

Ontwikkelingen in het  
Friese openbaar vervoer

# Fryske Iepenbier Ferfier Monitor 2023

2019 - 2023







# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Ontwikkelingen vanaf 2023</b>	<b>5</b>
<b>Beleidsdoelen en ambities</b>	<b>7</b>
<b>Beleidsdoelstellingen en realisatie</b>	<b>9</b>
Duurzaamheid	9
Ontwikkeling instappers en ketenmobiliteit	11
Toegankelijkheid	14
Kostendekkingsgraad en aandeel overheidsbijdrage (AOB)	16
Reizigerstevredenheid/ klantwaardering	17
<b>Beheerdoelstellingen en realisatie</b>	<b>18</b>
Aanbod dienstregelingen	18
Klantreacties en klachten	20
Punctualiteit	21
Rituitval	23
Incidenten sociale veiligheid	24
Bezetting / capaciteit	25
<b>Omschrijving grafieken en diagrammen</b>	<b>27</b>



# Voorwoord

Het jaarverslag dat u nu voor u heeft, verschijnt opnieuw in een tijd waarin het openbaar vervoer in Fryslân volop in ontwikkeling is. De afgelopen periode hebben we, ondanks uitdagingen, ook mooie stappen vooruit gezet. We blijven ons inzetten voor een goed functionerend regionaal openbaar vervoer, met name op het platteland. De overbruggingsconcessie heeft daar een belangrijke bijdrage aan geleverd, met pilots zoals de wijkauto in Leeuwarden en de deelauto in het landelijk gebied. Deze initiatieven zorgen ervoor dat steeds meer reizigers hun weg weten te vinden naar het openbaar vervoer.

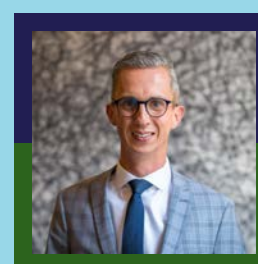
Het aantal instappers is in 2023 weer toegenomen, wat een hoopvolle ontwikkeling is. Hoewel we nog niet volledig terug zijn op het niveau van voor corona, hebben we een duidelijke stijging gezien in het aantal reizigers. Ook de introductie van OVpay heeft bijgedragen aan het toegankelijker maken van het openbaar vervoer voor incidentele reizigers, en dat zien we terug in de cijfers.

Duurzaamheid blijft een speerpunt binnen ons beleid. Arriva heeft in 2023 verdere stappen gezet in de verduurzaming van zowel bussen als treinen door over te schakelen op duurzame brandstof (HVO). Dit draagt direct bij aan de vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot, iets waar we als provincie Fryslân trots op mogen zijn.

Wat betreft de punctualiteit en het terugdringen van rituitval hebben we nog werk te doen. Maar de vooruitgang is duidelijk zichtbaar, vooral dankzij de inspanningen van Arriva om nieuw personeel te werven en de

dienstregeling weer op volle kracht te kunnen uitvoeren. De reizigerswaardering blijft stabiel, met een mooie 7,8 in 2023.

In het komende jaar blijven we ons inzetten voor het verbeteren van het openbaar vervoer, zodat het nog beter aansluit op de wensen en behoeften van onze mienskip. We blijven nauw samenwerken met vervoerders en reizigers om de bereikbaarheid van heel Fryslân verder te versterken. Samen werken we aan een toekomstbestendig en toegankelijk openbaar vervoersysteem in Fryslân.



*Matthijs de Vries*  
*Gedeputeerde Openbaar vervoer*





# Inleiding

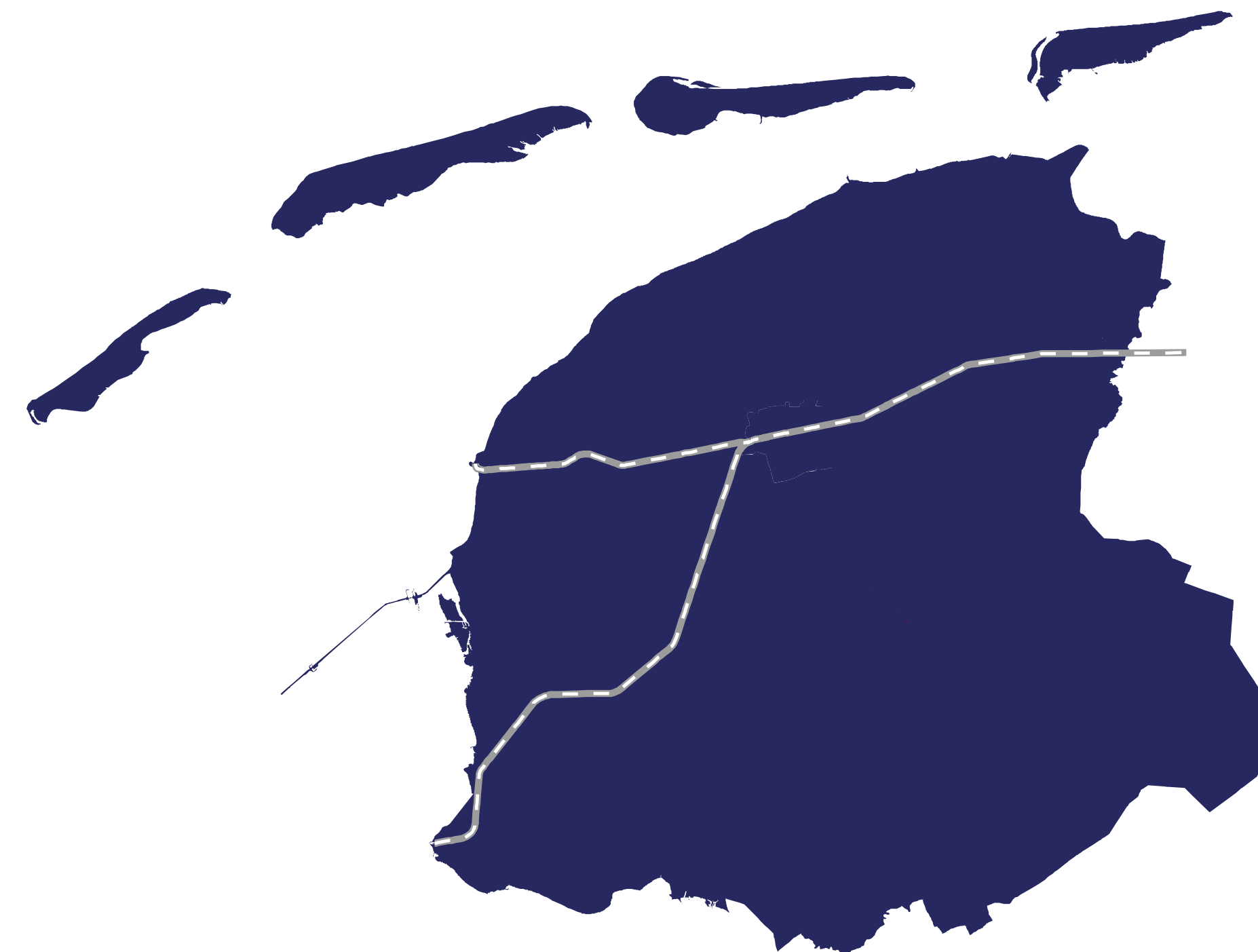
De provincie Fryslân is opdrachtgever van het openbaar busvervoer in Fryslân en het spoorvervoer op de Friese regionale trajecten. Op 13 december 2020 zijn de concessies voor het regionaal spoorvervoer in de provincies Fryslân, Groningen en de Duitse deelstaat Niedersachsen van start gegaan. Arriva verzorgt op grond hiervan het treinvervoer op de regionale trajecten in Fryslân en Groningen en het traject naar Leer tot eind 2035.

Op 11 december 2022 zijn de twee busconcessies - Noord- en Zuidwest-Fryslân inclusief Schiermonnikoog (NZWF) én Zuidoost-Fryslân, inclusief Ameland, Terschelling en Vlieland (ZOWAD) - samengevoegd tot één busconcessie voor de hele provincie. Het is een overbruggingsconcessie voor een periode van twee jaar en wordt uitgevoerd door Arriva. Medio december 2024 start een nieuwe busconcessie voor een periode van tien jaar, de Concessie openbaar vervoer Fryslân 2024 – 2034. Deze concessie is gegund aan Qbuzz.

In deze Friese OV-monitor 2023 worden de ontwikkelingen van het bus- en treinvervoer in de afgelopen vijf jaar geschetst (2019-2023). De OV-monitor wordt jaarlijks uitgebracht en geeft inzicht in de mate waarin de doelstellingen ten aanzien van het openbaar vervoer worden gehaald en of meer inspanning dan wel bijsturing nodig is om de doelen te bereiken.

De gepresenteerde informatie komt uit verschillende bronnen:

- Managementinformatie en halfjaarrapportages Arriva
- OV-Klantenbarometer CROW-KpVV
- Knooppunt- en mystery guest onderzoeken (Moventem)
- Centraal Haltebestand (CHB en Vitence Mobiliteit)
- Staat van het openbaar vervoer 2023 CROW-KpVV



- Concessie regionaal spoorvervoer 2020-2035 in de provincie Fryslân
- Concessie openbaar busvervoer Fryslân 2022-2024



# Ontwikkelingen vanaf 2023

## Aanpassingen in de dienstregeling bus

Bij de start van de overbruggingsconcessie medio december 2022 is bij het busvervoer in eerste instantie begonnen met 7,5 procent minder aanbod dan in 2022, vanwege een verlaging van de provinciale bijdrage, lagere reizigersopbrengsten als gevolg van corona en stijgende kosten. In de weekenden, avonduren of in vakanties werden op sommige lijnen met een lage bezetting minder ritten gereden en zijn vaker kleinere bussen ingezet. De start van 2023 kenmerkte zich door een flink aantal stakingsdagen in het openbaar vervoer. Desondanks kon de dienstregeling van een aantal buslijnen per zondag 7 mei 2023 in positieve zin worden gewijzigd. Arriva is vanaf deze datum op deze lijnen meer ritten gaan rijden. Een stijgend aantal reizigers maakte dat per december 2023 de dienstregeling van het busvervoer verder kon worden uitgebreid.

Mede dankzij de inzet van alle provincies zijn in 2023 twee moties door de Tweede Kamer aangenomen om het OV te ondersteunen. Het vorige kabinet heeft hierop structureel € 300 miljoen beschikbaar gesteld voor het regionaal openbaar vervoer. De stijging van de tarieven in het OV in 2024 met ongeveer 12% kon daarmee worden voorkomen. Daarnaast is het extra geld beschikbaar voor het versterken van het openbaar vervoer. De provincie Fryslân ontvangt hiervoor jaarlijks circa € 10 miljoen. Ook heeft het kabinet de bezuiniging op de vergoeding die OV vervoerders ontvangen van het ministerie van Onderwijs gecompenseerd. Deze compensatie is alleen voor 2024.

In 2024 heeft de provincie met Arriva de opgaande lijn in het aantal busreizigers weten door te zetten en zijn vanaf april ruim 27.000 extra dienstregelingen toegevoegd aan de dienstregeling. Dit was mogelijk dankzij het hierboven genoemde extra geld van het Rijk. Dit komt neer op bijna 3% meer dienstregelingen. Zo is de beperktere zomerdienstregeling teruggebracht naar zes weken in plaats van zeven weken. Verder blijft onder andere de Vlinder naar de binnenstad van Leeuwarden rijden gedurende de avonduren en weekenden en rijdt de extra Vlinder op vrijdag overdag tot zeven uur 's avonds. Lijntaxi 544 rijdt ook in 2024 in de avonden en in de weekenden 's ochtends vroeg en er is een extra rit op lijn 44 vanaf Bolsward.

## Volledige dienstregeling regionale treinen

Aan het begin van 2023 werden door ziekteverzuim en personeelskrapte bij het regionale treinvervoer minder ritten gereden. Ten opzichte van 2022 was de dienstregeling wel opgeschaald, maar op een aantal trajecten konden nog niet alle ritten worden uitgevoerd. Arriva is medio december 2022 een dienstregeling begonnen waarbij op alle treinlijnen twee keer per uur werd gereden, zodat de dienstregeling voorspelbaar was voor de reiziger. Wel werd rekening gehouden met het toen nog hoge ziekteverzuim na corona. Arriva heeft de afgelopen jaren ingezet op werving en opleiding van nieuwe machinisten, zodat vanaf 30 oktober 2023 weer de volledig dienstregeling kon worden gereden.





## Overgang naar OVpay vanaf 2023

Eind 2022 is binnen het openbaar vervoer in Nederland OVpay geïntroduceerd. Dit is een nieuwe betaaltechniek, gebaseerd op EMV-technologie (Europay, MasterCard en Visa), die de huidige OV-chipkaarttechniek (Mifare) gaat vervangen. Sinds 2023 kan in heel Nederland - naast de OV-chipkaart - ook met een betaalpas, creditcard of smartphone worden in- en uitgecheckt. Tot voor kort kon dit alleen bij reizen op saldo tegen vol tarief, maar sinds medio 2024 ook met toepassing van de landelijke BTM (bus, tram, metro) leeftijdskortingen (kinderen en 65+) en andere kortingsproducten. Voor onder andere het afgekocht reisrecht, reizen op rekening en het studenten reisproduct blijft de OV-chipkaart voorlopig nog nodig. In 2025 zal deze worden vervangen door de OV-pas. Streefdatum is om 1 januari 2026 de huidige Mifare techniek stop te zetten. Met OVpay wordt het gebruiksgemak voor de reizigers vergroot.

## Maatwerkplan overbruggingsconcessie 2023-2024

Als onderdeel van het maatwerkplan voor de overbruggingsconcessie heeft Arriva maatwerkpilots uitgewerkt. Begin 2022 is Arriva als alternatief voor het vervallen van de buslijn naar de wijk Westeinde gestart met de Wijkauto Westeinde. In de ruim twee jaar dat de wijkauto rijdt zijn ruim 3.200 reizigers vervoerd. Bewoners van Westeinde kunnen door één van de vrijwillige chauffeurs naar diverse bestemmingen in de wijk worden gebracht, maar ook buiten de wijk (zoals het ziekenhuis of een bushalte). Medio 2022 is gestart met de eerste Vlinderlijn, om te beginnen in de wijken Aldlân en Nijlân gedurende de avonduren en op zondag. Deze lijn is eind 2022 weer vervangen door een reguliere buslijn 24. Medio 2023 is

de Vlinder gestart met rijden in de zuidelijke wijken van Leeuwarden tijdens de avonduren en in de weekenden en is deze dienst uitgebreid naar de Leeuwarder binnenstad. Per 31 maart 2024 rijdt de Vlinder ook in de dorpen Warten en Wergea en Swichum als alternatief voor de Opstapper.

Naast de wijkauto in Westeinde en Vlinder in Leeuwarden is onderzocht of de wijkauto als concept een goede oplossing kan zijn voor mobiliteit in het landelijk gebied. Als pilotgebied is in eerste instantie gekozen voor Súdwest Fryslân, omdat daar een buslijn was komen te vervallen in de avonduren en het weekend. Er zijn verschillende gesprekken gevoerd met de mienskip in dit gebied, maar aangezien er onder andere besloten is om de eerder vervallen buslijn weer in te voeren in de vorm van een lijntaxi, was hier vanuit de regio minder noodzaak om naar een alternatieve oplossing te kijken. Daarom heeft de pilot hier geen vervolg gekregen. In mei 2024 is Arriva samen met de Freonen fan Fossylfrij Fryslân een pilot gestart met een deelauto in Hurdegaryp. Er wordt onderzocht op welke manier de deelauto en het OV samen kunnen gaan of elkaar kunnen versterken. Hier krijgen de gebruikers een half jaar lang naast een deelauto ook de beschikking over een OV-tegoed (via de glimble applicatie).

## Gunning busconcessie en ontwikkeling busremises

Op 17 oktober 2023 is door het college van Gedeputeerde Staten van Fryslân het besluit genomen om de nieuwe busconcessie 2024-2034 te gunnen aan Qbuzz. Tegen dit besluit is zowel door Arriva als Qbuzz bezwaar gemaakt. Beide bezwaren zijn op 26 maart 2024 behandeld tijdens een hoorzitting. Uit het advies van de onafhankelijke commissie blijkt dat de bezwaren van Arriva en Qbuzz

ongegrond zijn waarop GS op 21 mei 2024 heeft besloten om het besluit van 17 oktober 2023 om de concessie aan Qbuzz te verlenen in stand te laten.

Vanaf de start van de nieuwe busconcessie medio december 2024 stelt de provincie op een drietal locaties een remise ter beschikking aan de nieuwe concessiehouder. Op Schiermonnikoog is als eerste gestart met de bouw van een remise waar elektrische bussen kunnen laden en een gebouw waar chauffeurs kunnen pauzeren. Het is de bedoeling om vanaf het begin van de looptijd van de concessie deze remise in gebruik te nemen. Ook is een remise op Ameland aangekocht en wordt een tijdelijke remise in Leeuwarden ontwikkeld.

Provincie Fryslân heeft eerder besloten om alle benodigde remises op termijn (vanaf 2028) in eigendom en beheer te nemen en de concessiehouder te verplichten deze te gebruiken om zo volledig emissievrij busvervoer in 2030 te kunnen realiseren. De nieuwe locaties zullen zo dicht als mogelijk bij belangrijke busstations in een betreffende kern worden gerealiseerd om de aan- en afrijtiden zo kort mogelijk te houden.

## Europarlement stemt in met aanleg Lelylijn

In juni 2024 heeft het Europees Parlement ingestemd met de integratie van de Lelylijn in het Europese spoornetwerk TEN-T. Ook wordt voorgesorteerd op de mogelijkheid om de Lelylijn binnen enkele jaren te upgraden tot onderdeel van het Europese HSL-netwerk. Deze hoogwaardige internationale spoorlijn, die geldt als belangrijke verbinding tussen westelijk en noordelijk Nederland en het Duitse achterland, moet uiterlijk in 2050 operationeel zijn. De lijn zou ook een milieuvriendelijk alternatief

voor het vliegverkeer naar Duitsland en Scandinavië kunnen zijn. De goedkeuring van Europa betekent dat Nederland financiële middelen moet vrijmaken om de aanleg van deze spoorverbinding te realiseren. In het Hoofdlijnenakkoord 2024 - 2028 van het kabinet wordt de aanleg van de Lelylijn toegelicht, waarbij is aangegeven dat met de aanleg zal worden gestart in Groningen.

Eén van de vier opgaves uit de Omgevingsvisie Fryslân 2020 'De romte diele' gaat in op Fryslân vitaal, leefbaar en bereikbaar houden. In het Regionaal Mobiliteitsprogramma (RMP) wordt de Lelylijn benoemd. Ingezet wordt op deze nieuwe snelle treinverbinding tussen de Randstad en Noord-Nederland via de Noordoostpolder om het vestigingsklimaat en de leefbaarheid te versterken voor zowel het Noorden als de rest van Nederland. Voor Fryslân betekent dit dat naast Leeuwarden, Heerenveen en Drachten ook de omliggende regio's beter en sneller met de rest van Nederland verbonden worden.

Naast de bereikbaarheid heeft Fryslân oog voor het onderhoud van de bestaande infrastructuur, zoals vervanging van de HRMK-spoorbrug in Leeuwarden. De vier beweegbare spoorbruggen op de spoorlijn Leeuwarden-Heerenveen zorgen met de groei van het trein- en scheepvaartverkeer voor vertragingen. De aanpak van de HRMK-brug bij Leeuwarden heeft voor de provincie de grootste prioriteit. Uit onderzoek is gebleken dat een spooraquaduct als vervanging voor deze spoorbrug de meest robuuste en duurzame oplossing is. Ook wordt ingezet op de aanpak van het spoorknelpunt bij Meppel. Alle NS-treinen vanuit Noord-Nederland naar de Randstad komen langs de 'flessenhals' Meppel - Zwolle, wat leidt tot storingen en vertragingen.





# Beleidsdoelen en ambities

In de verschillende beleidsdocumenten zijn de doelen en ambities voor het openbaar vervoer en mobiliteit beschreven, waaronder het Friese Bestuursakkoord 2023-2027, de Friese Omgevingsvisie 'De romte diele', het landelijke Klimaatakkoord, Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer, Bestuursakkoord Toegankelijkheid en het Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân 1.0 (RMP) 'Op paad nei moarn'. In het RMP wordt de visie op mobiliteit en infrastructuur tot en met 2040 toegelicht. Jaarlijks wordt een Uitvoeringsprogramma RMP (UP) opgesteld waarin de programmalijnen en maatregelen worden uitgewerkt.

## Bestuursakkoord Oparbeidzje foar Fryslân 2023-2027

In het nieuwe coalitieakkoord 'Oparbeidzje foar Fryslân' dat vanaf medio 2023 geldt, wordt gesproken over het verbeteren van de bereikbaarheid binnen en naar Fryslân. Op de korte termijn gaat het hierbij om versterking van het regionale openbaar vervoer, vooral op het platteland. Nieuwe, kleinschalige alternatieven voor openbaar vervoer in het landelijk gebied zullen worden gestimuleerd. Betaalbaarheid en toegankelijkheid van het openbaar vervoer zijn van belang, zodat meer mensen gebruik gaan maken van het openbaar vervoer. Ook wordt ingegaan op de versterking van de huidige treinverbinding van Leeuwarden naar Zwolle.

## Friese Omgevingsvisie

De Friese Omgevingsvisie 'De romte diele' (POVI) is één van de instrumenten van de nieuwe Omgevingswet. Deze wet vervangt de verschillende wet- en regelgevingen omtrent de leefomgeving in Fryslân. Dit om ruimte te geven aan nieuwe ontwikkelingen, maar ook behoud van het Friese landschap zodat burgers en bezoekers kunnen wonen, werken, ondernemen en verblijven in een aantrekkelijke leefomgeving. De visie geeft de komende jaren richting aan de activiteiten van de provincie. De kaders voor inrichting, gebruik en beheer van de fysieke leefomgeving in Fryslân voor de lange termijn (2030-2050) worden beschreven.

## Klimaatakkoord en Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer

In oktober 2019 hebben Provinciale Staten ingestemd met een integrale set van afspraken uit het Klimaatakkoord die de bevoegdheden van Fryslân raken. Onderdeel van dit Klimaatakkoord is de afspraak om per regio een programma voor verduurzaming van het mobiliteitssysteem op te stellen. Mobiliteit zorgt in Fryslân voor ongeveer een derde van de totale CO<sub>2</sub>-uitstoot. Voor mobiliteit is als doelstelling gesteld: in 2050 is mobiliteit emissieloos en van hoge kwaliteit. Daarbij hebben de gezamenlijke Nederlandse ov-concessieverleners afspraken gemaakt om te komen tot meer duurzame verplaatsingen bij het busvervoer, die zijn vastgelegd in het nationale Bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer per Bus (BAZEB). Ambitie is volledig emissievrij busvervoer in 2030.



## Bestuursakkoord Toegankelijkheid

Eind 2022 hebben de gezamenlijke opdrachtgevers van het openbaar vervoer, vervoerbedrijven en belangenorganisaties het landelijke Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 ondertekend. In dit Bestuursakkoord is afgesproken dat in de komende jaren forse stappen zullen worden gezet om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer verder te verbeteren. Als uitvloeisel van dit akkoord is een provinciaal Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid Openbaar Vervoer Fryslân 2024-2028 opgesteld, dat op 18 juni 2024 door Gedeputeerde Staten is vastgesteld.

## Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân 1.0

Het Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân 1.0 (RMP) is een uitwerking van het Klimaatakkoord en de Friese Omgevingsvisie en licht de visie op mobiliteit tot 2040 toe. Deze visie richt zich op het veilig kunnen verplaatsen van eenieder in, van en naar Fryslân. Belangrijke bestemmingen beschikken over een betrouwbare en toekomstbestendige bereikbaarheid over land, water en/of door de lucht. Dit op een duurzame, schone en betaalbare wijze, rekening houdend met de leefbaarheid en de omgeving van onze provincie. De maatregelen die we als provincie in samenwerking met andere (overheids)partijen gaan uitvoeren komen voort uit de vijf programmalijnen van het RMP. Deze programmalijnen zijn:

**1**

### We zijn goed bereikbaar (betrouwbare, efficiënte en toekomstbestendige netwerken)

Inwoners en bezoekers van Fryslân moeten gebruik kunnen maken van een adequaat en betrouwbaar openbaar vervoersysteem. Dit door het aanbieden van een aantrekkelijke regionale hoofdstructuur met snelle en comfortabele bus- en treinverbindingen met voldoende capaciteit en het hierop aansluiten van het aanvullend (openbaar) vervoer.

Als het gaat om de bereikbaarheid, wordt ingezet op een aantrekkelijke regionale OV-structuur met maatwerk in het landelijk gebied.

**2**

### We verplaatsen ons duurzaam

Het verminderen van CO<sub>2</sub>-uitstoot en het bevorderen van duurzame mobiliteit zijn speerpunten van het provinciale beleid. Het RMP zet in op het voorkomen van verplaatsingen en het veranderen van verplaatsingen naar schone(re) en actieve(re) vervoerswijzen.

Waar het gaat om duurzaamheid, wordt ingezet op het stimuleren van deelmobiliteit, gebruik van het OV en de fiets.

**3**

### We zetten in op mobiliteit voor iedereen

We willen ervoor zorgen dat alle inwoners van Fryslân gelijke kansen hebben om zich te verplaatsen, ongeacht hun achtergrond of beperkingen. De afstand tussen het landelijk gebied en de

stedelijke centra moet verkleind worden, zowel fysiek, digitaal als financieel. Mensen met een beperking zouden geen of zo weinig mogelijk hindernissen mogen ervaren bij het reizen.

Als het gaat om toegankelijkheid wordt ingezet op het stimuleren van gebruik van het OV in plaats van de auto en het verminderen van infrastructurele barrières.

**4**

### We verplaatsen ons veilig

Iedereen in Fryslân moet veilig kunnen reizen. Het mobiliteitssysteem zou zo ingericht moeten zijn dat er zo weinig mogelijk verkeersdoden en -slachtoffers vallen. Het gaat om verminderen van het aantal ongevallen op de weg, maar ook om het beperken van het aantal incidenten in het openbaar vervoer. Waar het gaat om veiligheid, wordt ingezet op het bevorderen van de sociale veiligheid en een sterke afname van het aantal geweldsincidenten in het OV.

**5**

### We zetten in op slimme technieken

Het inzetten van slimme technieken speelt een belangrijke rol in het optimaliseren van onze mobiliteit. Slimme mobiliteit zou moeten bijdragen aan een milieuvriendelijker en efficiënter verkeerssysteem. Door betere informatievoorziening zorgt dit ook voor het maken van betere mobiliteitskeuzes en een verhoogde toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Voor de inzet op slimme technieken zijn maatregelen onder andere het investeren in de doorontwikkeling van hubs en het stimuleren van deelmobiliteit.







# Beleidsdoelstellingen en realisatie

Op basis van de hiervoor beschreven beleidsdoelen en ambities zijn voor het openbaar vervoer belangrijke thema's benoemd en doelstellingen uitgewerkt, die te koppelen zijn aan meetbare indicatoren. Deze thema's zijn:

- Duurzaamheid
- Ontwikkeling instappers en ketenmobiliteit
- Toegankelijkheid
- Kostendekkingsgraad en aandeel overheidsbijdrage
- Reizigerstevredenheid/ klantwaardering

## Duurzaamheid

In het Klimaatakkoord is als ambitie geformuleerd om de totale CO<sub>2</sub>-uitstoot van het verkeer terug te brengen naar nul in 2050. Provinciale Staten hebben ingestemd met de integrale set van afspraken voor Fryslân. Om dit doel te halen wordt ingezet op het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en andere emissies, onder andere door verduurzaming van het mobiliteitssysteem. Bij deze afspraken is het opstellen van een Regionaal Mobiliteitsprogramma (RMP) inbegrepen.

Waar het gaat om duurzaamheid wordt in het RMP ingezet op het stimuleren van deelmobiliteit, gebruik van het OV en de fiets. Insteek van de programmalijn is het voorkomen van verplaatsingen en het veranderen van verplaatsingen naar schone(re) en actieve(re) vervoerswijzen, alsmede het verschonen van het gemotoriseerde verkeer. Naast de uitstoot van gassen (CO<sub>2</sub>-verbruik) is ook het energieverbruik een indicator voor de mate van duurzaamheid. Doelstellingen zijn het vergroten van het aandeel zero emissie bussen en de afname van de CO<sub>2</sub>-uitstoot bij het bus- en regionale treinvervoer.



Bussen 2023

**12,7%** Aandeel Zero Emissie

Treinen 2023

**26,3%** CO<sub>2</sub> reductie  
noordelijke regionale treinen



## Busvervoer

De ambitie van het BAZEB is volledig emissievrij busvervoer in 2030. Vanaf 2025 zouden alle nieuw instromende openbaar vervoer bussen zero emissie moeten zijn en vanaf 2030 alle bussen. In de overbruggingsconcessie tot half december 2024 is opgenomen dat verduurzaming niet ten koste mag gaan van de omvang, de betrouwbaarheid en de betaalbaarheid van het voorzieningenniveau. Investeren in (meer) zero emissie bussen is niet haalbaar voor deze korte periode. Wel zal het aantal zero-emissie dienstregelingen in deze tweejarige concessie toenemen door een grotere inzet van het elektrisch materieel waaronder in Leeuwarden en houden de Friese Waddeneilanden zero emissie busvervoer.

In 2023 heeft 12,7% van het busmaterieel elektrisch gereden. In totaal ging het om 30 bussen. De elektrische bussen zijn in dit jaar vaker ingezet en hebben meer kilometers gemaakt, vooral de stadsbussen in Leeuwarden. Er zijn minder groen-gasbussen ingezet; het aandeel hiervan bedroeg 5,9%. De overige (diesel)bussen hebben emissienormen EEV (30,1%; Enhanced Environmentally friendly Vehicle) bussen of Euro 6 (51,3%).

### Aantal bussen naar emissietype

Type	2019	2020	2021	2022	2023
Elektrisch	27	28	28	31	30
EEV CNG (groen gas)	20	20	20	12	14
EEV	131	132	130	122	121
Euro 6 (3/5)	66	71	71	71	71
<b>Totaal bussen</b>	<b>244</b>	<b>251</b>	<b>249</b>	<b>236</b>	<b>236</b>

Bron: Arriva

Daarnaast heeft een deel van de bussen op Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) gereden. Voertuigen die op HVO rijden stoten maar liefst 90% minder CO2 uit, waardoor dit een goede oplossing biedt voor de transitie naar zero emissie. Medio 2023 is een HVO tank in Leeuwarden geplaatst en wordt niet meer vanuit Oosterwolde, maar vanuit Leeuwarden op HVO gereden. In 2023 is 1.568 kilogram CO2-uitstoot bespaard (538 liter), minder dan in de jaren ervoor. In de periode van juli 2019 tot en met december 2022 is 4,17 ton kilogram CO2-uitstoot bespaard (circa 400.000 liter per jaar). Vanaf juni 2024 rijden alle dieselstreekbussen op HVO, een blend van 35% HVO en 65% diesel. Op de Waddeneilanden worden alle ritten elektrisch uitgevoerd. De stadslijnen in Leeuwarden rijden deels elektrisch en alle overige bussen op 100% HVO, niet meer op gas. Naar verwachting zal hiermee ruim 3 miljoen kilogram CO2-uitstoot bespaard worden in heel 2024.

In Nederland reden er in 2023 1.566 zero emissiebussen (30%) op een totaal van 5.215 ov-bussen.

## Regionaal treinvervoer

Bij het regionale treinvervoer wordt ingezet op vermindering van de CO2-uitstoot. In het bestek van de concessie(s) voor het regionaal spoorvervoer in de periode 2020 – 2035 is opgenomen dat de concessiehouder wordt uitgedaagd om met zijn materieel de emissies van CO2 en schadelijke stoffen verder te verlagen. Dit om het doel van een volledige energietransitie naar zero emissie in de opvolgende concessie (na 2035) te kunnen realiseren. Arriva heeft in haar aanbod de transitie naar zero emissie toegelicht. Doelstelling is het verminderen van de CO2-uitstoot met 31% ten opzichte van 2016, wat neerkomt op circa 2% CO2-reductie per jaar per gereden kilometer.

In 2023 bedroeg de totale CO2-uitstoot op alle noordelijke regionale trajecten 12,8 miljoen kilogram, een reductie van 26,3% in vergelijking met 2022 (17,3 mln.) en circa 55% besparing ten opzichte van 2019 (28,6 mln.). In 2023 hebben de WINK-treinen naar Stavoren en Harlingen Haven en een deel van de vernieuwde GTW treinen naar Groningen op HVO gereden. Vanaf februari 2023 is Arriva overgegaan op HVO in alle treinstellen. Vanwege de sterk gestegen kosten voor HVO is Arriva vanaf mei 2023 tijdelijk teruggegaan naar reguliere diesel in een deel van de (GTW)-treinen. Een derde van de ritten reed toen nog op HVO. Vanaf medio 2024 rijden alle regionale treinen in het Noorden weer op HVO.

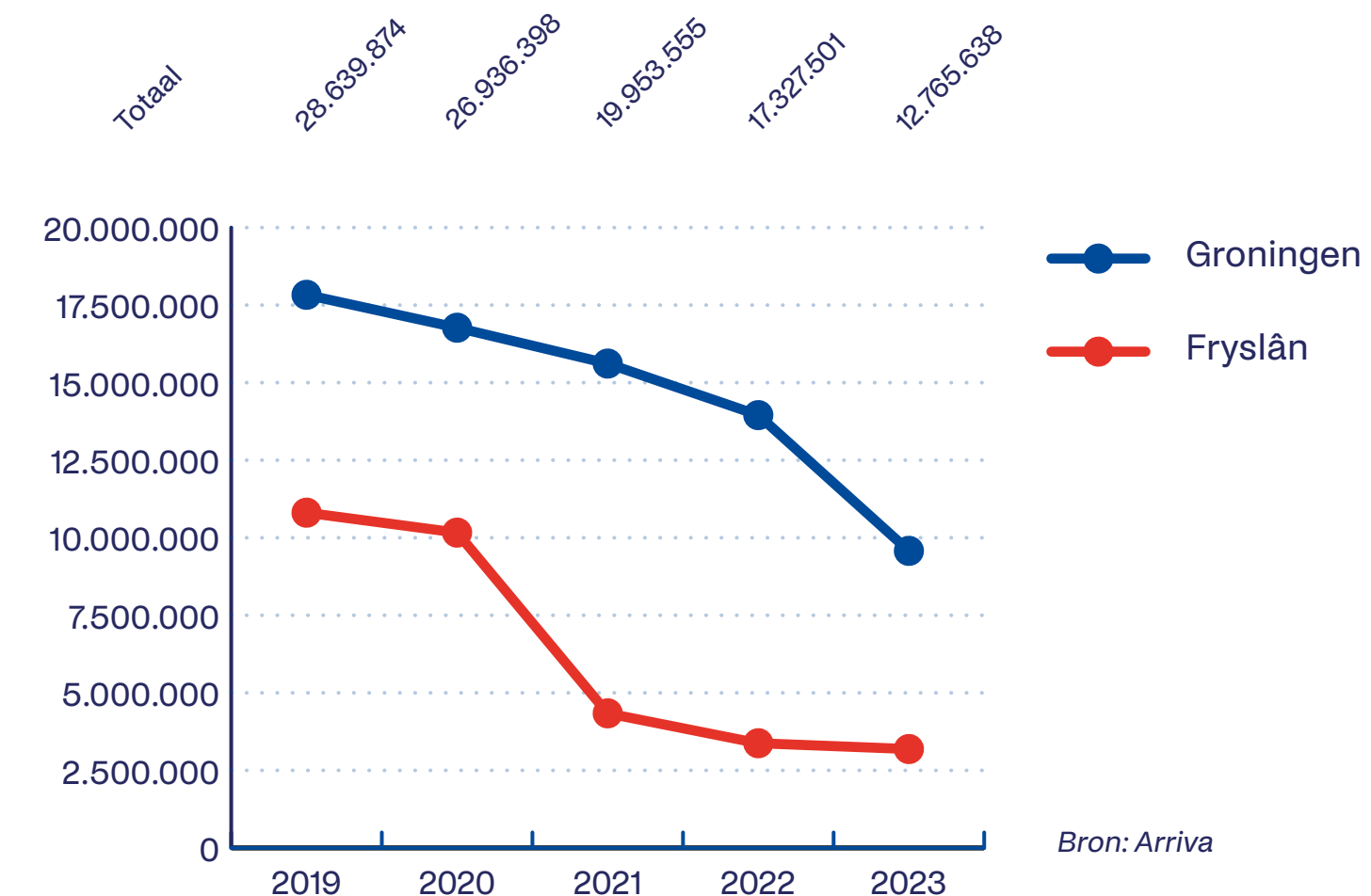
Verder hebben de WINK-treinen een pantograaf en batterij aan boord voor energieopslag. Ook de GTW-treinen

hebben batterijen die remenergie opslaan. Een eerste stap in de transitie naar zero emissie is de recentelijke verlenging van de bovenleiding in Leeuwarden, waardoor alle WINK-treinen naar Stavoren en Harlingen Haven elektrisch kunnen optrekken. De haalbaarheidsstudie naar batterijtreinen op de trajecten Leeuwarden-Harlingen Haven en Leeuwarden-Stavoren wordt door middel van een netanalyse door ProRail uitgevoerd. Deze is in september 2024 gereed. Daarna zal ProRail een verkenningsstudie uitvoeren. De voorbereidingen voor die studie zijn gaande.

In Nederland zijn op het regionale spoor 216 treinen in gebruik genomen eind 2023, 86 daarvan zijn elektrische treinen (40%) en 130 zijn dieseltreinen, waarvan een aantal treinen op HVO rijden. Alle elektrische treinen rijden sinds 2017 op groene stroom afkomstig van windparken (Staat van het openbaar vervoer 2023, CROW-KpVV).

## CO2-uitstoot Fryslân en Groningen

De CO2-uitstoot regionale treinen neemt af door de overgang naar HVO diesel.



Omschrijving grafiek op pagina 27 > 1



## Ontwikkeling instappers en ketenmobiliteit



**13,8 miljoen**  
instappers Fries OV 2023

Bussen 2023

**8,88 miljoen** Instappers

Treinen (regionaal) 2023

**4,96 miljoen** Instappers

Het RMP zet in op een goede bereikbaarheid en betrouwbare, efficiënte en toekomstbestendige netwerken. Inwoners en bezoekers van Fryslân moeten gebruik kunnen maken van een adequaat en betrouwbaar openbaar vervoersysteem. Een sterke hoofdstructuur met snelle, rechtstreekse verbindingen vormt de basis van het openbaar vervoer in de provincie. Vanuit de omliggende kleinere plaatsen wordt bij de ov-ketenknooppunten (hubs) op deze belangrijke bus- en treinverbindingen aangesloten door het aanvullend openbaar vervoer.

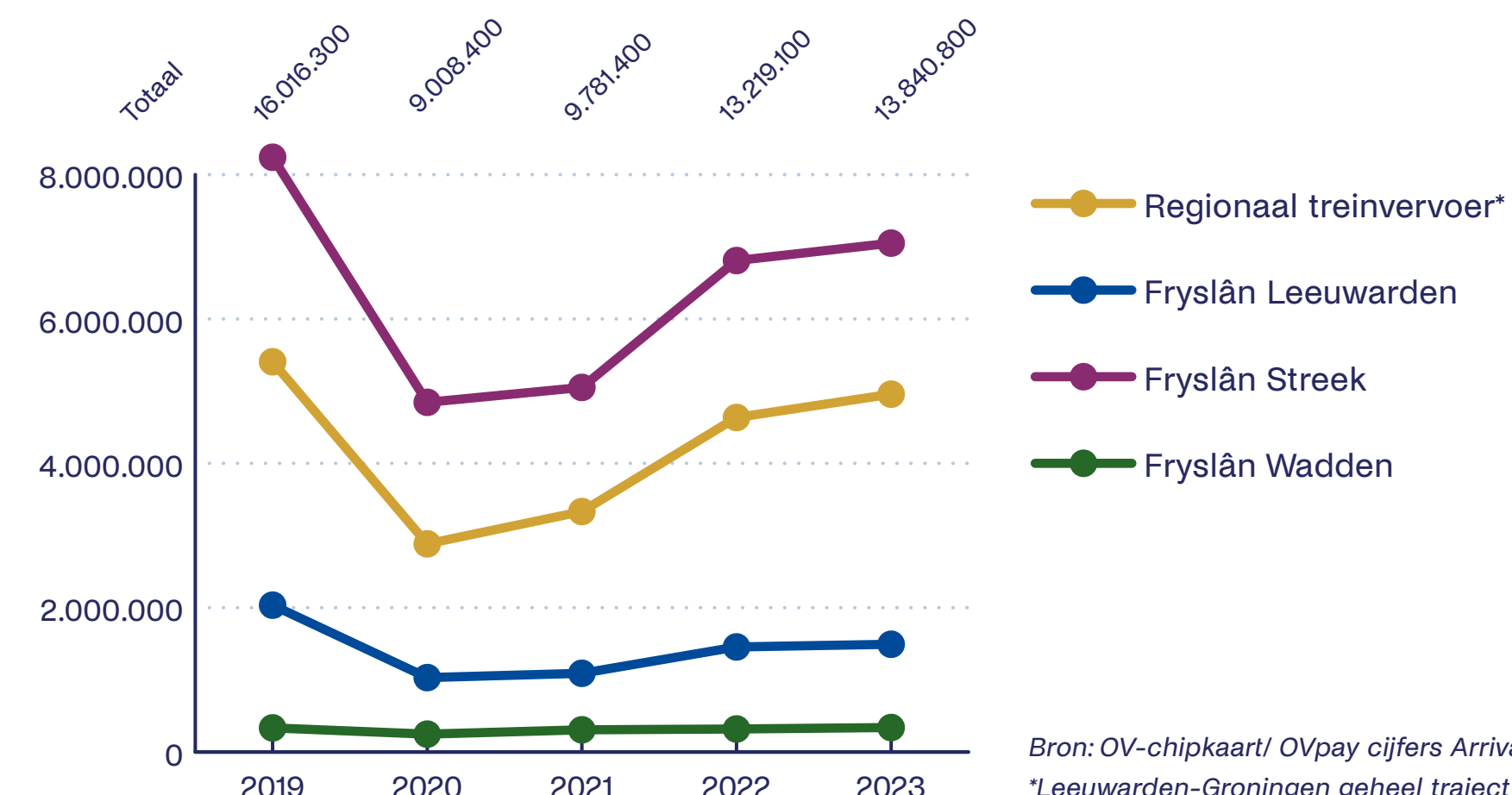
Als het gaat om de bereikbaarheid, wordt ingezet op een aantrekkelijke regionale OV-structuur met maatwerk in het landelijk gebied. Als doelstelling wordt reizigersgroei nagestreefd door de inzet op deze sterke verbindingen. Daarbij is een goede aansluiting op het aanvullend (openbaar) vervoer bij ov-ketenknooppunten van belang. Om na te gaan of reizigersgroei wordt gerealiseerd wordt zal de ontwikkeling van de aantallen in- (en uit)stappers worden gemonitord. Ook wordt de klantbeleving van de belangrijkste ov-ketenknooppunten gevolgd en is er inzicht in het aantal en gebruik van deelfietsen op knooppunten.

### Ontwikkeling instappers Fryslân

Tot en met 2019 nam het aantal reizigers dat gebruik maakte van het Friese openbaar vervoer toe tot een niveau van 16 miljoen. In 2020 en 2021 werd veel minder gereisd door de coronapandemie: in 2020 waren er 9 miljoen instappers en in 2021 9,8 miljoen, zo'n 40% lager dan in 2019. Vanaf 2022 neemt het aantal instappers weer langzaam toe. Het aantal check-ins steeg van 13,2 miljoen in 2022 tot 13,8 miljoen in 2023 (+ 5%). Dit aantal instappers ligt nog ongeveer 14% onder het niveau van 2019 (16,0 miljoen). De grafiek laat deze ontwikkeling zien.

### Ontwikkeling instappers in Fryslân

Het aantal instappers is in 2023 met 5% toegenomen tot 13,8 miljoen, in 2022 was dit 13,2 miljoen.



Omschrijving grafiek op pagina 27 > 2



## Busvervoer

In 2019 maakten in totaal 10,6 miljoen reizigers gebruik van het Friese busvervoer. Dat aantal is tijdens de coronapandemie sterk afgenomen en daarna weer gestegen. In 2023 hebben in totaal 8,9 miljoen instappers met één van de Friese bussen gereisd. Dit is ten opzichte van 2019 een daling van 16%. De aantallen van 2023 zijn beïnvloed door langdurige stakingen in het eerste kwartaal van 2023. Aan het eind van 2023 is het verschil met 2019 minder groot.

Bij de streeklijnen (Fryslân Streek) hebben in 2023 7,1 miljoen passagiers ingecheckt. Dit is een plus ten opzichte van 2022 van 3,5%, toen het aantal passagiers bij de streekbussen 6,8 miljoen was. In 2019 was dit 8,2 miljoen. In Leeuwarden lag het aantal instappers bij de stadslijnen (Fryslân Leeuwarden) in 2023 met 1,49 miljoen 3% hoger dan in 2022 (1,46 miljoen). In 2019 was dit 2,0 miljoen. Op de Waddeneilanden (Fryslân Wadden) is het aantal instappers het meest gestegen, tot boven het niveau van voor de pandemie. In 2023 hebben hier 339.300 passagiers ingecheckt, dit was 319.200 in 2022 (+6%). In 2019 ging het om 334.200 check-in's.

## Regionaal treinvervoer

Bij het regionale treinvervoer is het aantal instappers toegenomen tot 5,0 miljoen in 2023. Dit is 7% hoger dan in 2022 (4,6 miljoen check-in's) en nog 8% onder het niveau van 2019 (5,4 miljoen). Bij de regionale treinen naar Harlingen Haven, Sneek/Stavoren en Groningen zijn in 2023 weer meer ritten gereden. In 2022 was de dienstregeling een groot deel van het jaar afgeschaald door ziekteverzuim en personeelskrapte. Ook in een deel van 2023 was hier sprake van en werden bij een aantal trajecten op een

aantal ritten minder treinen ingezet. Vanaf eind oktober 2023 heeft Arriva weer de volledige dienstregeling gereden.

In Nederland werd in 2023 15% minder gereisd met het openbaar vervoer dan in 2019. Na een aantal jaren met beperkingen door corona verloopt 2023 weer normaal voor de ov-reiziger. De recreatieve reiziger weet de trein en de bus weer te vinden. De forens werkt echter vaker een deel van de week thuis en reist minder frequent met het ov, zo blijkt uit de publicatie van de Staat van het openbaar vervoer 2023 (CROW-KpVV).

## Ketenmobiliteit

Het RMP zet in op slimme technieken met maatregelen zoals het investeren in de doorontwikkeling van hubs en het stimuleren van deelmobiliteit. Door het verder ontwikkelen van ov-ketenknooppunten, waar verschillende vormen van vervoer samenkomen, en het realiseren van goede aansluitingen van het aanvullend vervoer op de sterke verbindingen wordt de bereikbaarheid verbeterd. Een aantal van de knooppunten is opgeknapt. Om de waardering van reizigers van deze locaties na te gaan is de klanttevredenheid op tien belangrijke knooppunten in Fryslân onderzocht. De tevredenheid van deze vernieuwde locaties is voor en na de aanpak gemeten. Daarnaast is er voor deelfietsen een belangrijke rol in de (keten) mobiliteit weggelegd. Op ov-ketenknooppunten en stations zijn deelfietsen beschikbaar, zodat reizigers een deel van hun reis voorafgaand aan of aansluitend op hun reis met het openbaar vervoer per fiets kunnen afleggen.





## Klantwaardering ov-knooppunten

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van reizigers over de belangrijkste ov-ketenknooppunten in Fryslân, en dan vooral de ketenknooppunten die opgeknapt zijn, heeft de provincie in de jaren 2021, 2022 en 2023 een tevredenheidsonderzoek uit laten voeren. In deze jaren zijn in de periode september-oktober reizigers ondervraagd door een bureau. De busstations Dokkum, Drachten Transferium Oost, Leeuwarden en Oosterwolde waren al eerder aangepakt. Transferium Feanwâlden is kort voor de eerste meting in 2021 vernieuwd. De busstations in Bolsward en Sneek hebben tijdens deze drie jaren een opknappbeurt gekregen. Hier kon de tevredenheid voor én na aanpak worden gemeten.

Na de laatste meting in het najaar van 2023 blijkt dat de tevredenheid onder busreizigers redelijk stabiel is. In 2023 wordt gemiddeld het cijfer 7,2 gegeven, dit was een 7,1 in 2022 en een 7,3 in 2021. Ieder aspect krijgt een voldoende. Vier aspecten zijn met 0,1 gedaald, alle overige aspecten zijn gelijk gebleven of gestegen. Busstations die recent opgeknapt zijn worden duidelijk beter beoordeeld dan voor de aanpak, vooral Sneek en Bolsward (beide 7,3 in 2023, dit was 6,7 voor Sneek en 6,8 voor Bolsward in 2021). Transferium Feanwâlden en Drachten Transferium Oost krijgen met 7,5 in 2023 de hoogste waardering, gevolgd door Oosterwolde (7,4), Leeuwarden, Sneek, Dokkum en Bolsward (allen 7,3). Heerenveen en Franeker scoren rond de 7 en Kop afsluitdijk, Zurich krijgt een 5,9.

De bekendheid met deelfietsen onder de reizigers is toegenomen, vooral in Leeuwarden en Heerenveen (betreft OV-fiets; bekendheid resp. 49% en 43%). De deelfietsen van Deelfiets Nederland zijn nog relatief onbekend (bekendheid 36%). Hoogst gewaardeerd worden de onderwerpen bereikbaarheid en ruimte op

de knooppunten (resp. 7,9 en 7,8). Ook het overzicht en de reisinformatie worden goed gewaardeerd (7,7 en 7,5). Reizigers ervaren een hoog gevoel van veiligheid (7,3 in 2023). De belevingsaspecten worden over het algemeen lager gewaardeerd, zoals sfeer. Deze waardering is weliswaar het meest gestegen, maar blijft laag met 5,9.

### Waardering ov-knooppunten

Knooppunt	Gemiddelde 2021 (n=1646)	Gemiddelde 2022 (n=1792)	Gemiddelde 2023 (n=1608)
Busstation Leeuwarden	7,5	7,2	7,3
Busstation Heerenveen	7,1	6,8	6,9
Busstation Sneek	6,7	7,0	7,3
Bushalte Franeker	7,5	6,9	7,1
Transferium Feanwâlden	7,9	7,8	7,5
Busstation Drachten transferium Oost	7,5	7,4	7,5
Busstation Dokkum	7,1	7,0	7,3
Busstation Bolsward	6,8	7,4	7,3
Busstation Oosterwolde	7,4	7,1	7,4
Bushalte kop Afsluitdijk, Zurich	6,6	6,0	5,9
Gemiddeld	7,3	7,1	7,2

## Aanbod en gebruik deelfietsen

Voor deelfietsen is een belangrijke rol in de (keten)mobiliteit weggelegd. Op ov-knooppunten, bus- en treinstations zijn deelfietsen beschikbaar, zodat reizigers een deel van hun reis voorafgaand aan of aansluitend op hun reis met het openbaar vervoer per fiets kunnen afleggen.

### Aanbod deelfietsen 2023

Op de stations Leeuwarden, Heerenveen en Sneek wordt de OV-fiets van NS aangeboden en op de Waddeneilanden is er een particulier aanbod van deelfietsen/huurfietsen. Op de meeste overige Friese treinstations (dertien regionale en drie NS-stations) en bij een aantal Friese busstations of hallen (acht) staan fietsen van Deelfiets Nederland. De fietsen van Deelfiets Nederland zijn geplaatst in opdracht

van de provincie en Arriva. De opdracht aan Deelfiets Nederland loopt tot 1 februari 2025. Het is nog onduidelijk of er na deze datum een vervolg komt. Op verzoek van het Innovatiecluster Drachten (een groep samenwerkende hightechbedrijven in Noord-Nederland) en in overleg met gemeente Smallingerland zijn er in augustus 2023 extra fietsen geplaatst in Drachten en later is bij Philips ook nog een drop-off point gekomen. Dit om te zien of de deelfietsen van nut kunnen zijn voor stagiaires / werknemers bij bedrijven in Drachten.

Daarnaast heeft Arriva op de stations Leeuwarden en Groningen kluisen met elektrische vouwfietsen, die meege-nomen kunnen worden in de trein: Bike & Go. Reizigers kunnen deze deelfietsen reserveren in de Arriva App.

### Gebruik deelfietsen 2023

In 2023 zijn de fietsen van Deelfiets Nederland in totaal 612 keer gebruikt. Het gebruik was het hoogst in Drachten (189x), gevolgd door Wolvega (76x), Workum (61x) en Buitenpost (45x). De fiets is het minst gebruikt in Bolsward (1x) en Lemmer (2x). Het gebruik is redelijk verspreid over het jaar, waarbij het meeste gebruik plaatsvindt in de maanden mei (69x) en augustus (68x) en het minste gebruik in januari (37x) en maart (38x). Op een aantal locaties is er regelmatig sprake van vernieling van de fietsen, waaronder in Bolsward en Garyp. Daardoor zijn daar soms tijdelijk geen fietsen beschikbaar. Over het gebruik van Bike & Go in 2023 kan Arriva geen representatieve cijfers geven vanwege storin-gen en werkzaamheden aan het achterliggende systeem. In 2024 is er overgestapt op een ander systeem.

Bron: Moventem

Omschrijving tabel  
op pagina 27 > 3



# Toegankelijkheid



## Percentage toegankelijke bushaltes in 2023

**46,1%** geheel of gedeeltelijk toegankelijk (visueel en/of motorisch)

**34,5%** volledig toegankelijk

Ambitie uit het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 is om te komen tot volledig toegankelijk openbaar vervoer in 2040. In 2032 zou er al een en ander verbeterd moeten zijn. Het gaat hierbij enerzijds om aanpassingen aan bushaltes, knooppunten, materieel en rolstoeltoegankelijke toiletten in alle treinen. Anderzijds gaat het akkoord over assistentieverlening op treinstations, toegankelijkheid van reisinformatie, de bejegening van reizigers door het personeel van de vervoerders en het betrekken van deskundigen bij beleid en uitvoering. Het Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid OV voor de periode 2024-2028 is op 18 juni 2024 door Gedeputeerde Staten van Fryslân vastgesteld. Fryslân zal voortaan elke vier jaar een Uitvoeringsprogramma opstellen en trekt daarbij samen op met de Friese gemeenten, omdat een groot deel van de bushaltes in Fryslân onder gemeentelijk wegbeheer vallen.

Het RMP zet in op mobiliteit voor iedereen. Inwoners en bezoekers van Fryslân moeten gelijke kansen hebben om zich te verplaatsen, ongeacht hun achtergrond of beperkingen. Als het gaat om toegankelijkheid wordt ingezet op het stimuleren van gebruik van het OV in plaats van de auto en het verminderen van infrastructurele barrières. De afstand tussen het landelijk gebied en de stedelijke centra moet verkleind worden, zowel fysiek, digitaal als financieel. Doelstellingen met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid hebben betrekking op de toegankelijkheid van het materieel, bushaltes en stations. Daarnaast gaat het RMP in op financiële toegankelijkheid: betaalbaarheid voor de reiziger.

## Bussen en regionale treinen

De bussen in het stads- en streekvervoer waarmee een concessie wordt uitgevoerd, zouden voor ten minste 98 procent toegankelijk moeten zijn voor personen met een functiebeperking (lage vloer bus of hoge vloer bus met rolstoellift; Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer). In Fryslân voldoen alle bussen die worden ingezet in de huidige concessie aan de vigerende toegankelijkheidseisen. In 2023 is bijna 98% van de Friese bussen toegankelijk voor personen met een fysieke beperking (97,9%). Van de in totaal 236 bussen zijn er 193 uitgevoerd als lage vloerbus, 38 hoge vloerbussen met rolstoellift (Qliners op de hoogwaardige ov-verbindingen en één kleiner Vlinder busje) en 5 hoge vloerbussen (5 buurtbussen). De buurtbussen hoeven niet met een lage vloer te zijn uitgerust. De chauffeur kan hulp bieden bij het in- of uitstappen.

## Toegankelijkheid bussen

Jaar	Aantal bussen	Lage vloer	Hoge vloer met rolstoellift	Hoge vloer*
2023	236	193 (81,8%)	38 (16,1%)	5 (2,1%)

\* hoge vloer: buurtbussen  
bron: Arriva

Alle bussen die worden ingezet binnen de huidige busconcessie voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen. In het Programma van Eisen voor de nieuwe busconcessie vanaf medio december 2024 is opgenomen dat al het materieel dat wordt ingezet binnen deze concessie moet voldoen aan de huidige toegankelijkheidseisen.

In het noorden zijn alle regionale treinstellen gelijkvloers en toegankelijk voor personen met een functiebeperking. Alle perrons zijn op de afgesproken hoogte gebracht, zodat overal gelijkvloers kan worden in- en uitgestapt en wordt voldaan aan de door ProRail afgegeven Netverklaring. De vloerhoogtes van de GTW- en de WINK-treinen zijn niet helemaal gelijk, waardoor er een klein hoogteverschil kan ontstaan, maar wel binnen de daarvoor geldende normen (conform de Europese P76 norm). Daarnaast blijft Arriva op alle stations in de noordelijke treinconcessie reisassistentie aanbieden, die op dit moment drie uur van tevoren moet worden aangevraagd. Deze termijn zal worden aangepast naar één uur van tevoren als onderdeel van de afspraken die zijn gemaakt over de uitwerking van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid.

## Bushaltes en ov-knooppunten

Met de uitwerking van het Bestuursakkoord wordt gestreefd naar 75% toegankelijke bushaltes in 2040 (mits voldoende financiële middelen van het Rijk). Daarnaast zou minimaal 95% van de haltes die nu gedeeltelijk toegankelijk zijn omgezet moeten worden naar volledig toegankelijke halten in 2040. In het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer is eerder een landelijke doelstelling voor toegankelijkheid geformuleerd en per regio uitgewerkt (Halteplan toegankelijkheid Fryslân 2006). Minimaal 44% procent van alle halten in Fryslân moest toegankelijk zijn voor zowel motorisch als visueel beperkten. Een toegankelijke halte is daarbij gedefinieerd als een halte met een halteperron dat een hoogte heeft van 18 centimeter (of hoger), een breedte van minimaal 1,50 meter bij de in- of uitstap van de bus (smalste doorgang gelijk aan of groter dan 0,90 meter), een gidslijn en een geleidende trottoirband over de gehele lengte van het perron. Daarbij mag er vanaf 2021 maximaal een hoogteverschil van 0,20 meter met de



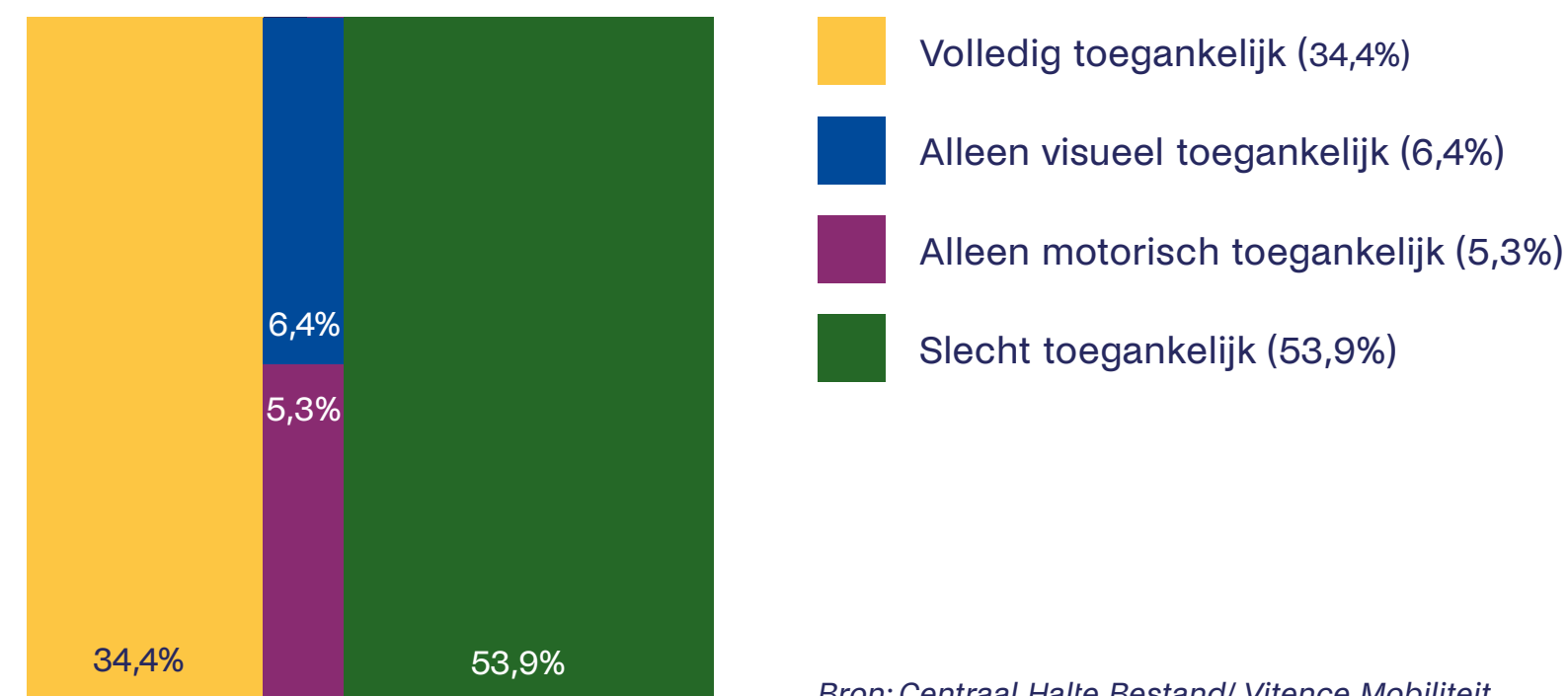
omgeving zijn, of is er een hellingbaan of lift aanwezig bij een groter hoogteverschil. Ook moet de gidslijn aansluiten op de omgeving en mag instapmarkering niet ontbreken.

In 2023 was ruim 46% van de bushaltes in Fryslân geheel of gedeeltelijk toegankelijk voor reizigers met een beperking. 34,4% van alle haltes was volledig toegankelijk, 6,4% alleen toegankelijk voor mensen met een visuele beperking en 5,3% alleen toegankelijk voor reizigers met een motorische beperking en passagiers met bijvoorbeeld een kinderwagen. De overige 53,9% is minder of slecht toegankelijk. Op alle ov-knooppunten in Fryslân zijn toegankelijke bushaltes met uitzondering van het busstation Heerenveen, dat in 2024 wordt

vernieuwd en toegankelijk wordt gemaakt. Verder zijn alle treinstations toegankelijk. Een deel van de haltes wordt alleen of deels gebruikt als Opstapper-, buurtbus- of lijntaxihalte en bestaat vaak uit slechts een haltepaal in de berm. Het is de vraag of het zinvol is om al deze haltes op 18 centimeter hoogte aan te leggen, omdat kleinere voertuigen (auto's of busjes) die worden ingezet bij het aanvullend openbaar vervoer moeilijk kunnen halteren bij een verhoogd halteperron.

### Toegankelijkheid bushaltes

Ruim 46% van de bushaltes in Fryslân was in 2023 geheel of gedeeltelijk toegankelijk voor reizigers met een beperking.



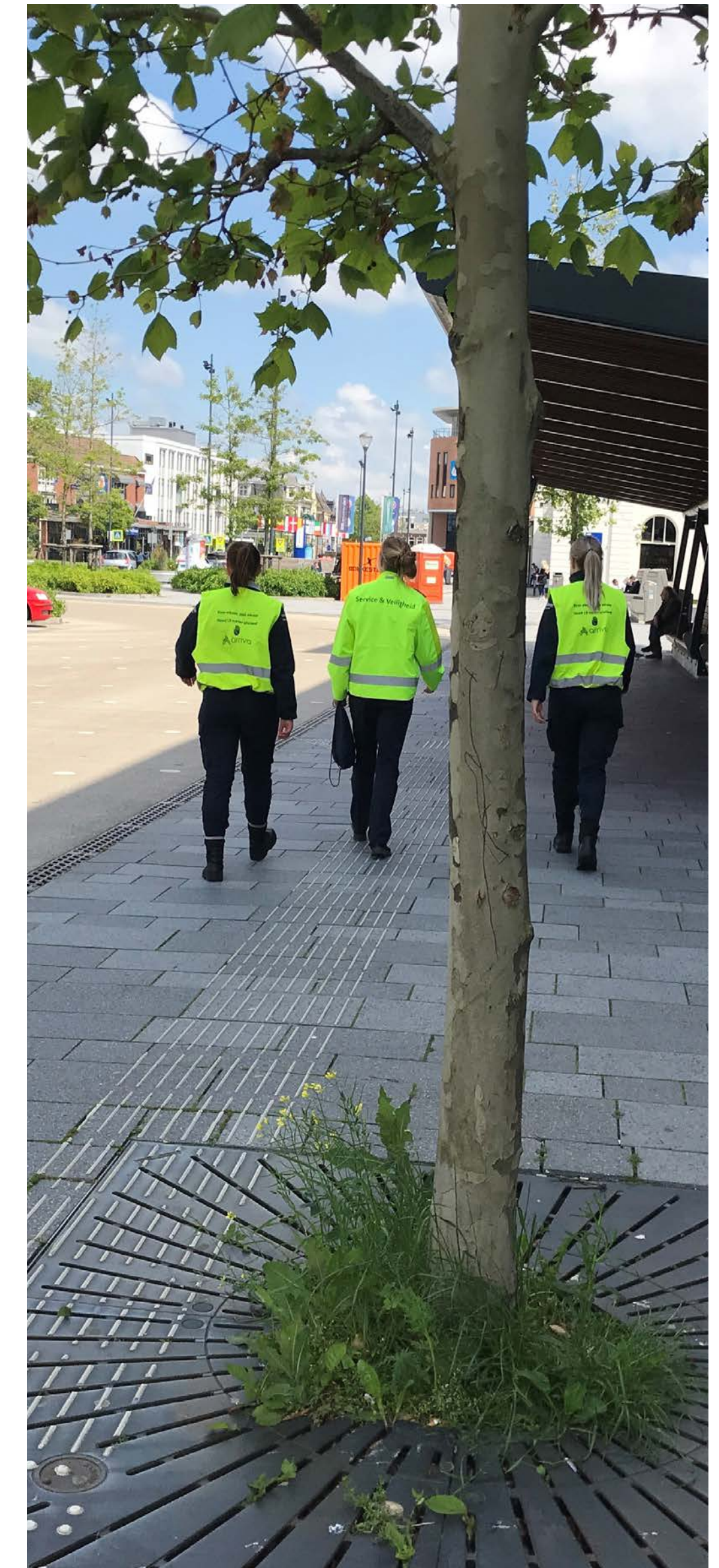
Bron: Centraal Halte Bestand/ Vitence Mobiliteit

Omschrijving grafiek op pagina 27 > 4

### Financiële toegankelijkheid

Mobiliteit en openbaar vervoer zouden voor iedereen betaalbaar moeten zijn. Mensen met een beperking zouden geen of zo weinig mogelijk hindernissen mogen ervaren bij het reizen, ook financieel. De waardering van reizigers met betrekking tot producten en tarieven wordt jaarlijks gemeten met de OV-klantenbarometer van CROW-KpVV (waardering 'prijs van een rit'). In 2023 wordt 'prijs van een rit' bij het busvervoer met gemiddeld een 6,0 beoordeeld (was ook een 6,0 in 2022). Bij de streeklijnen ligt dit cijfer met 5,6 wat lager dan bij de (kortere) ritten van de buslijnen in Leeuwarden (6,7 in 2023) en op de Waddeneilanden (7,5 in 2023). Reizigers waarden 'prijs' bij het regionale treinvervoer in Fryslân met een 4,7 in 2023, lager dan in 2022 (5,0). In Fryslân wordt dit aspect bij het busvervoer iets beter beoordeeld dan in de rest van Nederland.

Landelijk krijgt het openbaar vervoer het cijfer 5,1 voor 'prijs' in 2023 en dat cijfer is gelijk aan 2022. Bij het busvervoer ligt dit wat hoger (5,7 in 2023) dan bij het regionale treinvervoer (4,9 in 2023). Bij prijs speelt kwaliteitsbeleving een rol. Prijs is een van de laagst gewaardeerde deeloordelen. Bij het treinvervoer krijgt prijs eigenlijk altijd een lagere waardering dan bij het busvervoer. Mogelijk heeft dit te maken met de gemiddelde ritlengte die hoger ligt bij trein, waardoor de prijs voor een rit ook hoger uitkomt. De tarieven van het openbaar vervoer zijn in de periode 2015-2023 minder hard gestegen dan de autokosten, zo blijkt uit indexcijfers van het CBS (Staat van het openbaar vervoer 2023, CROW-KpVV). Bij vergelijking van de prijsstijgingen per modaliteit in 2023 ten opzichte van 2015 zien we dat de kosten bij benzine- en dieselauto's het meest zijn gestegen met 41,0% respectievelijk 41,2%. Bij het openbaar vervoer ligt deze prijsstijging een stuk lager. Het busvervoer is met 28,2% relatief meer in prijs toegenomen dan het treinvervoer (18,6%).





## Kostendekkingsgraad en aandeel overheidsbijdrage (AOB)



### Kostendekkingsgraad

Bussen

**43,6%** in 2023

Regionale treinen

**66,3%** in 2023

In het RMP wordt benoemd dat elke burger in Fryslân zich moet kunnen verplaatsen. Mobiliteit moet voor iedereen fysiek, digitaal en financieel toegankelijk (betaalbaar) zijn. Op de betaalbaarheid voor de reiziger is in het vorige hoofdstuk ingegaan bij financiële toegankelijkheid. Betaalbaarheid van het openbaar vervoer in de brede zin, waar het gaat om de algemene maatschappelijke kosten, hangt samen met een adequaat openbaar vervoernetwerk met sterke verbindingen. Niet alleen de kostendekkingsgraad, maar ook het aandeel van de (provinciale) overheidsbijdrage ten opzichte van de totale opbrengsten is hierbij relevant. Door de inzet op sterke verbindingen wordt groei van de bezetting en daarmee reizigersopbrengsten beoogd, wat bijdraagt aan de algemene betaalbaarheid van het ov. De opbrengsten bestaan uit de reizigersopbrengsten en de bijdrage van het Rijk voor de studenten ov-kaart (SOV) en de beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) in 2020-2022. Het aandeel overheidsbijdrage (AOB) bestaat uit de provinciale bijdrage (exploitatiesubsidie).

### Busvervoer

Bij het busvervoer in Fryslân werd in 2023 43,6% van de kosten gedekt door de opbrengsten (inclusief bijdrage van het Rijk voor de studenten ov-kaart). In 2022 lag dit percentage iets lager met 41,4% en in 2019 was dit 45,5%. In 2020, 2021 en 2022 zijn de opbrengsten aangevuld met de beschikbaarheidsvergoeding van het Rijk (BVOV) om de gedeelde opbrengsten bij vervoerders door corona te compenseren. In deze jaren lag de kostendekkingsgraad (de totale opbrengsten inclusief SOV en BVOV bijdrage Rijk) ten opzichte van de totale opbrengsten (inclusief SOV, BVOV en de provinciale bijdrage) dan ook wat lager. Het overige deel van de kosten wordt gedekt door de provinciale bijdrage. Als je kijkt naar dit aandeel

(provinciale) overheidsbijdrage (AOB) ligt deze in 2023 op 56,4%. Overigens gaat het deels om voorlopige cijfers. Zo moet de vaststelling van het BVOV bedrag over 2022 en de definitieve provinciale bijdrage voor 2023 nog plaatsvinden.

### Regionaal treinvervoer

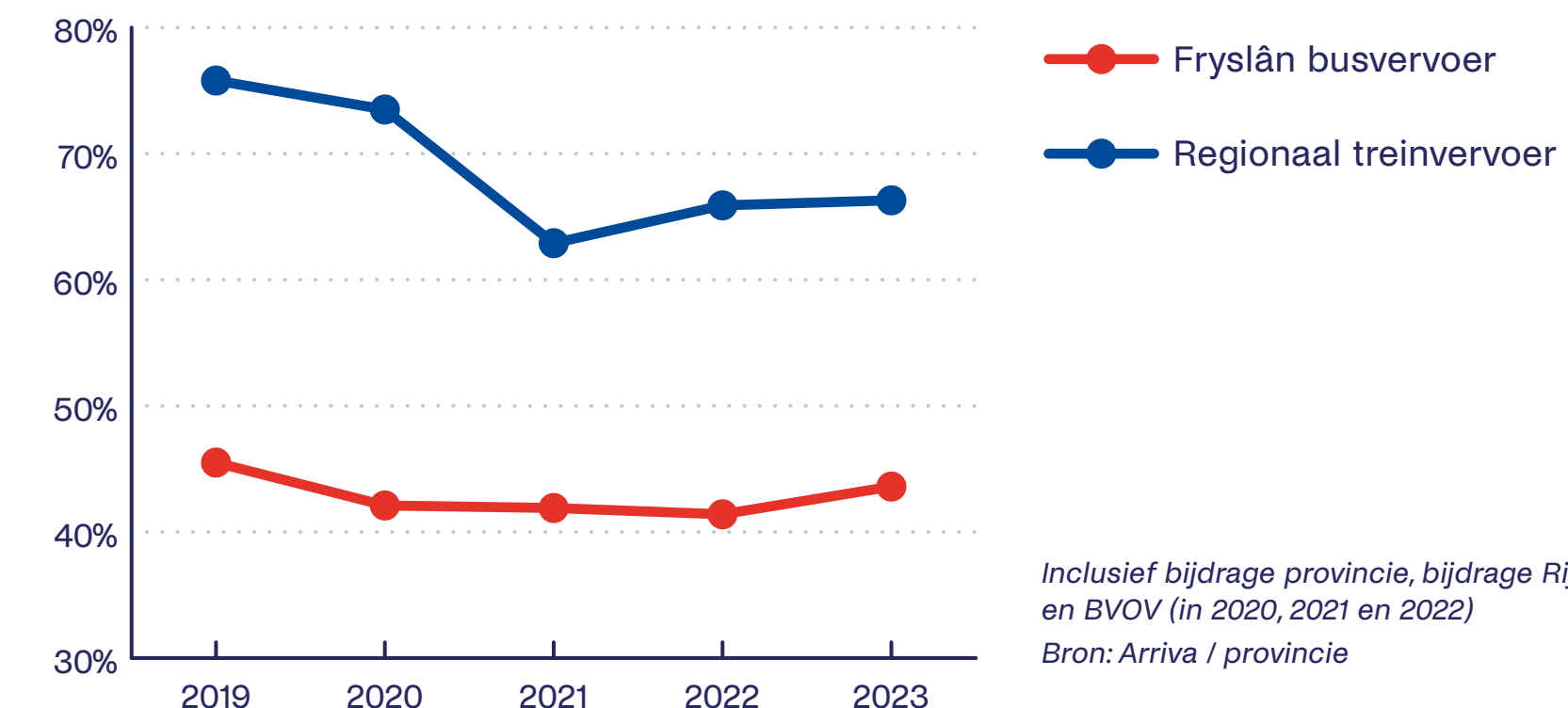
Bij het regionale treinvervoer ligt de kostendekkingsgraad in 2023 met 66,3% ook iets hoger dan in 2022 (65,9%; voorlopige cijfers), dit was 75,8% in 2019. In december 2020 is de huidige regionale treinconcessie van start gegaan met een groter aanbod van dienstregelingen/-kilometers en een hogere jaarlijkse provinciale bijdrage. De reiziger-aantallen en daarmee de opbrengsten bleven door corona achter, waardoor de dekkingsgraad vanaf 2021 lager uitkomt. Wel hoeft bij het regionale treinvervoer relatief

minder bijdrage van de overheid te worden bijgelegd. Hierdoor ligt de dekkingsgraad hoger dan bij het busvervoer en vormt het aandeel van de (provinciale) overheidsbijdrage een kleiner deel (33,7% in 2023).

In Fryslân werd in 2023 gemiddeld 50,4% van de kosten van het regionale ov gedekt door de opbrengsten (reizigersopbrengsten en opbrengsten uit het studentenreisproduct SOV). In 2019 was dit 54,3%. De overige 49,6% vormt het aandeel van de (provinciale) overheidsbijdrage (AOB; in 2019 45,7%). Landelijk komt het gemiddeld aandeel overheidsbijdrage met 36% in het regionale ov in 2023 weer in de buurt van het percentage van 2019 voor corona: 32%. Er zijn duidelijke verschillen te zien tussen de ov-autoriteiten. Bij de twee stedelijke vervoerregio's ligt het aandeel overheidsbijdrage veel lager dan bij de meer rurale concessies. Bij het bepalen van het aandeel overheidsbijdrage wordt alleen de exploitatiesubsidie meegenomen.

### Kostendekkingsgraad per concessie

De kostendekkingsgraad neemt weer gestaag toe. In Fryslân werd in 2023 gemiddeld 50,4% van de kosten van het regionale ov gedekt door de opbrengsten (inclusief opbrengsten uit het studentenreisproduct SOV).



Omschrijving grafiek op pagina 27 > 5



# Reizigerstevredenheid/ klantwaardering

Om een actueel beeld te houden van wat reizigers vinden van de kwaliteit van het Friese openbaar vervoer laat de provincie ieder jaar een tevredenheidsonderzoek uitvoeren, de OV-klantenbarometer. Dit is een landelijk onderzoek dat de ontwikkeling van de klanttevredenheid onder reizigers van het openbaar vervoer in de verschillende concessies binnen Nederland volgt. Het onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd, sinds 2018 ook bij het hoofdrailnet en de Friese Waddenveren. In de bestekken van overbruggingsconcessie voor bus en de regionale treinconcessie zijn streefwaarden voor klantwaardering opgenomen. De minimale streefwaarden voor het busvervoer liggen tussen 7,8 voor de streeklijnen op het vaste land, 8,2 voor de stadslijnen in Leeuwarden en 8,4 voor de lijnen op de Friese Waddeneilanden. Bij het regionale treinvervoer is dit minimaal een 7,5.

## Klantwaardering Fryslân

In 2023 wordt het Friese bus- en treinvervoer gemiddeld met een 7,8 gewaardeerd. Dit was een 7,7 in 2022 (7,7 in 2019). Per onderzoeksgebied zijn er wat verschillen. De klanttevredenheid over het busvervoer op de Waddeneilanden bedroeg in 2023 een 8,7, dit was een 8,6 in 2022. Het streekvervoer in voormalig Noord- en Zuidwest Fryslân kreeg een 7,9 (ook 7,9 in 2022), in voormalig Zuidoost Fryslân was dit een 7,8 (ook 7,8 in 2022). De streefwaarden voor het streekvervoer op het vaste land en lijnen op de Waddeneilanden worden ruimschoots gehaald. Het stadsvervoer in Leeuwarden scoorde een 7,5, dertiende hoger dan in 2022 (7,2). Dit cijfer ligt onder de streefwaarde van 8,2. De regionale treindiensten Fryslân kregen het cijfer 7,8, boven de streefwaarde van 7,5. Dit was een 7,7 in 2022. Gemiddeld in Nederland werd het openbaar vervoer met een 7,8 beoordeeld (ook een 7,8 in 2022). Dat in 2023 de samenstelling van de reizigerspopulatie

anders was dan voor de coronapandemie, wordt toegelicht in de OV-Klantenbarometer. Vooral de motieven werk, onderwijs en de hoogfrequente reizigers bleven in 2023 nog achter in vergelijking met 2019. Het lijkt erop dat een deel van de ov-reizigers blijvend hybride is gaan werken en dus minder frequent met het ov reist. OVpay is in 2023 landelijk ingevoerd. Reizigers hebben geen OV-chipkaart meer nodig, maar kunnen nu ook in- en uitchecken met een betaalpas of creditcard. Het is voor niet-frequente reizigers daarmee gemakkelijker geworden om incidenteel voor het openbaar vervoer te kiezen. In 2023 waren er, net als in 2022, veel verstoringen in de dienstregeling. Dit werd vooral veroorzaakt door personeelstekorten en ziekteverzuim. In Fryslân was hier in 2023 veel minder sprake van dan in 2022. Wel was er veel uitval door stakingen in het eerste kwartaal.

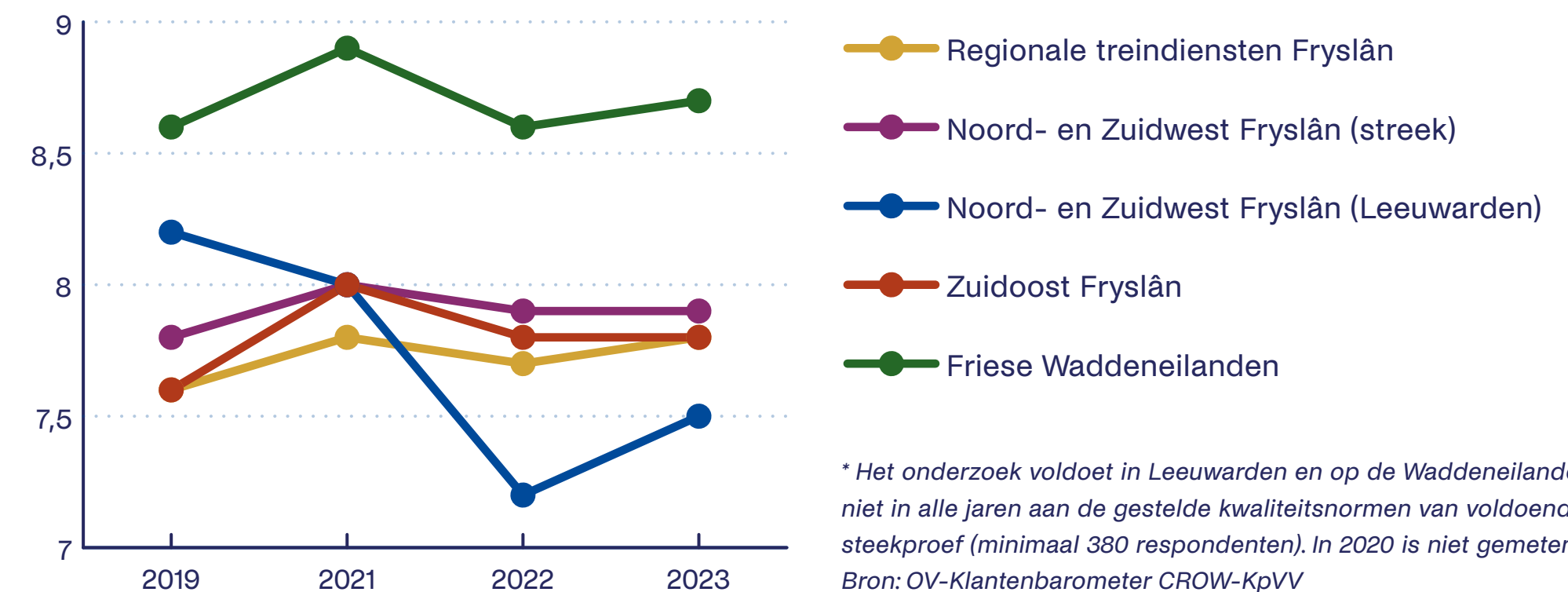


Gemiddeld **7,8**

Algemene klanttevredenheid  
Fryslân 2023

## Klantwaardering per concessie

In 2023 wordt het Friese bus- en treinvervoer gemiddeld met een 7,8 gewaardeerd.



Omschrijving grafiek  
op pagina 27 > 6





# Beheerdoelstellingen en realisatie

Een aantal doelstellingen en normen is verder uitgewerkt in de bestekken van de concessies en het aanbod van vervoerder(s). Voor bus zijn dit het Programma van Eisen en de offerte van de Concessie openbaar busvervoer Fryslân 2022-2024. Bij het regionale treinvervoer zijn dit het bestek en de offerte voor de concessies regionaal spoorvervoer 2020-2035 in Groningen, Fryslân en de deelstaat Niedersachsen.

De meest relevante thema's waar meetbare indicatoren aan kunnen worden gekoppeld zijn:

- Klantreacties en klachten
- Punctualiteit
- Rituitval
- Incidenten sociale veiligheid
- Bezetting/ capaciteit

Daarnaast zegt het aantal dienstregelingen iets over het aanbod van het bus- en treinvervoer.



Dienstregelingen bus 2023

**564.000**

Dienstregelingen trein 2023

**54.600**

## Aanbod dienstregelingen

Een dienstregeling uur (DRU) is een maat voor de beschikbaarheid van openbaar vervoer. Eén DRU is een geplande bus- of treinrit van een uur opgenomen in de dienstregeling van de vervoerder. In 2023 zijn in totaal 618.600 dienstregelingen aangeboden in het Friese openbaar vervoer, 6% minder dan in 2022. Toen waren dit 658.100 dienstregelingen (trein en bus, inclusief lijntaxi en exclusief buurtbus, Opstapper).

### Busvervoer

Met de start van de overbruggingsconcessie per half december 2022 is bij het busvervoer in eerste instantie gestart met 7,5 procent minder aanbod dan in 2022. In de weekenden, avonden of in vakanties werden op sommige lijnen met een lage bezetting minder ritten gereden. Ook werden vaker kleinere bussen ingezet.

De dienstregeling van een aantal buslijnen is per zondag 7 mei 2023 aangepast. Arriva is vanaf deze datum op deze lijnen meer ritten gaan rijden. Een stijgend aantal reizigers maakte dat per december 2023 de dienstregeling van het busvervoer verder kon worden uitgebreid.

Bij de buslijnen op de vaste wal bedroeg het totaal aantal dienstregelingen in 2023 546.100 (in 2022 was dit 590.200 dru's -7,5%). Op de Waddeneilanden is het aanbod ongeveer gelijk gebleven met 17.900 dienstregelingen. Dit betreft de beoogde basisdienstregeling inclusief lijntaxi (ongewogen dienstregelingen), buurtbus en Opstapper zijn niet meegenomen.



## Regionaal treinvervoer

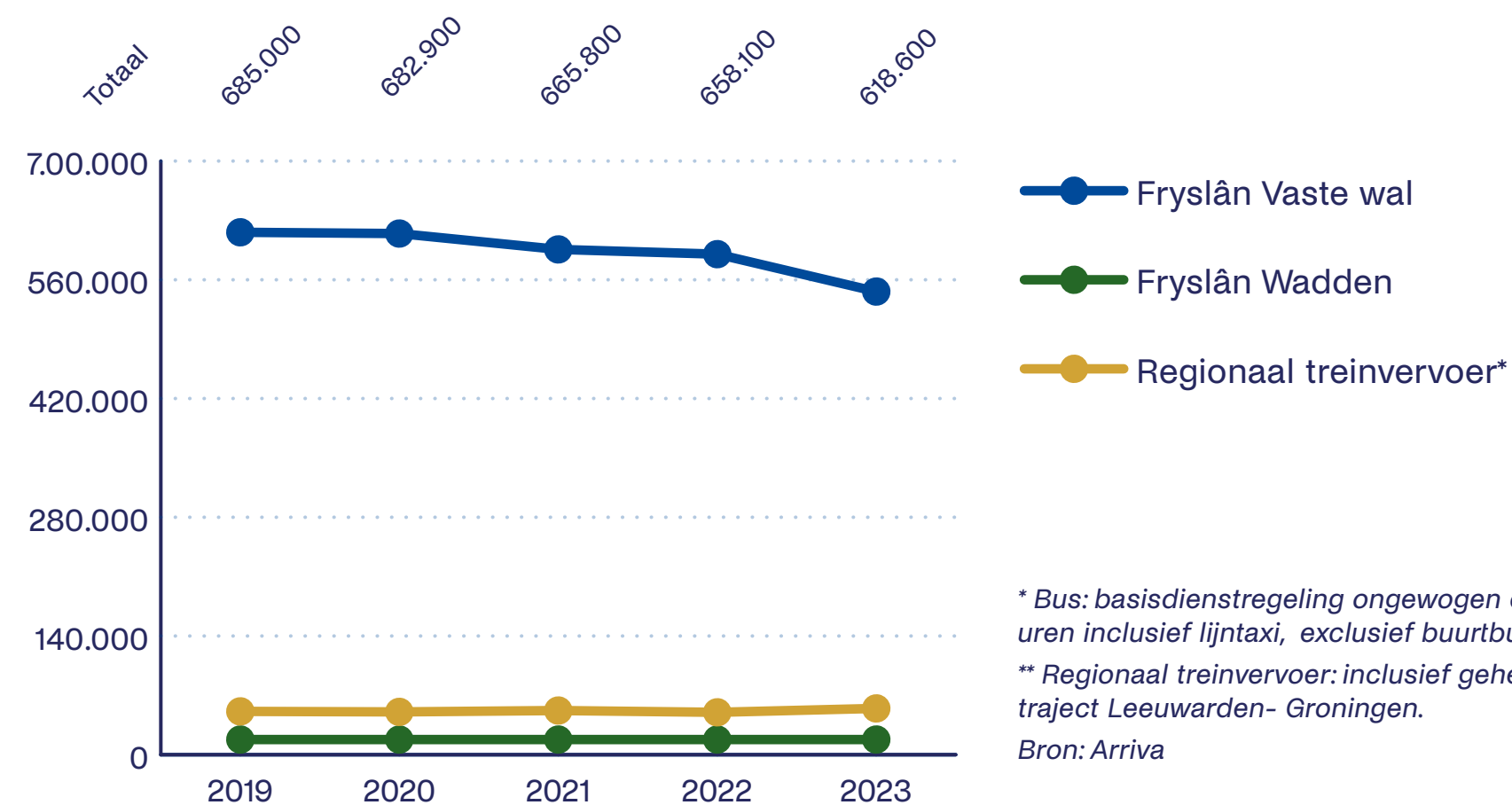
Bij de regionale treinen naar Harlingen Haven, Sneek/Stavoren en Groningen ging het in 2023 om 54.600 dienstregelingen (+9,2%). In 2022 waren circa 50.000 dienstregelingen aangeboden, na afschaling van de dienstregeling. In dat jaar zijn door ziekteverzuim en personeelskrapte minder ritten gereden. Ook in een deel van 2023 zijn bij een aantal trajecten op een aantal ritten noodgedwongen minder treinen ingezet. Vanaf eind oktober 2023 kon weer de volledige dienstregeling worden gereden. In 2019 ging het om 51.100 dienstregelingen. In de vorige concessie lag het aanbod lager, onder andere op het traject Leeuwarden - Groningen werd minder gereden.

In 2023 zijn in totaal 3,9 miljoen dienstregelingkilometers op de drie lijnen aangeboden (in 2019 3,4 mln. inclusief Leeuwarden-Groningen geheel traject).

In Nederland waren er in totaal in 2023 1.804 ov-lijnen met een vaste dienstregeling, ongeveer evenveel als in 2022. Het aantal dienstregelingen ligt in 2023 ongeveer 2% lager dan in 2022 en bedraagt ongeveer 88% van de gereden uren in 2019. Ook het aantal geplande dienstregelingkilometers is in 2023 opnieuw iets afgenomen. De voertuigen reden ongeveer 90% van het aanbod in 2019, waaronder de bussen. Alleen de regionale treinen hebben in 2023 meer kilometers gereden dan in 2019, bijna 1% extra.

### Aanbod dienstregelingen uren (beoogd)

Bij het Friese openbaar vervoer lag het aanbod van dienstregelingen in 2023 lager dan in 2022.



\* Bus: basisdienstregeling ongewogen dienstregelingen inclusief lijntaxi, exclusief buurtbus en Opstapper.  
 \*\* Regionaal treinvervoer: inclusief geheel traject Leeuwarden- Groningen.  
 Bron: Arriva

Omschrijving grafiek op pagina 27 > 7





# Klantreacties en klachten

Naast punctualiteit, uitval en klantwaardering geven de aantallen en soort klantreacties geregistreerd bij de vervoerder een beeld van de tevredenheid van reizigers. Klantreacties kunnen vragen zijn, complimenten, klachten, restitutieverzoeken of bezwaren op boetes. Meldingen van verloren of gevonden goederen worden apart bijgehouden. De reacties worden via verschillende kanalen bij de vervoerder gemeld, zoals de website en social media, per e-mail, telefonisch of per post. De vervoerder dient klachten en reacties tijdig af te handelen.

## Aantal klantreacties en klachten

Bij vervoerder Arriva zijn in 2023 minder klantreacties geregistreerd dan in 2022. In totaal ging het om 7.897 reacties, in 2022 waren dit er 10.545. Vooral over het busvervoer zijn minder reacties binnengekomen. In 2023 waren dit 4.637 reacties, een derde minder dan in 2022 (7.161). Bij het regionale treinvervoer zijn in 2023 3.260 reacties gemeld, 4% minder dan in 2022 (3.384 reacties). In 2022 is het aantal reizigers flink gestegen in vergelijking met de jaren 2020 en 2021. Er was dan ook een toename te zien in het totaal aantal reacties tot ongeveer het niveau van 2019 (10.442 reacties). Ook worden er vanaf 2022 uit meer bronnen reacties verzameld zoals social media, wat in dat jaar tot meer reacties heeft geleid



### klantreacties in 2023

**7.897**

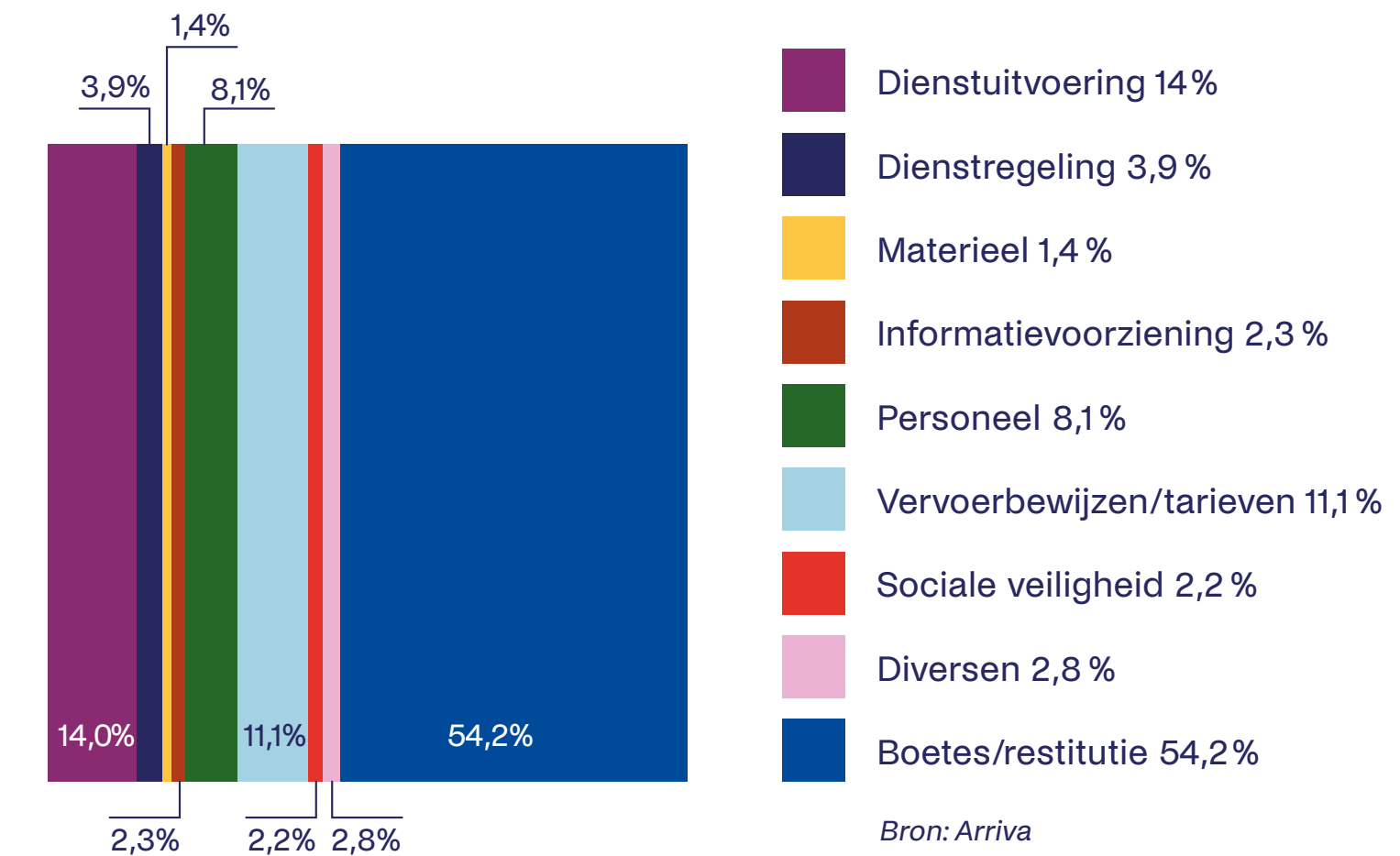
waarvan 2.293 klachten

Concessie	2019	2020	2021	2022	2023
Fryslân bus	3.909	2.705	2.875	7.161	4.637
Regionaal treinvervoer	2.624	1.389	1.682	3.384	3.260
<b>Totaal</b>	<b>10.442</b>	<b>6.799</b>	<b>7.432</b>	<b>10.545</b>	<b>7.897</b>

\* zonder meldingen verloren/gevonden goed. Bron: Arriva

## Categorie klantreacties

In het jaar 2023 bestond een groot deel van de klantreacties uit restitutieverzoeken of bezwaren bij boetes (54%).



Omschrijving grafiek op pagina 27 > 8

Het aantal klachten lag in 2023 met 2.293 de helft lager dan in 2022 (5.155 klachten). Over het busvervoer zijn 1.877 klachten bij vervoerder binnengekomen, dit waren er 2.262 in 2022 (-17%). 416 klachten hadden betrekking op het regionale treinvervoer, een derde minder dan in 2022 (631 klachten).

## Soort klantreacties en afhandeling

De meeste klantreacties waren restitutieverzoeken of reacties over boetes (54%). Tevens kwamen er reacties over de dienstuitvoering (14%), vervoerbewijzen/tarieven (11%) en personeel (8%). Kijkend naar de klachten gaan deze bij het busvervoer voornamelijk

over de dienstuitvoering, zoals een bus die niet kwam opdagen, en personeel. Bij het regionale treinvervoer betreft dit vooral klachten over de dienstuitvoering, zoals de trein heeft niet gereden of was niet op tijd.

Daarbij is de termijn van afhandeling van belang. De vervoerder moet klachten over het busvervoer binnen 15 werkdagen afgehandeld hebben (en binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging verstuurd hebben). Veruit de meeste klachten zijn binnen 15 werkdagen afgehandeld. De gemiddelde afhandelingstermijn van klachten in 2023 was 11 werkdagen. Bij het regionale treinvervoer was in 2022 de gemiddelde behandelingsduur van klachten 14 werkdagen. Bij het regionale treinvervoer geldt een afhandelingstermijn van drie weken na ontvangst (15 werkdagen).



# Punctualiteit



## Bussen

**84,3%**  
op tijd vertrokken in 2023

**92,9%**  
op tijd aangekomen in 2023

Reizigers hebben belang bij een punctuele en dus betrouwbare dienstuitvoering. Relevant is of bussen en treinen op tijd vertrekken en aankomen volgens de dienstregeling en ook of aansluitingen gehaald worden. Bij punctualiteit wordt gekeken naar de mate waarin de vertrek- en aankomsttijden van het openbaar vervoer in de praktijk overeenkomen met de geplande dienstregeling. In de overbruggingsconcessie voor het busvervoer is op tijd gedefinieerd als alle busritten die tot 180 seconden na geplande dienstregelingstijd vertrekken dan wel aankomen. Te vroeg vertrekken mag niet voorkomen (met een marge van -60 seconden). Minimaal 90% van de ritten dient op tijd te vertrekken van de beginhalte of het knooppunt en op tijd aan te komen op de eindhalte of het knooppunt. Om de gemiddelde punctualiteit te bepalen wordt gekeken naar de cijfers van vervoerder en metingen door een bureau.

Bij het regionale treinvervoer worden de ritten die binnen 180 seconden na geplande dienstregelingstijd aankomen op de stations Leeuwarden, Groningen en andere eindstations als op tijd beschouwd. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen ritten tellen mee als niet punctueel gereden, tenzij er sprake was van overmacht. Maximaal 5% van

de ritten mag een vertraging van 180 tot 300 seconden hebben en maximaal 1% van de ritten mag meer dan 300 seconden vertraagd zijn (exclusief overmacht). Te vroeg vertrekken, dat wil zeggen meer dan 15 seconden voor de geplande vertrektijd van begin- of tussenstations, mag niet voorkomen uitgezonderd overmachtssituaties. Bij de punctualiteitscijfers kan geen onderscheid worden gemaakt in overmacht. De percentages hebben betrekking op zowel niet-verwijtbare als verwijtbare oorzaken.

## Busvervoer

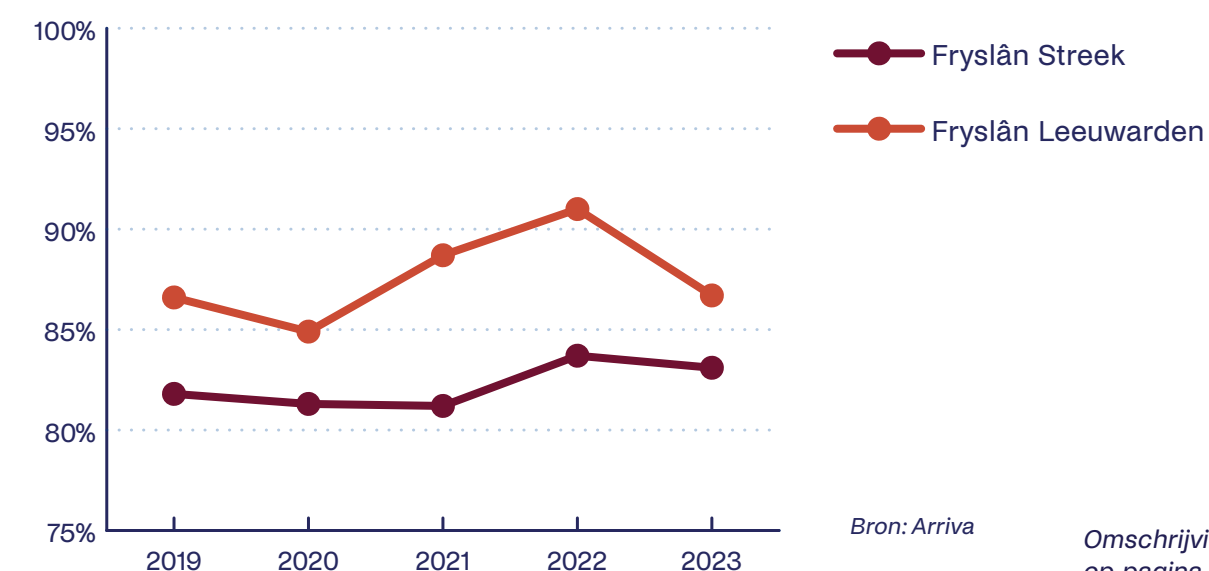
In 2023 is gemiddeld 84,3% van alle busritten in Fryslân op tijd vertrokken vanaf de beginhalte of het knooppunt (exclusief de Waddeneilanden). In 2022 lag dit percentage iets hoger met 86,1%. Van de ritten die niet op tijd zijn vertrokken is het merendeel te laat vertrokken. In Leeuwarden is 86,7% van alle stadsritten uiterlijk 60 seconden voor tot 180 seconden na de geplande tijd vertrokken (91,0% in 2022). Bij de buslijnen in de streek was dit 83,1% (83,7% in 2022). De vertrekpunctualiteit ligt

onder norm van 90%. Van de Friese bussen is gemiddeld 92,9% op tijd aangekomen op de eindhalte of het knooppunt (93,4% in 2022), dit is boven de norm van 90%. Bij de stadslijnen was 94,8% op tijd (96,7% in 2022) en bij de streeklijnen ging het om 91,9% (2022: 91,8%).

Arriva heeft in 2023 rijtijdmetingen gehouden, die verwerkt zijn in de dienstregeling van 2024. Zo is meer rijtijd opgenomen wat naar verwachting een positief effect zal hebben op de punctualiteit in 2024. Omdat extra tijd is ingebouwd in de ritten kunnen deze vaker op tijd aankomen en de daarop volgende ritten op tijd vertrekken. Ook is er aandacht voor het (te vroeg) vertrekken en worden chauffeurs begeleid bij het tijdig vertrekken. Er blijven halten over waar het lastig is om op tijd te vertrekken, zoals lijnen die aansluiten op de veerboten, naar de (hoge)scholen en halten waar onderweg niet gewacht kan worden. Invloeden van buitenaf zorgen ook voor fluctuaties in tijden, zoals vertragingen door verkeersdrukte. Lijnen op de Waddeneilanden zijn buiten beschouwing gelaten. Hier wordt aansluiting geboden op de veerboten en minder volgens de geplande dienstregeling gereden.

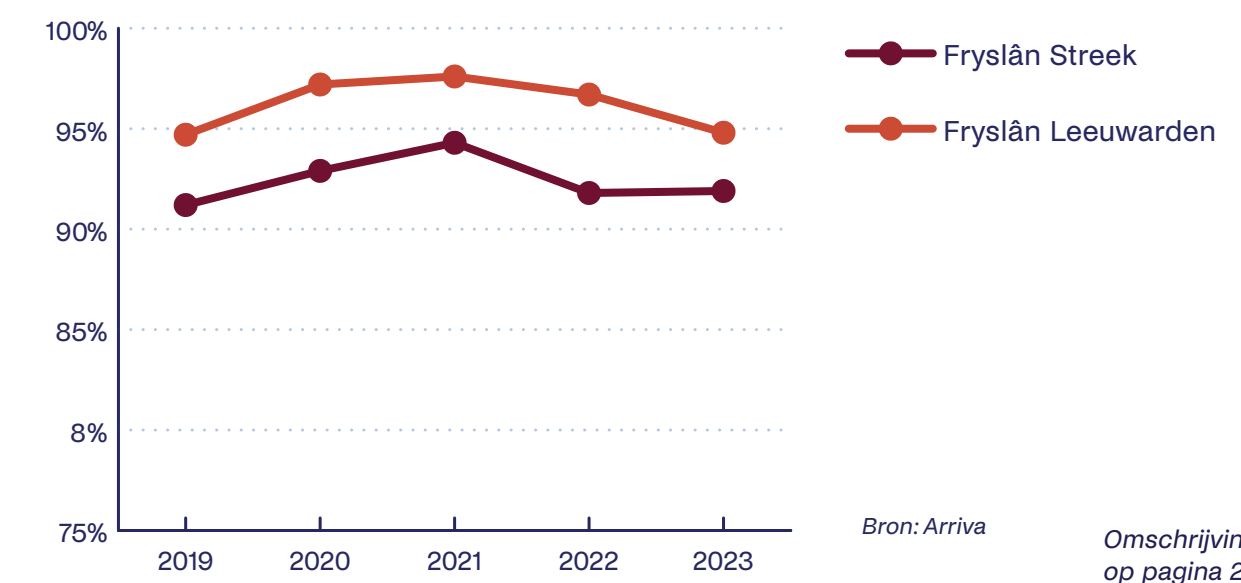
### Vertrekpunctualiteit bussen

In 2023 is gemiddeld 84,3% van alle busritten in Fryslân op tijd vertrokken vanaf de beginhalte of het knooppunt.



### Aankomstpunctualiteit bussen

Gemiddeld 92,9% van de Friese bussen is in 2023 op tijd aangekomen op de eindhalte of het knooppunt.





## Regionaal treinvervoer

Van de regionale treinen naar Harlingen Haven, Sneek/Stavoren en Groningen is in 2023 gemiddeld 98,5% op tijd vertrokken (alle stations). In 2022 ging het om 97,6% en in 2019 98,6%. Er zijn in 2023 kleine verschillen tussen de trajecten. De lijn naar Harlingen Haven is in dat jaar met 99,8% het meest punctueel (97,3% in 2022). In vergelijking met 2021 en 2022 is hier de vertrekpunctualiteit sterk verbeterd. Op Leeuwarden-Stavoren is 97,2% (97,7% 2022) van de ritten op tijd vertrokken en op het baanvak naar Groningen is dit 98,4% (97,8% 2022). Gemiddeld op de drie trajecten is 1,5% van de ritten te vroeg of te laat vertrokken. Te vroeg vertrekken komt soms voor, bijvoorbeeld als er een situatie is bij een overweg zoals drukte of het risico op spoorlopers waardoor de machinist uit veiligheidsoverwegingen eerder vertrekt.

Meer dan een minuut te vroeg vertrekken is niet mogelijk, omdat het vertreksein dan nog rood kleurt.

Gemiddeld in 2023 is 93,9% van de treinritten op de Friese trajecten en Leeuwarden-Groningen op tijd aangekomen op het eindpunt (Leeuwarden, Groningen of een ander eindstation). Dit was 94,2% in 2022. Vooral op Leeuwarden-Groningen zijn minder ritten op tijd aangekomen (90,2% in 2023). In 2022 was dit 90,4% en in 2020 nog 96,5%. Vanaf december 2020 rijden er op dit traject meer treinen waaronder tweemaal per uur een sneltrein op maandag tot en met zaterdag. Op het traject naar Sneek/Stavoren is 94,8% (94,2 2022) op tijd aangekomen en bij de lijn naar Harlingen Haven 96,9% (98,0% in 2022).

Arriva werkt samen met ProRail aan het verbeteren van de aankomstpunctualiteit. Zo zijn er verschillende maatregelen

getroffen om de punctualiteit op het traject Leeuwarden-Groningen te verbeteren. Meest voorkomende oorzaken van niet-punctueel rijden zijn infraproblemen (stremmingen van bruggen of sein- en wisselstoringen). Op Leeuwarden-Sneek/Stavoren waren er in het eerste kwartaal van 2023 vertragingen door een dassenburcht naast het spoor. Hierdoor gold op dit baanvak een snelheidsbeperking.

Ter vergelijking: de punctualiteit op het hoofdrailnet bedroeg in 2023 89,7% (91,6% in 2022). Op de regionale trajecten in Nederland was dit gemiddeld 88,6%, lager dan in 2022 (91,3%). In het eerste kwartaal van 2023 is veel gestaakt door het personeel van de regionale vervoerders, ook in Fryslân werd gestaakt. Hierdoor zijn vaker vertragingen en uitval van ritten voorgekomen (bron: Arriva/ProRail).



### Regionale treinen

**98,5%**

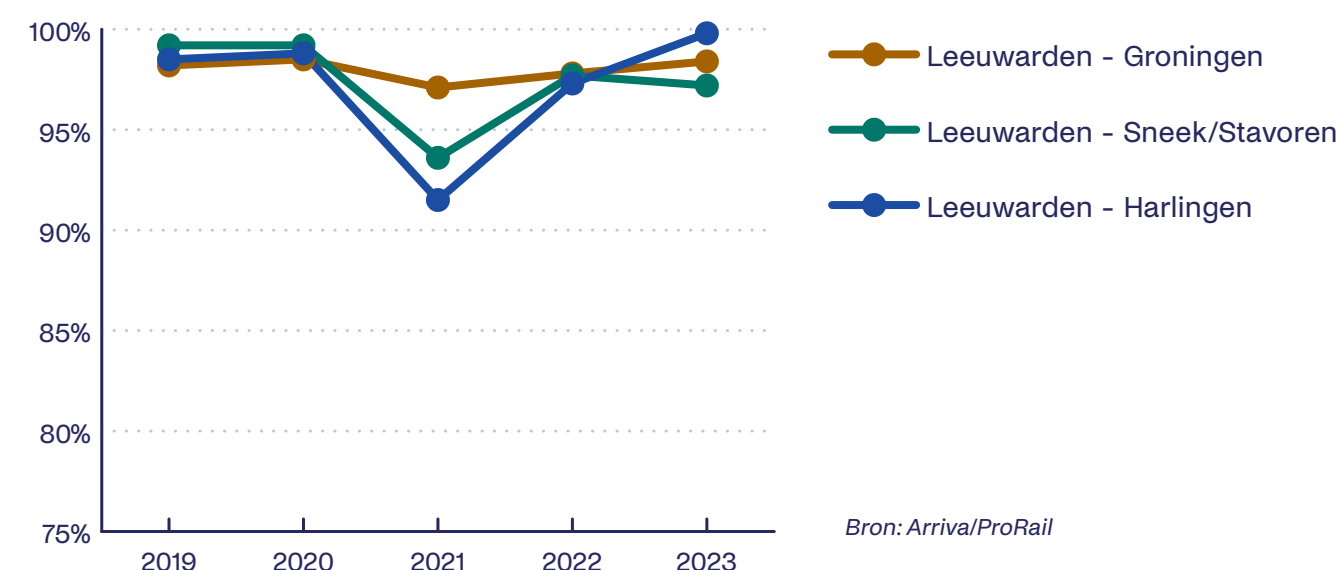
op tijd vertrokken in 2023

**93,9%**

op tijd aangekomen in 2023

#### Vertrekpunctualiteit regionale treinen Fryslân

Van de regionale treinen naar Harlingen Haven, Sneek/Stavoren en Groningen is in 2023 gemiddeld 98,5% op tijd vertrokken (alle stations).

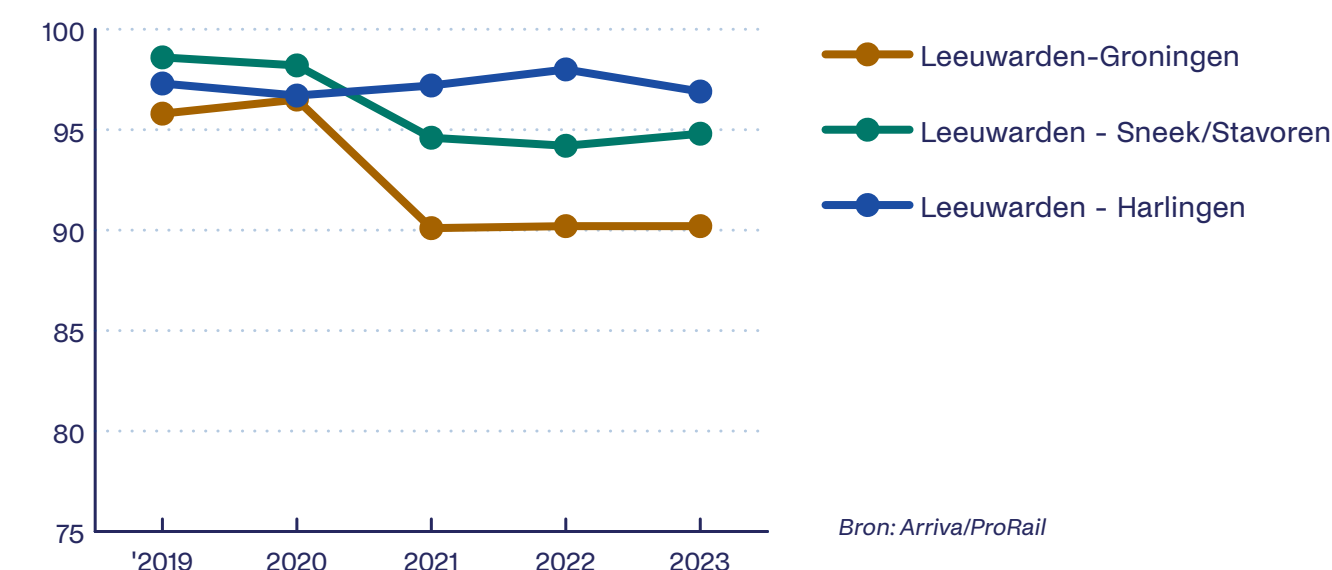


Bron: Arriva/ProRail

Omschrijving grafiek op pagina 27 > 11

#### Aankomstpunctualiteit regionale treinen Fryslân

Gemiddeld in 2023 is 93,9% van de treinritten op de Friese trajecten en Leeuwarden-Groningen op tijd aangekomen op het eindpunt (Leeuwarden, Groningen of een ander eindstation).



Bron: Arriva/ProRail

Omschrijving grafiek op pagina 27 > 12



# Rituitval

Naast de punctualiteit is de kwaliteit van de dienstuitvoering ook af te leiden uit de mate van rituitval. Uitval van ritten mag niet voorkomen, met uitzondering van overmachtssituaties. De rituitval mag maximaal 0,2% bedragen (overmacht niet meegerekend) en wordt ingehouden op de bijdrage aan de vervoerder. Bij het busvervoer worden de niet gereden ritten niet uitbetaald, bij de regionale treinconcessie gaat het om niet gereden dienstregelingskilometers die worden ingehouden. De vervoerder dient de reizigers tijdig op de hoogte te brengen van uitval (en vertragingen).

## Busvervoer

Bij het busvervoer in Fryslân zijn in 2023 in totaal een kleine 5.000 ritten uitgevallen (0,60%; exclusief uitval door stakingsdagen). Dit was 0,35% in 2022 (exclusief stakingen). Meest voorkomende oorzaken van uitval in 2023 waren

verkeer (42%; drukte en werkzaamheden), materieel (34%, storingen) en personeel (23%, planning en ziekmeldingen). Gedeeltelijke uitval wordt voor halve rit meegeteld. 0,22% van alle busritten, uitgezonderd de Waddeneilanden, is uitgevallen met een verwijtbare oorzaak (niet-overmacht). Het gaat dan om uitval met een materiële of personele oorzaak. In 2022 was dit 0,15%. In 2023 lag de verwijtbare uitval iets boven de norm van 0,2%. Als de uitval wordt berekend inclusief de Waddeneilanden blijft deze binnen de gestelde norm van 0,2%.

Percentage verwijtbare rituitval Concessie	2019	2020	2021	2022	2023
Fryslân bus (excl. Wadden)	0,14%	0,11%	0,11%	0,15%	0,22%
Regionaal treinvervoer	0,21%	0,10%	0,42%	0,66%	0,41%

Exclusief stakingen  
Bron: vervoerder

## Regionaal treinvervoer

De totale rituitval bij de regionale treinen naar Harlingen Haven, Sneek/Stavoren en Groningen bedroeg 1,26% in 2023, een kleine 50.000 kilometers. De meest voorkomende oorzaak was infrastoringen, (43%) gevolgd door materieel (23%) en verkeer/weer (14%) en personeel (10%). Zo'n 0,41% van alle regionale treinritten is uitgevallen met een verwijtbare oorzaak (materieel of personeel, geen overmacht). Dit is minder dan in 2022 (0,66%). In 2022 was er als gevolg van corona een hoog ziekteverzuim onder het personeel van Arriva. Hierdoor zijn in dit jaar en de eerste maanden van 2023, veel kilometers uitgevallen. Arriva heeft ingezet op het werven van nieuw personeel en terugdringen van het verzuim, zodat de uitval is gedaald en vanaf oktober 2023 weer de volledige dienstregeling kon worden gereden.

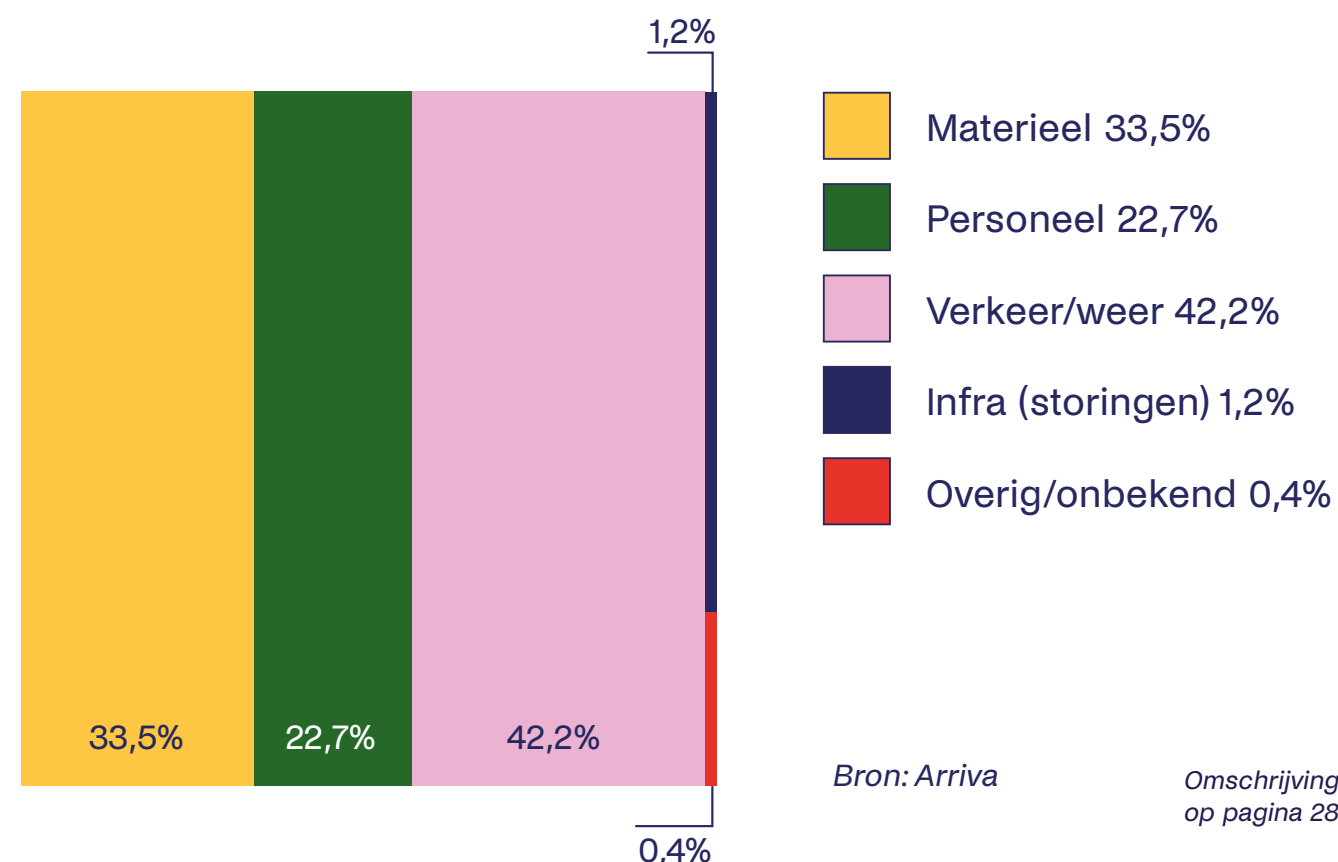


**0,22%**  
verwijtbare rituitval bussen  
2023

**0,41%**  
verwijtbare rituitval regionale  
treinen 2023

### Oorzaak rituitval bus

De belangrijkste oorzaken in 2023 van uitval bij het busvervoer in 2023 waren verkeer/weer, materieel en personeel.

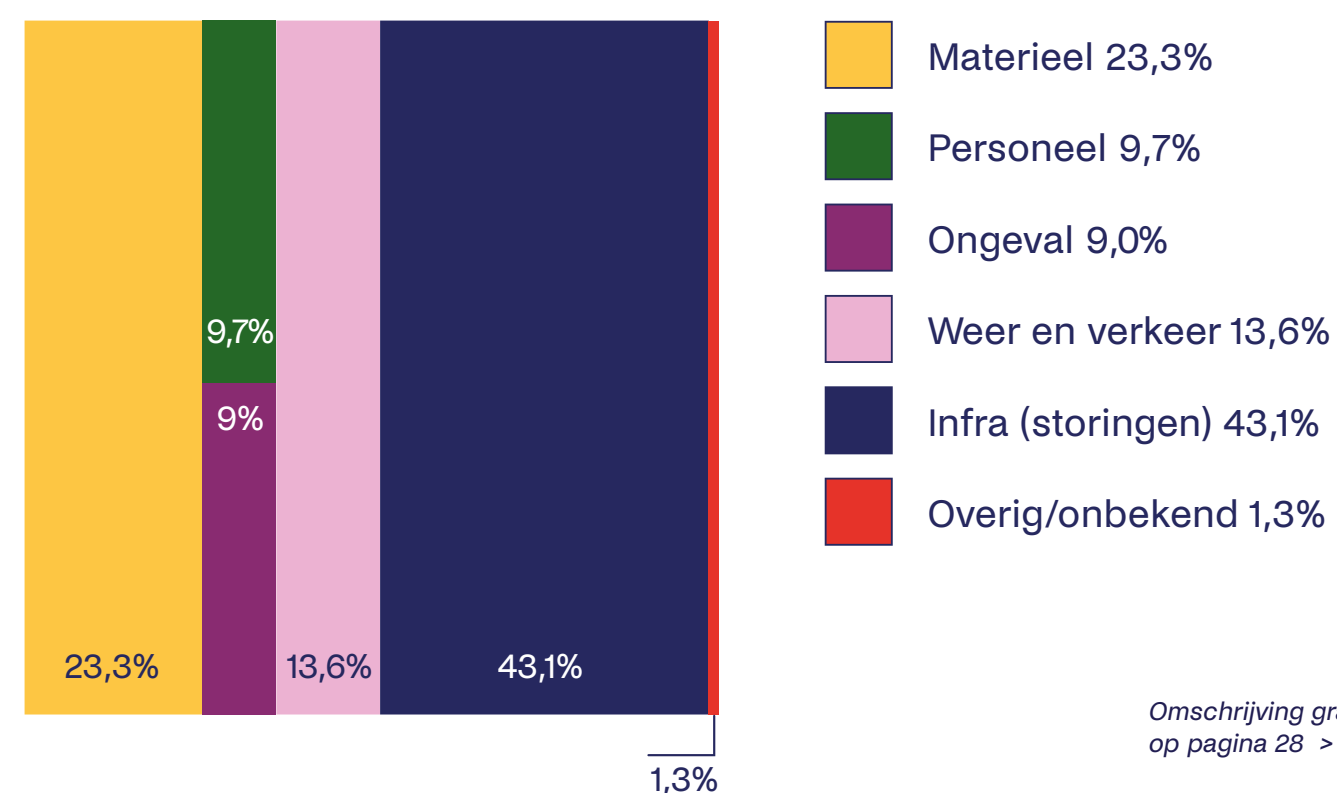


Bron: Arriva

Omschrijving grafiek op pagina 28 > 13

### Oorzaak rituitval trein

De belangrijkste oorzaken in 2023 van uitval bij het regionale treinvervoer waren infrastoringen, materieel en verkeer/weer.



Omschrijving grafiek op pagina 28 > 14



# Incidenten sociale veiligheid



Incidenten in Fryslân in 2023

900

665 (bus) 235 (trein)

Iedereen in Fryslân moet veilig kunnen reizen. Eén van de programmalijnen van het RMP gaat hierop in. Waar het gaat om veiligheid wordt ingezet op het bevorderen van de sociale veiligheid en een sterke afname van het aantal geweldsincidenten in het OV. In de concessies wordt als doelstelling genoemd het voorkomen dan wel verminderen van het aantal veiligheidsincidenten en een hoog veiligheidsgevoel in de voertuigen, voor zowel reizigers als personeel. Het aantal incidenten geregistreerd bij de vervoerder geeft een beeld van de objectieve veiligheid. Daarnaast wordt de veiligheidsbeleving van de reizigers, of subjectieve veiligheid, gemeten met de OV-Klantenbarometer.

In 2023 zijn in totaal 900 incidenten over het Friese openbaar vervoer geregistreerd bij Arriva. Dit is meer dan in 2022, toen hebben 775 incidenten plaatsgevonden. Het aantal incidenten is vergelijkbaar aan 2019 (896 meldingen).

## Busvervoer

In 2023 zijn over het busvervoer 665 incidenten gemeld bij vervoerder. Dit waren er 623 in 2022. Er zijn meer meldingen van verbaal geweld (B, Wet personenvervoer) en overtredingen van de huisregels (C) voorgekomen. Daarentegen is het aantal strafrecht incidenten gedaald tot 10 in 2023 (18 in 2022). Deze incidenten gaan over mishandeling, bedreiging of vandalisme. De meldingen van verbaal geweld (B) bedroegen 416 in 2023 (396 in 2022). Dit betrof vooral betalingsproblemen, maar ook ongewenst gedrag tegen personeel en overlast. Het aantal overtredingen van de huisregels (C) is gestegen tot 239 in 2023 (209 in 2022), met name de meldingen van verontreiniging of vernieling halte of station. Ook vallen een paar buslijnen met meer meldingen op.

## Regionaal treinvervoer

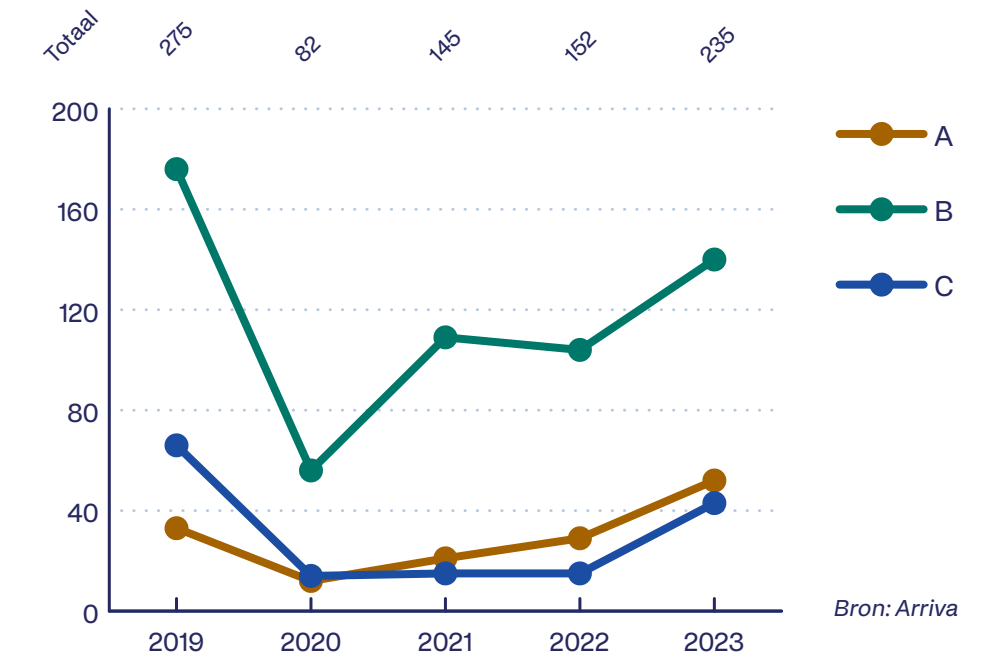
In 2023 zijn in totaal 235 incidenten over de regionale treinen naar Harlingen Haven, Stavoren en Groningen gemeld. Dit waren er 152 in 2022 en 275 in 2019. Het ging om 52 strafrechtincidenten (A, 33 in 2022), 140 meldingen van verbaal geweld (B, 104 in 2022) en 43 C-incidenten (15 in 2022). De overtredingen in de A-categorie waren vooral overtredingen van het reisverbod. Bij de meldingen van verbaal geweld (B) was dit met name ongewenst gedrag tegen personeel of reizigers en overlast. Aanleiding is vaak controle van het vervoerbewijs. Arriva zet een team met medewerkers Service & Veiligheid in die zich specifiek richt op handhaving. Dit naast de inzet van stewards die zich blijven richten op de service naar de reizigers.

## Veiligheidsbeleving

De OV-klantenbarometer meet onder andere de veiligheidsbeleving van reizigers. In Fryslân waardeert de reiziger de veiligheid met een 8,5 in 2023 (8,4 in 2022). Landelijk is dit een 7,9.

## Sociale veiligheidsincidenten (bus)

In 2023 zijn over het busvervoer 665 incidenten gemeld bij vervoerder.

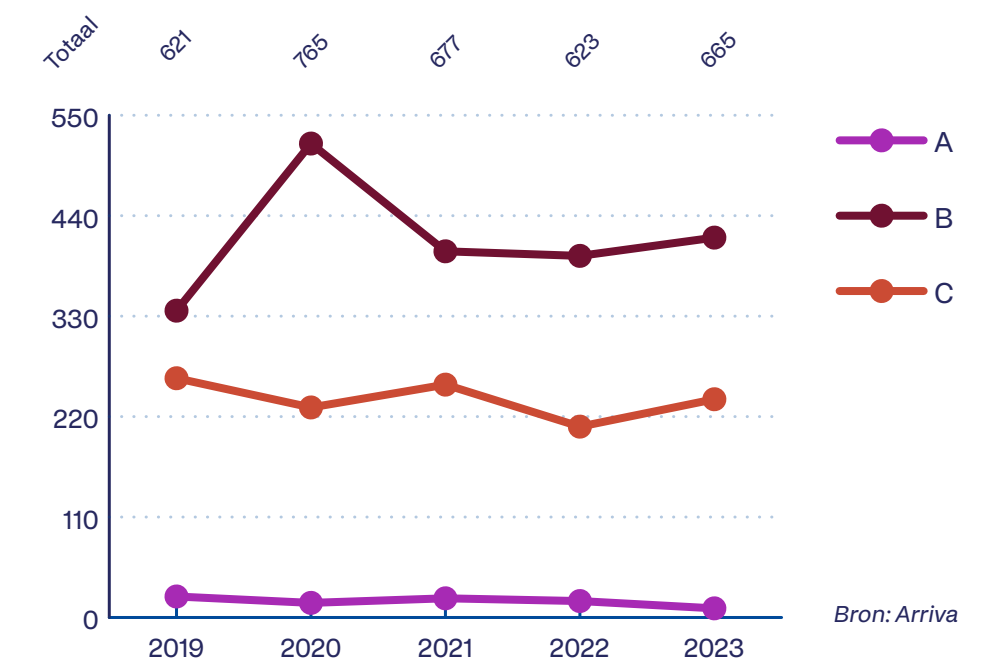


Bron: Arriva

Omschrijving grafiek op pagina 28 > 15

## Sociale veiligheidsincidenten (trein)

In 2023 zijn in totaal 235 incidenten over de regionale treinen naar Harlingen Haven, Stavoren en Groningen gemeld.



Bron: Arriva

Omschrijving grafiek op pagina 28 > 16



## Bezetting / capaciteit

De kwaliteit van de dienstuitvoering is ook af te leiden aan de bezettingsgraad van de bussen en treinen. (Te) volle voertuigen kunnen zorgen voor een lagere tevredenheid onder reizigers. Passagiers willen comfortabel kunnen reizen en de beschikking hebben over een zitplaats. De eerste programmalijn van het RMP, bereikbaarheid, gaat in op comfortabele bus- en treinverbindingen met voldoende capaciteit. In het PvE van de overbruggingsconcessie tot medio december 2024 wordt genoemd dat de vervoerder voldoende capaciteit moet inzetten om reizigers prettig en comfortabel te vervoeren. Alleen in spitsperioden is het toegestaan dat er meer passagiers vervoerd worden dan het aantal beschikbare zitplaatsen, mits reizigers nooit langer dan vijftien minuten hoeven te staan. In het bestek voor de regionale treinconcessie tot december 2035 is opgenomen dat de vervoerder reizigers in zowel de spits- als de daluren een zitplaats moet bieden. Het is incidenteel toegestaan dat reizigers, op zeer drukke piekmomenten en bij evenementen, over een korte afstand moeten staan.



Voldoende capaciteit (minder dan 100% bezetting)

**99,2%** bus

**99,9%** regionale trein

### Busvervoer

Als blijkt dat de aangeboden capaciteit gedurende twee achtereenvolgende weken onvoldoende is, moet de concessiehouder versterkingsritten inzetten. Ook als er passagiers bij de halte zijn blijven staan en de inzetnormen zijn bereikt, zal een extra voertuig ingezet moeten worden. In de drukke maanden, zoals na vakantieperiodes en in het najaar, verstrekt Arriva wekelijks een overzicht van de volle bussen. Hierin geven zij aan hoeveel ritten er (te) vol waren, hoeveel reizigers eventueel zijn blijven staan bij de halten en wanneer versterking is ingezet. Daarnaast wordt tijdens de maandelijks uitgevoerde metingen door een bureau ook gelet op de bezetting van bussen en (de capaciteit van) het ingezette materieel. Op hoogwaardig openbaar vervoer verbindingen (HOV) worden Qliners ingezet die 100 km per

uur mogen rijden. Vanwege de veiligheid voor reizigers in relatie tot de maximum snelheid zijn staanplaatsen op deze ritten niet toegestaan. Vervoerder zal bij deze bussen daarom eerder versterking moeten inzetten.

In 2023 zijn een kleine 2.800 metingen verricht op een aantal vaste locaties (gemiddeld 233 per maand). Deze knooppuntmetingen geven een representatief beeld van de uitvoering van de concessies. Op deze locaties wordt onder andere de bezetting bij vertrek, punctualiteit, eventuele uitval van ritten en reisinformatie gemeten. Daarnaast worden door mystery guest metingen in de bussen uitgevoerd. In totaal is bij ruim 1.100 metingen in de bussen de bezetting gemonitord, als ook de tijd die reizigers eventueel gedwongen moesten staan (dit

laatste aspect indicatief, omdat dit weinig voorkomt en dus weinig gemeten wordt). De tabel geeft een beeld van de gemiddelde bezetting gemeten in die maand.

In de meeste maanden waren er tijdens de metingen voldoende zitplaatsen. Bij 99,2% van de ritten in 2023 is voldoende capaciteit ingezet. In 2022 was dit 99,9%. Vanaf april 2023 zijn af en toe ritten gemeten waar reizigers moesten staan, omdat alle zitplaatsen bezet waren. Alleen in de maanden juni en september zijn een paar ritten met veel staanders geconstateerd, waar bijna geen reizigers meer bij konden (in juni bij 4 van 610 gemeten ritten, in september 5 van de 442 gevolgde ritten). De ritten waarbij reizigers gedwongen moesten staan was meestal korter dan 15 minuten. In twee gevallen moesten

Gemiddeld bezettingsgraad busvervoer per maand in 2023 bij vertrek

Bezetting	0 - 25% zitplaatsen bezet	25 - 50% zitplaatsen bezet	50 - 75% zitplaatsen bezet	75 - 100% zitplaatsen bezet	Enkele gedwongen stapplaatsen	Bomvol (er kunnen bijna geen reizigers bij)	Totaal
januari	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
februari	77,8%	18,4%	3,2%	0,5%	0%	0%	100%
maart	60,9%	32,9%	5,4%	0,7%	0%	0%	100%
april	54,2%	35,1%	8,0%	2,5%	0,3%	0%	100%
mei	44,6%	29,8%	10,7%	14,0%	0,8%	0%	100%
juni	36,7%	32,3%	16,4%	12,5%	1,5%	0,7%	100%
juli	54,8%	28,8%	13,7%	2,7%	0%	0%	100%
augustus*	-	-	-	-	-	-	-
september	36,0%	26,9%	12,2%	21,0%	2,7%	1,1%	100%
oktober	57,3%	22,8%	11,4%	8,1%	0,3%	0%	100%
november	33,3%	36,8%	13,9%	14,6%	1,4%	0%	100%
december	40,7%	33,3%	13,0%	13,0%	0%	0%	100%
gemiddeld	54,2%	27,0%	9,8%	8,1%	0,6%	0,2%	100%

\* In augustus zijn geen bezettingsmetingen op de vaste wal gehouden vanwege de vakantieperiode (minder druk).

Bron: metingen bureau.





reizigers langer dan 15 minuten staan. Het is tijdens metingen door het bureau niet geconstateerd dat er reizigers bij de halte zijn blijven staan. De tevredenheid in de OV-klientenbarometer over kans op een zitplaats scoort ook in 2023 hoog. Bij de streeklijnen krijgt dit aspect het cijfer 9,1 van de Friese busreizigers, de stadslijnen in Leeuwarden scoren 7,5 (landelijk gemiddeld 8,2).

### Regionaal treinvervoer

Bij het reizen met de regionale treinen zouden alle passagiers de beschikking moeten hebben over een zitplaats, zowel in de daluren als in de spitsuren. De concessiehouder moet voldoende zitplaatscapaciteit aanbieden. Uitschieters in de bezetting zijn in incidentele situaties toegestaan. De vervoerder is verantwoordelijk voor een goede spreiding van de reizigers over de treinstellen. Om te zorgen dat de beschikbare zitplaatscapaciteit optimaal benut wordt heeft Arriva een drukte-indicator aan de binnenzijde van de treinen, die vanaf het perron zichtbaar is, en in de reisplanners opgenomen. Reizigers kunnen op deze manier zelf van tevoren een inschatting maken welk treinstel voldoende vrije zitplaatsen heeft om plaats te kunnen nemen.

Vervoerder Arriva houdt in maandelijkse overzichten bij wat de bezetting en capaciteit van het ingezette materieel per rit zijn geweest. In totaal zijn maandelijks ruim 15.000 ritten gereden. Uit dit overzicht is een (gemiddelde) bezettingsgraad te halen als ook de (te) volle ritten met een bezetting van meer dan 100%. Gemiddeld had 99,9% van de treinritten in 2023 een bezetting van minder dan 100% en daarmee voldoende capaciteit. Dit was 99,7% in 2022. Bij de overige 0,1% van de ritten in 2023 was de

capaciteit ontoereikend. Het gaat om een beperkt aantal ritten en uitzonderingssituaties zijn hierbij inbegrepen. Reizigers mogen op zeer drukke piekmomenten en bij evenementen over een korte afstand gedwongen staan.

De Friese treinreiziger waardeert de kans op een zitplaats met een 8,5 in 2023 (landelijk bij regionale trein gemiddeld 8,3, OV-klientenbarometer CROW-KpVV).

### Bezetting regionaal treinvervoer

>100% bezetting in 2023

Te vol	Ja > 100% bezetting	Nee < 100% bezetting
januari	0,04%	99,96%
februari	0,04%	99,96%
maart	0,04%	99,96%
april	0,12%	99,88%
mei	0,03%	99,97%
juni	0,03%	99,97%
juli	0,03%	99,97%
augustus*	0,03%	99,97%
september	0,64%	99,36%
oktober	0,25%	99,75%
november	0,26%	99,74%
december	0,13%	99,87%
<b>gemiddeld</b>	<b>0,14%</b>	<b>99,86%</b>

\* volle ritten ongeacht oorzaak (planning of rituitval); niet geheel conform malusdefinitie;

uitschieters zijn inbegrepen (>10% meer reizigers dan op diezelfde rit gemiddeld per dagtype per maand).

Bron: vervoerder



# Omschrijving grafieken en diagrammen

1

## CO2-uitstoot Fryslân en Groningen

Vanaf december 2020 stapte Arriva over op Hydro Vegetable Oil (biodiesel) in de een deel van regionale treinen. HVO heeft 90% minder CO2-uitstoot. Vanaf 2021 zijn de WINK treinen op de Friese baanvakken overgegaan op deze milieuvriendelijke brandstof en een deel van de GTW treinen volgden in 2022. Ook in 2023 hebben de WINK-treinen naar Stavoren en Harlingen Haven en de vernieuwde GTW treinen naar Groningen op HVO gereden.

2

## Onwikkeling instappers in Fryslân

Tot en met 2019 nam het aantal reizigers dat gebruik maakte van het Friese openbaar vervoer toe tot een niveau van 16 miljoen. In 2020 en 2021 werd veel minder gereisd door de coronapandemie: in 2020 waren er 9 miljoen instappers en in 2021 9,8 miljoen, zo'n 40% lager dan in 2019. Vanaf 2022 neemt het aantal instappers weer langzaam toe. Het aantal check-ins steeg van 13,2 miljoen in 2022 tot 13,8 miljoen in 2023 (+ 5%). Dit aantal instappers ligt nog ongeveer 14% onder het niveau van 2019 (16,0 miljoen).

3

## Waardering ov-knooppunten

In de jaren 2021, 2022 en 2023 is in september-oktober een tevredenheidsonderzoek op ov-knooppunten uitgevoerd. Gemiddelde waardering in 2023 van een 7,2. In 2021 was dit 7,3 en 2022 7,1.  
Bron: Moventem.

4

## Toegankelijkheid bushaltes

In 2023 was ruim 46% van de bushaltes in Fryslân geheel of gedeeltelijk toegankelijk voor reizigers met een beperking. 34,4% van alle haltes was volledig toegankelijk, 6,4% alleen toegankelijk voor mensen met een visuele beperking en 5,3% alleen toegankelijk voor reizigers met een motorische beperking en passagiers met bijvoorbeeld een kinderwagen. De overige 53,9% is minder of slecht toegankelijk.

5

## Kostendekkingsgraad per concessie

In Fryslân werd in 2023 gemiddeld 50,4% van de kosten van het regionale ov gedekt door de opbrengsten (reizigersopbrengsten en opbrengsten uit het studentenreisproduct SOV; in 2019 was dit 54,3%). De overige 49,6% vormt het aandeel van de (provinciale) overheidsbijdrage (AOB; in 2019 45,7%). Bij het busvervoer in Fryslân werd in 2023 43,6% van de kosten gedekt door de opbrengsten, in 2022 was dit 41,4%. Bij het regionale treinvervoer ligt de kostendekkingsgraad met 66,3% in 2023 ook iets hoger dan in 2022 (65,9%; voorlopige cijfers). Dit is inclusief bijdrage van het Rijk voor de studenten ov-kaart.

6

## Klantwaardering per concessie

De klanttevredenheid over het busvervoer op de Waddeneilanden bedroeg in 2023 een 8,7, het streekvervoer in voormalig Noord- en Zuidwest Fryslân kreeg een 7,9. In voormalig Zuidoost Fryslân was dit een 7,8. Het stadsvervoer in Leeuwarden scoorde een 7,5. De regionale treindiensten Fryslân kregen het cijfer 7,8.

7

## Aanbod dienstregelingsuren

In 2023 zijn in totaal 618.600 dienstregelingsuren aangeboden in het Friese openbaar vervoer, 6% minder dan in 2022. Toen waren dit 658.100 dienstregelingsuren (trein en bus, inclusief lijntaxi en exclusief buurtbus, Opstapper). Bij de buslijnen op de vaste wal ging het in 2023 om 546.100 dienstregelingsuren (-7,5%). Op de Waddeneilanden is het aanbod ongeveer gelijk gebleven met 17.900 dienstregelingsuren. Bij de regionale treinen naar Harlingen Haven, Sneek/Stavoren en Groningen waren dit 54.600 dienstregelingsuren in 2023 (+9,2%).

8

## Categorie klantreacties

Bij vervoerder Arriva zijn in 2023 minder klantreacties geregistreerd dan in 2022. In totaal ging het om 7.897 reacties, in 2022 waren dit er 10.545. Vooral over het busvervoer zijn minder reacties binnengekomen (2023: 4.637 reacties; 2022: 7.161 reacties). Bij het regionale treinvervoer zijn in 2023 3.260 reacties gemeld (2022: 3.384 reacties). In 2022 is het aantal reizigers flink gestegen in vergelijking met de jaren 2020 en 2021. Er was in dat jaar dan ook een toename te zien in het aantal reacties.

9

## Vertrekpuntualiteit bussen

In 2023 is gemiddeld 84,3% van alle busritten in Fryslân op tijd vertrokken vanaf de beginhalte of het knooppunt (exclusief de Waddeneilanden). In Leeuwarden is 86,7% van alle stadsritten uiterlijk 60 seconden voor tot 180 seconden na de geplande tijd vertrokken (91,0% in 2022). Bij de buslijnen in de streek was dit 83,1% (83,7% in 2022).

10

## Aankomstpunctualiteit bussen

Van de Friese bussen is gemiddeld 92,9% op tijd aangekomen op de eindhalte of het knooppunt in 2023 (93,4% in 2022), dit is boven de norm van 90%. Bij de stadslijnen was 94,8% op tijd (96,7% in 2022) en bij de streeklijnen ging het om 91,9% (2022: 91,8%; exclusief de Waddeneilanden).

11

## Vertrekpuntualiteit regionale treinen Fryslân

Van de regionale treinen naar Harlingen Haven, Sneek/Stavoren en Groningen is in 2023 gemiddeld 98,5% op tijd vertrokken (alle stations). In 2022 ging het om 97,6% en in 2019 98,6%. De lijn naar Harlingen Haven is in dat jaar met 99,8% het meest punctueel (97,3% in 2022). Op Leeuwarden-Stavoren is 97,2% (97,7% 2022) van de ritten op tijd vertrokken en op het baanvak naar Groningen is dit 98,4% (97,8% 2022).

12

## Aankomstpunctualiteit regionale treinen Fryslân

In 2023 is 93,9% van de treinritten op de Friese trajecten en Leeuwarden-Groningen op tijd aangekomen op het eindpunt. Dit was 94,2% in 2022. Vooral op Leeuwarden-Groningen zijn minder ritten op tijd aangekomen (90,2% in 2023). In 2022 was dit 90,4% en in 2020 nog 96,5%. Op het traject naar Sneek/Stavoren is 94,8% (94,2 2022) op tijd aangekomen en bij de lijn naar Harlingen Haven 96,9% (98,0% in 2022).



13

#### Oorzaak rituitval bus

0,22% van alle busritten is uitgevallen met een verwijtbare oorzaak (niet-overmacht; uitgezonderd de Waddeneilanden). Het gaat dan om uitval met een materiële of personele oorzaak. Meest voorkomende oorzaken van uitval bij het busvervoer in 2023 waren verkeer (42%; drukte en werkzaamheden), materieel (34%, storingen) en personeel (23%, planning en ziekmeldingen).

---

14

#### Oorzaak rituitval trein

Circa 0,41% van alle regionale treinritten is uitgevallen met een verwijtbare oorzaak (materieel of personeel, geen overmacht). De meest voorkomende oorzaak was infrastoringen, (43%) gevolgd door materieel (23%), verkeer/weer (14%) en personeel (10%).

---

15

#### Sociale veiligheidsincidenten (bus)

In 2023 zijn over het busvervoer 665 incidenten gemeld bij vervoerder. Er zijn meer meldingen van verbaal geweld (B, Wet personenvervoer) en overtredingen van de huisregels (C) voorgekomen. Daarentegen is het aantal strafrecht incidenten gedaald tot 10 in 2023 (18 in 2022). De meldingen van verbaal geweld (B) bedroegen 416 in 2023 (396 in 2022). Het aantal overtredingen van de huisregels (C) is gestegen tot 239 in 2023 (209 in 2022).

---

16

#### Sociale veiligheidsincidenten (trein)

In 2023 zijn in totaal 235 incidenten over de regionale treinen naar Harlingen Haven, Stavoren en Groningen gemeld. Dit waren er 152 in 2022 en 275 in 2019. Het ging om 52 strafrechtincidenten (A, 33 in 2022), 140 meldingen van verbaal geweld (B, 104 in 2022) en 43 C-incidenten (15 in 2022).

---



## Colofon

### Uitgave

Provincie Fryslân  
Postbus 20120  
8900 HM Leeuwarden  
Telefoon: 058 292 59 25  
E-mail: [provincie@fryslan.frl](mailto:provincie@fryslan.frl)

### Foto's

Provincie Fryslân, Ezra Sliverberger, Shutterstock

### Vormgeving

Provincie Fryslân

Oktober 2024

### Disclaimer toegankelijkheid

Dit rapport is zoveel mogelijk digitaal toegankelijk gemaakt. Met uitzondering van de complexe figuren en tabellen. De strekking ervan wordt meestal in de tekst beschreven.

Heeft u vragen of wenst u aanvullende informatie? Neem dan contact op met de provincie Fryslân. We helpen u graag verder. Dat kan telefonisch via 058-292 59 25 of mail naar [provincie@fryslan.frl](mailto:provincie@fryslan.frl).

