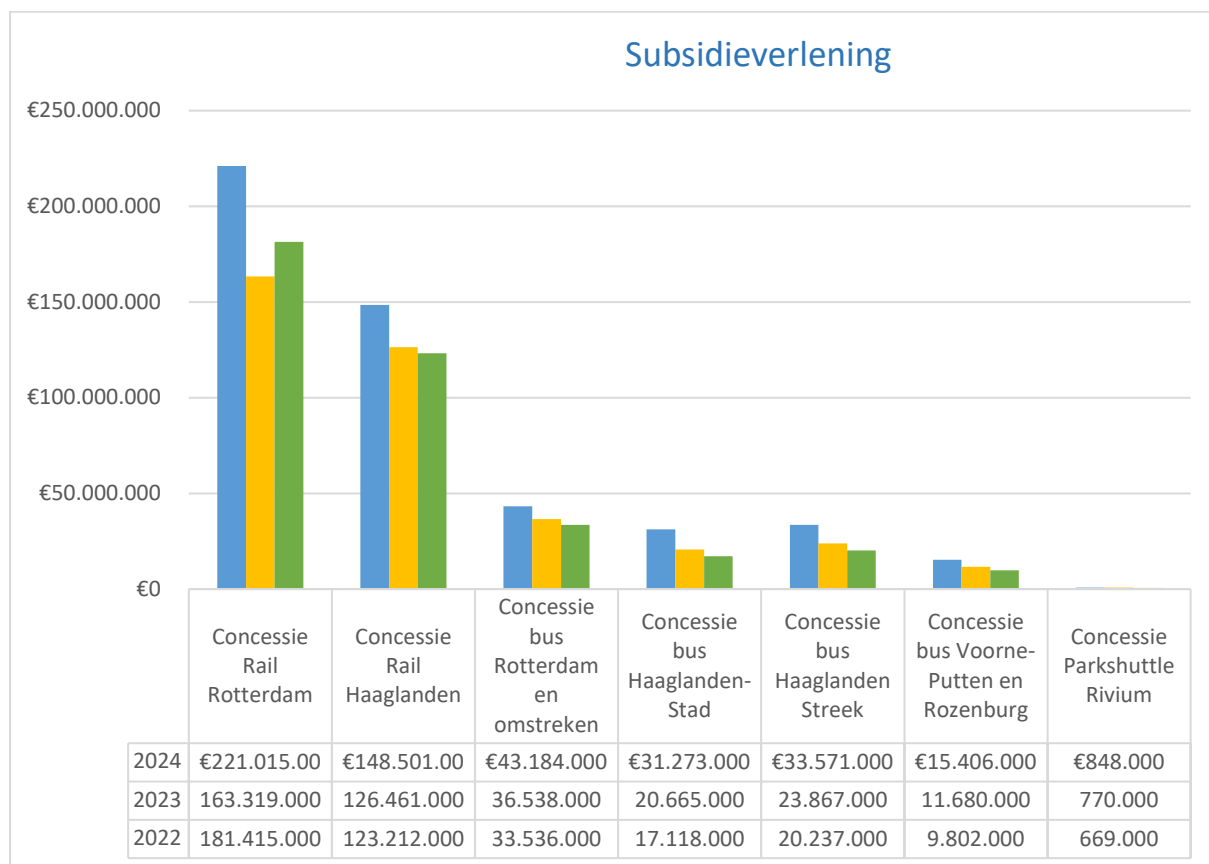
Het vervoersaanbod is weergegeven in het aantal (op 1.000 afgeronde) dienstregelingen per (dienstregeling)jaar.



Bron: MRDH (subsidieverlening, -vaststelling), RET (jaarverslagen), EBS (dashboard)

Financieel

Onderstaande tabel toont de verleende subsidiebedragen voor het betreffende kalenderjaar. Getoonde subsidiebedragen is de subsidie die voorafgaand aan het exploitatiejaar wordt verstrekt. Tussentijdse (aanvullende) subsidies zijn hier niet vermeld. Met uitzondering van 2024. De oorspronkelijke subsidieverleningen zijn destijds ingetrokken en medio 2024 opnieuw vastgesteld naar aanleiding van vernieuwde afspraken tussen MRDH en vervoerders. De bedragen zijn inclusief subsidie ten behoeve van sociale veiligheid. Bij de railconcessies is ook het beheer en onderhoud voor de railinfra en de railvoertuigen in het bedrag opgenomen.



Bron: MRDH (beschikkingen subsidieverlening)

Bijlage: Concessies openbaar vervoer

Concessie rail Rotterdam

Tram en metro in de regio Rotterdam, inclusief RandstadRail lijn E naar Den Haag Centraal.

Concessiehouder: RET N.V.

Concessieperiode: 11 december 2016 tot en met 15 december 2030.

Concessie rail Haaglanden

Tram en RandstadRail lijn 3 en 4 in de regio Haaglanden.

Concessiehouder: HTM Personen Vervoer N.V.

Concessieperiode: 11 december 2016 tot en met 14 december 2031.

Concessie bus Rotterdam en omstreken

Busvervoer in Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Barendrecht, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland, Maassluis en Ridderkerk.

Concessiehouder: RET N.V.

Concessieperiode: 8 december 2019 tot en met 10 december 2034.

Concessie bus Voorne-Putten en Rozenburg

Busvervoer in Nissewaard, Voorne aan Zee en de kern Rozenburg (gemeente Rotterdam).

Concessiehouder: EBS Public Transportation B.V.

Concessieperiode: 9 december 2018 tot en met 9 december 2028.

Concessie bus Haaglanden Stad

Busvervoer in Den Haag (ten noorden van de Lozerlaan en ten noordwesten van de A4), Leidschendam-Voorburg (ten zuiden van de N14), Rijswijk (ten noordwesten van de A4), Wassenaar (ten zuiden van de N440) en Westland (ten noorden van de Wippolderlaan)

Concessiehouder: HTM Personenvervoer N.V.

Concessieperiode: 8 december 2019 tot en met 10 december 2034.

Concessie bus Haaglanden Streek

Busvervoer in Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Westland, Wassenaar en Zoetermeer.

Concessiehouder: EBS Public Transportation B.V.

Concessieperiode: 25 augustus 2019 tot en met 15 december 2030.

Concessie Parkshuttle

Systeem met zelfrijdende voertuigen tussen metrostation Kralingse Zoom en bedrijventerrein Rivium.

Concessiehouder: Transdev Nederland N.V.

Concessieperiode: 9 december 2018 tot en met december 2033.