

Ontwikkelingen in het Friese openbaar vervoer

Fryske Iepenbier Ferfier Monitor 2021

2017 - 2021

Vertrek bussen 11:48

Bus	Richting	Halte	Vertrek
54	Holwerd via Stiens	J	1 min
13	Drachten via Surhvee	C	1 min
15	Aldan West	F	1 min
615	Scholten Niulan	N	1 min
92	Bolsward via Winsum	K	2 min
612	NHL / Stenden	K	2 min
28	Heerenveen via Techum	O	3 min
71	Pietersbierum	M	3 min
355	Dokkum Sneldienst	I	3 min
7	Zuiderburen	D	6 min
114	Assen via Drachten	H	9 min
603	Friese Poort	B	9 min
612	NHL / Stenden	N	9 min
2	Aldan Oost via MCL	O	10 min
3	Camminghaburen	G	12 min
4	Niulan via Huizum	E	12 min
6	Bilgaard	H	12 min
51	Dokkum via Damwald	B	12 min
62	Buitenpost via Kollum	O	12 min
97	Franeke Froomacker	C	12 min
8	Vrijheidswijk	L	12 min
1	Westeinde	H	13 min
9	Binnenstad	F	13 min
155	Dokkum via Feanwalden	B	13 min
154	Dokkum via Holwerd	J	14 min
192	Bolsward Sneldienst	K	14 min
21	Heerenveen via Buraum	C	16 min
70	Minnerts9a via P+R WTC	I	17 min
320	Drachten	B	19 min
16	Bilgaard	G	22 min
72	Minnerts9a via Stiens	J	25 min
350	Alkmaar Station	L	27 min
18	Vrijheidswijk	H	29 min
54	Holwerd via Stiens	J	29 min
320	Heerenveen	B	29 min
95	Joure via Techum	M	30 min
5	Niulan via Aldan-MCL	F	31 min



Inhoud

VOORWOORD	3	BELEIDSDOELSTELLINGEN EN REALISATIE	11
INLEIDING	4	Duurzaamheid	12
ONTWIKKELINGEN IN 2021 EN 2022 EN DOORKIJK NAAR 2023 - 2024	5	Reizigersgroei	15
Eerste jaar treinconcessie en dienstregeling	5	Ketenmobiliteit	16
Aanpassingen busdienstregeling	5	Toegankelijkheid	19
Overbruggingsconcessie bus	6	Kostendekkingsgraad	22
MIRT-onderzoek Lelylijn	7	Reizigerstevredenheid/ klantwaardering	24
BELEID EN AMBITIES	8	BEHEERDOELSTELLINGEN EN REALISATIE	26
Bestuursakkoord 2019-2023 'Geluk op 1'	8	Aanbod dienstregelingsuren	27
Provinciale Omgevingsvisie 'De Romte Diele'	8	Klantreacties en klachten	29
Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân	9	Punctualiteit regionale treinen	30
Transitieplan OV 2021 - 2022 en Overbruggingsconcessie 2023 - 2024	10	Punctualiteit bussen	32
		Rituitval	34
		Incidenten sociale veiligheid	36

VOORWOORD

Het voelt inmiddels lang geleden, maar vorig jaar rond deze tijd zaten we nog middenin de coronapandemie. Een periode waarin ook het openbaar vervoer het niet gemakkelijk had.

Alleen al aan de reizigersaantallen is goed te zien hoe groot de impact was van de coronaperiode voor het Friese openbaar vervoer. Zo waren er vorig jaar bijna 40 procent minder instappers dan in 2019, natuurlijk grotendeels door landelijke maatregelen als de lockdown en de avondklok.

In dit jaarverslag leest u diverse ontwikkelingen die aandacht verdienen, zoals de rituitval. Ook zijn er positieve punten. Zo is het goed om te zien dat de reizigerstevredenheid erop vooruit is gegaan, ondanks alle coronagerelateerde problemen. Het betekent dat mensen over het algemeen nog altijd met een goed gevoel de bus en trein uitstapten.

Tot zover 2021. Inmiddels zijn we bijna een jaar verder en stappen gelukkig alweer veel meer mensen in.

Maar er zijn alweer nieuwe uitdagingen. Het personeelstekort bijvoorbeeld. Daardoor rijden er op dit moment noodgedwongen minder treinen op de regionale lijnen. Het onderwerp heeft onze blijvende aandacht.

Dat geldt ook voor de misschien wel grootste uitdaging voor de lange termijn: hoe zorgen we ervoor dat het aantal reizigers weer structureel toeneemt? We doen er hard ons best voor. Want zo kunnen we met z'n allen ervoor zorgen dat al onze dorpen en steden een goede verbinding houden.

Avine Fokkens-Kelder,
Gedeputeerde Openbaar vervoer

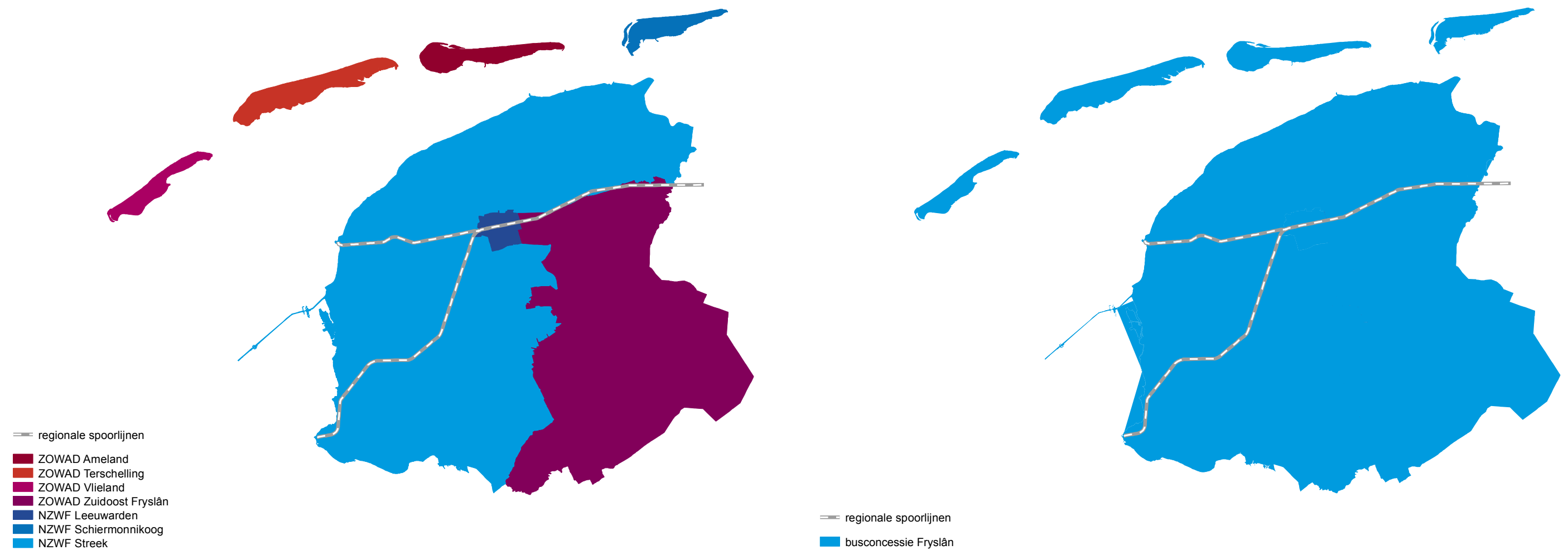


INLEIDING

De provincie Fryslân is opdrachtgever van het openbaar busvervoer in Noord- en Zuidwest-Fryslân inclusief Schiermonnikoog (NZWF) en Zuidoost-Fryslân, inclusief Ameland, Terschelling, Vlieland (ZOWAD) en het regionale spoorvervoer op de noordelijke trajecten samen met provincie Groningen en de deelstaat Niedersachsen.

In de Friese OV-monitor 2021 worden de ontwikkelingen van het bus- en treinvervoer van de afgelopen vijf jaar geschetst (2017-2021) met een doorkijk naar 2022-2024. De OV-monitor wordt jaarlijks uitgebracht en geeft inzicht in de mate waarin de beleids- en beheerdoelstellingen ten aanzien van het openbaar vervoer zijn gehaald. Op basis hiervan kan worden bepaald of aan deze doelstellingen wordt voldaan dan wel meer inspanningen of bijsturing nodig zijn om deze te halen.

De busconcessie Noord- en Zuidwest-Fryslân inclusief Schiermonnikoog loopt vanaf december 2012 en de concessie ZOWAD is in december 2016 van start gegaan. Beide busconcessies worden uitgevoerd door Arriva en lopen af in december 2022. Vanaf 11 december 2022 worden de huidige twee busconcessies - NZWF en ZOWAD - samengevoegd (zie figuur 1). Eerst voor een periode van twee jaar in een overbruggingsconcessie en vanaf half december 2024 in een nieuwe concessie voor een periode van tien jaar.



Figuur 1 Concessiegebieden tot en met 10 december en vanaf 11 december 2022

Op 13 december 2020 is de concessie regionaal spoorvervoer 2020-2035 in de provincies Groningen en Fryslân en de deelstaat Niedersachsen van start gegaan. Arriva verzorgt het treinvervoer op de regionale trajecten in Groningen en Fryslân en het traject naar Leer tot eind 2035.

- De gepresenteerde informatie komt uit verschillende bronnen:
- Managementinformatie en kwartaalrapportages Arriva
- OV-Klantenbarometer CROW-KpVV
- Punctualiteit- en mystery guest metingen (Vitence Mobiliteit/ Besso projectmanagement RAPT)
- Tevredenheidsonderzoek op knooppunten (Moventem)



Ontwikkelingen in 2021 en 2022 en doorkijk naar 2023 - 2024

Eerste jaar treinconcessie en dienstregeling

Op 13 december 2020 is de concessie regionaal spoorvervoer gestart met een aangepaste dienstregeling voor 2021. Er wordt vanaf deze datum op veel plekken vaker en sneller gereden. De sneltrein Leeuwarden-Groningen rijdt op maandag tot en met zaterdag tweemaal per uur en stopt het ene half uur in Buitenpost en Feanwâlden, het andere half uur in Feanwâlden en Zuidhorn. Op zondag rijdt de sneltrein één keer per uur en stopt dan in Buitenpost en Feanwâlden.

Vanwege de lockdown is het regionale spoorvervoer vanaf februari 2021 tijdelijk afgeschaald uitgevoerd. Vanaf 22 februari 2021 is met een beperktere dienstregeling en met kortere treinen gereden, omdat er minder reizigers waren en er vanwege ziekte minder personeel beschikbaar was. Ook zijn een aantal spits- en sneltreinritten vervallen.

Vanaf mei 2021 zijn er op het traject Leeuwarden-Groningen, vanwege de verwachte drukte toen de scholen weer open gingen, twee extra sneltreinen ingezet op werkdagen in de middagspits. Vervolgens is in de zomermaanden weer opgeschaald naar een reguliere dienstregeling op alle trajecten.

Vanaf 12 december 2021 is gestart met de dienstregeling 2022. Vanaf 2 mei 2022 wordt met een beperktere dienstregeling gereden. Zo zijn er in de spits van Sneek naar Leeuwarden minder ritten gereden. Oorzaak is het hoge ziekteverzuim onder het personeel. Aan het eind van de zomervakantie is de dienstregeling beperkt opgeschaald en worden de meeste spitsritten weer uitgevoerd. Wel vervallen voorsnog een aantal treinritten in de daluren en rijden er op zaterdag geen sneltreinen tussen Leeuwarden en Groningen.

Aanpassingen busdienstregeling

In 2021 is vanwege corona op meerdere momenten met een aangepaste dienstregeling gereden. In de eerste maanden van 2021 (lockdown en avondklokperiode) is de vervoerder overgegaan op een basisdienstregeling met 30% minder ritten dan normaal. Vanaf half maart is gestart met een 90% dienstregeling. Vanaf het tweede kwartaal gingen scholen en horeca weer open en liepen de reizigersaantallen gestaag op. Vanaf augustus 2021 is de vervoerder weer teruggedaan naar de standaarddienstregeling. Ook zijn extra ritten ingezet, waaronder de nieuwe Q-liner tussen Dokkum en Drachten. Vanaf september 2021 werd het drukker in de bussen.

Vanaf half december 2021 is vanwege de lockdown teruggedaan naar een 90%-dienstregeling. Bij veel buslijnen is toen met minder ritten gereden, zoals bij de collegelinters naar mbo- en hbo-scholen. Vanaf

9 januari 2022 is gestart met de dienstregeling 2022. Dat is later dan gebruikelijk omdat een aantal infraprojecten, waaronder het busstation Bolsward Twibaksdyk, niet op tijd gereed waren. Er is nog twee weken met een afgeschaalde dienstregeling gereden tot 9 januari. In het eerste kwartaal werd het weer wat drukker in de bus met 75% van de gebruikelijke aantallen reizigers. In het tweede en derde kwartaal van 2022 nam het aantal passagiers geleidelijk toe tot 85% in vergelijking met de aantallen van 2019.

Overbruggingsconcessie bus

Op 21 juni 2022 hebben PS besloten om de Concessie openbaar busvervoer Fryslân 2022-2024 te verlenen aan Arriva (kenmerk 01996098). De huidige busconcessies NZWF en ZOWAD worden per 10 december 2022 samengevoegd tot één busconcessie voor geheel Fryslân: busvervoer Fryslân. Aanvankelijk had de aanbesteding van een nieuwe tienjarige busconcessie voor Fryslân al in 2022 moeten plaatsvinden. Zoals bekend heeft de provincie door de gevolgen van de coronapandemie deze aanbesteding destijds moeten uitstellen. Het aantal dienstregelingen (DRU's) neemt af in de overbruggingsconcessie tot ruim 534.000 DRU's in totaal. Dit is 8,9% minder dan in 2022 en ten opzichte van 2019 een daling van 14,2% dienstregelingsuren. Dit betekent dat er minder (reguliere) bussen zullen rijden in 2023 en 2024. Reden hiervoor is dat onze provinciale bijdrage is verlaagd, de reizigersopbrengsten (naar verwachting) lager zullen zijn, de opbrengsten uit het ov-studentenkaart-contract (SOV) dalen en de onderhoudskosten stijgen.

Trein naar Groningen (vernieuwde GTW) >



Om reizigers in Fryslân terug in het openbaar vervoer te krijgen en om nieuwe reizigers voor het openbaar vervoer te winnen, maar naar verwachting niet alle reizigers (volledig) terugkeren, zet vervoerder Arriva in op een aantrekkelijke hoofdstructuur en daarnaast op maatwerk in het landelijk gebied. Om mogelijkheden van alternatieve vervoervormen op 'dunne' lijnen in kansrijke gebieden te onderzoeken en te implementeren zullen twee maatwerkpilots in het landelijk gebied worden uitgevoerd (omgeving Terherne en Tjerkwerd/Parrega). Daarnaast heeft Arriva een realtime druktemelder aangeboden, die inzicht geeft in de drukte van de bus en Mobility as a Service (MaaS app Glimble). Reizigers kunnen hun (keten)reis met verschillende modaliteiten (zoals deelfietsen, -auto's en -scooters) eenvoudig in één app plannen, boeken en betalen. Daarnaast is het door de landelijke introductie van OVpay tijdens de overbruggingsconcessie mogelijk om met je betaalpas, creditcard, smartphone of wearable zoals een smartwatch te betalen, waarmee drempels om gebruik te maken van het openbaar vervoer worden weggenomen.

MIRT-onderzoek Lelylijn

Provincie heeft de wens om de bereikbaarheid naar andere gebieden in Nederland en naar Duitsland/Scandinavië te vergroten. Bij een efficiënter OV-netwerk zal de reistijd naar onder andere de Randstedelijke gebieden kleiner worden. Fryslân zet daarom in op het realiseren van de Lelylijn (maatregel 1.3 uit het RMP). In juni 2022 hebben het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de provincies Groningen, Fryslân, Drenthe en Flevoland vanuit het Deltaplan Noordelijk Nederland afspraken gemaakt over het MIRT-onderzoek naar de Lelylijn. Deze nieuwe treinverbinding tussen Lelystad en de steden Groningen en Leeuwarden, zal de reistijd tussen

de Randstad en Noord-Nederland aanzienlijk verkorten. In de Nationale Omgevingsvisie (NOVI) is benoemd dat Noord-Nederland beter en directer wordt aangesloten op het nationaal stedelijk netwerk. Belangrijke voorwaarde hiervoor is dat de onderlinge verbindingen optimaal zijn. De spoorverbinding met de Randstad moet veel sneller en frequenter. De Lelylijn is hiervoor essentieel naast andere infrastructurele maatregelen zoals de verbetering van het bestaande spoor. In Fryslân zou de spoorbrug over het Van Harinxmakanaal vervangen moeten worden door een spooraquaduct.

Het Deltaplan is een integraal plan om de bereikbaarheid en het wonen en werken in het Noorden te stimuleren. Er is onderzoek gedaan naar de haalbaarheid van de Lelylijn in opdracht van het Rijk en de provincies Fryslân, Groningen, Drenthe en Flevoland. Volgens deze 'gezamenlijke analyse Deltaplan voor Noordelijk Nederland' zal er vraag zijn naar nieuwe woningen, maar zal het bij 25.000 tot 75.000 extra woningen blijven. Het realiseren van nieuwe woningen kan nieuwe inwoners trekken die zich in Noordelijk Nederland gaan vestigen. Randvoorwaarde voor het realiseren van de gewenste bevolkingsontwikkeling is een goede bereikbaarheid van Noordelijk Nederland. In juni 2022 is de Lelylijn door de Tweede Kamer ingediend bij de Europese commissie om onderdeel te worden van het internationale hoofdspoor netwerk binnen het Trans-European Transport Network (TEN-T). Dit netwerk van snelwegen, spoorlijnen en andere infrastructuur zou heel Europa moet verbinden om gemakkelijk over de grens te kunnen reizen. Wanneer de Lelylijn wordt opgenomen op de TEN-T-kaart, maakt de lijn kans op financiering vanuit Europa. De eerste reactie van de Europese Commissie is positief.





Beleid en ambities

Bestuursakkoord 2019-2023 'Geluk op 1'

In het bestuursakkoord 'Geluk op 1' is beschreven welke ambities Fryslân heeft en hoe we deze denken te realiseren. Hoofddoel van dit akkoord is vergroten van de brede welvaart 'door vernieuwing in vertrouwen.' Eén van de beleidsthema's Bestemming Fryslân heeft als ambitie 'Fryslân bereikbaar voor alle en iedereen en bereikt door veel meer toeristen, op een manier die bijdraagt aan brede welvaart'. Om mensen in staat te stellen het totaal dat Fryslân te bieden heeft te ervaren zijn leefbaarheid en een goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer van belang.

Genoemde resultaten zijn onder andere:

- Er is een toename van het aantal zero-emissie bussen (resultaat 42)
- Het openbaar vervoer op het Friese platteland is in de nieuwe concessie minimaal gelijkwaardig aan het huidige (resultaat 43)

- Als het gaat om het treinvervoer zijn resultaten benoemd met betrekking tot de spoorverbindingen naar het westen:
- Er is een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) over de Lelylijn uitgevoerd (resultaat 46)
- De concessieverlening voor de sprinterdiensten tussen Leeuwarden en Zwolle is gedecentraliseerd naar Fryslân (resultaat 47)

Provinciale Omgevingsvisie 'De Romte Diele'

De Provinciale Omgevingsvisie "De Romte Diele" is één van de instrumenten van de nieuwe Omgevingswet. Bij de vaststelling van de visie door PS in september 2020 zijn vier amendementen aangenomen, waaronder een over de Lelylijn. In de Omgevingsvisie zijn de kaders voor de inrichting, het gebruik en het beheer van de fysieke leefomgeving in Fryslân voor de lange termijn (2030-2050) beschreven.

De ambities, doelen en opgaven worden uitgewerkt in programma's en acties, waar samen met andere partijen zoveel mogelijk van onderop invulling aan zal worden gegeven. De Omgevingsvisie sluit aan bij de opgaven die in het Bestuursakkoord 2019-2023 zijn vastgelegd.

In de Omgevingsvisie is opgenomen dat Fryslân werkt aan transitie van bereikbaarheid door herstructurering van het regionaal ov in de periode tot en met 2032 en zetten daarbij in op:

- Verhoging van de kostendekkingsgraad;
- Verdere versterking van de hoofdstructuur van het busnet;
- Versnellen van buslijnen door een meer gestrekte lijnvoering;
- Actief sturen op introductie van alternatieve oplossingen om bij een bushalte te komen, zoals zelfrijdende voertuigen;
- Verder ontwikkelen van knooppunten waar verschillende vormen van vervoer samenkomen, versterken van ketenmobiliteit en gecoördineerde dienstverlening.

Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân

Het Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân (RMP) “Op paad nei moarn” vloeit voort uit de Provinciale Omgevingsvisie (POVI) “De Romte Diele” en het Klimaatakkoord. Onder de POVI worden verschillende omgevingsprogramma’s opgesteld, waaronder het RMP. Provinciale Staten hebben eind 2019 ingestemd met het Klimaatakkoord (2019). 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 CO₂-uitstoot. Op 1 november is het RMP door GS vastgesteld. Naar verwachting behandelen PS de vaststelling van het RMP in december 2022.

In het RMP zijn ambities, doelen, programmalijnen op het gebied van mobiliteit uitgewerkt. De maatregelen die we als provincie, in samenwerking met andere (overheids)partijen, gaan uitvoeren worden beschreven. De vijf programmalijnen van het RMP zijn:

- We zijn goed bereikbaar en onze netwerken zijn betrouwbaar, efficiënt en toekomstbestendig;
- We verplaatsen ons duurzaam;
- We zetten in op mobiliteit voor iedereen;
- We verplaatsen ons veilig;
- We zetten in op slimme technieken en gedrag.

Goede bereikbaarheid

In het RMP wordt ingegaan op een goede bereikbaarheid en betrouwbare, efficiënte en toekomstbestendige netwerken. Als het gaat om bereikbaarheid is niet alleen de reistijd, maar ook de nabijheid en spreiding van voorzieningen belangrijk. Op het platteland heeft dit met het oog op leefbaarheid meer aandacht nodig, omdat voorzieningen

verder weg komen te liggen. Eén van de doelstellingen betreft de betrouwbaarheid. De betrouwbaarheid van de mobiliteitsnetwerken en de reistijd wordt vanaf 2025 minimaal gewaardeerd met een 8 (of tevredenheid > 89%). Daarnaast wordt het op peil houden van de bereikbaarheid van het landelijk gebied en in verstedelijkte gebieden met minimaal een 7 gewaardeerd in 2025. Een goede bereikbaarheid wordt gerealiseerd door het bieden van snelheid, nabijheid en de mogelijkheid om met verschillende vervoerwijzen op de bestemming te kunnen komen.

We verplaatsen ons duurzaam

Om de doelen van het Klimaatakkoord te halen zal worden ingezet om het terugdringen van onder andere CO₂-emissies. Het RMP zet in op het voorkomen van verplaatsingen; veranderen van verplaatsingen naar schone(re) en actieve(re) vervoerswijzen en het verschonen van het gemotoriseerde verkeer. Een van de doelstellingen is de totale CO₂-uitstoot van het verkeer in Fryslân terugbrengen naar nul in 2050. Ook moet het aandeel gemotoriseerde voertuigen die gebruik maken van fossiele brandstof omlaag en zullen de reizigerskilometers met fossiel aangedreven gemotoriseerde voertuigen (over land) moeten afnemen.

Mobiliteit voor iedereen

Om maatschappelijk actief te kunnen zijn en blijven moet elke burger in Fryslân zich kunnen verplaatsen. Deze programmalijn richt zich op mobiliteit voor iedereen fysiek én digitaal toegankelijk en betaalbaar. Bij toegankelijke mobiliteit wordt gestreefd naar een mobiliteitssysteem, waarbij iedereen zich welkom en comfortabel voelt en doelgericht op pad kan gaan, utilitair en recreatief. Een systeem ook waarin de financiële en fysieke) afstand tussen het landelijk gebied en centrumgebieden wordt verkleind. Doelstellingen zijn volledige toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een

lichamelijke of fysieke beperking (in 2025 is 45% van het mobiliteitssysteem volledig toegankelijk). Daarbij moet mobiliteit voor iedereen betaalbaar zijn, waardoor er geen sprake is van vervoersarmoede en iedereen moet digitale toegang hebben tot mobiliteit en kennis hiervan hebben. Op dit moment loopt een onderzoek naar vervoersarmoede in Fryslân. Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen doelen voor de komende jaren opgesteld worden.

We verplaatsen ons veilig

Iedereen in Fryslân moet veilig kunnen reizen. Het mobiliteitssysteem dient zo ingericht te zijn dat er zo weinig mogelijk verkeersdoden en -slachtoffers vallen. Naast fysieke veiligheid wordt in het RMP ook aandacht besteedt aan sociale veiligheid, ook een landelijk aandachtspunt. Het aantal incidenten in het openbaar vervoer is in de afgelopen jaren toegenomen. Het gaat daarbij ook over de veiligheidsbeleving van reizigers en andere verkeersdeelnemers. Om te zorgen dat iedereen veilig kan reizen is één van de doelstellingen een minimale score van veiligheidsbeleving van een 8,5. Daarnaast wordt ingezet op een afname van het aantal geweldsincidenten in het openbaar vervoer.

We zetten in op slimme technieken en gedrag

Om de ambitie van het optimaal benutten van de bestaande infrastructuur te bereiken wordt ingezet op slimme mobiliteit (‘Smart Mobility’) en realtime reisinformatie (bijvoorbeeld via Mobility as a Service). Technologische ontwikkelingen zorgen voor meer gebruiksgemak en een optimale benutting van de huidige infrastructuur in relatie tot vergroting van aantal ketenverplaatsingen (ketenmobiliteit). Smart Mobility en Mobility as a Service bieden inwoners en bezoekers meer mogelijkheden om slimmer en efficiënter

te kunnen reizen. Een doelstelling van het RMP is dat slimme mobiliteit bijdraagt aan een milieuvriendelijker verkeerssysteem. Ook draagt slimme mobiliteit door betere informatievoorziening bij aan het maken van betere mobiliteitskeuzes en verhoogde toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Transitieplan OV 2021 - 2022 en Overbruggingsconcessie 2023 - 2024

Provinciale Staten hebben op 26 oktober ingestemd met de Nota van Uitgangspunten voor de Busconcessie Fryslân 2024-2034. Op 6 december zijn Gedeputeerde Staten akkoord gegaan met het Ontwerp Programma van Eisen Busvervoer 2024-2034. Op 20 januari 2021 hebben Provinciale Staten ingestemd met de uitgangspunten voor een Transitieplan OV voor de dienstregelingjaren 2021 en 2022 en de overbruggingsconcessie voor 2023 en 2024. Op 23 juni 2021 zijn PS akkoord gegaan met de gewijzigde uitgangspunten voor de overbruggingsconcessie 2023-2024. Provinciale Staten hebben op 26 oktober 2022 ingestemd met de Nota van Uitgangspunten voor de Busconcessie Fryslân 2024-2034. Op 6 december 2022 zijn Gedeputeerde Staten akkoord gegaan met het Ontwerp Programma van Eisen Busvervoer 2024-2034.



Elektrische bus op Terschelling >



Beleidsdoelstellingen en realisatie

Beleidsdoelstellingen en realisatie

Op basis van de doelen uit het bestuursakkoord, POVI, RMP als opvolger van het PVVP en het Klimaatakkoord zijn meetbare doelstellingen geformuleerd die te koppelen zijn aan prestatie-indicatoren. Beleidsonderwerpen waarover doelstellingen geformuleerd zijn:

- Duurzaamheid
- Ketenmobiliteit en reizigersgroei
- Toegankelijkheid
- Kostendekkingsgraad
- Reizigerstevredenheid/ klantwaardering



Bussen 2021

11,2% Aandeel Zero Emissie

Treinen 2021

-25,9% CO₂ reductie noordelijke regionale treinen

Duurzaamheid

DOELSTELLINGEN

Bij het reizen naar en door bestemming Fryslân speelt het verduurzamen van het openbaar vervoer een belangrijke rol. Dit volgt ondermeer uit resultaat 42 van het bestuursakkoord: het bevorderen van de verduurzaming van het openbaar vervoer, onder andere door het inzetten op de sterke verbindingen en de inzet van zero-emissie materieel. Eén van de programmalijnen van het Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân is: “We verplaatsen ons duurzaam.” Om de doelen van het Klimaatakkoord, onder andere verduurzaming van het mobiliteitssysteem, te halen zal worden ingezet op het terugdringen van CO₂-uitstoot en andere emissies. Ingezet wordt op het voorkomen van verplaatsingen en het veranderen van verplaatsingen naar schone(re) en actieve(re) vervoerswijzen alsmede het verschonen van het gemotoriseerde verkeer.

Zero-emissie en vermindering CO₂

Om te komen tot meer duurzame verplaatsingen is voor het openbaar vervoer het Nationale Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer van belang dat we hebben getekend. Met dit bestuursakkoord wordt gestreefd naar volledig emissievrij regionaal openbaar vervoer in 2030. Overeenkomstig het PS-besluit van 27 september 2017 werken wij toe naar zero-emissie busvervoer. Onze ambitie is om vanaf de nieuwe busconcessie per december 2024 meer zero-emissie bussen te laten rijden. Vanaf 2025 moeten alle nieuw instromende bussen zero-emissie zijn. Het streven is om vanaf 2030 volledig zero-emissie busvervoer in te zetten.

Door de coronacrisis is er onzekerheid ontstaan en zijn de gevolgen voor de (beleids)doelstellingen nog niet geheel duidelijk. Ook de krapte op het elektriciteitsnet om zero emissie busvervoer mogelijk te maken speelt een rol. De duurzaamheidsdoelstelling staat hierdoor onder druk. Bij het regionale treinvervoer wordt ingezet op vermindering van de CO₂-uitstoot. De vervoerder wordt uitgedaagd om met zijn materieel de emissies van CO₂ en schadelijke stoffen verder te verminderen. Deze CO₂-besparing zal elke drie jaar worden gemeten door middel van de CO₂-barometer.



Bron Shutterstock

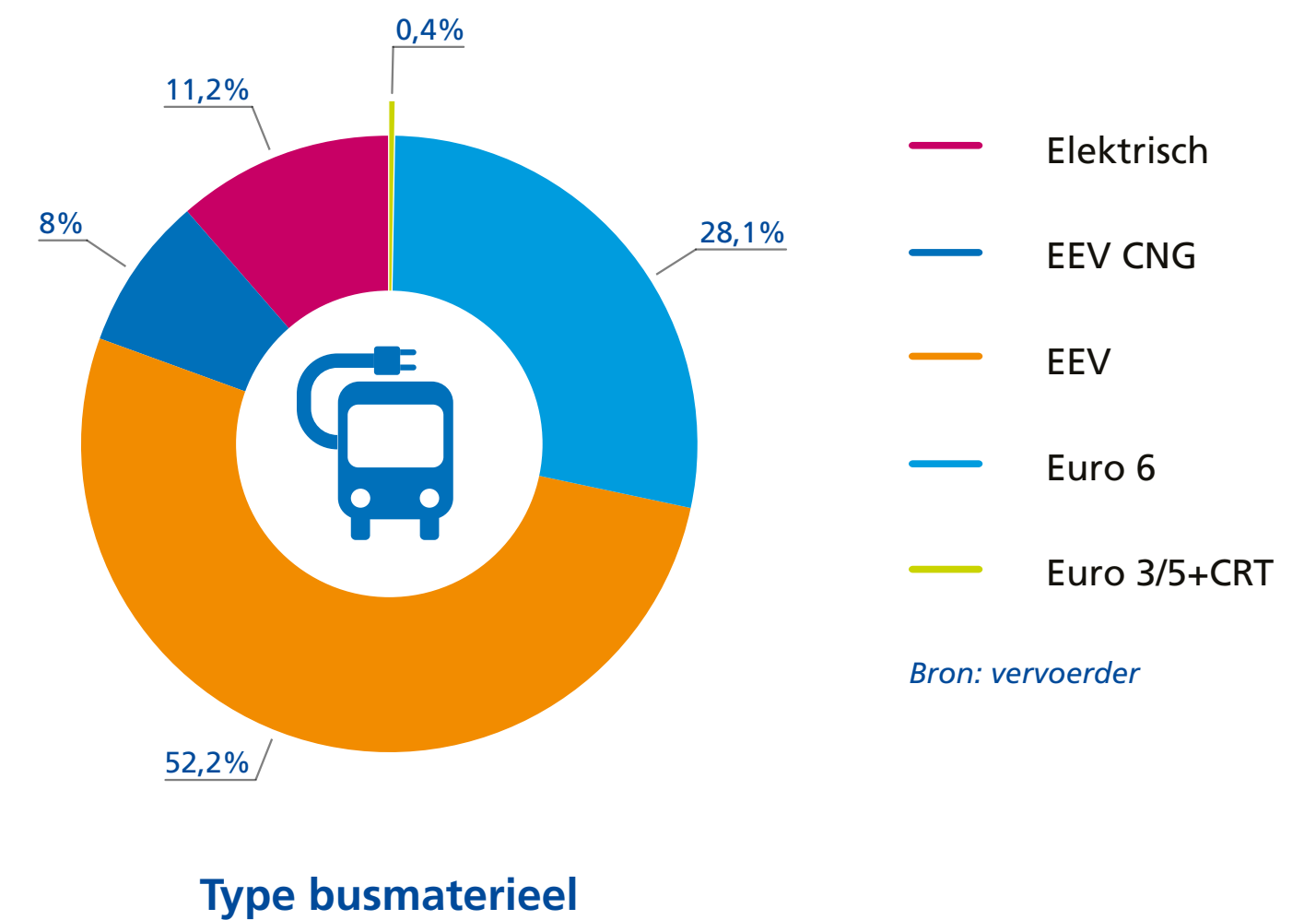
REALISATIE

Busvervoer

In 2021 reed 11,2% van het Friese busmaterieel elektrisch (groene stroom) en 8,0% op groen gas. De overige (diesel)bussen voldoen aan de strengste emissienormen EEV (Enhanced Environmentally friendly Vehicle 52,2%), Euro 6 (28,1%), en één Euro 3 bus (0,4%). In 2015 werd al op Schiermonnikoog elektrisch gereden, wat overigens de eerste locatie in Nederland was. Omdat hier de laatste jaren weinig nieuw elektrisch materieel is bijgekomen, staat Fryslân inmiddels in de achterhoede in vergelijking met andere regio's van Nederland. Wel zijn er sinds 2017 negen elektrische bussen bijgekomen (van 19 naar 28 in 2021). Het aantal Euro 3/5 bussen, die relatief het meeste CO2 uitstoten, is afgenomen van vijftien bussen in 2017 tot één bus in 2019.

Aantal bussen naar emissietype					
	2017	2018	2019	2020	2021
Elektrisch	19	20	27	28	28
EEV CNG (groen gas)	23	24	20	20	20
Euro 6	64	66	65	70	70
EEV	135	128	131	132	130
Euro 3/5	15	4	1	1	1
Totaal bussen	256	242	244	251	249

In Zuidoost-Fryslân loopt vanaf 2020 een pilot, waarbij twaalf bussen vanuit Oosterwolde op HVO rijden. Voertuigen die op HVO rijden stoten maar liefst 90% minder CO2 uit. Tot nu toe zijn de resultaten veelbelovend, waardoor HVO een goede oplossing is voor de transitieperiode naar zero-emissie. De CO2-uitstoot is aanzienlijk gedaald: in de periode van juni 2019 tot mei 2021 is 2,25 ton kilogram CO2-uitstoot bespaard. De pilot loopt in ieder geval tot het einde van de huidige busconcessies in december 2022. Alleen zero-emissie bussen (bijvoorbeeld groene stroom) en bussen op een niet-fossiele brandstof zijn een oplossing voor het klimaatprobleem.



Regionaal treinvervoer

In het bestek van de Concessie regionaal spoorvervoer 2020 – 2035 is opgenomen dat de concessiehouder wordt uitgedaagd om met zijn materieel de emissies van CO2 en schadelijke stoffen verder te verminderen. Doel is over de gehele concessieperiode jaarlijks gemiddeld 2% CO2-reductie per gereden kilometer. Deze besparing zal straks elke drie jaar worden bepaald door middel van de CO2-barometer. In 2021 lag de CO2 uitstoot op alle noordelijke regionale trajecten met 19,95 miljoen kilogram 25,9% lager dan in 2020 (26,94 miljoen kilogram). Deze forse CO2-reductie ten opzichte van 2020 komt doordat achttien nieuwe WINK treinen op HVO zijn gaan rijden naar Stavoren en Harlingen en door een proef waarbij vernieuwde GTW-treinen op HVO rijden. Het rijden op deze Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) levert een CO2-reductie op van zo'n 90% op vergeleken met diesel. Naar verwachting zullen vanaf 2023 meer treinen op HVO gaan rijden.

CO2 uitstoot (kg)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Fryslân	10.688.160	10.726.754	10.807.913	10.165.068	4.338.872

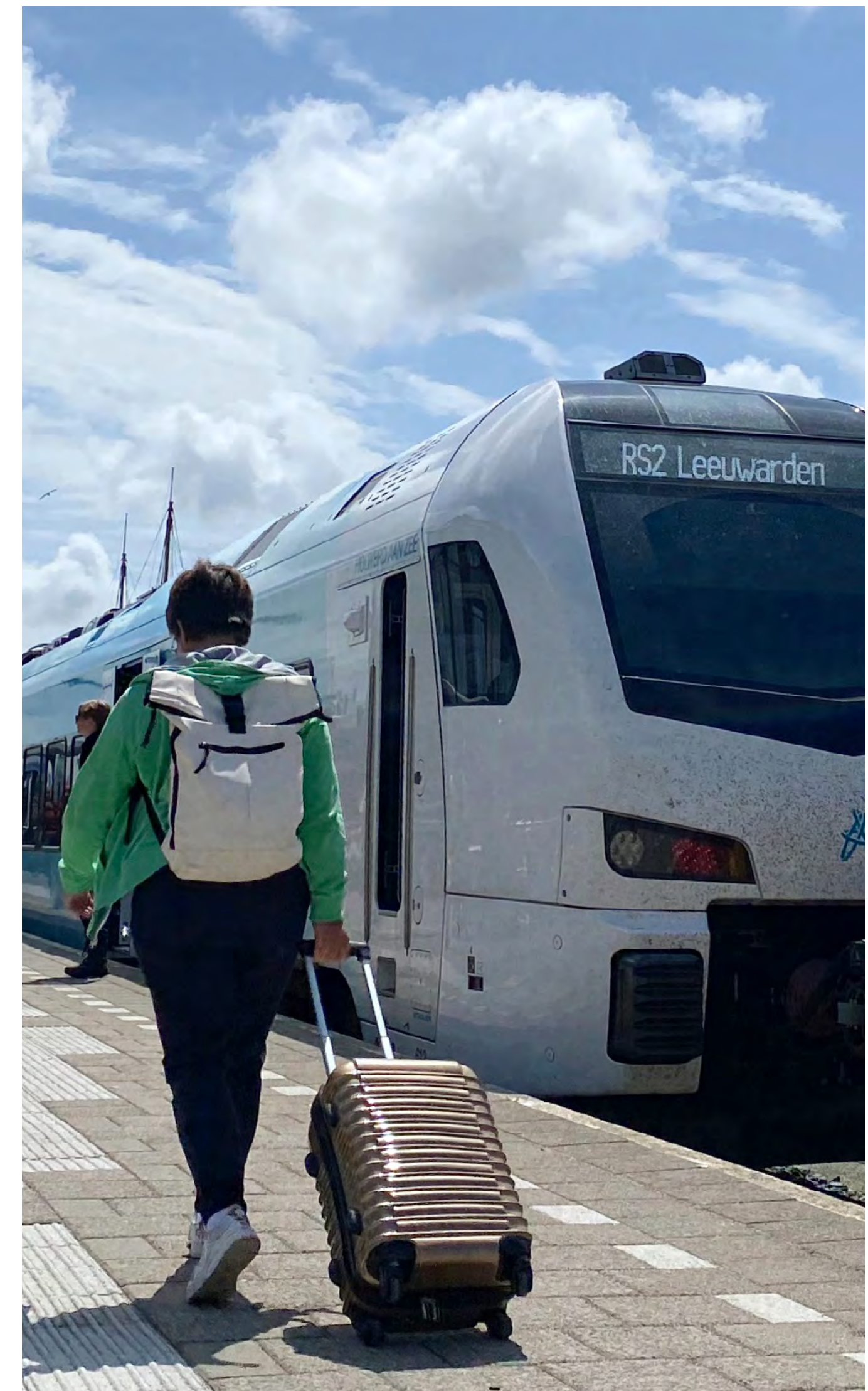
De CO2-uitstoot van regionale treinen in Fryslân bedroeg in 2021 1,4 kilogram per dienstregelingskilometer. In totaal gaat dat om 4,34 miljoen kilogram. In 2017 was dit 3,16 kilogram per kilometer met in totaal 10,69 miljoen kilogram CO2-uitstoot. Het aantal dienstregelingskilometers ligt in 2021 bij de nieuwe treinconcessie hoger dan in de jaren ervoor.

In het najaar van 2021 is door Arriva, ProRail en provincie Fryslân een proef met een batterijtrein uitgevoerd op het traject Leeuwarden-Harlingen Haven. Vervoerder Arriva heeft in samenwerking met provincie Fryslân, ProRail en treinfabrikant Stadler deze test gedaan

met een aangepaste WINK-trein. Normaal gesproken worden de batterijen alleen gebruikt om remenergie op te slaan om op te trekken of af te remmen. De batterij van deze trein is omgebouwd en de besturing is aangepast om volledig over te kunnen schakelen op de accu. Dit betekent dat de trein onder de bovenleiding (elektrisch) weggrijdt en al rijdend overschakelt op de generator, een tractiewissel. Hierdoor trekt de trein zonder emissies op.

Tijdens de proef is de batterij ook gebruikt om op een langere afstand op de accu te rijden. De test toonde aan dat de trein met een gereduceerde snelheid van 60 kilometer per uur op één lading tussen Harlingen en Leeuwarden kon rijden. Uit de proef is gebleken dat op het station Leeuwarden met de huidige infrastructuur er alleen bij vertrek van treinen mogelijkheden zijn om tractiewissels toe te passen, maar dit levert in de huidige situatie te weinig milieuwinst op. Ook vraagt dit veel aandacht van de machinist en kan daarom alleen op plekken worden toegepast waar geen wissels zijn of tegelijkertijd geen andere handelingen nodig zijn. Hierom wordt de huidige bovenleiding zodanig verlengd dat de trein vanuit Leeuwarden richting Stavoren en Harlingen kan optrekken naar 100 km/uur. Dit wordt meegenomen in de aanpassing van het emplacement Leeuwarden en zal naar verwachting in 2024 gereed zijn waardoor er wel emissieloos kan worden weggereden uit Leeuwarden.

Daarnaast loopt er een haalbaarheidsstudie naar het rijden met een batterijtrein tussen Leeuwarden en Harlingen-Haven. Als deze studie positief uitpakt en de financiering rondkomt kunnen er vanaf 2027 twee batterijtreinen rijden op dit traject.



Trein in Harlingen Haven >

Ketenmobiliteit en reizigersgroei

Goede bereikbaarheid is één van de programmalijnen van het RMP. Naast reistijd is nabijheid en spreiding van voorzieningen van belang. Met het provinciale beleid voor de komende jaren wordt onder andere ingezet op een goede bereikbaarheid door versterking van de hoofdstructuur van het openbaar vervoer en het verder ontwikkelen van knooppunten waar verschillende vormen van vervoer samenkomen. Deze ketenmobiliteit is van toenemend belang, omdat deze zorgt voor de verbindingen met de hoofdstructuur. Het aanvullende openbaar vervoer sluit op deze hoofdverbindingen aan. Goed bereikbare knooppunten met voorzieningen voor aansluitende vormen van mobiliteit, parkeren, fietsvoorzieningen en dynamische reisinformatie zijn hierbij van belang.

Door de inzet op sterke verbindingen te vergroten wordt beoogd reizigersgroei op deze lijnen te realiseren. De ontwikkeling van aantallen in- (en uit)stappers zal worden gemonitord. Ook wordt gekeken naar het aanbod en het gebruik van parkeerplaatsen, fietsenstallingen, deelfietsen en de klantwaardering van reizigers over de ov-knooppunten.



9,8 miljoen

instappers met
ov-chipkaart
in 2021

Reizigersgroei

DOELSTELLINGEN

In de voorloper van het RMP, het Provinciale Verkeer- en Vervoerplan (PVVP), was benoemd dat met het afstemmen van het aanbod op de vraag het systeem ook op langere termijn te exploiteren is. Hiermee is een reizigersgroei van 1% per jaar te verwachten, met name op de sterke verbindingen. Tot en met 2019 werd een reizigersgroei van 1% per jaar in de meeste jaren gehaald. In 2021 is door coronapandemie, net als in 2020, veel minder gereisd met het Friese openbaar vervoer dan in voorgaande jaren. Vanwege de grote afname van reizigers is het doel met betrekking tot reizigersgroei in 2021, net als in 2020, niet realistisch gebleken. Er wordt gestreefd naar een terugkeer van het aantal reizigers naar het niveau van vóór de pandemie.

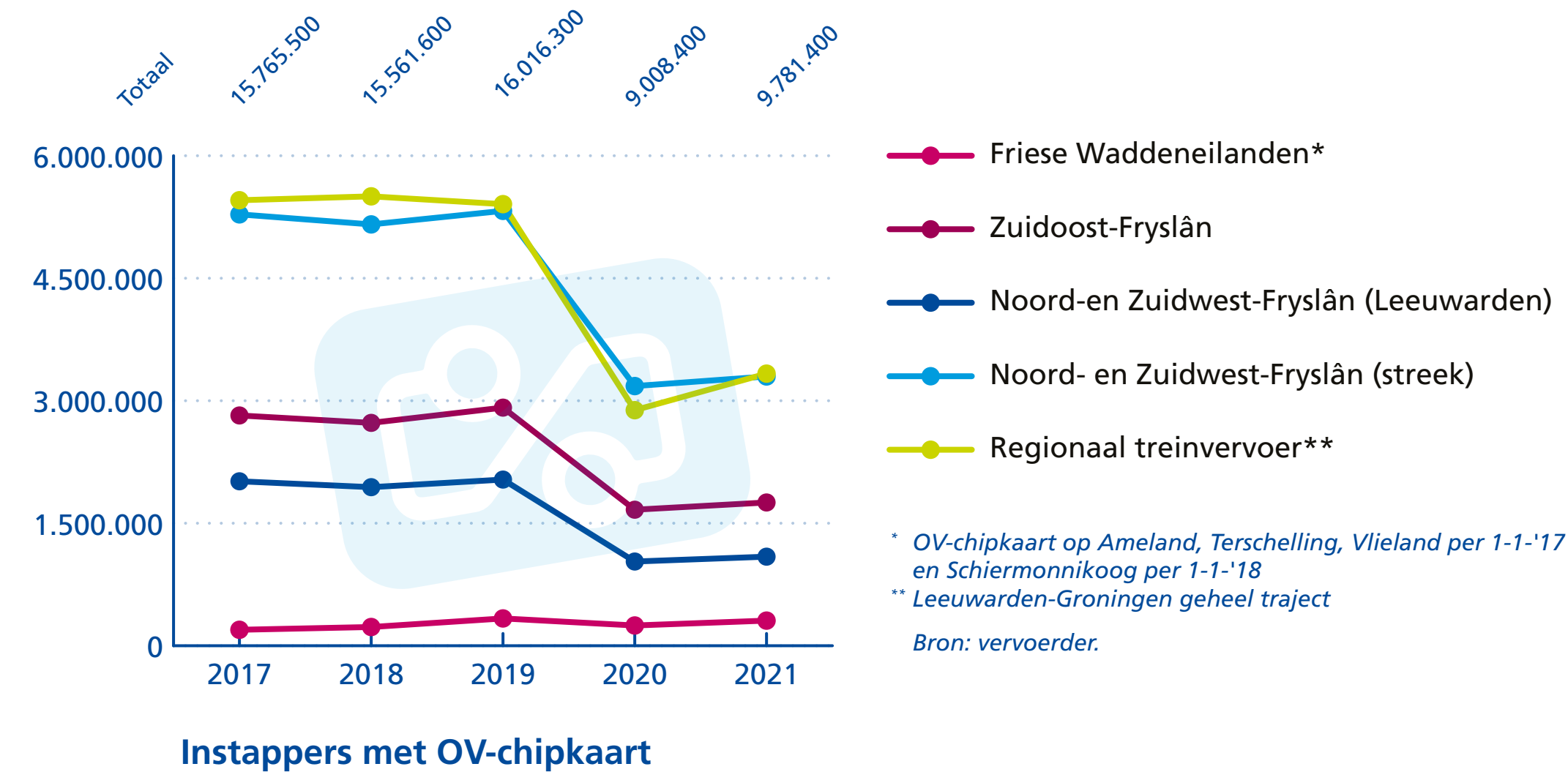


DRIS op busstation Bolsward >

REALISATIE

In 2021 hebben in Fryslân circa 9,8 miljoen instappers met een ov-chipkaart gebruik gemaakt van de bussen en regionale treinen. Dit is 38,9% minder dan in 2019 (16,0 miljoen). In Fryslân bedroeg het aantal check-in's in 2020 9,0 miljoen. De volgende grafiek laat deze ontwikkeling zien. Regionaal zijn er verschillen en de afname van het aantal passagiers is niet overal even groot. Bij het stadvervoer Leeuwarden is het aantal instappers het meest gedaald, namelijk met 46,4%. Er waren 1,1 miljoen instappers in 2021. Dit waren 2,0 miljoen in 2019. Bij de streeklijnen in Noord- en Zuidwest-Fryslân was de afname 38,1% en bedroeg het aantal instappers 3,3 miljoen in 2021. Dit was 5,3 miljoen in 2019. In Zuidoost-Fryslân is het aantal instappers

in 2021 met 39,8% afgenomen tot 1,8 miljoen. In 2019 waren er 2,9 miljoen instappers. Bij het regionale treinvervoer is er sprake van een afname van 38,4%. In 2021 waren er 3,3 miljoen instappers en in 2019 waren dat 5,4 miljoen. Op de Waddeneilanden hebben in 2021 307.600 passagiers met een OV-chipkaart ingecheckt. Dit is slechts 8% minder dan in 2019 voor de pandemie (334.200 instappers). Vanaf 2017 is de OV-chipkaart ingevoerd op de Waddeneilanden (195.300 check-in's). Er werden tot voor kort ook papieren vervoerbewijzen in de bussen verkocht. Inmiddels is de wagenverkoop hier ook alleen als product op ov-chipkaart verkrijgbaar (of betalen met pinpas, creditcard of e-ticket).



Ketenmobiliteit

DOELSTELLINGEN

In het RMP wordt ingegaan op een goede bereikbaarheid en betrouwbare, efficiënte en toekomstbestendige netwerken. Als het gaat om bereikbaarheid is niet alleen de reistijd, maar ook de nabijheid en spreiding van voorzieningen belangrijk. Reizigers maken soms voor een reis gebruik van meerdere vervoerwijzen. Daarbij is van belang dat deze vervoerwijzen goed op elkaar aansluiten. Het verbeteren van deze ketenmobiliteit stimuleert het gebruik van het openbaar vervoer. In de toekomst zullen de sterke bus- en spoorlijnen steeds meer de basis gaan vormen van het openbaar vervoer in de provincie. Vanuit de omliggende kleinere plaatsen krijgen reizigers via ov-ketenknooppunten aansluiting op deze sterke bus- en treinverbindingen.

Bij of in de buurt van op-/afritten van provinciale wegen liggen carpoollocaties, die overigens niet allemaal in bezit van de provincie zijn. Het gebruik van deze carpoollocaties wordt gemonitord. Wij zien voor deelfietsen een belangrijke rol in de (keten)mobiliteit. Op ov-ketenknooppunten zijn deelfietsen beschikbaar, zodat bezoekers een deel van hun reis voorafgaand of aansluitend per fiets kunnen afleggen. In 2023 willen wij de beschikbaarheid van deelfietsen uitbreiden zodat deelfietsen door meer reizigers in Fryslân te gebruiken zijn. Investerings in deelfietsen kunnen leiden tot een versterking van het gebruik van het openbaar vervoer.

REALISATIE

Ov-ketenknooppunten

Om te monitoren of ov-ketenknooppunten aantrekkelijker worden en daardoor mogelijk ook meer reizigers trekken, zijn er naast het volgen van de reizigersaantallen ook een aantal andere aspecten van belang. Is er bij een knooppunt bijvoorbeeld voldoende capaciteit voor het parkeren van een auto en het stallen van een fiets? Hoe zit het met het aanbod en gebruik van deelfietsen, de mate waarin aansluitingen worden gehaald en de klantwaardering van ov-ketenknooppunten? Deze laatste twee aspecten worden sinds 2021 gemeten. Ook wordt gekeken naar de voorzieningen bij een ov-knooppunt. Om de ambitie van het optimaal benutten van de bestaande infrastructuur te bereiken wordt ingezet op slimme mobiliteit en realtime reisinformatie. Dit kan leiden tot meer gebruiksgemak en een optimale benutting van de huidige infrastructuur in relatie tot vergroting van aantal ketenverplaatsingen (ketenmobiliteit).



Tien knooppunten (busstations) zijn inmiddels voorzien van een dynamisch reizigersinformatiesysteem (DRIS) met actuele reisinformatie op overzichts- en haltedisplays voor de reiziger. Het meest recent zijn de locaties Feanwâlden en Joure (2021) en het nieuwe busstation Bolsward Twibakdyk (2022). In 2023 volgt de 11e locatie, het vernieuwde busstation in Sneek.

Bezettingsgraad carpoolterreinen en fietsenstallingen

De bezettingsgraad is in 2021 gemeten bij 77 carpoolterreinen, in 2019 waren dit er 76. Van deze terreinen liggen er 24 bij treinstations, vijftien naast provinciale wegen, zeven bij Rijkswegen en 31 bij gemeentelijke wegen. Van deze carpoolterreinen liggen er 46 bij ov-knooppunten. Het is voor de reiziger van belang dat er voldoende parkeer capaciteit is bij deze knooppunten. De bezetting van de parkeerterreinen en fietsenstallingen wordt elke maand gemonitord.

Gemiddelde bezetting carpoolterreinen			
	Gemiddelde bezettingsgraad	Gemiddelde bezetting	Gemiddelde capaciteit
2019	57,9%	28	48
2020	34,7%	17	48
2021	25,7%	12	49

Gemiddelde bezetting fietsenstallingen			
	Gemiddelde bezettingsgraad	Gemiddelde bezetting	Gemiddelde capaciteit
2019	58,9%	114	193
2020	45,8%	86	189
2021	35,4%	66	187

In 2021 is elke maand op een werkdag geteld, daarvoor elke twee maanden. Bron: tellingen provincie.

< *Nieuwe fietsenstalling Wommels, provinciale weg*

Parkeerplaatsen voor auto's:

Op de parkeerterreinen bij ov-knooppunten is over het algemeen voldoende capaciteit voor auto's. De bezettingsgraad van de auto parkeerplaatsen lag in 2021 met 25,7% een stuk lager dan in 2019 (toen 57,9%). Bij een capaciteit van gemiddeld 49 parkeerplaatsen (48 in 2019) waren in 2021 twaalf plekken bezet tegen gemiddeld 28 in 2019. Bij een aantal carpoolterreinen is het aantal parkeerplaatsen voor auto's in 2021 uitgebreid.

Fietsenstallingen:

In 2021 lag de gemiddelde bezetting van de fietsenstallingen bij ov-knooppunten op 35,4%, in 2019 was dit 58,9%. De gemiddelde bezetting was met 66 in 2021 een stuk lager dan in 2019 (114 (brom) fietsen). Bij de meeste ov-knooppunten is voldoende ruimte om een (brom)fiets te stallen.

Aanbod en gebruik deelfietsen

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. Sinds medio 2021 is het aanbod van deelfietsen uitgebreid. Deelfiets Nederland heeft in opdracht van de provincie Fryslân en Arriva deelfietsen geplaatst op dertien regionale treinstations, acht busstations/buslocaties en drie NS-stations (waar geen ov-fiets van NS beschikbaar is). Daarnaast zijn er in opdracht van Arriva op het station Leeuwarden (en Groningen) kluizen met elektrische vouwfietsen die meegenomen kunnen worden in de trein.

Over het gebruik van de deelfietsen van NS, particuliere aanbieders en de elektrische vouwfietsen van Arriva zijn geen gegevens bekend. Het gebruik van de deelfietsen van Deelfiets Nederland is tot nu toe matig te noemen. Gedurende de maanden juli 2021 tot en met augustus 2022

varieert het gebruik van drie keer (Dronryp) tot 70 keer (Oosterwolde). Naast Oosterwolde wordt de fiets het meest gebruikt in Hurdegaryp (42), Buitenpost (40), Workum (37) en Hindeloopen (28). Het lage gebruik heeft deels te maken met het feit dat er gestart is tijdens de coronaperiode. Verder betreft het veelal locaties op het platteland met weinig reizigers of met reizigers die over een eigen fiets kunnen beschikken.

Een lastig probleem waar Deelfiets Nederland tegenaan loopt is vandalisme. Vanwege veel vandalisme zijn op vier locaties deelfietsen later weer weggehaald (Dronryp, Drachten Oost transferium, Grou-Jirnsom en Garyp). Eén buslocatie is uiteindelijk niet doorgegaan vanwege diverse bezwaren uit het dorp (Earnewâld). In oktober 2022 vindt er een evaluatie plaats en daarna wordt beoordeeld of de pilot al dan niet in aangepaste vorm wordt verlengd.

Klantwaardering ov-knooppunten

De komende periode investeren wij in ov-knooppunten, overeenkomstig het Beleidskader ov- ketenknooppunten en busstallingen (november 2019). Om inzicht te krijgen in de waardering van reizigers over ov-ketenknooppunten, en dan met name de ketenknooppunten die opgeknapt worden of onlangs opgeknapt zijn, wordt een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In september 2021 is een nulmeting gehouden op tien busstations/knooppunten. Uit deze nulmeting van 2021 blijkt dat reizigers de knooppunten met gemiddeld een 7,3 beoordelen. Transferium Feanwâlden krijgt met een 7,9 de beste beoordeling. De halte bij de Kop afsluitdijk in Zurich krijgt de laagste beoordeling van een 6,6.

De meeste afzonderlijke kwaliteitsaspecten worden als positief beoordeeld. De bereikbaarheid scoort over het algemeen zeer goed. In Feanwâlden wordt de bereikbaarheid met een 8,1 het hoogst beoordeeld. De sfeer op de knooppunten wordt het minst goed beoordeeld. Voornamelijk busstation Sneek en de halte kop afsluitdijk in Zurich scoren op dit punt relatief laag, respectievelijk een 4,9 en een 5,7. Busstation Sneek wordt gerenoveerd en Zurich staat op de nominatie om vernieuwd te worden. Reizigers hebben over het algemeen een veilig gevoel op de knooppunten. Het gemiddelde rapportcijfer voor het gevoel van veiligheid is namelijk een 7,4. Alleen de Kop afsluitdijk in Zurich en het busstation in Bolsward scoren relatief laag op het gebied van veiligheid, respectievelijk een 6,4 en een 6,8. In 2022 wordt een tweede meting gehouden en in 2023 zal een laatste meting worden uitgevoerd. Een belangrijke wijziging in 2022 ten opzichte van 2021 is dat het nieuwe busstation in Bolsward (Twibaksdyk) inmiddels in gebruik is genomen.



Bron Shutterstock

[Deelfietsen in Lemmer >](#)

Toegankelijkheid

DOELSTELLINGEN

Een andere programmalijn uit het RMP betreft “We zetten in op mobiliteit voor iedereen”. Deze programmalijn richt zich op mobiliteit dat voor iedereen fysiek én digitaal toegankelijk en betaalbaar moet zijn. Er wordt gestreefd naar een mobiliteitssysteem waarbij iedereen zich welkom en comfortabel voelt om op pad te gaan en de fysieke en financiële afstand tussen het landelijk gebied en de centrumgebieden verkleind wordt.

In het Bestuursakkoord 2019-2023 is als uitwerking van resultaat 43 genoemd: “De toegankelijkheid van het openbaar vervoer kan beter. Studenten kunnen nu niet overal gebruik maken van hun ov-kaart zonder bijbetaling. Internationale studenten kunnen helemaal geen gebruik maken van de ov-studentenkaart. Om bij te dragen aan de (internationale) dynamiek in het hoger onderwijs van Fryslân zoeken we bij de nieuwe concessie hiervoor mogelijkheden. Ook een andere vorm van toegankelijkheid, voor personen in een rolstoel, kan beter. We nemen de verantwoordelijkheid voor volledige rolstoel-toegankelijkheid van het ov.”

Op dit moment wordt op landelijk niveau gewerkt aan een Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer. Naar verwachting zal dit Bestuursakkoord eind 2022 door alle betrokken partijen worden ondertekend. De consequenties van dit Bestuursakkoord voor Fryslân zijn nog niet geheel duidelijk, omdat het Rijk pas later een besluit zal nemen over het beschikbaar stellen van extra financiële middelen voor verbetering van de toegankelijkheid. In ieder geval zullen de provincies met ingang van 2023 elke vier jaar een Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid gaan opstellen.

REALISATIE

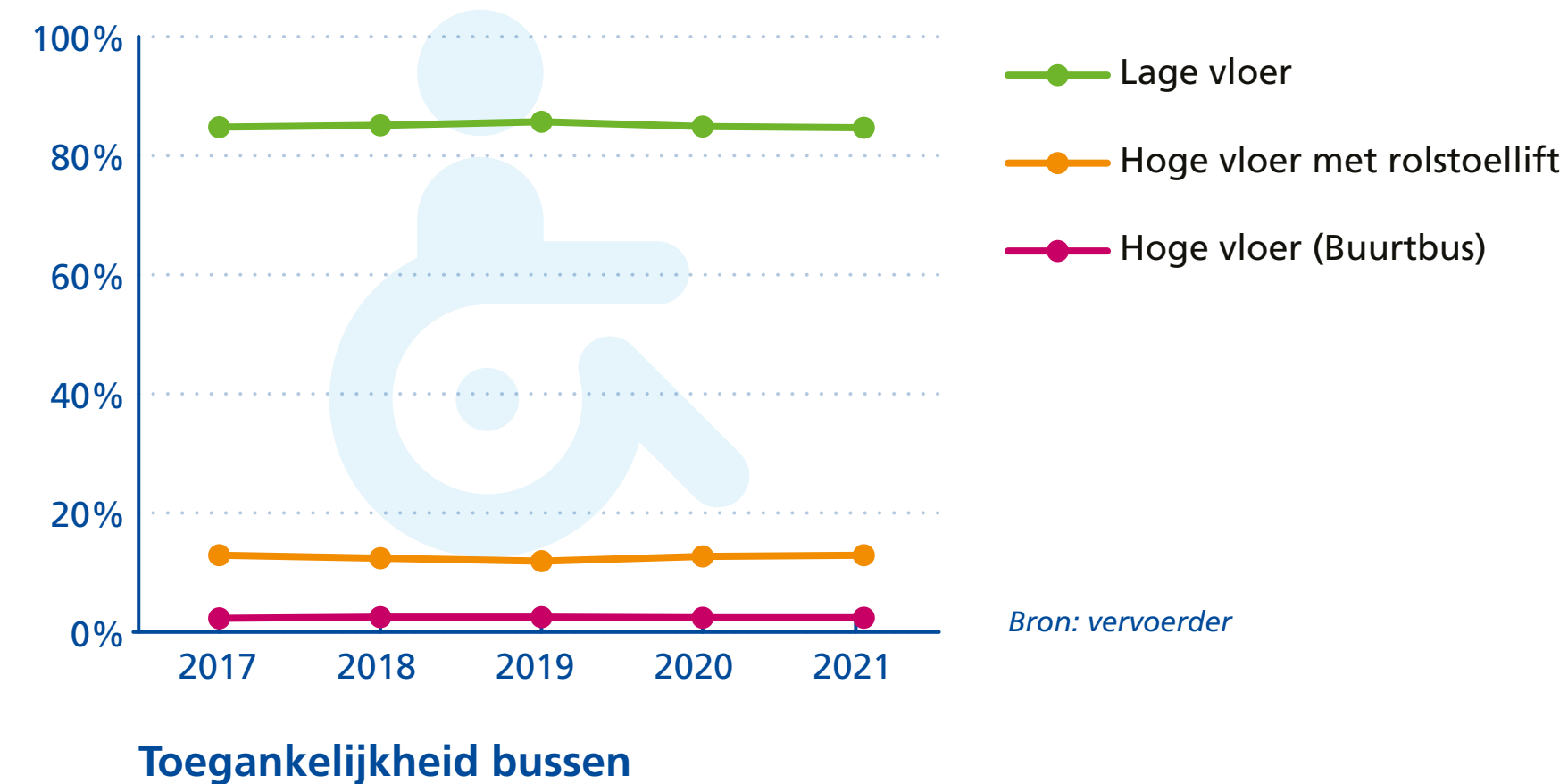
Materieel

In het Besluit Toegankelijkheid Openbaar Vervoer van het Rijk is opgenomen: “Van de bussen in het stads- en streekvervoer waarmee een concessie wordt uitgevoerd, is ten minste 98 procent toegankelijk voor personen met een functiebeperking (lage vloer bus of hoge vloer bus met rolstoellift; maart 2011).” In Fryslân is bijna 98% van alle bussen toegankelijk voor personen met een fysieke beperking (97,6% in 2021). In dat jaar zijn 211 van de 249 bussen uitgevoerd als lage vloer bus (84,7%), zijn er 32 hoge vloer bussen met rolstoellift (12,9%, Q-liners) en 6 hoge vloer busjes (2,4%), de buurtbussen. Deze buurtbussen hoeven niet met een lage vloer te zijn uitgerust. De chauffeur kan hulp bieden bij het instappen.

Alle treinstellen zijn gelijkvloers en toegankelijk voor personen met een functiebeperking. De treinstellen dienen makkelijk toegankelijk te zijn voor reizigers in een (elektrische) rolstoel, met een rollator, met een

auditieve, visuele of motorische beperking en voor reizigers met bagage en/of kinderwagen. De nieuwe WINK-treinstellen zijn gelijkvloers en toegankelijk. De treinen hebben lagere in- en uitstaptreden dan de GTW's (conform de Europese P76 norm). Alle perrons in Fryslân zijn inmiddels op de afgesproken hoogte, zodat overal gelijkvloers kan worden ingestapt en voldoen aan de door ProRail afgegeven netverklaring.

Soms kan er nog steeds sprake zijn van een klein hoogte verschil, omdat de vloerhoogtes van de GTW's en WINK's niet hetzelfde zijn. Dit hoogteverschil is zo klein dat in alle gevallen voldaan wordt aan de daarvoor geldende normen. Daarnaast blijft Arriva op alle stations in de noordelijke treinconcessie reisassistentie aanbieden, die drie uur van tevoren moet worden aangevraagd.

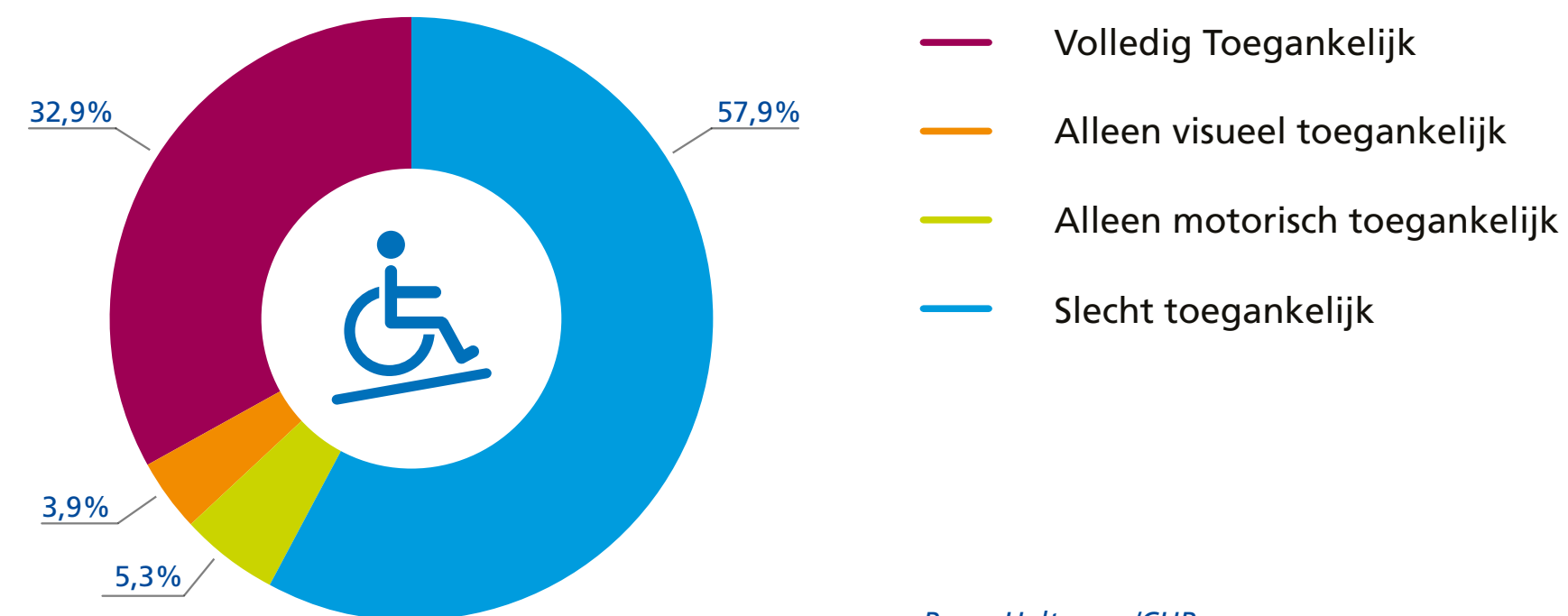


Bushaltes

Op dit moment is er nog geen duidelijk beeld welke gevolgen het nieuwe Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer precies zal hebben. In het huidige Besluit Toegankelijkheid Openbaar Vervoer is een landelijke doelstelling voor toegankelijkheid geformuleerd en per regio uitgewerkt (Halteplan toegankelijkheid Fryslân 2006). Minimaal 44% procent van alle haltes in Fryslân moet toegankelijk zijn voor zowel motorisch als visueel beperkten. In 2021 waren in totaal 1.358 Friese haltes geheel of gedeeltelijk toegankelijk voor minder validen (42,1%), net onder de doelstelling van 44%. 32,9% van de haltes is volledig toegankelijk, 3,9% alleen visueel toegankelijk en 5,3% alleen motorisch toegankelijk en 57,9% is slecht toegankelijk.

5,3% alleen motorisch toegankelijk. De overige 57,9% is slecht toegankelijk. Een deel van deze haltes wordt alleen of deels gebruikt als Opstapper of lijntaxi halte en bestaat uit een haltepaal in de berm. Het is de vraag of het zinvol is om bij deze haltes een halteplek op 18 centimeter hoogte aan te leggen, omdat kleinere voertuigen die worden ingezet bij het aanvullend openbaar vervoer vaak minder goed kunnen halteren bij een verhoogd halteplek.

Gemiddelde bezetting carpoolterreinen				
2017	2018	2019	2020	2021
38,8%	38,9%	41,5%	41,5%	42,1%



Bron: Haltescan/CHB

Toegankelijke bushaltes 2021



Toegankelijke halte, De Westereen >

Financiële toegankelijkheid

De financiële afstand tussen het landelijk gebied en de centrumgebieden zou verkleind moeten worden. In het bestuursakkoord 2019-2023 gaat het ook over de financiële toegankelijkheid, met name voor studenten. In de OV-klientenbarometer worden vragen gesteld aan reizigers over de tevredenheid van reizigers met betrekking tot de producten en tarieven (waardering 'prijs van een rit'). Dit onderwerp wordt in 2021 hoger beoordeeld dan in 2019. In 2021 geven reizigers in Fryslân een 5,5 aan 'prijs van een rit' bij het regionale treinvervoer (5,1 om 2019). Bij het busvervoer wordt prijs met een 6,7 gewaardeerd (6,3 in 2019). Landelijk wordt 'prijs' gewaardeerd met gemiddeld een 5,9 in 2021 (5,5 in 2019).



Percentage
toegankelijke
bushaltes in 2021:

42,1%

[Inchecken op Leeuwarden >](#)



Kostendekkingsgraad

DOELSTELLINGEN

De kostendekkingsgraad betreft de mate waarin de totale (exploitatie) kosten van het openbaar vervoer worden gedekt door de opbrengsten uit de kaartverkoop aan reizigers (inclusief bijdrage van het Rijk voor de studenten ov-kaart en beschikbaarheidsvergoeding in 2020 en 2021). In het PVVP was als doel opgenomen ‘de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer moet omhoog’. In het RMP is benoemd dat elke burger in Fryslân zich moet kunnen verplaatsen. Mobiliteit moet voor iedereen fysiek én digitaal toegankelijk en betaalbaar zijn.

De reizigers in het openbaar vervoer zijn direct belanghebbenden bij het beschikbaar zijn van een goed systeem; dus zowel de sterke hoofdstructuur als het daarop aansluitende vervoer. Het is niet onredelijk om aan reizigers te vragen een groter deel van de kosten te dragen in de vorm van hogere tarieven. Deze hogere tarieven mogen echter niet leiden tot vraaguitval, omdat daardoor het draagvlak voor goed collectief openbaar vervoer kan worden aangetast. Er wordt dus gestreefd naar stijgende reizigersopbrengsten bij een gelijkblijvend of hoger aantal reizigers.

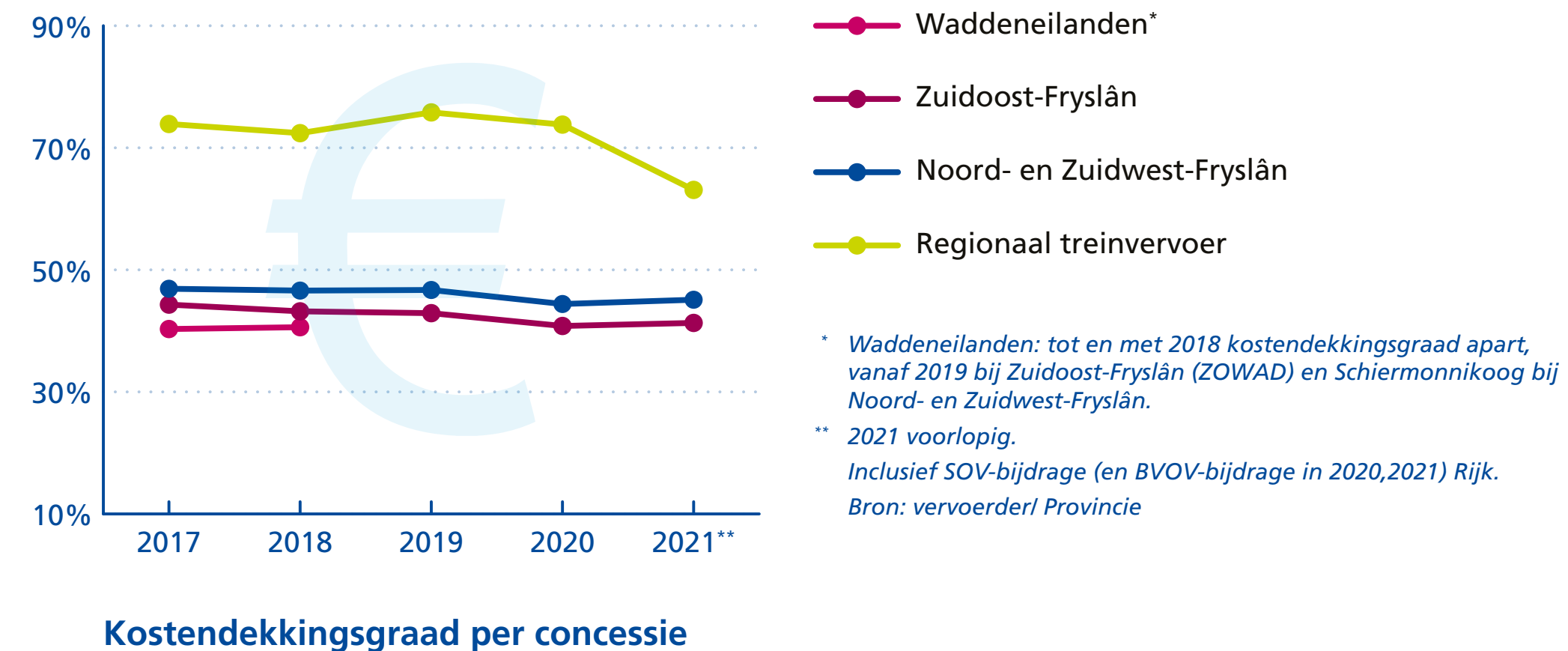
De kostendekkingsgraad is in enge zin een financiële ratio gebruikt in het openbaar vervoer en geeft aan voor welk deel de opbrengsten uit kaartverkoop de totale kosten van het openbaar vervoer dekken (inclusief bijdrage Rijk voor de studenten ov-kaart (SOV) en beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) in 2020 en 2021). Door de coronacrisis zijn de doelstellingen met betrekking tot reizigersgroei en kostendekkingsgraad niet meer realistisch gebleken. Zowel in 2020 als in 2021 worden deze doelstellingen niet gehaald. Er wordt als eerste gestreefd naar terug-

keer van reizigers en daarmee reizigersopbrengsten binnen het openbaar vervoer.

REALISATIE

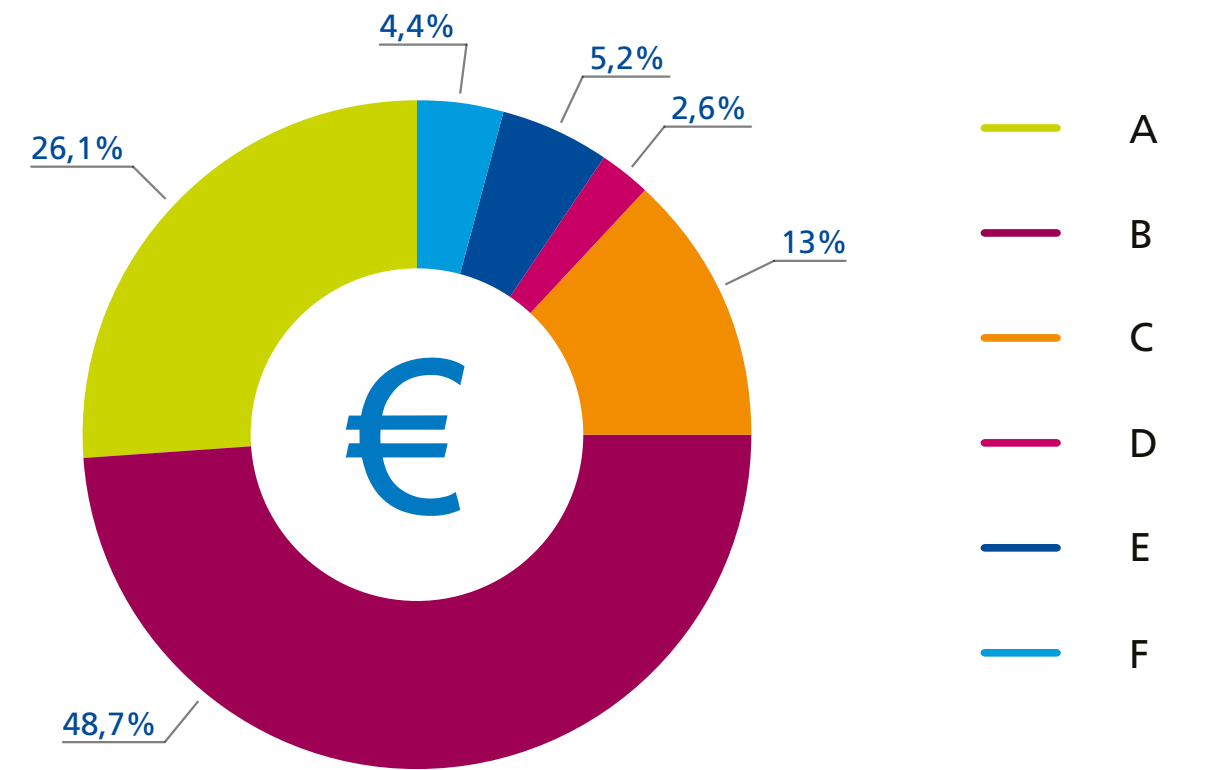
In 2021 werd bij het Friese busvervoer gemiddeld 43,9% van de kosten gedekt door de reizigersopbrengsten. Dit was 43,2% in 2020 (in 2017 45,8% inclusief SOV- en BVOV-bijdrage). Bij het regionale treinvervoer lag de kostendekkingsgraad op 63,1% (73,8% in 2020). In 2017 was dit percentage 73,9%. In 2021 (december 2020) is de nieuwe treinconcessie gestart. De kostendekkingsgraad bij het regionale treinvervoer ligt hoger dan bij het busvervoer, maar door de pandemie en de start van de treinconcessie blijft deze achter in 2021 (een hoger aanbod van ritten, maar minder reizigers).

Bij het busvervoer zijn er ook verschillen in dekkingsgraad per lijntype. In Noord- en Zuidwest-Fryslân ligt de gemiddelde kostendekkingsgraad met 45,1% iets lager dan in 2017 (46,9%, vanaf 2019 inclusief Schiermonnikoog). Bij de concessie Zuidoost-Fryslân werd in 2021 41,3% van de kosten gedekt door de reizigersopbrengsten, in 2017 was dit 44,3%. Vanaf 2019 worden de eilanden Ameland, Terschelling en Vlieland meegenomen bij Zuidoost-Fryslân waardoor dit percentage iets lager uitkomt.



Aandeel opbrengsten busvervoer per lijntype

De figuur laat zien dat driekwart van opbrengsten (74,8% in 2019) uit de hoofdstructuur (A en B) komt. De overige opbrengsten (aandeel 25,2%) komen uit het aanvullend lijnennet (C en D 15,6%), de lijnen op de eilanden en de stad Leeuwarden (E en F samen 9,6%). Dit is exclusief papieren vervoersbewijzen zoals e-tickets. Ook de provinciale exploitatiebijdrage wordt voor het grootste gedeelte gebruikt voor de hoofdstructuur (A+B; op basis van de DRU's per lijn). Kijkend naar de verschillen in deze lijntypen is de conclusie dat hoe rechtstreekser en sneller de lijn, hoe hoger het aandeel opbrengsten en hoe hoger de kostendekkingsgraad. Bij de lijnen van de hoofdstructuur wordt gemiddeld een groter deel van de kosten gedekt door de opbrengsten (inclusief bijdragen Rijk). Uitzonderling hierop zijn de lijnen op de Waddeneilanden. Per lijntype zijn er wel verschillen in de dekking per buslijn. Vervoersvormen als de Lijntaxi en de Opstapper hebben een relatief lage kostendekkingsgraad (laag gebruik, weinig reizigersopbrengsten en een relatief hoge provinciale bijdrage per reiziger). Hierbij moet worden opgemerkt dat het totaal aan kosten en provinciale bijdrage aan deze vervoersvormen met weinig vraag ook relatief laag zijn.



Aandeel opbrengsten per lijntype 2019

Bron: vervoerder



Kostendekkingsgraad

Bus gemiddeld

43,9% in 2021

Regionale treinen

63,1% in 2021



Hurdegaryp, Stationsweg >

Reizigerstevredenheid/ klantwaardering

DOELSTELLINGEN

In het openbaar vervoer is de reizigerstevredenheid of klantwaardering een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van het bus- en treinvervoer. De OV-klantenbarometer volgt de ontwikkeling van de klanttevredenheid van reizigers over het openbaar vervoer in de verschillende concessies binnen Nederland. Dit wordt jaarlijks gemeten. Sinds 2018 ook met het hoofdrailnet en de Friese Waddenveren. Bij dit landelijke onderzoek worden reizigers onderweg gevraagd om hun oordeel over verschillende aspecten van de rit aan te geven. Een vergelijking met voorgaande jaren, met andere concessies (met dezelfde kenmerken) of op onderwerpen is hierdoor mogelijk. Het onderzoek wordt door een extern bureau uitgevoerd en verwerkt.

REALISATIE

Het Friese bus en –treinvervoer werd in 2021 door de reizigers goed gewaardeerd met een 7,9 gemiddeld. In 2019 was dit een 7,7. In kwartaal 1 van 2020 bedroeg de gemiddelde klantwaardering een 7,8. In dit jaar zijn te weinig metingen uitgevoerd om op concessieniveau uitspraken te kunnen doen. Ook in 2021 lag het aantal metingen lager dan gebruikelijk. De algemene klanttevredenheid over het Friese openbaar vervoer is gestegen van een 7,7 in 2017 tot een 7,9 in 2021. Landelijk is de klantwaardering ook toegenomen. In 2017 werd het openbaar vervoer in Nederland gemiddeld met een 7,6 gewaardeerd. In 2021 is dit een 7,9. De waardering van de sociale veiligheid ligt ook hoger. In 2021 wordt bij het Friese bus- en treinvervoer het gevoel van veiligheid met een 8,6 beoordeeld. Dit was een 8,3 in 2017 (8,4 in 2019). In Nederland krijgt de sociale veiligheid het cijfer 7,9 in 2021 (7,8 in 2017 en 8,0 in 2019).

Klantwaardering per concessie

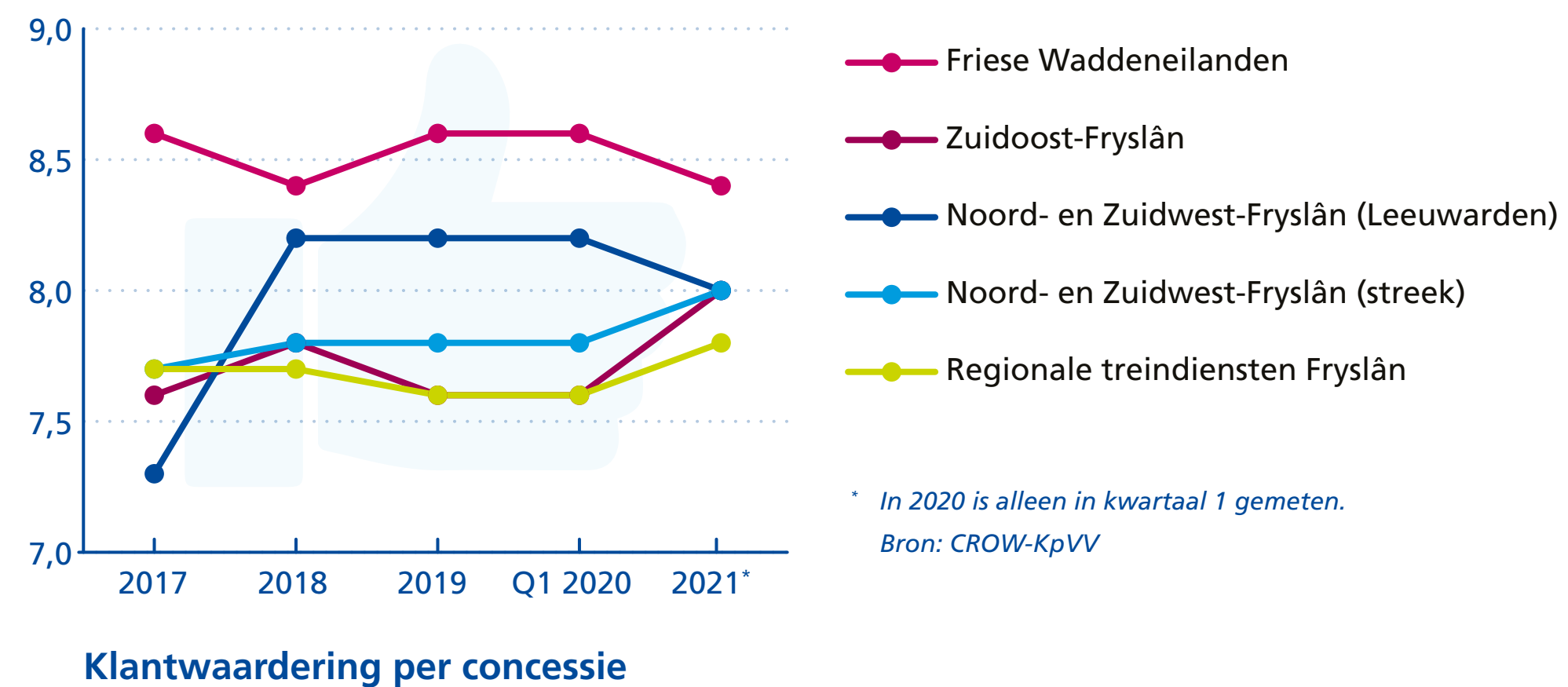
Bij de busconcessies zijn er kleine verschillen in de klantwaardering. De gemiddelde tevredenheid over het busvervoer op de Waddeneilanden bedraagt in 2021 een 8,4, tweektiende lager dan in 2019 (8,6). Het stadsvervoer in Leeuwarden wordt met een 8,0 gewaardeerd, dit was een 8,2 in 2019. Bij het streekvervoer in Noord- en Zuidwest-Fryslân en Zuidoost-Fryslân is dit een 8,0 (7,8 resp. 7,6 in 2019). De noordelijke treindiensten Fryslân krijgen het cijfer 7,8. Dit was een 7,6 in 2019.

Bij de concessie ZOWAD is opgenomen dat de concessieverlener streeft naar tevreden reizigers in het openbaar vervoer. Om concessiehouder te stimuleren de klanttevredenheid te verhogen, kan hiermee een bonus worden verdiend. De bonusregeling klantwaardering is gebaseerd op de jaarlijks door het CROW uitgevoerde OV-



Gemiddeld **7,9**

Algemene
klanttevredenheid
Fryslân 2021





klantenbarometer of een opvolger hiervan. Streefwaarde gemiddelde klantwaardering bedraagt minimaal een 7,5 voor Zuidoost-Fryslân en minimaal een 8,2 voor Ameland, Terschelling en Vlieland.

In de concessie Noord- en Zuidwest-Fryslân is geen streefwaarde voor klantwaardering opgenomen. Bij het regionale treinvervoer ligt de norm voor het algemeen oordeel OV-klantenbarometer op een 7,5 minimaal. Aan deze normen wordt ruimschoots voldaan.

Uitvoering in 2021

De metingen OV-klantenbarometer zijn in 2021 vanwege de pandemie alleen uitgevoerd in het najaar, in andere jaren was dit gespreid over het jaar. Er zijn minder vragenlijsten opgehaald dan in andere jaren, omdat er minder reizigers waren en er eerder gestopt is met meten. De steekproeven per onderzoeksgebied voldoen daardoor niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen, maar geven wel een beeld van de klanttevredenheid in het openbaar vervoer tijdens die gewijzigde omstandigheden.

< Reizigers op Ameland.



Beheerdoelstellingen en realisatie

Beheerdoelstellingen en realisatie

Naast de beleidsdoelstellingen zijn beheerdoelstellingen en normen uitgewerkt. Voor bus zijn deze opgenomen in de bestekken en offertes van de huidige busconcessies Noord- en Zuidwest-Fryslân inclusief Schiermonnikoog en Zuidoost-Fryslân inclusief Ameland, Terschelling en Vlieland. Voor het regionale treinvervoer zijn doelstellingen en normen opgenomen in het bestek en de offerte van de concessie Regionaal spoorvervoer 2020-2035 in de provincies Groningen, Fryslân en de deelstaat Niedersachsen. Daarnaast zijn doelstellingen opgenomen in het RMP (of het PVVP).

De belangrijkste beheeronderwerpen voor bus en trein zijn:

- Klantreacties en klachten
- Punctualiteit regionale treinen
- Punctualiteit bussen
- Rituitval
- Incidenten sociale veiligheid

Daarnaast zegt het aantal dienstregelingsuren iets over het aanbod van het bus- en treinvervoer. Een dienstregelingsuur (DRU) is een maat voor de beschikbaarheid van openbaar vervoer.



2021
dienstregelingsuren bus
613.400

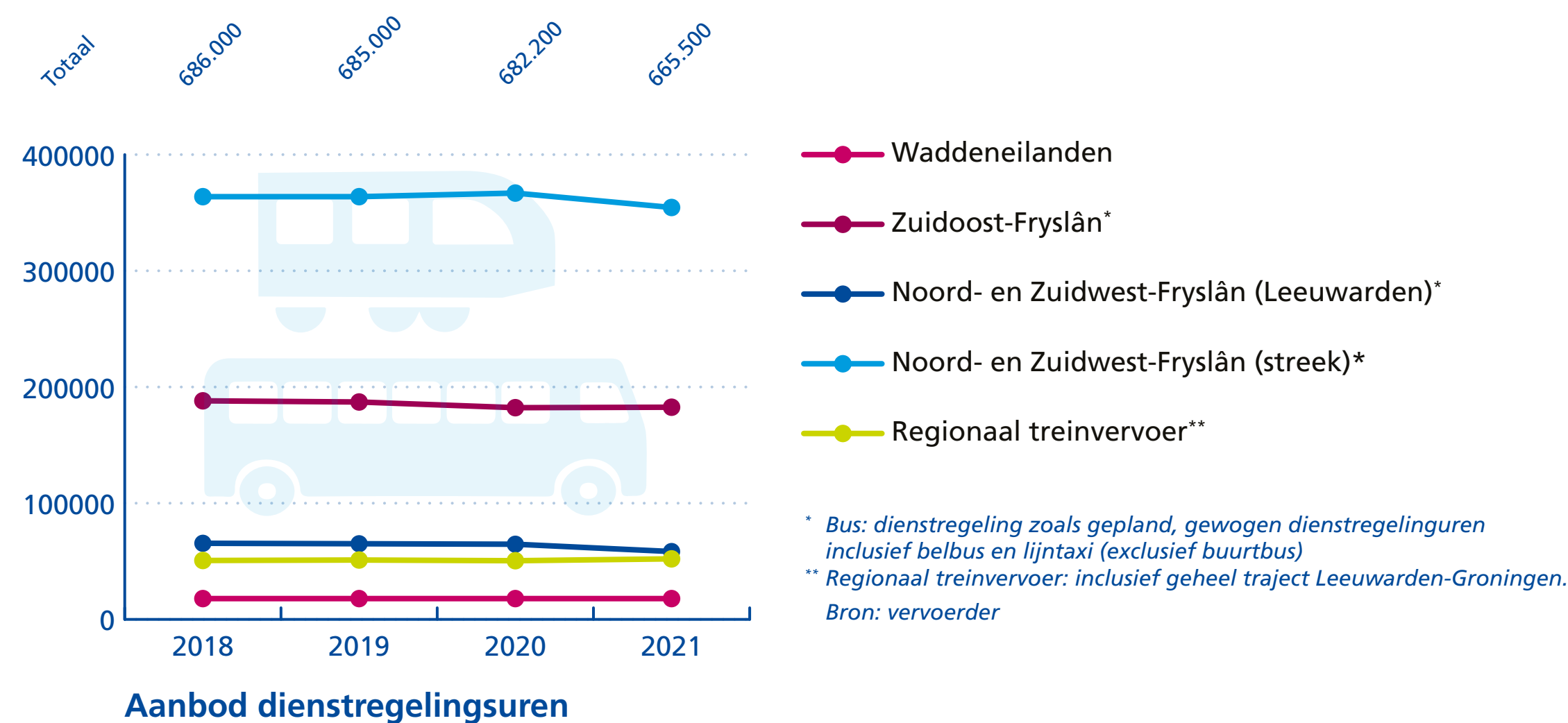
2021
dienstregelingsuren trein
52.100

Aanbod dienstregelingsuren

Een dienstregelingsuur (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 2021 werden er in het Friese openbaar vervoer minder dienstregelingsuren aangeboden dan in 2020 en 2019. In totaal ging het om 665.500 uren voor bus en trein, -2,4% minder dan in 2020 (682.200 DRU's) en -2,8 minder dan in 2019 (685.000 DRU's, inclusief belbus en lijntaxi). Bij het busvervoer ging het om 613.400 dienstregelingsuren, 2,9% minder dan in 2020 (631.700 DRU's) en 3,2% minder dan in 2019 (633.900 DRU's). Door de coronacrisis is de oorspronkelijk geplande busdienstregeling van 2021 aangepast. Vanaf december 2020

is volgens een gewijzigde dienstregeling gereden (97% ten opzichte van de standaard dienstregeling 2020).

Bij het regionale treinvervoer ligt het aanbod in 2021 sinds de start van de treinconcessie 3,2% hoger dan in 2020. Er wordt op veel plekken in principe vaker en sneller gereden. Sinds de start van de regionale treinconcessie in december 2020 worden meer ritten aangeboden. Zo rijdt de sneltrein tussen Leeuwarden en Groningen in principe tweemaal per uur doordeweeks en tussen Leeuwarden en Sneek in de spitsuren elk kwartier.



BUSVERVOER

Bij de streeklijnen in Noord- en Zuidwest-Fryslân lag het aantal geplande dienstregelingen met 354.500 lager dan in 2020 (366.900 DRU's -3,4%). In 2019 waren dit 363.800 dienstregelingen (-2,6%). Op de stadslijnen in Leeuwarden werden in 2021 -9,7% minder uren aangeboden (58.400 DRU's in 2021, 64.700 in 2020. In Zuidoost-Fryslân is het aanbod in 2021 met 182.600 uren bijna gelijk aan 2020 (182.200 +0,2%). In 2019 waren dit 187.100 uren (-2,4%).

Door de pandemie is de vraag naar openbaar vervoer veranderd. De dienstregeling is hierop aangepast. In de daluren zijn busritten uit de dienstregeling gehaald op trajecten waar de trein een alternatief is. Een aantal buslijnen worden op sommige trajecten versneld uitgevoerd en zijn frequenties op bepaalde tijdstippen aangepast. Ook wordt op enkele tijdstippen en lijnen met kleinere bussen gereden en zijn de stadslijnen in Leeuwarden aangepast, zo is lijn 9 naar de binnenstad vervallen. Daarbij zijn door een lockdown vanaf begin januari minder ritten uitgevoerd en is vanaf eind maart 2021 weer geleidelijk opgeschaald, tot een nieuwe lockdown eind 2021.

REGIONAAL TREINVERVOER

Bij het regionale treinvervoer waren er oorspronkelijk 56.100 dienstregelingen en 3,97 miljoen dienstregelingskilometers gepland voor 2021 (Leeuwarden-Harlingen Haven, -Sneek/Stavoren en -Groningen). Door de pandemie is de planning aangepast en ligt het aanbod 7% lager met in totaal 52.100 dienstregelingen voor de Friese trajecten en Leeuwarden-Groningen. In 2020 ging het om 50.500 uren (+3,2%) en in 2019 waren dit 51.100 dienstregelingen (+2,0%). Vanaf februari 2021 zijn minder ritten gereden. Vanaf mei is langzaam opgeschaald en aan het eind van de zomer werd de volledige dienstregeling weer uitgevoerd.



Klantreacties en klachten

DOELSTELLINGEN/NORMEN

Naast de klantwaardering uit de OV-klantenbarometer geven de klantreacties en het aantal klachten geregistreerd bij de vervoerder een beeld van de tevredenheid van reizigers. Klantreacties bestaan uit vragen, complimenten, klachten, restitutieverzoeken of bezwaren op boetes (zonder meldingen van verloren of gevonden goed). De reacties komen via verschillende kanalen bij de vervoerder terecht, zoals social media, website, e-mail, telefonisch of per post. De vervoerder dient klachten en reacties tijdig af te handelen.

REALISATIE

Bij de vervoerder Arriva zijn in 2021 iets meer klantreacties en klachten geregistreerd dan in het jaar ervoor, maar minder dan in de jaren ervoor. In 2021 ging het om 4.557 reacties, in 2020 waren dit 4.094 klantreacties. Ook in 2021 werd er net als in 2020 minder gereisd. Hierdoor kwamen er minder reacties bij de klantenservice binnen. Het aantal klachten was met 1.881 ook net iets hoger dan in 2020 (1.789 klachten).



klantreacties in 2021

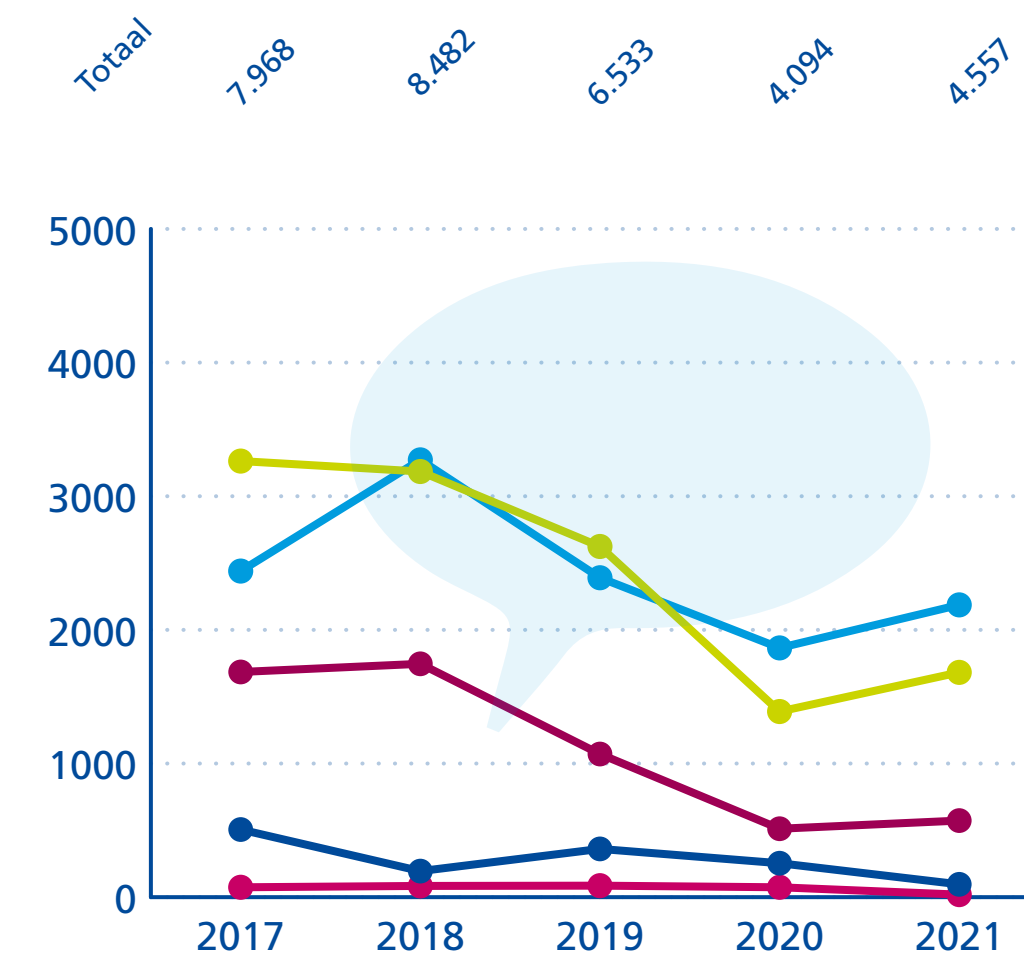
4.557

waarvan 1.881 klachten

Bij het busvervoer ging het in Noord- en Zuidwest-Fryslân om in totaal 2.283 reacties (2.119 in 2020). In Zuidoost-Fryslân en op Ameland, Terschelling, Vlieland zijn in 2021 592 reacties gemeld (586 in 2020). Bij de regionale treinen in Fryslân waren dit 1.682 klantreacties in 2021 (1.389 in 2020).

Soort klantreacties en afhandeling

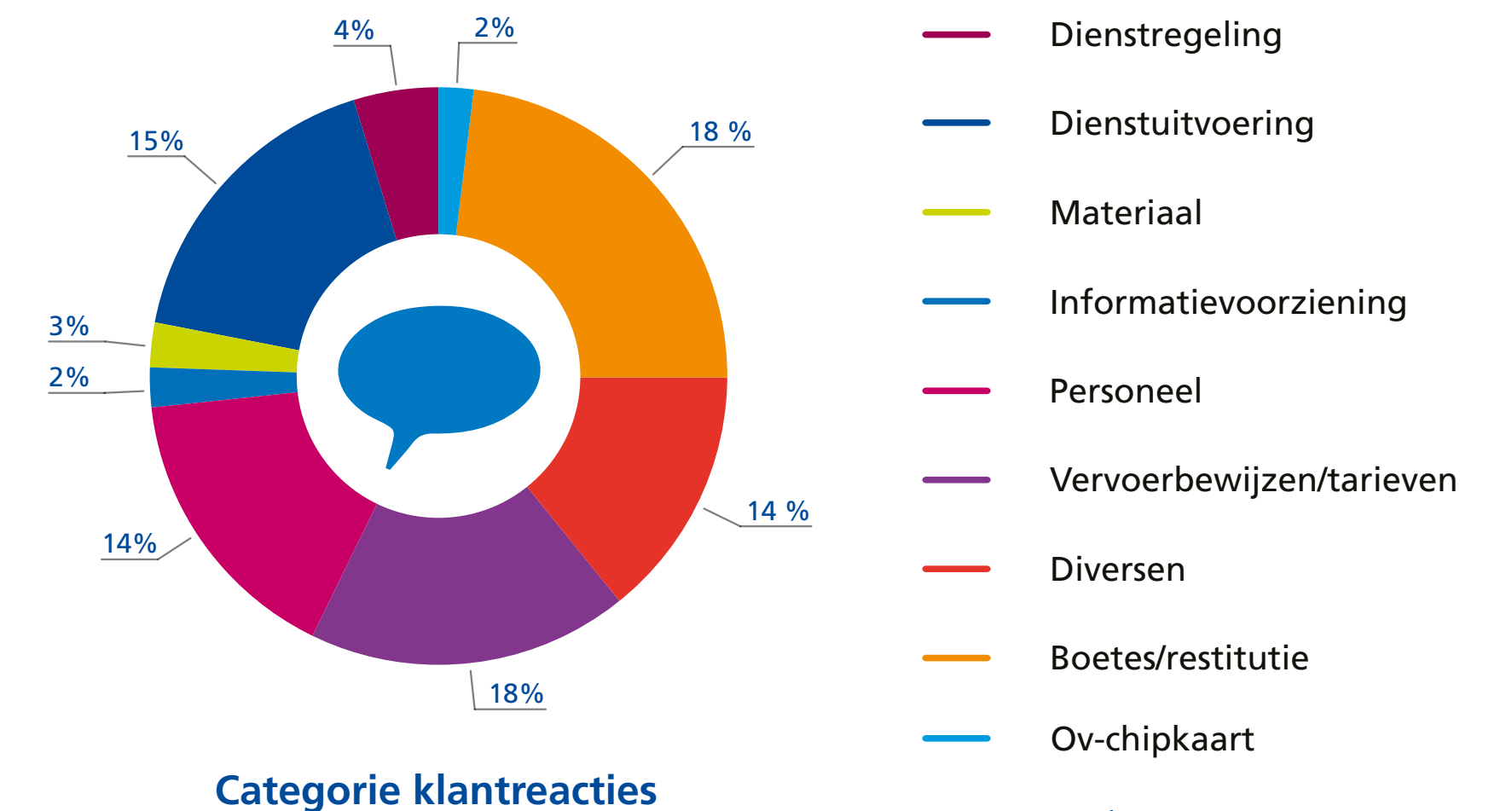
Het meerderendeel van de reacties betreft restitutieverzoeken of bezwaren bij boetes (23%). Ook kwamen bij de vervoerder reacties over vervoerbewijzen en tarieven (18%) en de dienstuitvoering (17%) en de dienstuitvoering (17%) en de personeel (16%) binnen.



Klantreacties

- Friese Waddeneilanden
- Noord- en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden)
- Zuidoost-Fryslân
- Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek)

De vervoerder dient klachten tijdig af te handelen. Bij het busvervoer moet de klager binnen drie werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging hebben ontvangen en binnen 15 werkdagen moet de klacht afgehandeld zijn. De meeste klachten zijn binnen 15 werkdagen afgehandeld, een klein aantal klachten binnen 15-28 dagen. De afhandelingstermijn bedraagt gemiddeld acht dagen. Bij het regionale treinvervoer zijn in 2021 alle klachten binnen het maximum van drie weken na ontvangst afgehandeld. De gemiddelde afhandelingstermijn van klachten was zes dagen.



Categorie klantreacties

Bron: vervoerder

Punctualiteit regionale treinen

DOELSTELLINGEN/NORMEN

Punctualiteit (of stiptheid) is de mate waarin vertrek en/of aankomsttijden van voertuigen in de praktijk overeenkomen met de dienstregeling. Punctualiteit is een relevante maatstaf voor de kwaliteit van de uitvoering. De reiziger heeft belang bij een betrouwbare dienstuitvoering. Het op tijd rijden van treinen en het bieden van een goede aansluiting tussen treinen en bussen zijn hierbij van belang.

Vanaf december 2020 worden als op tijd beschouwd alle treinritten die tot 180 seconden na geplande dienstregelingstijd aankomen. Uitgevallen aankomsten en de aankomsten van vervangende treinen worden niet meegerekend. Te vroeg vertrekken mag niet voorkomen met een marge van 15 seconden voor geplande vertrektijd.



Regionale treinen

93,8%
op tijd vertrokken in 2021

93,9%
op tijd aangekomen in 2021

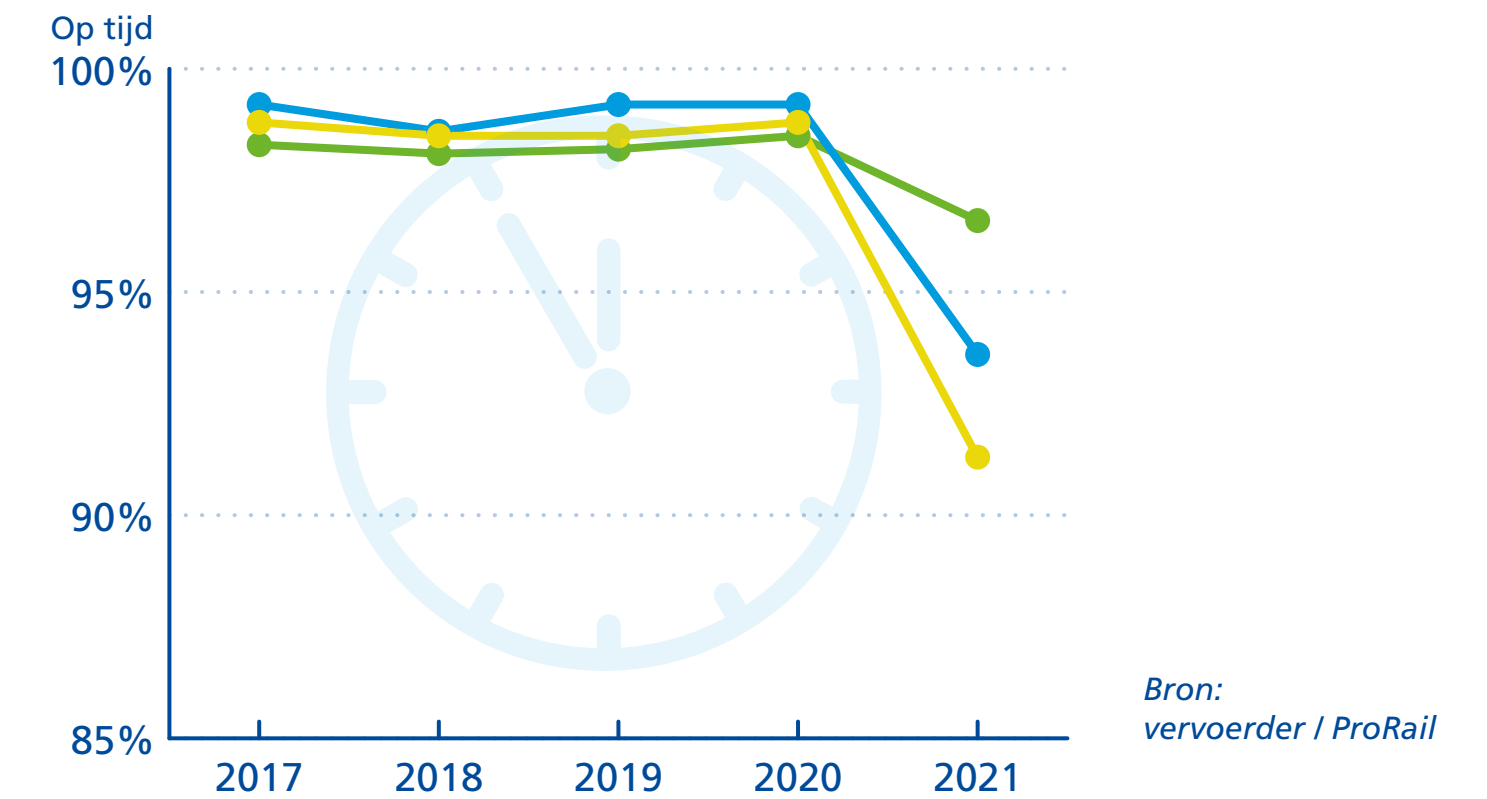
REALISATIE

Vertrekken

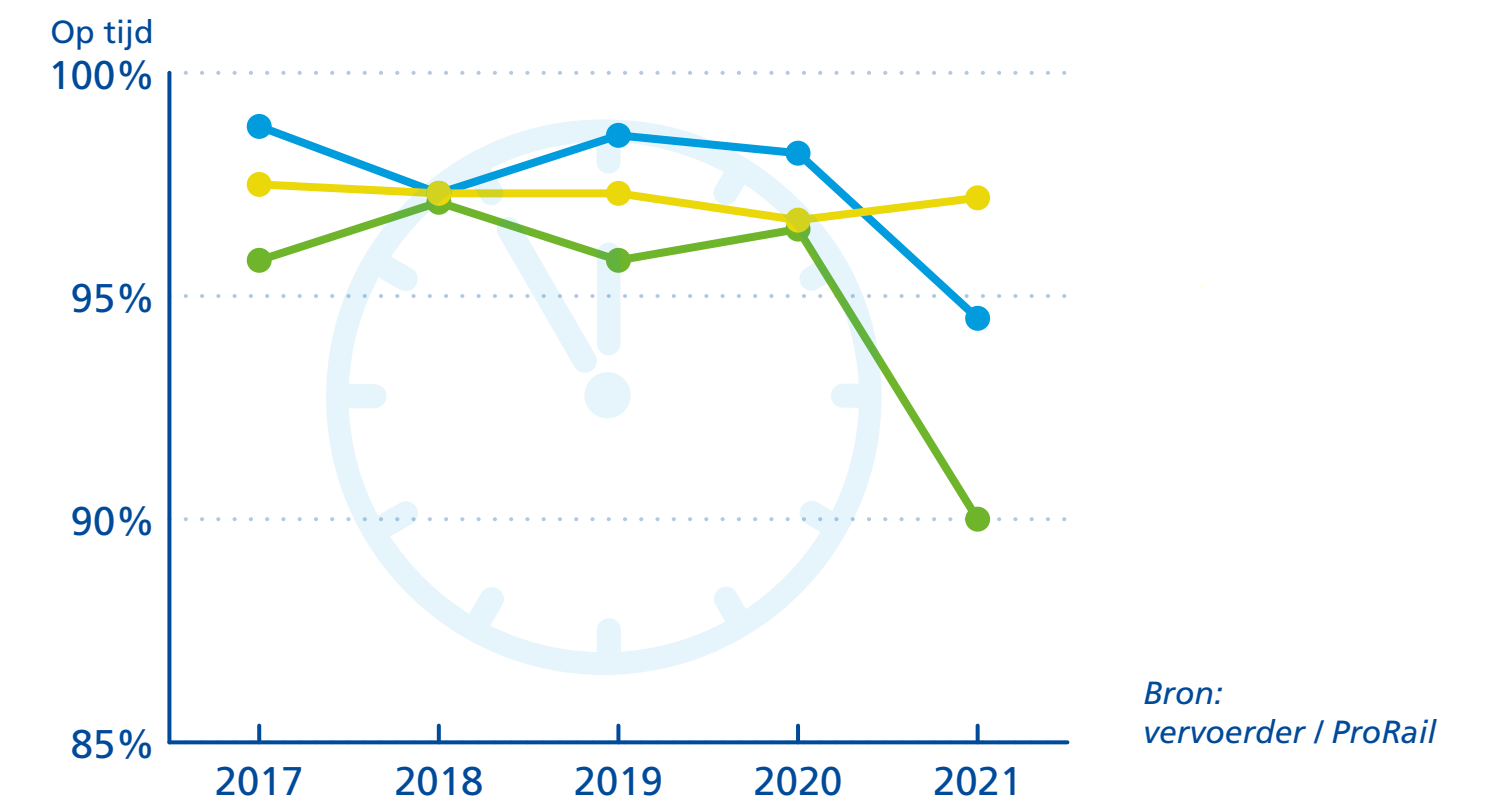
In het jaar 2021 is gemiddeld 93,8% van alle regionale treinen in Fryslân op tijd vertrokken. In 2020 was dit 98,8%. In 2017 bedroeg de vertrekpunctualiteit ook 98,8%. De trajecten laten grote verschillen zien. Op het traject Leeuwarden-Groningen zijn de meeste ritten op tijd vertrokken vanuit Leeuwarden, Groningen of tussenliggende stations (96,6% in 2021, 98,5% in 2020). Op het traject Leeuwarden-Sneek/Stavoren ligt dit lager met 93,6% in 2021 (99,2% in 2020) en op Leeuwarden-Harlingen Haven bedroeg de vertrekpunctualiteit 91,3% (98,8% in 2020). Vanaf 13 december 2020 zijn de normen met de start van de concessie gewijzigd. Volgens het nieuwe bestek mogen treinen nooit te vroeg vertrekken vanaf vertrek- en tussenliggende stations (maximaal 15 seconden te vroeg). Te vroeg vertrekken kwam in 2021 vooral in de eerste helft van het jaar voor na de start van de concessie.

Aankomsten

Voor aankomsten geldt vanaf 13 december 2020 dat maximaal 5% van de ritten een vertraging van 180 tot 300 seconden mag hebben en maximaal 1% van de ritten een vertraging van 300 seconden of meer bij aankomst op eindstations zoals Leeuwarden, Groningen en overige eindpunten van een treindienst. Volgens het bestek tot medio december 2020 diende minimaal 95% van de regionale treinen op tijd aan te komen. Maximaal 5% van de ritten mocht een vertraging hebben van meer dan 3 minuten (meer dan 3 minuut 59 seconden) en maximaal 1% een vertraging van 5 minuten of meer.



Vertrekpunctualiteit regionale treinen Fryslân



Aankomstpunctualiteit regionale treinen Fryslân

- Leeuwarden - Groningen
- Leeuwarden - Sneek/Stavoren
- Leeuwarden - Harlingen Haven

Gemiddeld is in 2021 93,9% van alle treinritten op tijd aangekomen op het eindstation (97,1% in 2020 en 97,4% in 2017). Het percentage niet op tijd aangekomen ritten met een vertraging groter dan 180 seconden was 6,1% in 2021. Het gaat dan om ritten die door zowel verwijtbare als niet-verwijtbare oorzaken te laat zijn aangekomen. Ook bij de aankomsten zijn er behoorlijke verschillen per traject. Op het baanvak Leeuwarden-Groningen is 90,0% op tijd aangekomen. Dit was 96,5% in 2020. Op Leeuwarden-Sneek/Stavoren gaat het om 94,5% van de ritten (98,2% in 2020). De aankomstpunctualiteit op eindpunten van Leeuwarden-Harlingen bedroeg 97,2% (96,7% in 2020).

In 2021 bedroeg de aankomstpunctualiteit van de regionale treinen in Nederland gemiddeld 93,7% (minder dan 3 minuten vertraging; bron: Prorail).



Station Mantgum >

Punctualiteit bussen

DOELSTELLINGEN/NORMEN

De reiziger hecht waarde aan een betrouwbare dienstuitvoering. Het op tijd rijden van bussen en het bieden van een goede aansluiting bij overstappen spelen hierbij een grote rol. Op tijd zijn alle bussen die tot 180 seconden na geplande dienstregelingstijd vertrekken dan wel aankomen (inclusief vroeg aankomen, dit is toegestaan). Te vroeg vertrekken mag niet voorkomen (met een marge van -60 seconden). Minimaal 90% van de busritten dient op tijd te vertrekken van de beginhalte of het knooppunt en op tijd aan te komen op de eindhalte of het knooppunt.



Bussen

83,7%

op tijd vertrokken in 2021

95,4%

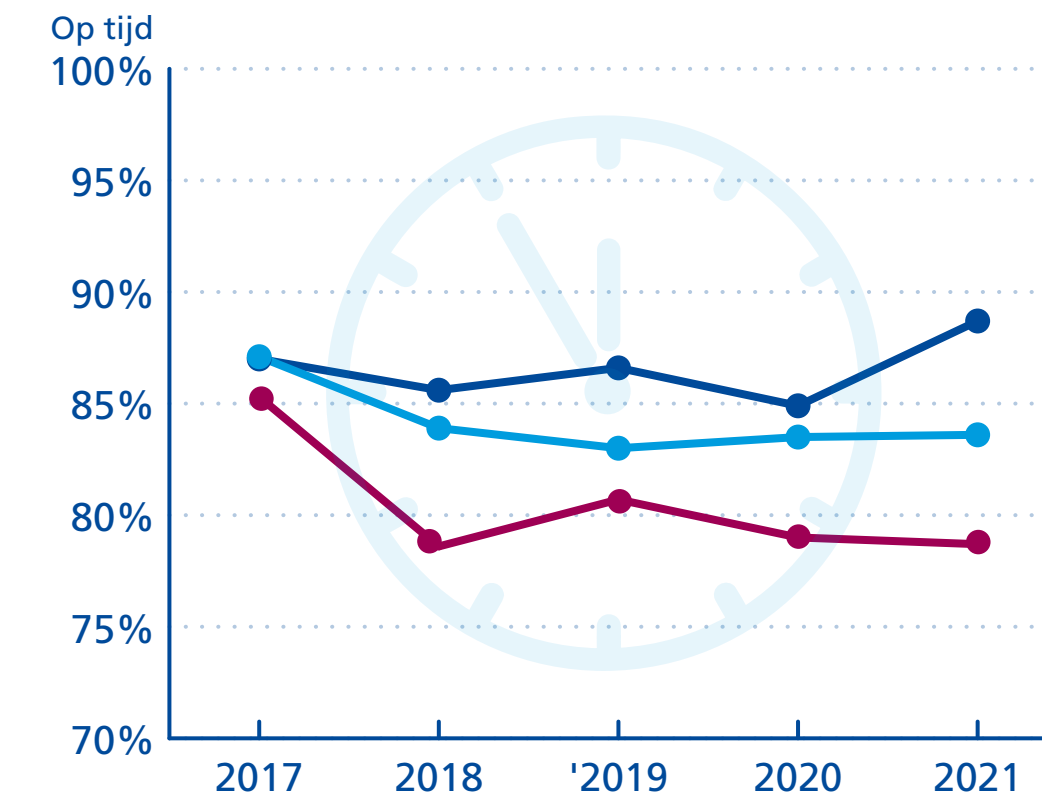
op tijd aangekomen in 2021

REALISATIE

Bij het Friese busvervoer zijn in het jaar 2021 wat meer busritten op tijd vertrokken dan in het jaar ervoor. Het percentage op tijd vertrokken bussen van beginhaltes en knooppunten bedroeg gemiddeld 83,7%, dit was 82,5% in 2020. In 2017 was gemiddeld 86,5% van alle busritten op tijd vertrokken. Punctueel zijn alle ritten die tussen -60 seconden voor tot 180 seconden na de geplande vertrektijd volgens dienstregeling vertrekken. Bij de stadslijnen in Leeuwarden is het percentage op tijd vertrekken het grootst. Hier is 88,7% van de ritten op tijd vertrokken, dit was 84,9% in 2020. In Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek) bedroeg de vertrekpunctualiteit van de bussen 83,6% in 2021 (83,5% in 2020). In Zuidoost-Fryslân (zonder de eilanden) is 78,7% van de ritten op tijd vertrokken van knooppunten of beginhalte (79,0% in 2020). Dit blijkt uit cijfers van de vervoerder en mystery guest metingen door een bureau (gemiddeld).

Vertrekken

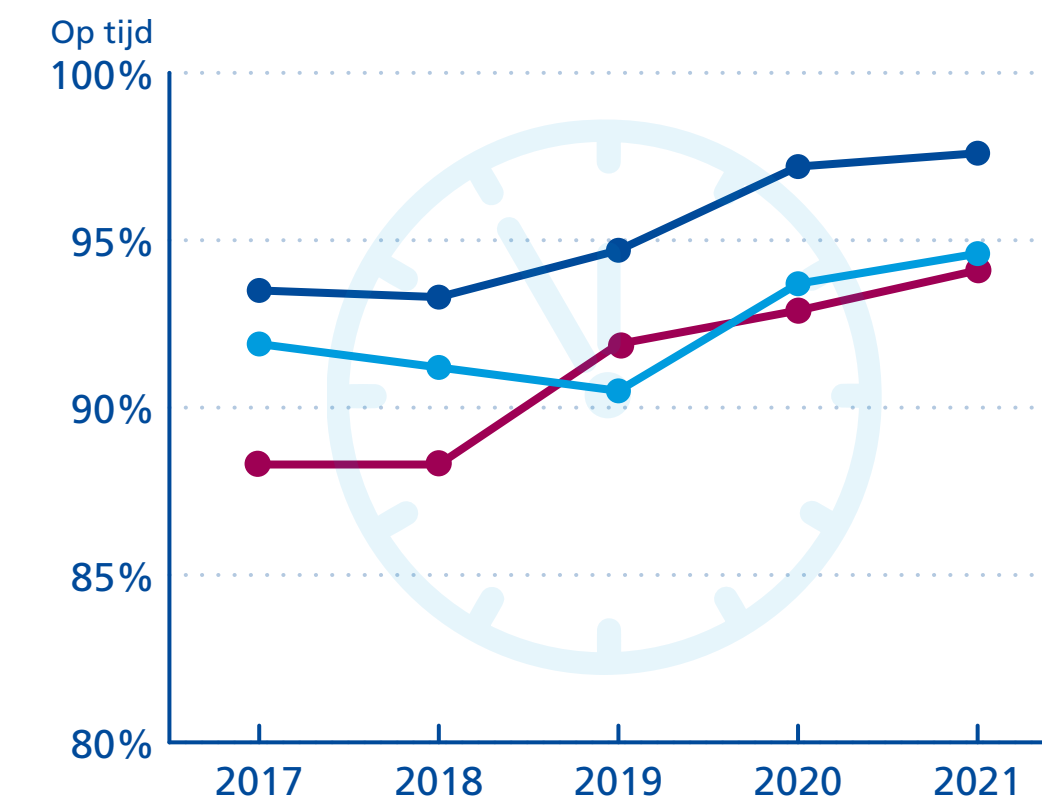
Minimaal 90% van de busritten dient op tijd te vertrekken van beginhaltes en knooppunten (bestek Noord- en Zuidwest-Fryslân) en geen enkele rit van het openbaar vervoer vertrekt te vroeg van de beginhalte of een knooppunt onderweg (bestek ZOWAD en Noord- en Zuidwest-Fryslân). Als te vroeg vertrokken worden alle ritten beschouwd die meer dan 60 seconden voor de vastgestelde vertrektijd volgens dienstregeling zijn gestart. In de huidige concessie ZOWAD tot 11 december 2022 heeft de norm voor vertrek alleen betrekking op te vroeg vertrekken en is voor te laat vertrekken geen norm opgenomen. De vertrekpunctualiteit komt hiermee in ZOWAD veel hoger uit op ruim 99% op tijd in 2021 in plaats van 78,7%. Vanaf december 2022 geldt de norm voor te laat vertrekken in geheel Fryslân inclusief Zuidoost-Fryslân.



Bekijk de grafiek in cijfers in de bijlage op pagina...

Bron: vervoerder / Meting bureau

Vertrekpunctualiteit bussen



Bron: vervoerder / Meting bureau

Aankomstpunctualiteit bussen

- Zuidoost-Fryslân
- Noord- en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden)
- Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek)



De vertrekpuntualiteit voldoet in 2021 niet aan de norm (in Noord- en Zuidwest-Fryslân). Het percentage te vroeg vertrekken is minimaal (0,3 tot 1,5%). Circa 15-21% van de ritten is te laat vertrokken. Door de pandemie en vooral tijden de lockdowns kwamen er in 2021 net als in 2020 minder vertragingen en oponthoud voor dan vóór de pandemie. Hierdoor zijn meer bussen te laat vertrokken, maar ook vaker op tijd aangekomen op de eindbestemming.

Aankomsten

In 2021 zijn meer busritten op tijd aangekomen dan in de jaren ervoor. Gemiddeld is 95,4% van de ritten op tijd aangekomen op eindhalte of knooppunt (gemiddelde cijfers vervoerder en mystery guest meting bureau). De aankomstpunctualiteit bedroeg 94,3% in 2020. Dit was 91,2% in 2017. In Leeuwarden scoort de aankomstpunctualiteit het hoogst. Van de stadslijnen is in 2021 97,6% van de ritten op tijd aangekomen. In 2020 was dit 97,2%. Bij de streeklijnen in Noord- en Zuidwest-Fryslân is 94,6% op tijd aangekomen (93,7% in 2020). In Zuidoost-Fryslân kwam 94,1% op tijd aan, in 2020 ging het om 92,1%. Minimaal 90% van de busritten dient op tijd aan te komen op eindhaltes en knooppunten. In 2021 wordt aan deze norm ruimschoots voldaan.

< [Transferium Drachten](#)

Rituitval

DOELSTELLINGEN/NORMEN

De kwaliteit van de dienstuitvoering is, naast de punctualiteit en het aantal klachten, ook af te leiden uit het percentage rituitval. De oorzaken van de uitval van bussen of treinen kunnen verwijtbaar of niet verwijtbaar zijn. Verwijtbare rituitval wordt ingehouden op de bijdrage aan de vervoerder. Bij trein worden de niet-gereeden dienstregelingskilometers niet uitbetaald, bij bus worden de niet-gereeden ritten niet uitbetaald (tenzij er sprake was van overmacht). De uitval waarbij geen sprake is van overmacht mag maximaal 0,20% zijn.



0,11%
verwijtbare rituitval
bussen 2021

0,42%
verwijtbare rituitval
regionale treinen 2021

REALISATIE

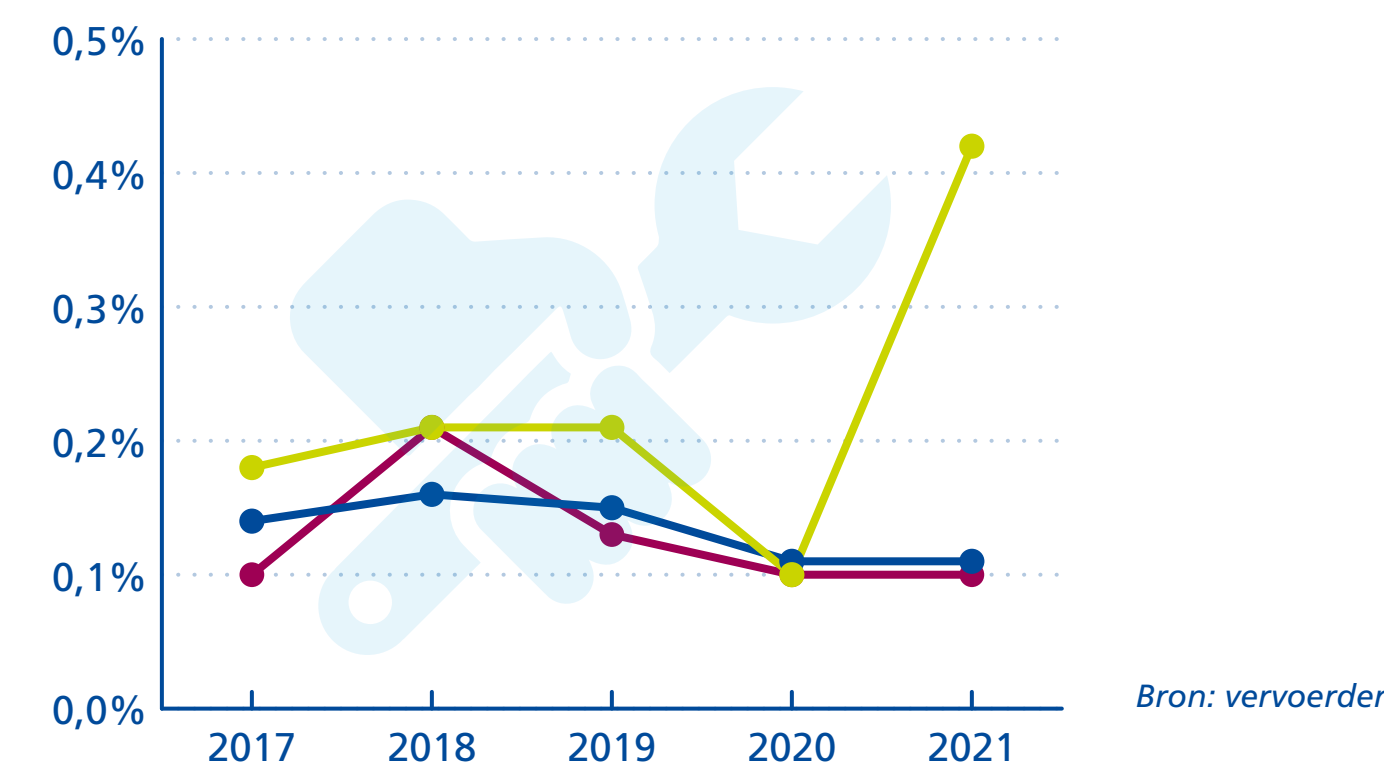
In 2021 zijn in Fryslân meer trein- en busritten uitgevallen dan in het jaar ervoor. Bij het busvervoer is gemiddeld 0,19% van alle ritten uitgevallen, een kleine 1.700 ritten. In Noord- en Zuidwest-Fryslân ging het om 0,20% (0,14% bij streek en 0,22 bij de stadslijnen in 2020) en in Zuidoost-Fryslân 0,17% (0,11% in 2020). Bij de regionale treinen naar Stavoren, Harlingen en Groningen, ging het om 1,37% van alle ritten. De verwijtbare uitval bedroeg 0,42%.

Busvervoer

Bij het busvervoer is in 2021 0,11% van alle ritten uitgevallen met een verwijtbare oorzaak 'materieel' of 'personeel' (niet-overmacht, ook 0,11% in 2020). De uitval waarbij geen sprake is van overmacht mag maximaal 0,20% van het totale aantal ritten bij bus (kilometers bij trein) in de dienstregeling bedragen (materieële of personele oorzaak). In Noord- en Zuidwest-Fryslân is 0,11% van alle ritten uitgevallen met een verwijtbare oorzaak, 0,11% in 2020. In Zuidoost-Fryslân bedroeg deze uitval 0,10% van alle ritten (ook 0,10% in 2020). Bij het regionale treinvervoer is 0,42% van de ritten uitgevallen met een niet-overmacht oorzaak. Dit was 0,10% in 2020.

Oorzaken uitval

De verwijtbare rituitval ligt bij bus onder norm en bij het regionale treinvervoer erboven. Niet-verwijtbare uitval betreft overmachtsituaties, zoals uitval door het verkeer (langdurige vertragingen door verkeersdrukte of stremmingen) of infrastructurele storingen zoals sein- of wisselstoringen. In 2021 waren bij het busvervoer de belangrijkste oorzaken van uitval vertragingen door verkeer (35%), materieel (31%) en personeel (31%). Bij materieel ging het voornamelijk om storingen of schades aan de bus, bij personeel betrof het vooral fouten van personeel. In de categorie 'verkeer' was er uitval door stremmingen en oponthoud.



Percentage verwijtbare rituitval

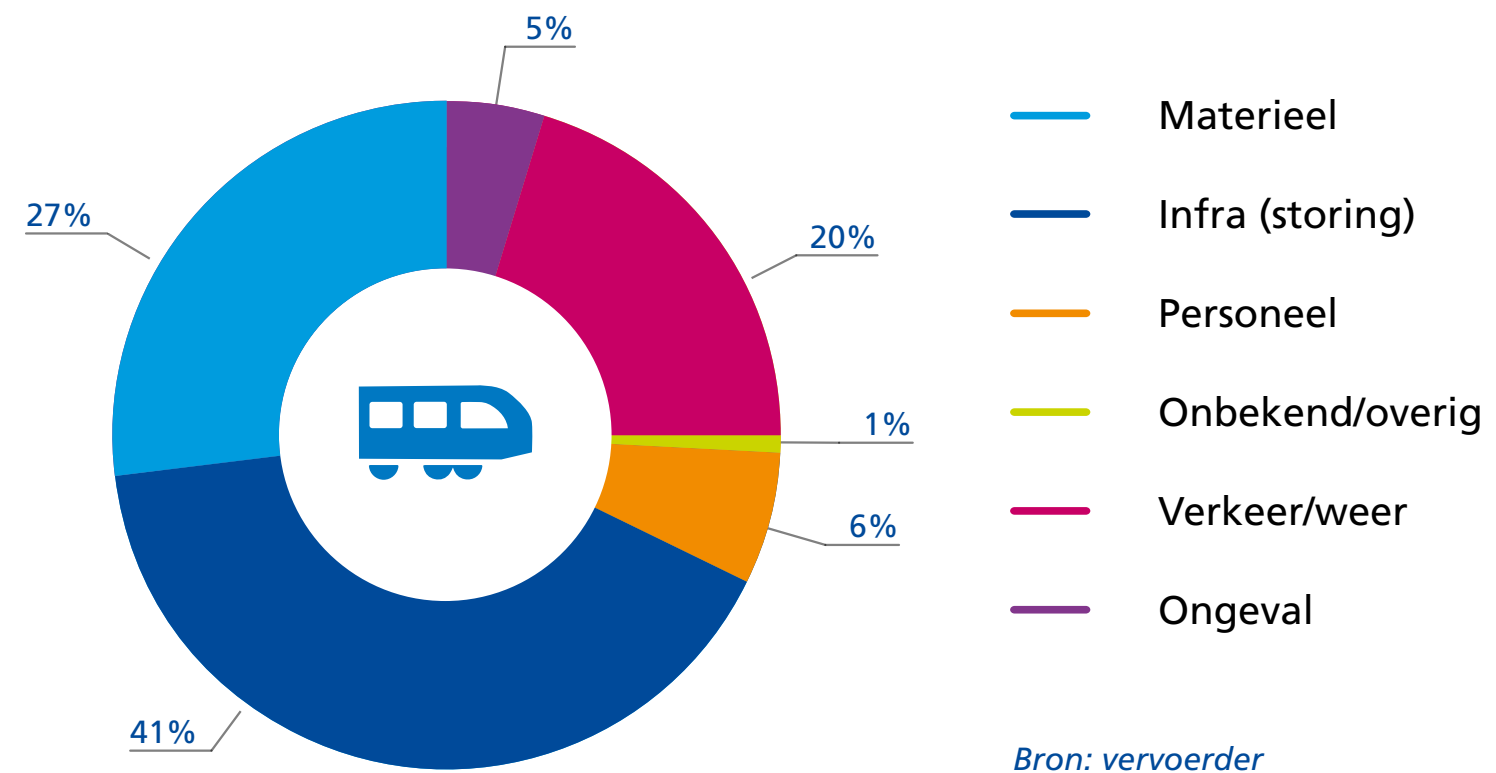
- Zuidoost-Fryslân
- Noord- en Zuidwest-Fryslân
- Regionaal treinvervoer

Regionale treinvervoer

Bij het regionale treinvervoer was er veel uitval als gevolg van infrastructurele storingen (41%), opstartproblemen met het materieel in de eerste maanden na de start van de concessie (27%) en uitval door verkeer/weer (20%). In 2021 is een groot deel van het nieuwe materieel, de WINK's, ingestroomd en zijn de bestaande GTW's vernieuwd. Daarbij was er in februari veel uitval vanwege sneeuwval en in juni zijn er (in Groningen) treinen uitgevallen vanwege een ontspoorde trein.

In totaal ging het om 54.362 kilometer rituitval, waarvan 16.763 kilometer met een verwijtbare oorzaak. Op Leeuwarden-Sneek/Stavoren zijn er 13.532 kilometers uitgevallen. Bij de treindienst

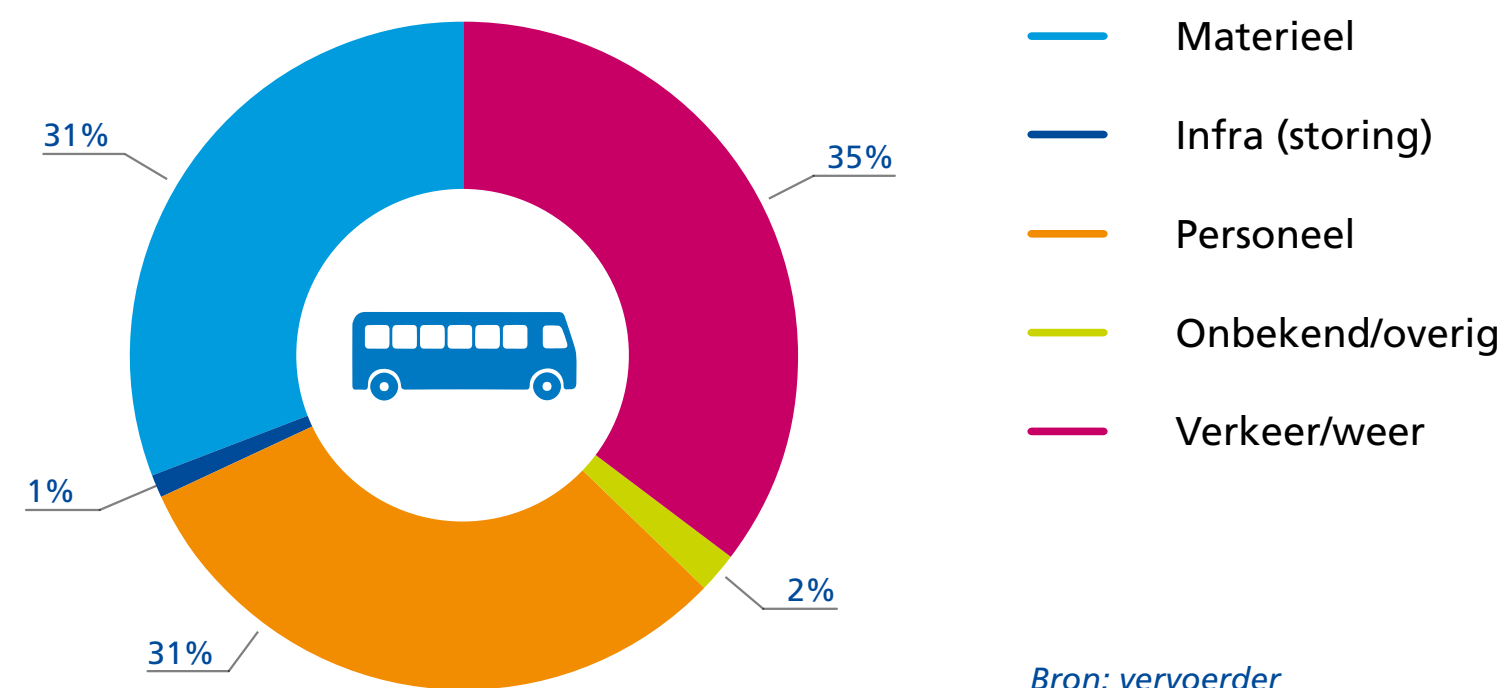
Leeuwarden-Harlingen Haven ging het om 9.551 kilometer rituitval en op Leeuwarden-Groningen is in 2021 in totaal 31.279 kilometer uitgevallen.



Oorzaak rituitval trein 2021

- Materieel
- Infra (storing)
- Personeel
- Onbekend/overig
- Verkeer/weer
- Ongeval

Bron: vervoerder



Oorzaak rituitval bus 2021

- Materieel
- Infra (storing)
- Personeel
- Onbekend/overig
- Verkeer/weer

Bron: vervoerder



Incidenten sociale veiligheid

DOELSTELLINGEN/NORMEN

Sociale veiligheid is een belangrijk kwaliteitsaspect van het openbaar vervoer. Zowel voor de reizigers als voor het personeel van de vervoerder.

Iedereen in Fryslân moet veilig kunnen reizen. Een belangrijke programmalijn van het RMP betreft dan ook de (sociale) veiligheid "We verplaatsen ons veilig." Het mobiliteitssysteem dient zo ingericht te zijn dat er zo weinig mogelijk verkeersdoden en -slachtoffers vallen. Het gaat daarbij ook over de veiligheidsbeleving van reizigers en andere verkeersdeelnemers.

Het aantal incidenten geregistreerd bij de vervoerder geeft een beeld van de objectieve sociale veiligheid. Doel is het voorkomen dan wel verminderen van het aantal sociale veiligheidsincidenten en een hoog veiligheidsgevoel in de voertuigen, voor zowel reizigers als personeel. De subjectieve veiligheid wordt gemeten in de OV-klantenbarometer.

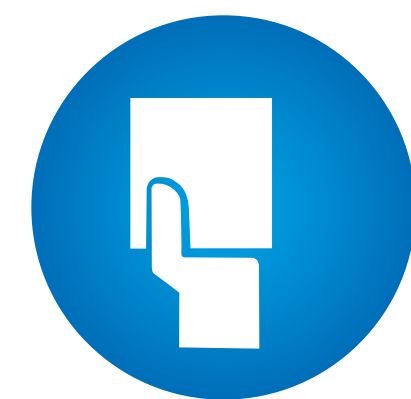
Om te zorgen dat iedereen veilig kan reizen is één van de doelstellingen uit het RMP een minimale score van veiligheidsbeleving van een 8 in 2025 (en 8,5 in 2040). Daarnaast wordt ingezet op een afname van het aantal geweldsincidenten in het openbaar vervoer.

REALISATIE

In 2021 zijn bij Arriva minder sociale veiligheidsincidenten gemeld dat in 2020. In 2021 ging het om in totaal 822 incidenten bij het bus- en treinvervoer in Fryslân. Dit waren er 847 in het jaar ervoor. Bij het busvervoer is het aantal incidenten afgenomen tot 677 (765 in 2020). Vooral het aantal B-incidenten (verbale bedreigingen, misbruik voorzieningen, overtredingen bij betalingsproblemen) is bij bus gedaald. Bij het regionale treinvervoer zijn meer incidenten geregistreerd dan in 2020 (145 in 2021, 82 in 2020).

A-incidenten

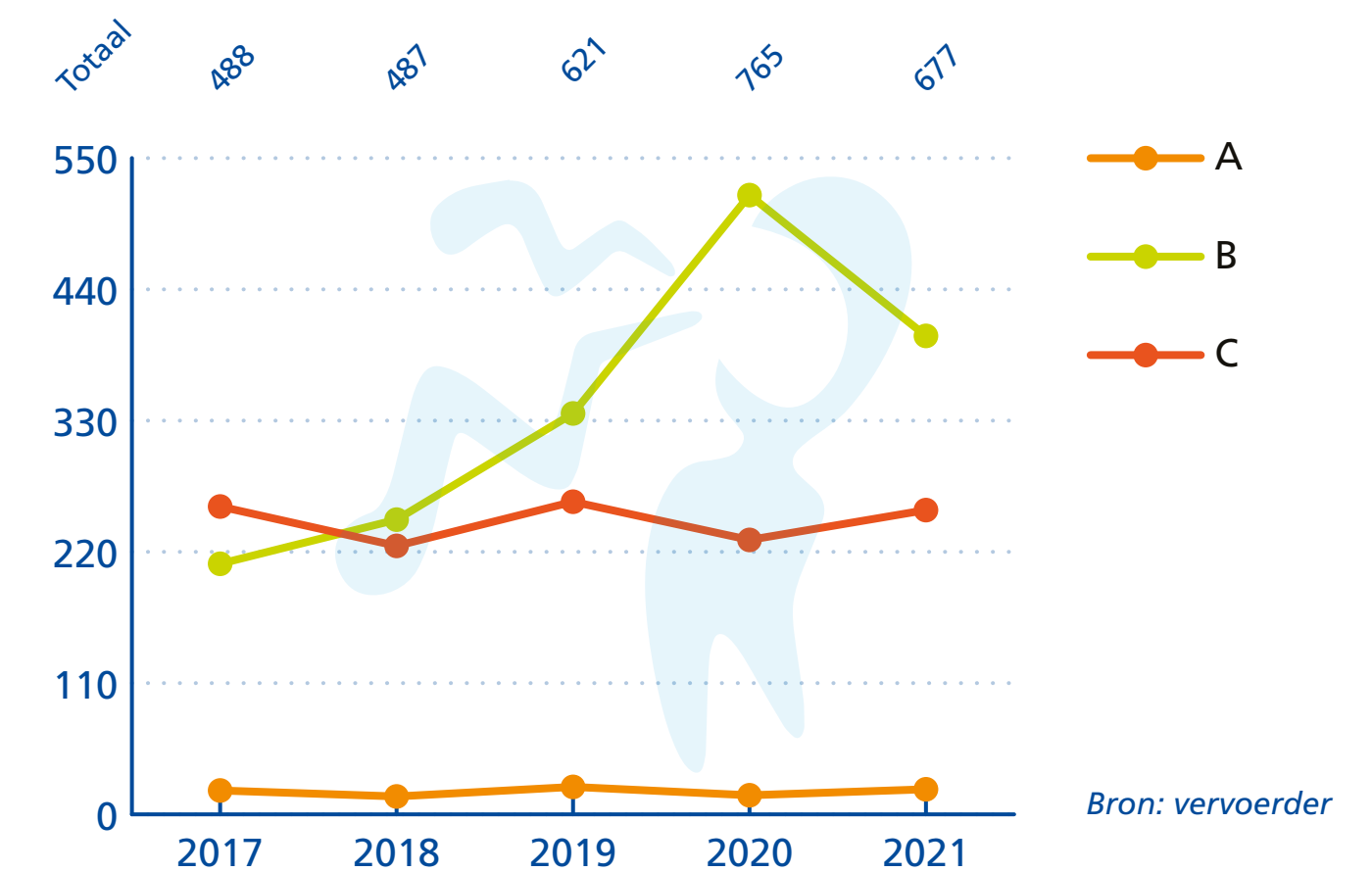
Het aantal strafrecht incidenten (A) lag in 2021 net iets hoger dan in 2020, maar lager dan in de jaren ervoor. Bij het busvervoer is dit aantal ernstige incidenten (mishandeling, fysieke bedreiging, diefstal) gestegen van 16 in 2020 tot 21 in 2021. Bij de regionale treinen naar Harlingen, Sneek/Stavoren en Groningen ging het om 21 A-incidenten (12 in 2020). De toename is te zien bij verschillende categorieën. Vooral in het vierde kwartaal van 2021 is een stijging te zien van het aantal incidenten op vrijdag- en zaterdagavond en -nacht. Arriva geeft aan dat dit een gevolg is van de horeca die weer opening met beperkte sluitingstijden. Ook heeft het niet voldoen aan de draagplicht van mondkapjes geleid tot meer (minder ernstige) incidenten in het vierde kwartaal.



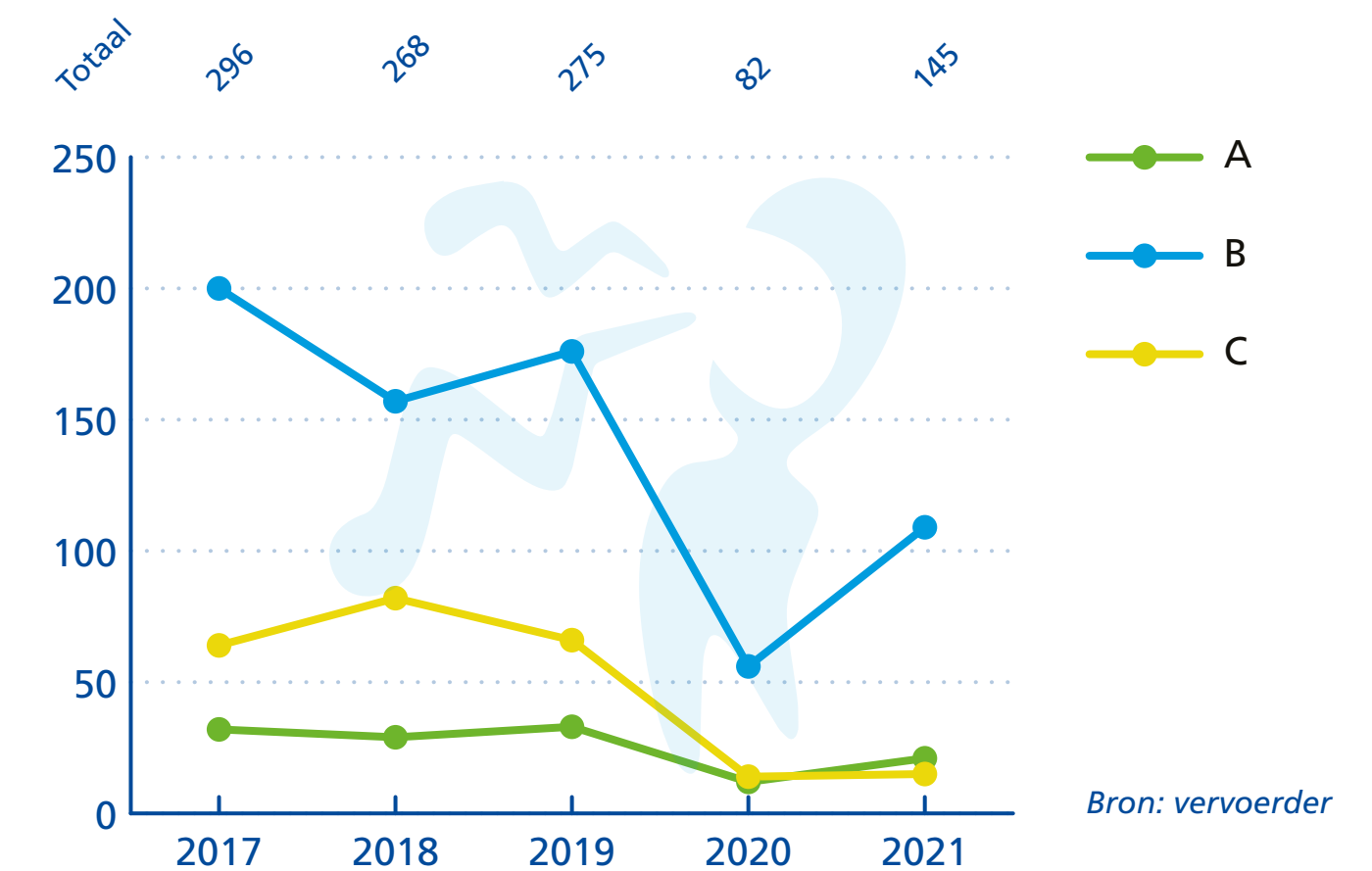
Incidenten in Fryslân 2021

822

677 (bus) 145 (trein)



Sociale veiligheidsincidenten (bus)



Sociale veiligheidsincidenten (trein)

B-incidenten

De meldingen van verbale bedreigingen, overtredingen bij betalingsproblemen en misbruik van voorzieningen (B) zijn afgenomen bij het busvervoer. In 2020 ging het om 519 B-incidenten, in 2021 was dit aantal gedaald naar 401. Vooral het aantal meldingen van overtredingen bij betalingsproblemen (B3) is gedaald. In 2020 waren er veel van deze B3-meldingen door de coronamaatregelen, toen alle passagiers achter in de bus moesten instappen. In 2021 mochten reizigers weer voor in de bus instappen. Hierdoor was er toezicht door de chauffeur mogelijk op het inchecken, waardoor ongewenst gedrag minder aanwezig was. Het aantal B-incidenten bij het treinvervoer is gestegen van 56 in 2020 naar 109 in 2021. Dit heeft te maken met het weer open gaan van de horeca in het laatste maanden van 2021.

C-incidenten

Het aantal meldingen van overtredingen van de huisregels, overlast of vernielingen (C) is licht gestegen. In 2021 zijn 255 C-incidenten over het busvervoer geregistreerd bij Arriva. Dit waren er 230 in het jaar ervoor. Het gaat om een toename van vernielingen/verontreiniging van haltes. Bij de regionale treinen is dit aantal meldingen gelijk gebleven (14 in 2020, 15 in 2021).

Aantal incidenten per categorie



A. Het aantal **ernstige incidenten** (mishandeling, fysieke bedreiging, diefstal) bij het Friese openbaar vervoer ligt met 42 in 2021 iets hoger dan in 2020 (28 A-incidenten). Bij het regionale treinvervoer ging het om 21 A-incidenten en bij bus waren er 21 van deze meldingen in 2021.



B. Het totale aantal meldingen van **verbale bedreigingen, overtredingen bij betalingsproblemen en misbruik van voorzieningen** is afgenomen van 575 in 2020 tot 510 in 2021. Bij het busvervoer is dit aantal gedaald van 519 tot 401 B-incidenten. Het regionale treinvervoer kreeg 109 van dit soort meldingen (56 in 2020).



C. Het aantal **overtredingen van de huisregels of meldingen van verontreiniging/ vernieling** is gestegen van 244 C-incidenten in 2020 tot 270 in 2021. Bij het regionale treinvervoer is dit aantal incidenten gelijk gebleven (14 in 2020, 15 C-incidenten in 2021). Bij bus waren er meer C-incidenten vooral meldingen van verontreiniging/ vernieling van haltes (230 in 2020, 255 in 2021).



Colofon

Uitgave

Provincie Fryslân

Postbus 20120

8900 HM Leeuwarden

Telefoon: (058) 292 59 25

E-mail: provincie@fryslan.frl

Foto's

Provincie Fryslân

Pag. 13, 18 | Shutterstock

Vormgeving

Provincie Fryslân

December 2022

