



**METROPOOLREGIO**  
ROTTERDAM DEN HAAG

# Verantwoording exploitatie OV-concessies 2023



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>2</b>
Algemeen .....	3
Terugblik.....	3
Vooruitkijkend .....	3
<b>Reizigers</b> .....	<b>4</b>
<b>Kwaliteit</b> .....	<b>6</b>
Klantwaardering.....	6
Uitval en punctualiteit.....	7
<b>Sociale Veiligheid</b> .....	<b>9</b>
Klantwaardering.....	9
Zwartrijders.....	10
Incidenten .....	10
<b>Railvoertuigen en Railinfrastructuur</b> .....	<b>12</b>
Beschikbaarheid railinfra.....	12
Beschikbaarheid railvoertuigen .....	13
Storingen op halteniveau .....	14
<b>Vervoersaanbod</b> .....	<b>15</b>
<b>Financieel</b> .....	<b>16</b>
<b>Bijlage: Concessies openbaar vervoer</b> .....	<b>17</b>
Concessie rail Rotterdam.....	17
Concessie rail Haaglanden .....	17
Concessie bus Rotterdam en omstreken .....	17
Concessie bus Voorne-Putten en Rozenburg .....	17
Concessie bus Haaglanden Stad.....	17
Concessie bus Haaglanden Streek .....	17
Concessie Parkshuttle .....	17

## 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 2023, de twee voorgaande jaren. Aangezien 2023 nog in het teken stond van afronding van de corona pandemie en eind 2023 de transitie naar “het nieuwe normaal” is afgerond is ook het laatste pré-coronajaar 2019 (“het oude normaal”) nog zichtbaar in deze monitor. Het jaar 2020 is alleen nog weergegeven in de twee grafieken in het hoofdstuk Reizigers omdat dit in één oogopslag de directe impact van Corona op het OV-gebruik laat zien.

### Terugblik

Ondanks tegenvallende ontwikkelingen zoals personeelstekorten en de kostenontwikkeling (loon, materiaal en personeel) in 2023 en de na-ijlende gevolgen van de corona pandemie, is het aantal instappers met ruim 15% gestegen ten opzichte van 2022. Het aantal OV-reizigers neemt dus toe, maar is nog steeds niet terug op het niveau van 2019. Het gemiddeld aantal instappers in de metropoolregio is in 2023 10,3% lager dan het aantal instappers in 2019. De terugval in reizigersaantallen als gevolg van corona, maar ook als gevolg van onder meer personeelstekorten wordt naar verwachting ook niet meer ingehaald. Er blijft een verschil tussen de verwachte groei van pré-corona en de werkelijkheid bestaan.

De OV-reizigers in de metropoolregio Rotterdam Den Haag waarderen het openbaar vervoer onverminderd hoog met een 7,9. Het landelijk gemiddelde waarderingcijfer is dit jaar een 7,8.

In deze editie zijn voor het eerst ook cijfers met betrekking tot Sociale Veiligheid opgenomen. Ieder incident met betrekking tot ongewenst gedrag, intimidatie of geweld in het openbaar vervoer is er één teveel. Op het totaal aan reizigers is de kans dat je te maken krijgt met een A- of B-incident nog geen 0,0028%. Dit is terug te zien in het cijfer wat door de reiziger aan het algehele gevoel van veiligheid in het OV wordt gegeven. Dat is door de jaren heen redelijk stabiel en schommelt rond de 8. Het cijfer voor het gevoel van veiligheid tijdens de rit scoort zelfs ongeveer 0,5 punt hoger en zit rond de 8,5.

### Vooruitkijkend

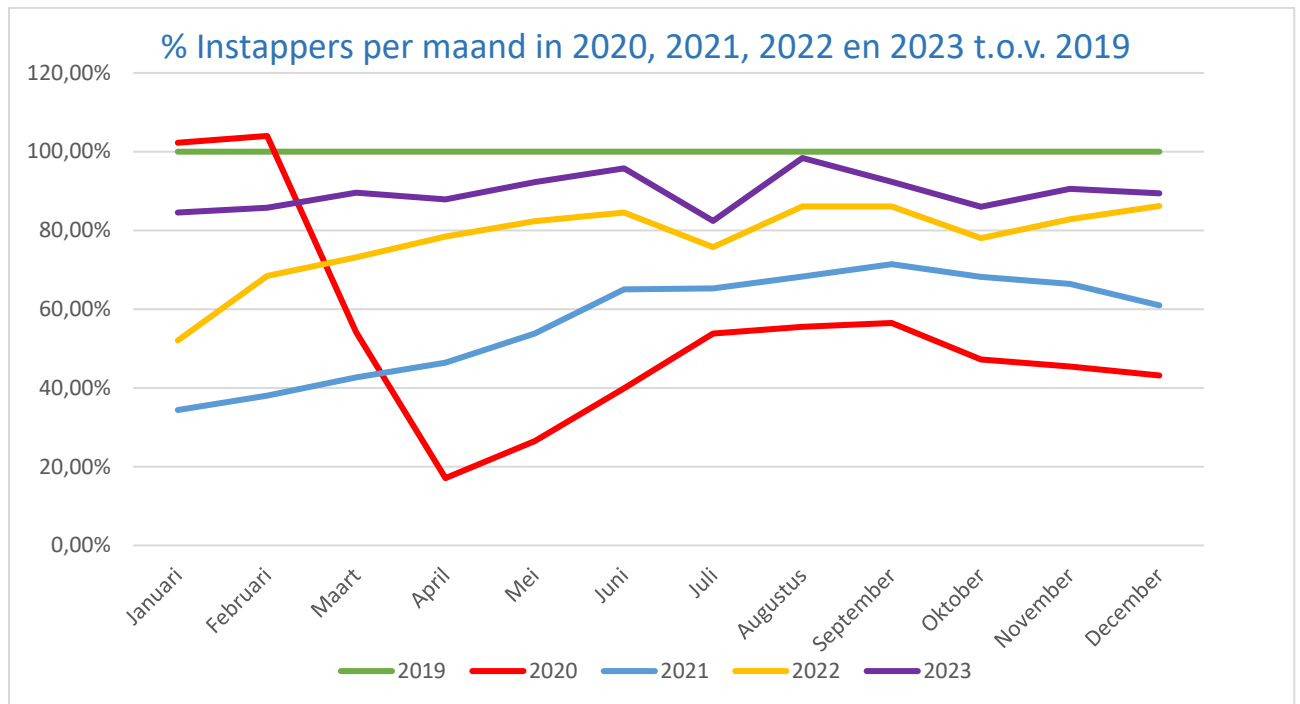
De verwachting is dat de pré-corona groei opnieuw aanvangt en voortzet, met name vanwege verstedelijking en economische groei in de metropoolregio, de mobiliteitstransitie en de versterkte inzet op duurzame mobiliteit. Per 2024 is het OV-aanbod in alle concessies het nieuwe startpunt voor verdere groei.

De OV bedrijven in de metropoolregio Rotterdam Den Haag:

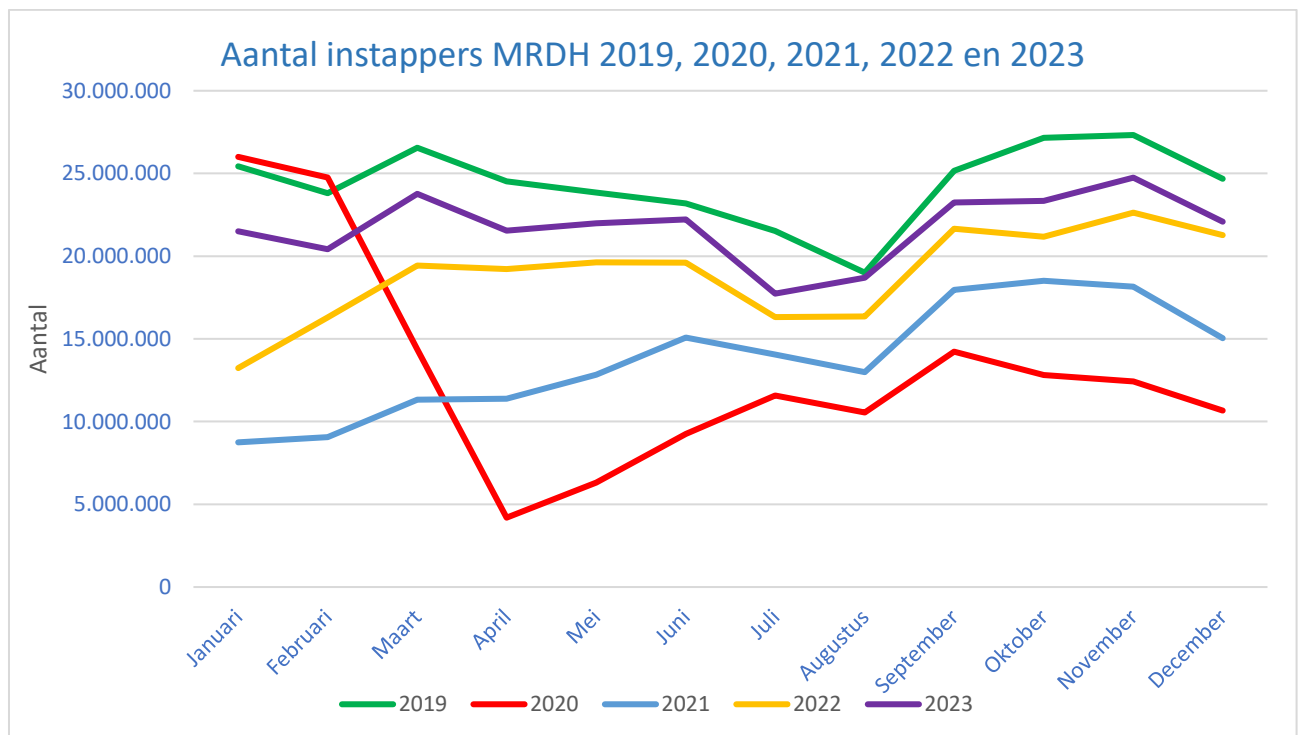


## Reizigers

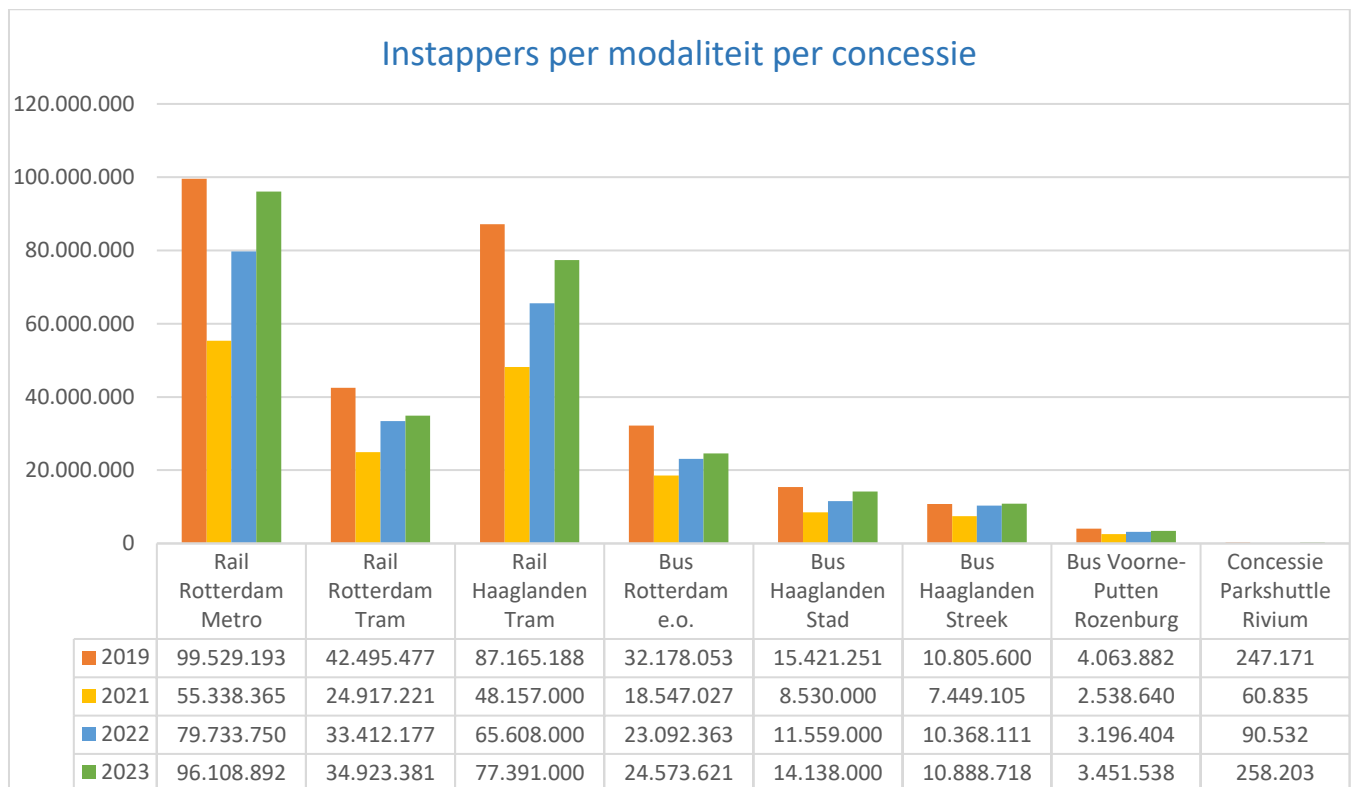
Reizigersaantallen worden bepaald aan de hand van het aantal instappers (ceck-ins) in een voertuig of een metrohalte. Iemand die overstapt naar een ander voertuig telt dus twee keer mee in de aantallen, immers deze persoon checkt twee keer in.



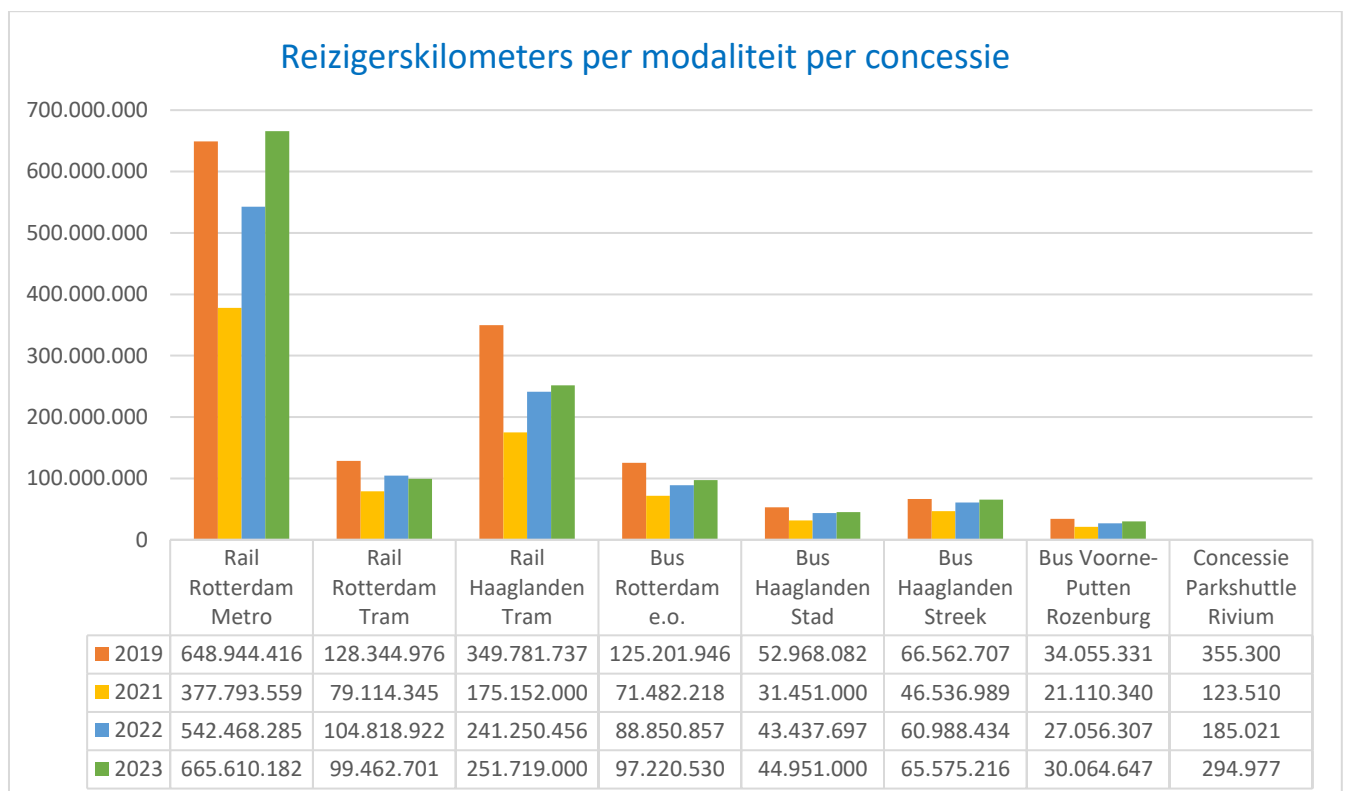
Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard



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

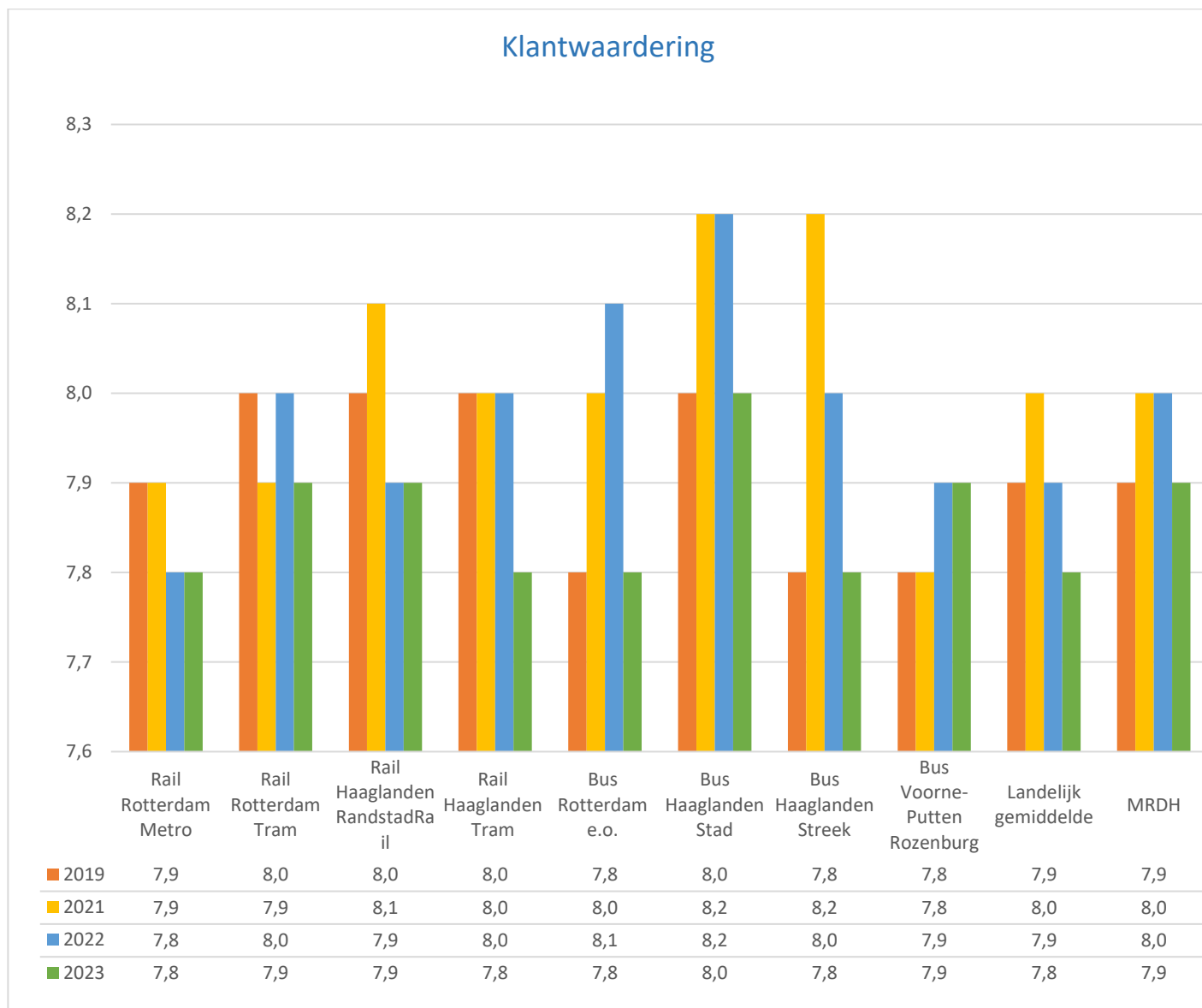


Bron: RET, HTM, EBS, Connexxion rapportages of dashboard

## 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 rekening 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 7,9 waarmee de MRDH net als vorig jaar weer net boven het landelijke gemiddelde scoort.



Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

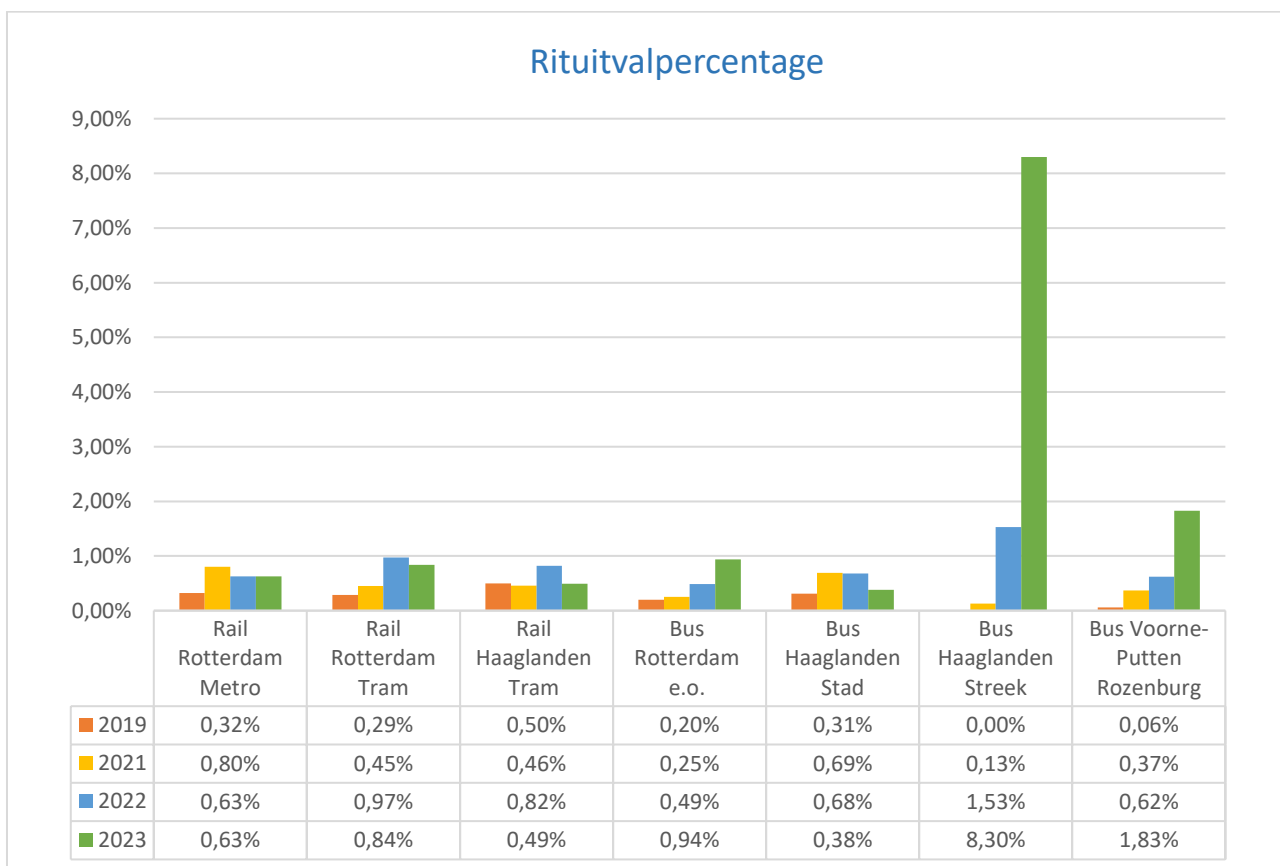
### Uitval en punctualiteit

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 tijdhalttes/knooppunten onderweg. De concessies kennen verschillende eisen en definities van punctualiteit en zijn daarom onderling niet te vergelijken. Medio 2019 is de busconcessie Haaglanden Streek van vervoerder gewisseld. Gevolg hiervan is dat door data van twee verschillende vervoerders betrouwbare cijfers over 2019 qua uitval en punctualiteit ontbreken.

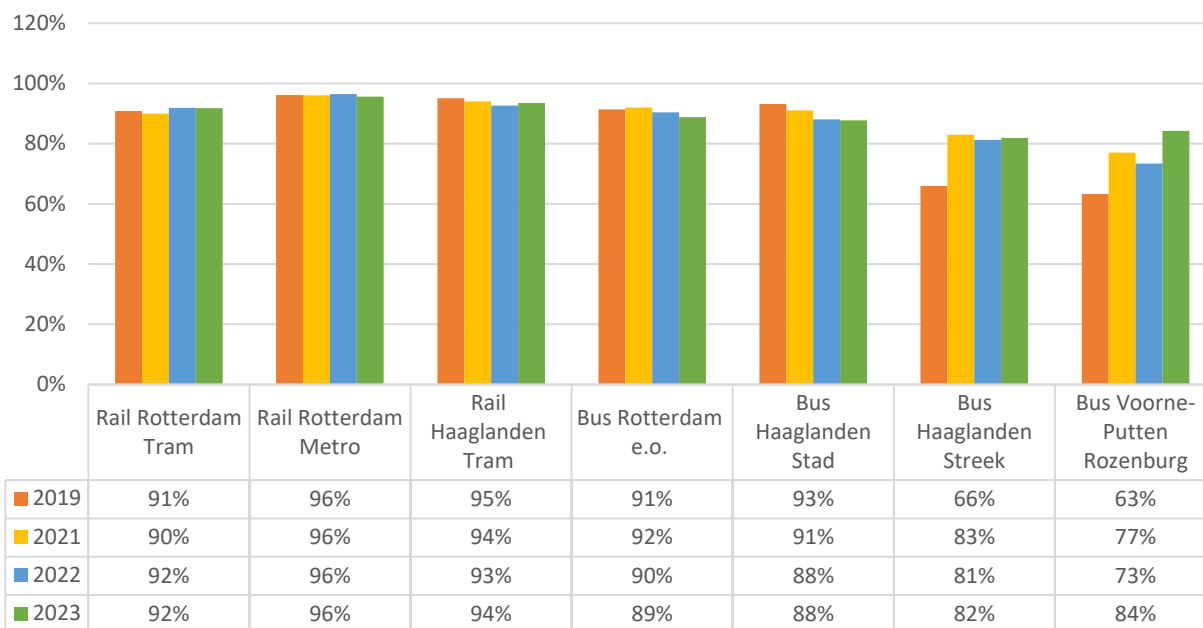
Bij de meeste concessies is personeelstekort de belangrijkste oorzaak van het hogere uitvalpercentage t.o.v. 2019. Enerzijds als gevolg van een hoog ziekteverzuim en anderzijds door krapte op de arbeidsmarkt. Dit ondanks inspanningen van MRDH om ongeplande uitval te voorkomen door het toestaan van het afschalen van enkele dienstregelingen. Uitzondering hierop zijn de concessies van de HTM. Daar zijn de percentages over 2023 nagenoeg gelijk aan die van 2019.

Bij de (streek)busconcessies heeft ook het grote aantal stakingsdagen in de eerste helft van 2023 zijn weerslag op de uitvalpercentages. Dit is met name zichtbaar in het percentage van de concessie Haaglanden Streek waar 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. Deze twee factoren in de uitschieter van het uitvalpercentage van 8,3%.



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

## Punctualiteit



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

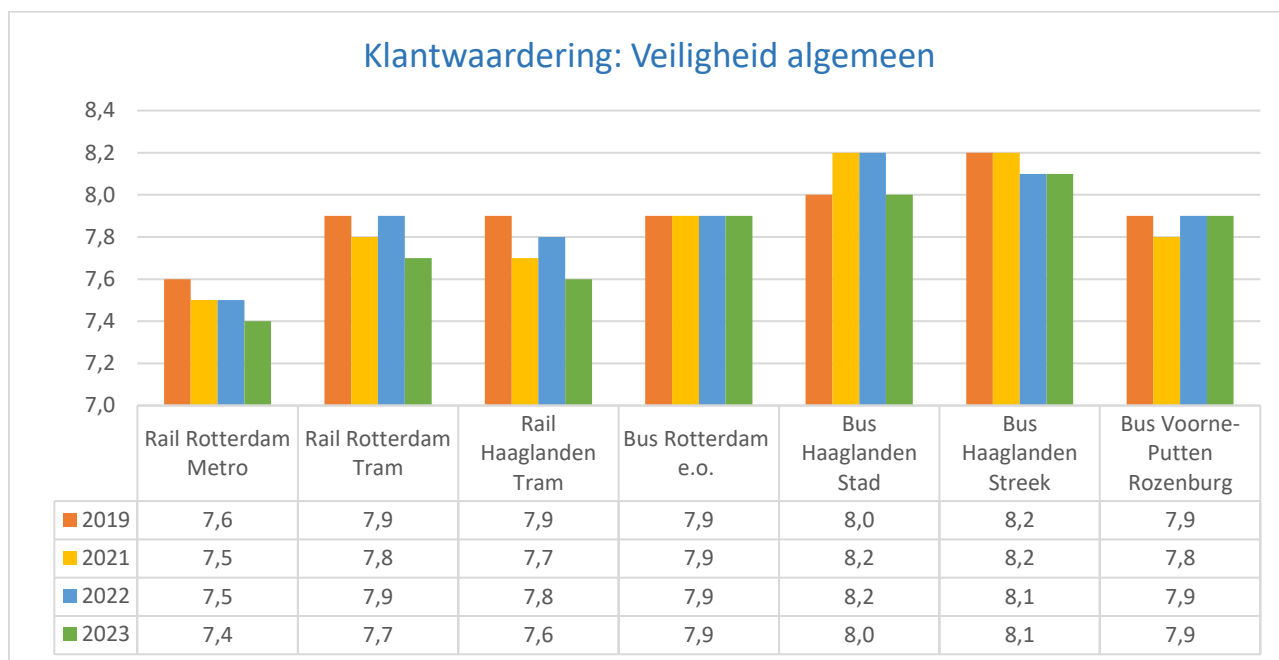


## Sociale Veiligheid

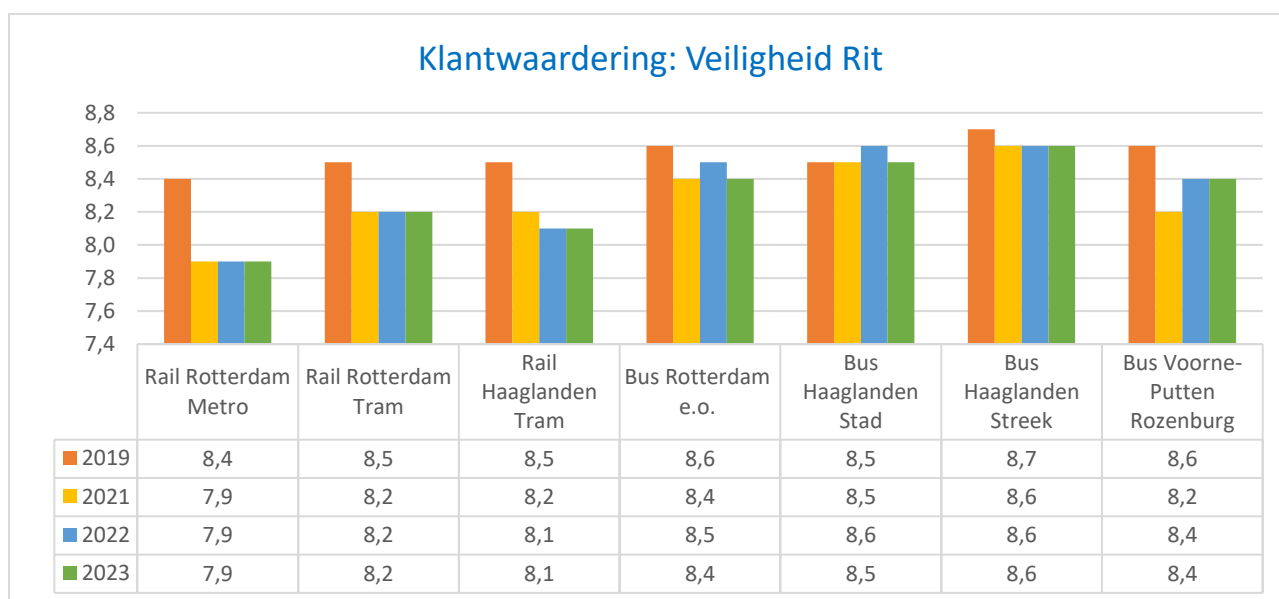
### Klantwaardering

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 algemene gevoel van veiligheid specifiek naar gevoel van veiligheid *tijdens deze rit* wordt gevraagd.



Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

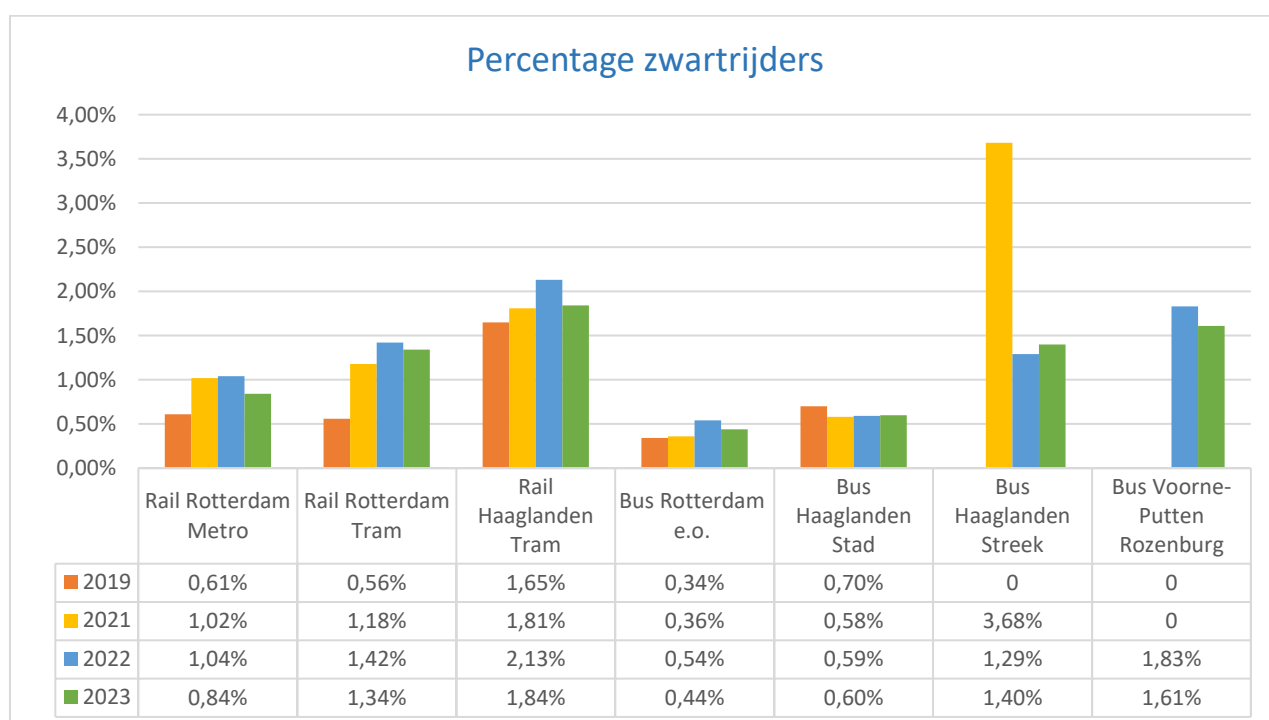


Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

## Zwartrijders

Medio 2019 is de busconcessie Haaglanden Streek van vervoerder gewisseld. Gevolg hiervan is dat door data van twee verschillende vervoerders betrouwbare cijfers over 2019 ontbreken. 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.

In 2022 heeft EBS de controles in de concessie Voorne-Putten Rozenburg overgenomen van de RET en is deze zelf gaan uitvoeren. Het gevolg is een trendbreuk waardoor de cijfers onderling niet vergelijkbaar zijn. De percentages uit de RET periode zijn daarom buiten beschouwing gelaten.



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

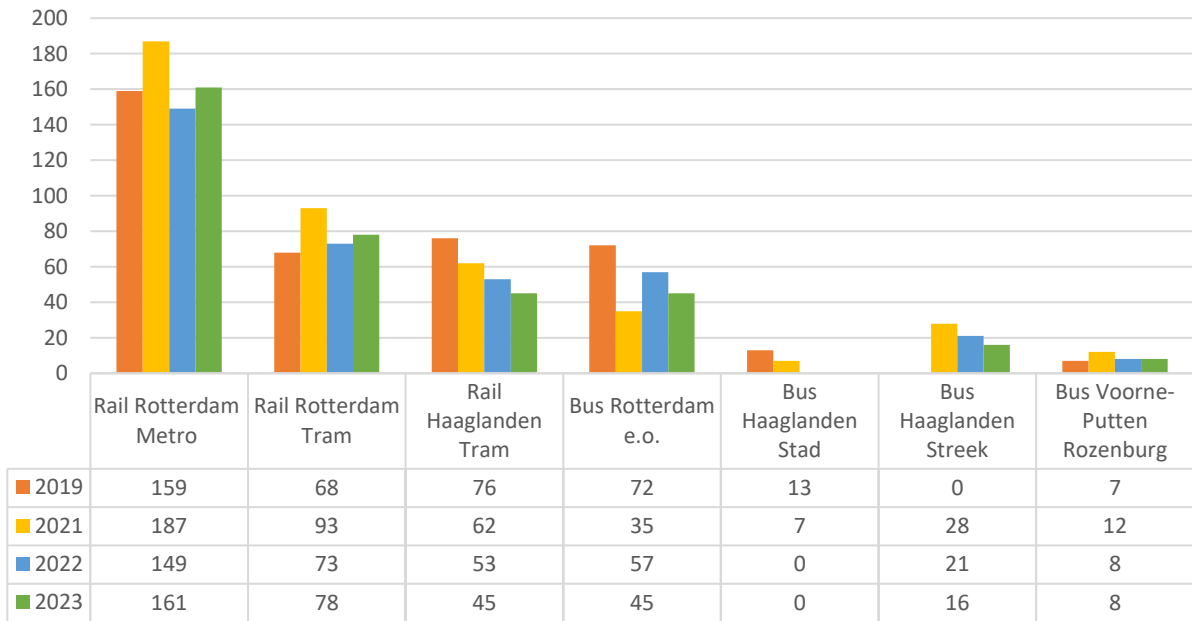
## Incidenten

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 laat geen opvallende verschillen zien, behalve dat het aantal A-incidenten bij de busconcessie Haaglanden Stad de laatste jaren nihil is. Het aantal 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. 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.

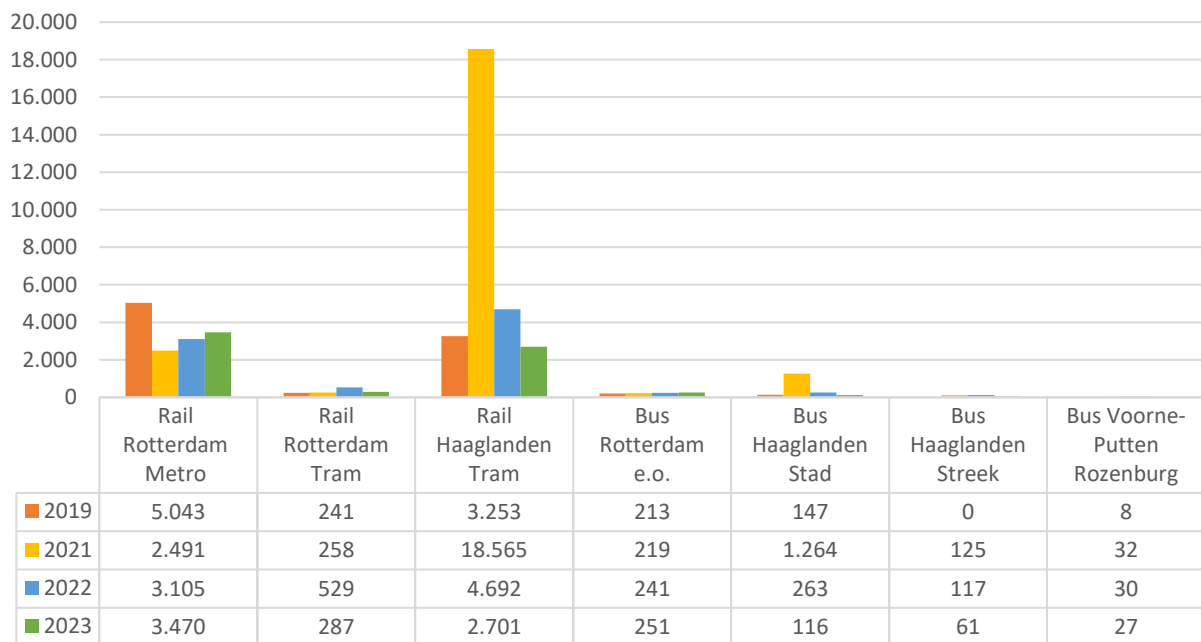
Verder valt het hoge aantal B incidenten in 2021 bij de busconcessie Haaglanden Streek op. Een verklaring hiervoor is niet direct te geven, anders dan te toegenomen agressie als gevolg van Corona maatregelen.

## A-incidenten



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

## B-incidenten

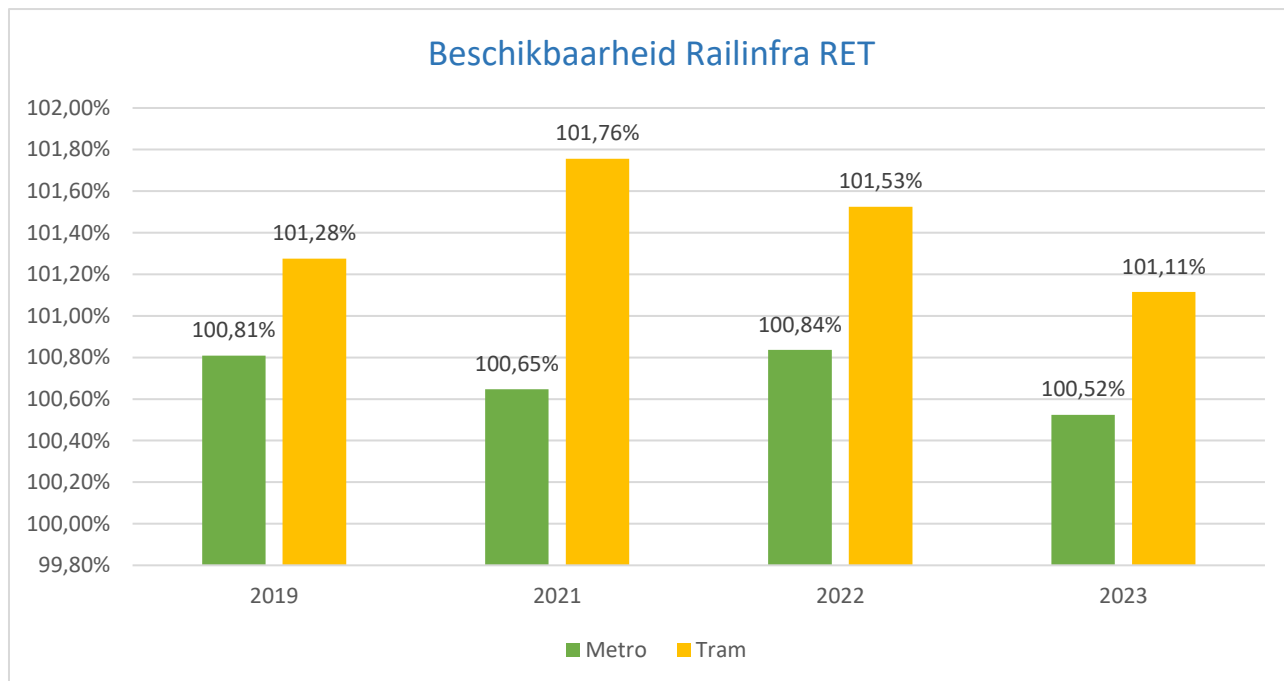


Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

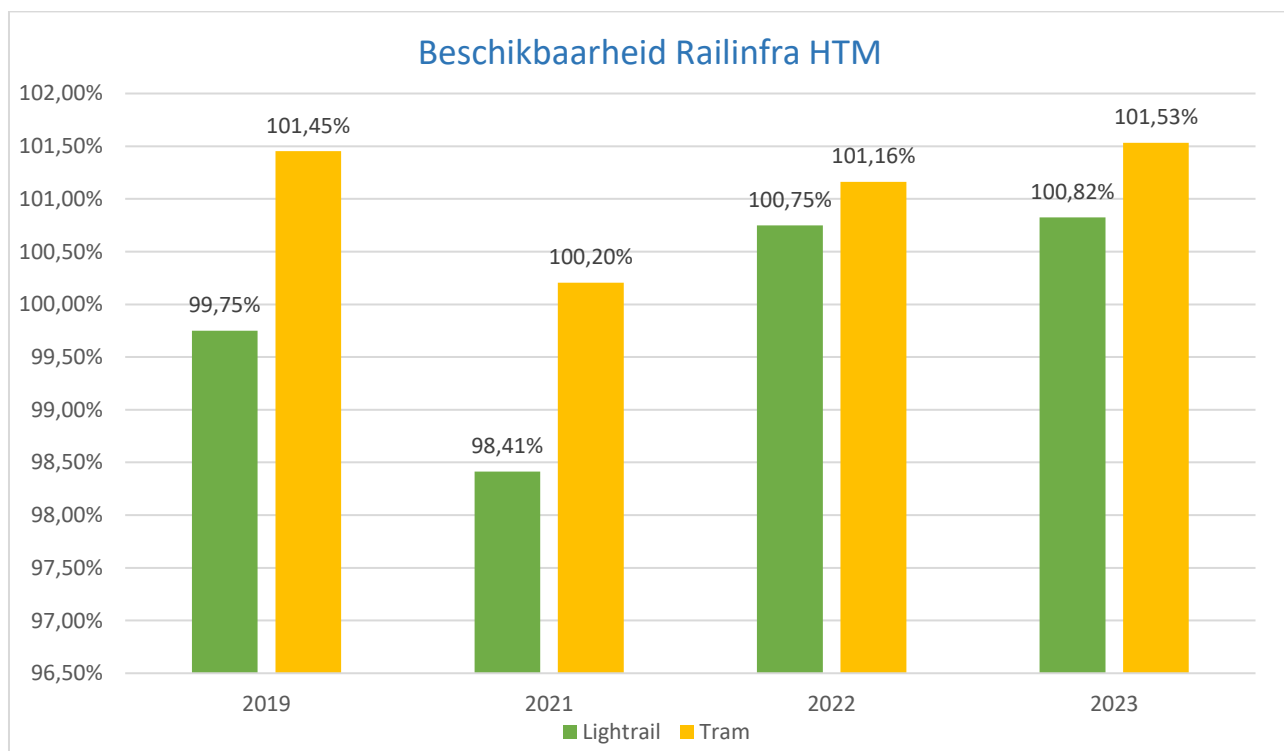
## Railvoertuigen en Railinfrastructuur

### 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. 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



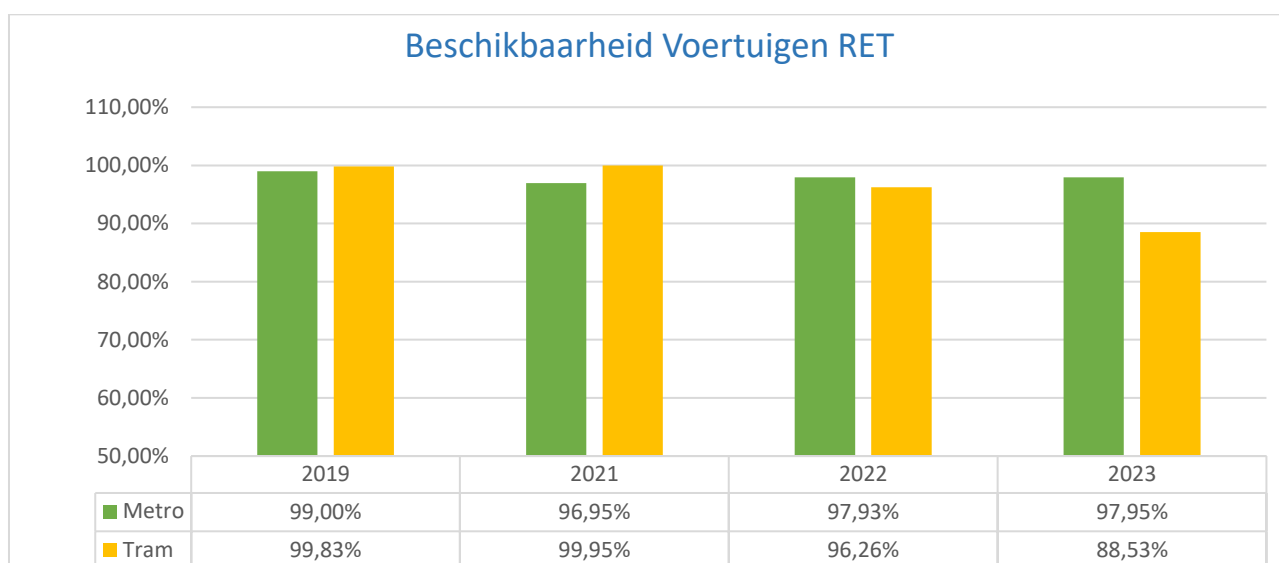
Bron: HTM rapportages

## Beschikbaarheid railvoertuigen

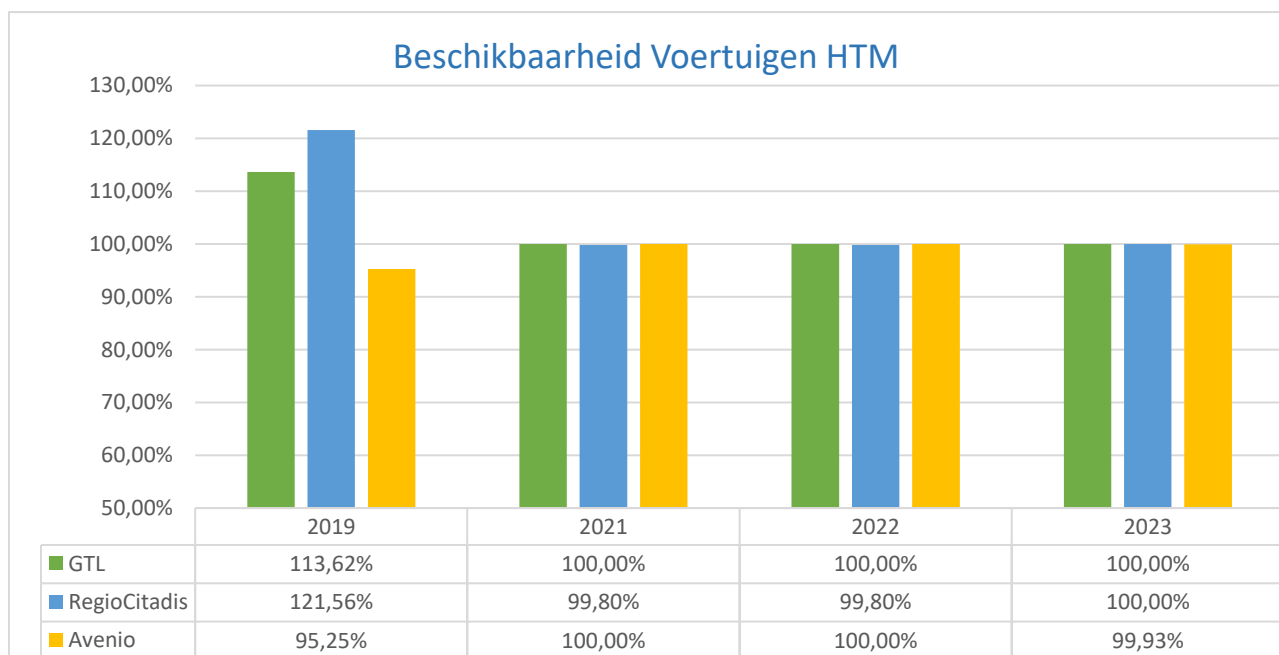
De beschikbaarheid van railvoertuigen wordt gemeten in een percentage van de bedrijfstijd waarbij er voldoende voertuigen beschikbaar zijn waarmee kan worden voldaan aan de exploitatiebehoefte en er conform de in de dienstregeling geplande voertuiglengtes gereden kan worden. Voor de berekening wordt 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. Een percentage boven de 100% betekent dus dat er voldoende reservecapaciteit beschikbaar is).



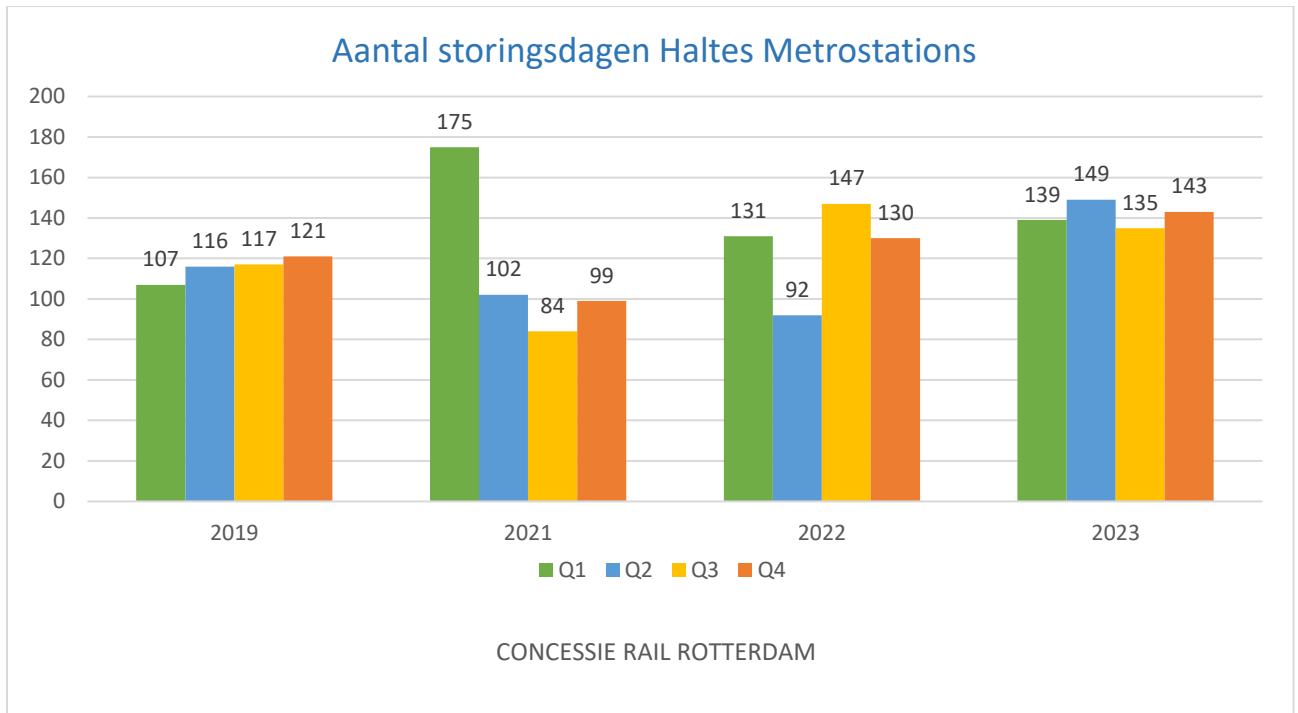
Bron: RET rapportages



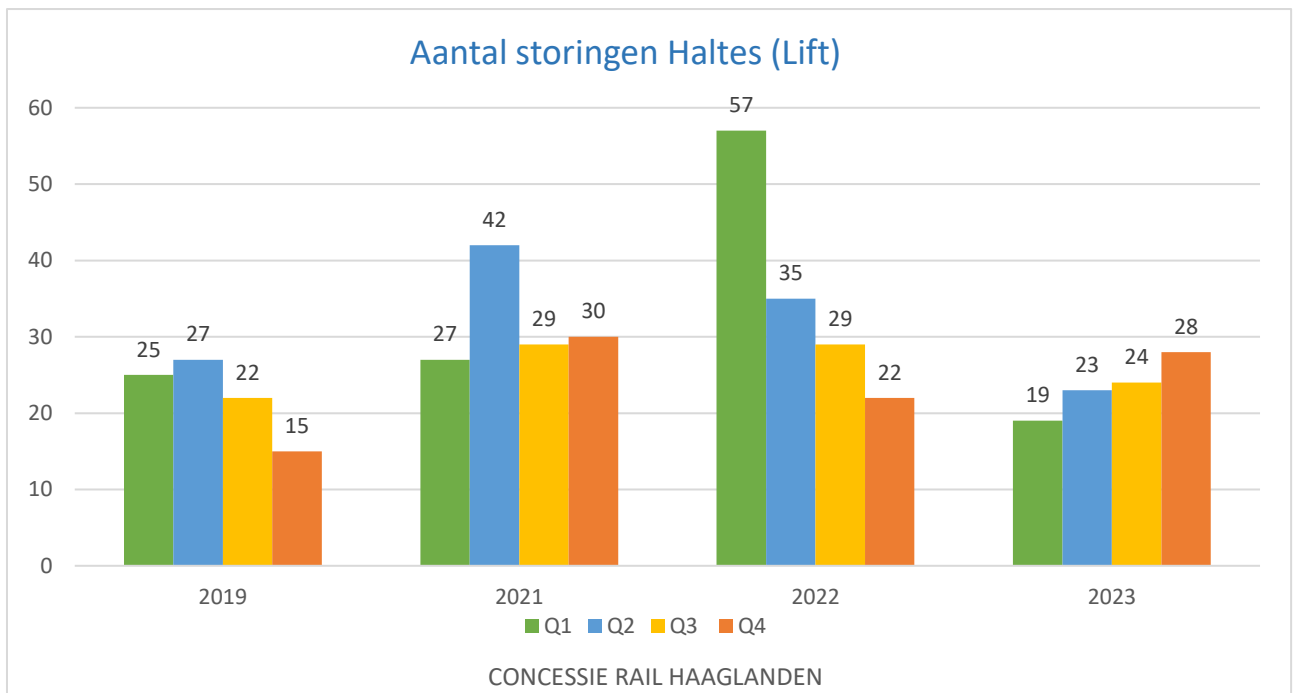
Bron: HTM rapportages

### 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.



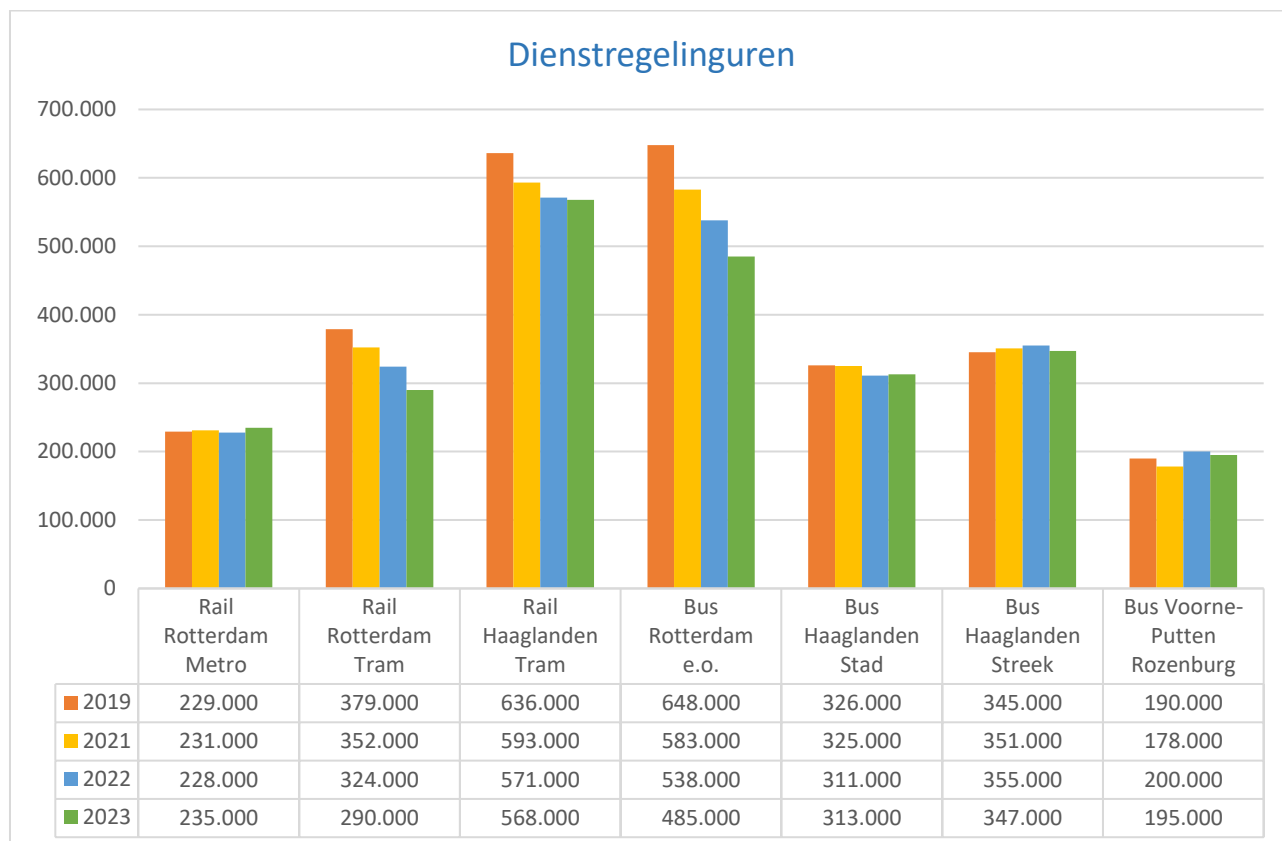
Bron: RET rapportages



Bron: HTM rapportages

## Vervoersaanbod

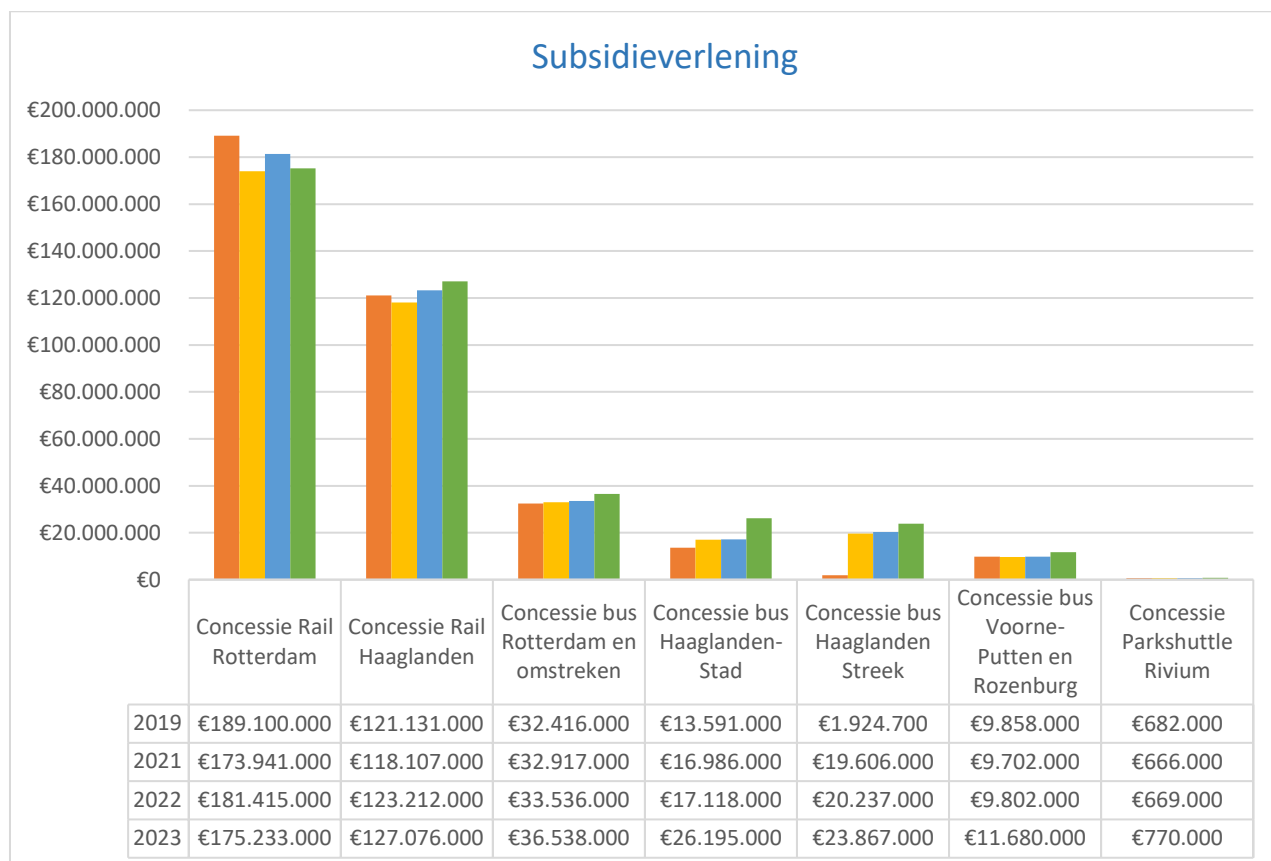
Het vervoersaanbod is weergegeven in het aantal (op 1.000 afgeronde) dienstregelingen per (dienstregeling)jaar. Het aanbod is bij de meeste concessies lager dan in 2019. Dit is een direct gevolg van afgeschaalde dienstregelingen. Door corona en personeelstekorten is er structureel minder gereden.



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. De subsidies voor de busconcessies zijn voor exploitatie en 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.