

provinsje fryslân
provincie fryslân 

Ontwikkelingen in het Friese openbaar vervoer

Fryske Iepenbier Ferfier Monitor 2022

2018 - 2022



Inhoud

VOORWOORD	3	BELEIDSDOELSTELLINGEN EN REALISATIE	10
INLEIDING	4	Duurzaamheid	11
ONTWIKKELINGEN IN 2022 EN 2023	5	Ontwikkeling reizigersaantallen	14
BELEID EN AMBITIES	7	Ketenmobiliteit	15
		Toegankelijkheid	20
		Kostendeckingsgraad	23
		Reizigerstevredenheid/ klantwaardering	26
		BEHEERDOELSTELLINGEN EN REALISATIE	28
		Klantreacties en klachten	31
		Punctualiteit	33
		Rituitval	36
		Incidenten sociale veiligheid	38
		Bezetting/ capaciteit	41

VOORWOORD

Dit jaarverslag verschijnt op een goed moment. Het openbaar vervoer is veel in het nieuws geweest in Fryslân. In het bestuursakkoord hebben wij genoemd dat wij ons inzetten voor het regionaal openbaar vervoer, vooral op het platteland. En dat is nodig. Pas geleden is het rapport vervoersarmoede verschenen. Daar staat in dat inwoners van Fryslân met een hoog risico op vervoersarmoede het reizen met het openbaar vervoer duur, ingewikkeld en tijdrovend vinden. Er is dus ruimte voor verbetering.

In dit jaarverslag gaan we in op de punten die aandacht verdienen, zoals de dienstuitvoering van het regionale treinvervoer. In 2022 was er veel uitval door ziekteverzuim onder het personeel. Hierdoor lukte het niet om de volledige dienstregeling te rijden. Des te mooier om te constateren dat inmiddels de volledige dienstregeling weer gereden wordt. Dit dankzij de inzet van Arriva voor werving en opleiding van nieuw personeel. Ondanks de problemen die er soms zijn, is de klanttevredenheid goed te noemen. In 2022 werd het Friese openbaar vervoer door reizigers met gemiddeld een 7,7 gewaardeerd. Daar mogen we best trots op zijn!

Het jaarverslag laat ook goede resultaten zien ten aanzien van de duurzaamheidsdoelstellingen en het beperken van de CO2-uitstoot. Ontwikkelingen in het openbaar vervoer waar we positieve resultaten boeken. Bij het regionale treinvervoer is door de overgang van diesel naar zogenaamde HVO-olie de CO2-uitstoot fors gedaald.

Het aantal reizigers is nog niet terug op het niveau van voor Corona en daarmee ook de opbrengsten niet. Het kunnen blijven aanbieden van goed en voldoende openbaar vervoer, ondanks het personeelstekort, blijft een uitdaging. In het komende jaar, 2024, ga ik de regio in om op te halen welke ideeën er zijn voor verbetering van onder andere het openbaar vervoer. Ik hoop u te treffen in een van deze bijeenkomsten zodat we kunnen 'oparbeidzjen' om samen met u en de vervoerders de bereikbaarheid van heel Fryslân te kunnen verbeteren.



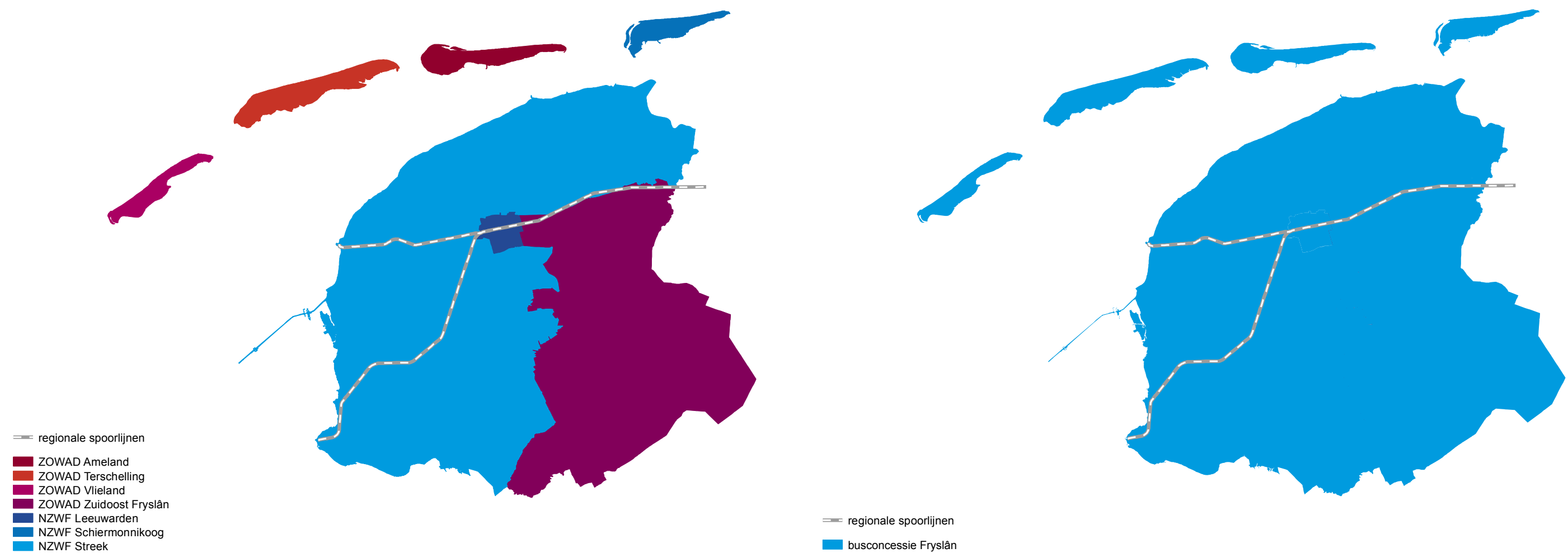
Matthijs de Vries
Gedeputeerde Openbaar vervoer

INLEIDING

De provincie Fryslân is opdrachtgever van het openbaar busvervoer in Fryslân en het spoorvervoer op de Friese regionale lijnen. Vanaf 11 december 2022 zijn de twee busconcessies - Noord- en Zuidwest-Fryslân inclusief Schiermonnikoog (NZWF) en Zuidoost-Fryslân, inclusief Ameland, Terschelling en Vlieland (ZOWAD) - samengevoegd tot één busconcessie Fryslân (zie figuur 1). Eerst vanwege corona voor een periode van twee jaar in een overbruggingsconcessie uitgevoerd door Arriva. Vanaf half december 2024 start er een nieuwe busconcessie, Concessie openbaar vervoer Fryslân 2024-2034, voor een periode van tien jaar. Eind 2023 wordt definitief bekend welke vervoerder deze concessie mag uitvoeren.

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

In de Friese OV-monitor 2022 worden de ontwikkelingen in 2022 en 2023 als ook de trends van het bus- en treinvervoer van de afgelopen vijf jaar geschetst (2018-2022). De OV-monitor wordt jaarlijks uitgebracht en geeft inzicht in de mate waarin de beleids- en beheerdoelstellingen ten aanzien van het openbaar vervoer worden gehaald. Op basis hiervan kan bepaald worden of aan deze doelstellingen wordt voldaan en of meer inspanningen dan wel bijsturing nodig zijn om deze te halen.



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

De gepresenteerde informatie komt uit verschillende bronnen:

- Managementinformatie en kwartaalrapportages Arriva
- OV-Klantenbarometer CROW-KpVV
- Knooppunt- en mystery guest onderzoeken (Besso projectmanagement/RAPT en Moventem)
- Tevredenheidsonderzoek ov-knooppunten (Moventem)
- Centraal Haltebestand (CHB) en Vitence Mobiliteit



Ontwikkelingen in 2022 en 2023

Start overbruggingsconcessie busvervoer

Per 11 december 2022 is de dienstregeling voor het busvervoer in Fryslân 2023 van start gegaan. Vanaf december 2022 zijn de busconcessies NZWF en ZOWAD samengevoegd tot één concessie: Concessie openbaar busvervoer Fryslân 2022-2024. In eerste instantie is gestart met 7,5 procent minder aanbod dan in 2022. In de weekenden, avonduren of in vakanties worden op sommige lijnen met een lage bezetting minder ritten gereden. Daarnaast worden vaker kleinere bussen ingezet. Het aantal dienstregelingsuren (DRU's) neemt af in de overbruggingsconcessie in vergelijking met 2022. Dit is het gevolg van een verlaging van de provinciale bijdrage, (naar verwachting) lagere reizigersopbrengsten en stijgende kosten. De dienstregeling van een aantal buslijnen is per zondag 7 mei 2023 aangepast. Met de wijzigingen rijdt Arriva meer ritten, doordat de ritten die niet zijn gereden vanwege de stakingen in de eerste maanden van 2023 worden ingehaald (voor deze niet-gereden ritten is een bedrag ingehouden

wat benut wordt om deze uitbreiding van ritten vanaf 7 mei te financieren). Ook zijn de vertrek- en aankomsttijden van een aantal lijnen gewijzigd, vooral in de zuidwesthoek van Fryslân.

Om reizigers in Fryslân terug in het openbaar vervoer te krijgen en om nieuwe reizigers voor het openbaar vervoer te winnen, zet vervoerder Arriva in op een aantrekkelijke hoofdstructuur en maatwerk in het landelijk gebied. Om de mogelijkheden van alternatieve vervoervormen op 'dunne' lijnen in kansrijke gebieden te onderzoeken en te implementeren, zal Arriva een maatwerkpilot in het landelijk gebied uitvoeren. Daarnaast heeft Arriva een realtime druktemelder aangeboden, die inzicht geeft in de drukte van de bus en is OVpay geïntroduceerd. Reizigers kunnen nu ook met een betaalpas, creditcard of mobiele telefoon in- en uitchecken, waarmee drempels om gebruik te maken van het openbaar vervoer worden weggenomen. Vooralsnog kan alleen dit alleen bij saldo reizen met vol tarief. De volgende stap is het toepassen van de kinder- en ouderenkorting en andere

kortingsproducten bij in- en uitchecken met de betaalpas. Voor onder andere afgekocht reisrecht, reizen op rekening en het studentenreisproduct blijft de OV-chipkaart nodig, die binnenkort wordt vervangen door de OV reispas.

Aanpassingen dienstregeling regionaal treinvervoer in 2022 en 2023

Corona heeft in 2022 gezorgd voor een hoog ziekteverzuim onder het rijdende personeel op de Noordelijke treinlijnen. Hierdoor lukte het Arriva niet om de volledige dienstregeling te rijden en ontstonden er gaten in de dienstregeling, die lastig op te vangen waren. Samen met de opdrachtgevers en de belangenorganisaties voor reizigers (ROCOV Fryslân en het OV-consumentenplatform in Groningen) heeft Arriva voor het dienstregelingsjaar 2023 (ingande december 2022) de dienstregeling aangepast. Belangrijk was dat er weer een voorspelbare

dienstregeling kwam te liggen, die ook rekening hield met de beperkingen vanwege het hoge ziekteverzuim. Dit resulteerde in een dienstregeling waarbij op alle treinlijnen weer twee keer per uur werd gereden.

Eén van de wijzigingen in de dienstregeling van 2023 door het aanhoudende hoge ziekteverzuim was dat op het traject Leeuwarden-Harlingen Haven op station Deinum en Dronryp één keer in plaats van twee keer per uur werd gestopt. In de zomervakantie van 2023 stopte Arriva weer twee keer per uur op deze stations. Vanaf 30 oktober 2023 gaat Arriva weer meer rijden op de trajecten Leeuwarden-Sneek en Leeuwarden-Groningen. Op Leeuwarden-Sneek rijdt in de spits vier keer in plaats van twee keer per uur een trein. Op Leeuwarden-Groningen rijdt op zaterdag weer twee in plaats van één keer per uur een sneltrein. Arriva kan dit doen omdat zij de afgelopen jaren doorlopend hebben ingezet op werving en opleiding. Dat werpt nu vruchten af, er zijn een aantal machinisten geslaagd en volledig in het bezit zijn van hun machinistenbevoegdheid, zodat zij kunnen worden ingezet in de dienstregeling.

MIRT onderzoek Lelylijn

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 kan 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. Bij een efficiënter OV-netwerk zal de reistijd kleiner

worden. Fryslân zet daarom in op het realiseren van de Lelylijn (maatregel 1.3 uit het Regionaal Mobiliteitsprogramma (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.

Op 13 april 2023 is door het Europees Parlement een voorstel aangenomen om de Lelylijn een meer prominente plek te geven op de nieuwe Europese TEN-T-transportkaart voor internationale verbindingen. De Lelylijn wordt, wat Europa betreft, onderdeel van de internationale spoorverbinding van Brussel en Amsterdam via plaatsen als Lelystad, Drachten en Groningen naar Bremen en Hamburg. Eind 2024 zou er een ontwikkelperspectief in het kader van de Nationale Omgevingsvisie Extra (NOVEX) moeten liggen en zal een MIRT onderzoek naar de Lelylijn ter besluitvorming worden aangeboden. De besluitvorming zal onder meer gaan over een go-/no-go besluit voor een MIRT-verkenning naar de Lelylijn. Daarvoor is er onder andere zicht nodig op in welke mate de Lelylijn bijdraagt aan de (brede welvaarts) doelstellingen.

Programma van Eisen busconcessie 2024-2034

Op 7 maart 2023 hebben Gedeputeerde Staten het Programma van Eisen voor de busconcessie vanaf medio december 2024, Concessie openbaar vervoer Fryslân 2024-2034, vastgesteld. Dit Programma van Eisen beschrijft de minimumeisen die we stellen aan het aanbod van de nieuwe concessiehouder en de uitvoering van de concessie. De opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de concessiehouder. Naast minimumeisen worden inschrijvers uitgedaagd om een hoger vervoersaanbod, duurzaam materieel met comfort voor de reiziger en

goede aansluitingen op het platteland en tussen flex en regulier ov aan te bieden. De hoofdstructuur van het busnetwerk in de concessie vormt de ruggengraat van het openbaar vervoer. Doelstelling is om de stedelijke en regionale centra met deze hoofdstructuur te ontsluiten. Op verbindingen waar weinig vraag naar vervoer is, wordt aanvullend vervoer of een vorm van maatwerk aangeboden. Daarnaast zijn er de lijnen op de Waddeneilanden en in de stad Leeuwarden. De concessie biedt ruimte om tussentijds in te spelen op ontwikkelingen en innovaties tijdens de looptijd van tien jaar. Momenteel loopt de aanbesteding. Eind november 2023 kan – afhankelijk van een eventueel bezwaar - een definitief gunningsbesluit worden genomen.





Beleid en ambities

Bestuursakkoord 2019-2023

In het bestuursakkoord 'Geluk op 1' voor de periode tot medio 2023 is beschreven welke ambities Fryslân heeft en hoe we deze denken te realiseren. Hoofddoel van dit akkoord is het vergroten van de brede welvaart: "Fryslân bereikbaar voor alles en iedereen en voor 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.

Resultaten waarnaar gestreefd wordt met betrekking tot openbaar vervoer zijn onder andere een toename van het aantal zero-emissie bussen en het openbaar vervoer op het Friese platteland zal in de nieuwe concessie minimaal gelijkwaardig aan het huidige openbaar vervoer zijn. Ook zal er een maatschappelijke kosten-batenanalyse

(MKBA) over de Lelylijn uitgevoerd zijn en zal de concessieverlening voor de sprinterdiensten tussen Leeuwarden en Zwolle gedecentraliseerd zijn naar Fryslân.

In het nieuwe coalitieakkoord 'Oparbeidzje foar Fryslân' dat vanaf medio 2023 geldt, wordt ook gesproken over het verbeteren van de bereikbaarheid binnen en naar Fryslân. Op de korte termijn gaat het hierbij om versterking van ons regionale openbaar vervoer, vooral op het platteland. Nieuwe, kleinschalige alternatieven voor openbaar vervoer in het landelijk gebied zullen worden gestimuleerd. Daarnaast wordt versterking van de huidige treinverbinding Leeuwarden-Zwolle genoemd.

Klimaatakkoord

In oktober 2019 hebben Provinciale Staten ingestemd met de integrale set van afspraken uit het Klimaatakkoord die de bevoegdheden van de provincie 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 CO₂-uitstoot. Bij deze afspraken is onder andere het opstellen van een Regionaal Mobiliteitsprogramma opgenomen. Hiermee heeft de provincie een inspanningsverplichting op zich genomen. In aanloop naar het Klimaatakkoord zijn aan verschillende klimaattafels voor vijf sectoren specifieke afspraken gemaakt. Voor mobiliteit is dit: in 2050 is mobiliteit emissieloos en van hoge kwaliteit.

Friese omgevingsvisie

De Friese Provinciale 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. De omgevingsvisie sluit aan bij de opgaven die in het Bestuursakkoord 2019-2023 zijn vastgelegd.

Brede welvaart in een vitaal, veerkrachtig, karakteristiek en gezond Fryslân is de hoofdambitie voor de Friese leefomgeving. Eén van de vier integrale opgaven betreft: “Fryslân vitaal, leefbaar en bereikbaar houden”. In de omgevingsvisie is opgenomen dat Fryslân werkt aan transitie van bereikbaarheid door herstructurering van het regionaal ov en versterken van de netwerken. Bereikbaarheid van voorzieningen met OV is belangrijk voor de leefbaarheid en gezondheid. Herstructurering van het regionale OV (bus) is nodig om dit betaalbaar te houden. Ingezet wordt op sterke hoofdlijnen met voldoende bezetting. Verschillende vormen van vervoer zullen beter op elkaar aan moeten sluiten en ook in het voor- en natransport (first and last mile) is nog verbetering mogelijk. De energietransitie wordt beschreven in de tweede opgave. De doelstelling is 100% onafhankelijk van fossiele brandstoffen in 2050. Voor verduurzaming van het openbaar vervoer zijn grote investeringen nodig. Bij de aanbesteding van het busvervoer is hier aandacht aan besteed.

Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân 1.0

In het Regionaal Mobiliteitsprogramma Fryslân 1.0 (RMP) “Op paad nei moarn” is de visie op mobiliteit en infrastructuur tot en met 2040 beschreven met een doorkijk naar 2050. Het RMP is een uitwerking van het Klimaatakkoord en de Friese omgevingsvisie. Onder deze visie worden verschillende omgevingsprogramma’s opgesteld, waaronder het RMP. Op 21 december 2022 is het RMP 1.0 door Provinciale Staten vastgesteld. De visie op mobiliteit 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, zijn beschreven en worden uitgewerkt in de vijf programmalijnen van het RMP.

We zijn goed bereikbaar

In deze programmalijn wordt een goede bereikbaarheid toegelicht. Bereikbaarheid is cruciaal met het oog op leefbaarheid, vooral voor de dorpen in het landelijk gebied. 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. Ingezet wordt op **het op peil houden van de bereikbaarheid van het landelijk gebied en de verstedelijkte gebieden**. Alle grote (stedelijke) centra en in beginsel ook alle regionale centra worden bediend door de hoofdstructuur

(Friese omgevingsvisie 2020), inclusief de veerhavens in Harlingen en Holwert. Alle Friese dorpen en inwoners op de wal zouden over een vorm van (openbaar) vervoer moeten kunnen beschikken die zorgt voor voldoende bereikbaarheid. Fiets- en openbaar vervoer gebruik nemen toe en de doorstroming van het (vaar)wegverkeer wordt verbeterd. Nagedacht wordt over hoe we de netwerken zo kunnen inrichten, integreren en optimaliseren dat voorzieningen goed bereikbaar zijn. Het gaat daarbij niet alleen om investeringen in de afzonderlijke netwerken, maar vooral om het verbinden daarvan (ketenmobiliteit).

We verplaatsen ons duurzaam

De grootste milieu-uitdaging voor het mobiliteitssysteem ligt in het terugdringen van de CO₂ uitstoot (en andere schadelijke emissies) om de doelen van het Klimaatakkoord te halen. Het RMP zet in op het voorkomen van verplaatsingen en het veranderen van verplaatsingen naar schone(re) en actieve(re) vervoerswijzen. Eén van de doelstellingen is de **totale CO₂-uitstoot van het verkeer in Fryslân terug te brengen naar nul in 2050**. Ook moet het aandeel gemotoriseerde voertuigen die gebruik maken van fossiele brandstoffen omlaag en zullen de reizigerskilometers met fossiel aangedreven gemotoriseerde voertuigen (over land) moeten afnemen. Niet alleen om de luchtkwaliteit te verbeteren en geluidsoverlast af te laten nemen, maar ook omdat mobiliteit kan bijdragen aan ieders gezondheid. Zo is de fiets een gezond alternatief voor de auto. Hiervoor zijn snelle en comfortabele fietsverbindingen, maar ook een goede aansluiting op het openbaar vervoer bij knooppunten. Maatregelen waarop wordt ingezet zijn onder andere het stimuleren van het OV- en fietsgebruik en het bevorderen van deelmobiliteit. Ingezet wordt op het omlaag brengen van het aandeel van de auto bij de gebruikte vervoerswijzen in Fryslân (modal split).

We zetten in op mobiliteit voor iedereen

Om maatschappelijk actief te kunnen zijn en blijven is het zich kunnen verplaatsen voor burgers belangrijk. Deze programmalijn richt zich op mobiliteit voor iedereen in Fryslân, 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. De afstand tussen het landelijk gebied en de stedelijke centra moet verkleind worden, zowel fysiek als financieel. Mensen met een beperking zouden geen of zo weinig mogelijk hindernissen mogen ervaren bij het reizen. Doelstellingen zijn **volledige toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een lichamelijke of fysieke beperking in 2040**. Daarbij moet mobiliteit voor iedereen betaalbaar zijn, waardoor er geen sprake is van mobiliteitsarmoede. Iedereen kan aan het verkeer deelnemen en alle vervoersvormen moeten betaalbaar zijn. Bekeken wordt hoe het openbaar vervoer betaalbaar blijft en hoe we eventueel een goedkoper alternatief kunnen aanbieden. We denken daarbij aan initiatieven waar vrijwilligers minder mobiele plaatsgenoten helpen, mogelijkheden om in dorpen elektrische deelauto's en -fietsen beschikbaar te stellen en alternatieve vervoersconcepten voor collectief vervoer. Ook zou iedereen digitale toegang tot mobiliteit en kennis hiervan moeten hebben.

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. Het aantal (ernstige) incidenten is de laatste jaren toegenomen. Naast fysieke veiligheid en verminderen van het aantal incidenten, wordt met deze programmalijn ook aandacht besteed aan de veiligheidsbeleving van reizigers en andere

verkeersdeelnemers. Sociale veiligheid is bovendien ook een landelijk aandachtspunt. Eén van de doelstellingen is het streven naar een **minimale score van veiligheidsbeleving van een 8 in 2025 (8,5 in 2040)**. Ook 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 en realtime reisinformatie. Door gebruik te maken van de technische mogelijkheden en van beschikbare data kan mobiliteit slimmer worden ingericht. Dynamische reisinformatie op smartphones, in bussen en treinen en op displays bij knooppunten. 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 (MaaS) 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 en efficiënter verkeerssysteem**. Door betere informatievoorziening zorgt dit ook voor het maken van betere mobiliteitskeuzes en een verhoogde toegankelijkheid van het openbaar vervoer.





Beleidsdoelstellingen en realisatie

Beleidsdoelstellingen en realisatie

In het bestuursakkoord, de Friese omgevingsvisie, Klimaatakkoord en RMP zijn doelen benoemd. Op basis van deze doelen zijn meetbare doelstellingen geformuleerd die te koppelen zijn aan prestatie-indicatoren. Beleidsonderwerpen waarover doelstellingen geformuleerd zijn:

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

Duurzaamheid

Eén van de programmalijnen van het RMP is: **'We verplaatsen ons duurzaam'**.

De belangrijkste doelstelling van het Klimaatakkoord is de totale CO₂-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 zal worden ingezet op het terugdringen van CO₂-uitstoot en andere emissies, onder andere door verduurzaming van het mobiliteitssysteem. 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.



Bussen 2022

13,1% Aandeel Zero Emissie

Treinen 2022

13,2% CO₂ reductie
noordelijke regionale treinen

Duurzaamheid

DOELSTELLINGEN

Zero-emissie busvervoer en vermindering CO₂

Om te komen tot meer duurzame verplaatsingen hebben de gezamenlijke Nederlandse ov-concessieverleners afspraken gemaakt die zijn vastgelegd in het nationale Bestuursakkoord Zero Emissie Bus. Er wordt gestreefd naar volledig emissievrij regionaal openbaar vervoer in 2030. Vanaf 2025 zouden alle nieuw instromende openbaar vervoer bussen zero-emissie moeten zijn en vanaf 2030 alle bussen. Ook is afgesproken dat de transitie naar zero-emissie busvervoer niet ten koste mag gaan van de reiziger en daarmee de dienstverlening in het regionale busvervoer. Overeenkomstig het PS-besluit van 27 september 2017 werken wij toe naar zero-emissie busvervoer. Bij de nieuwe busconcessie Concessie openbaar vervoer Fryslân 2024-2034 wordt gestreefd naar een volledige zero-emissie busvloot gedurende de concessie, uiterlijk in 2030. In het programma van eisen is opgenomen dat alle bussen die worden ingezet vanaf 31 december 2030 (exclusief versterkingsbussen) zero emissie zijn. Aandachtspunt bij het mogelijk maken van zero-emissie busvervoer is de krapte op het elektriciteitsnet. De duurzaamheidsdoelstelling staat hiermee onder druk. Bij het regionale treinvervoer wordt ingezet op vermindering van de CO₂-uitstoot. 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.



Bron Shutterstock

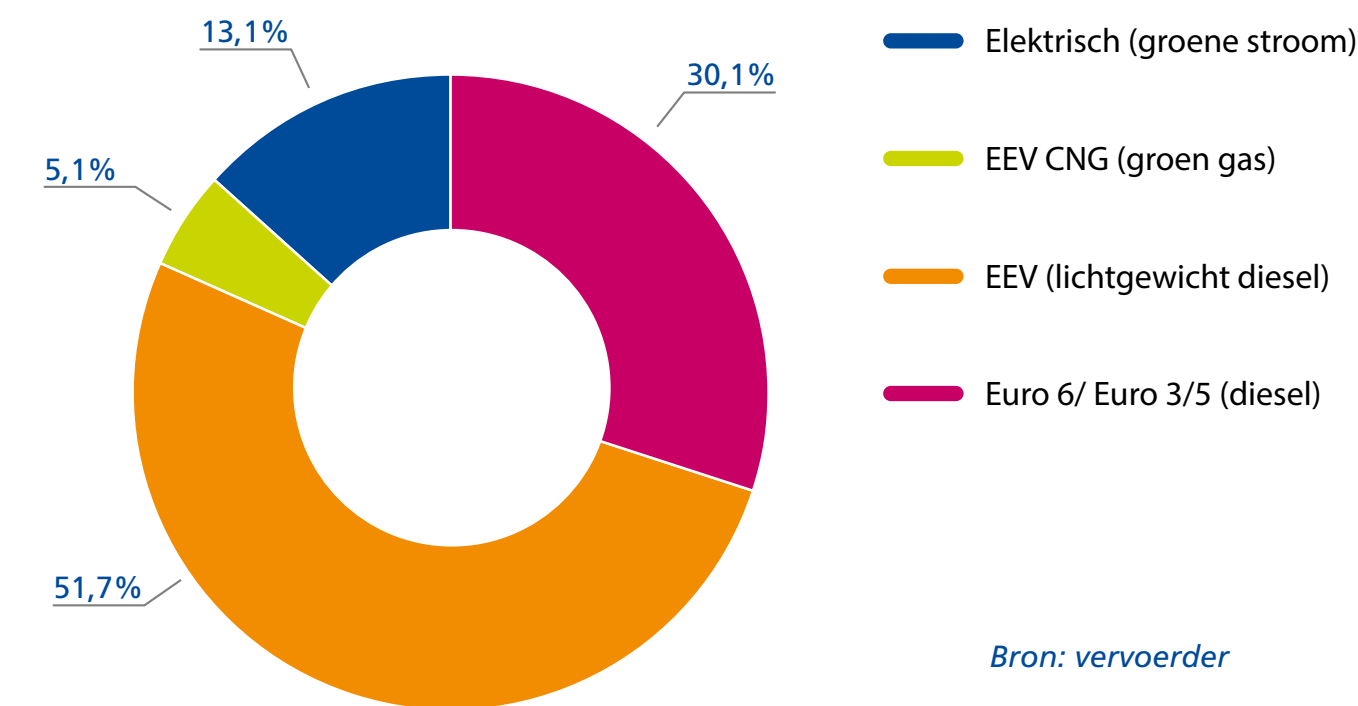
REALISATIE

Busvervoer

Circa 13,1% van de Friese bussen in 2022 waren elektrische bussen op groene stroom, 5,1% reed op groen gas (EEV CNG). De overige bussen waren lichtgewicht dieselbussen, die voldoen aan de strengste emissienormen EEV (Enhanced Environmentally friendly Vehicle 51,7%) of Euro VI dieselbussen (30,1%). Sinds begin 2014 geldt voor nieuw verkochte ov-bussen de strenge Euro VI-norm. Dat geldt ook voor de EEV-norm die de voertuigindustrie zelf heeft ontwikkeld. Deze normen hebben alle betrekking op lokaal vervuilende emissies, zoals stikstofoxides, fijnstof en koolmonoxide. Ze gaan niet over gassen die invloed hebben op het klimaat, zoals de broeikasgassen kooldioxide en methaan. Alleen zero-emissie bussen (bijvoorbeeld groene stroom) en bussen op een niet-fossiele brandstof zijn een oplossing voor het klimaatprobleem. Van alle ruim 5.000 ov-bussen in Nederland is inmiddels 26% zonder emissies. De verwachting is dat de komende jaren de instroom van nieuw materieel vrijwel uitsluitend zero-emissie materieel zal zijn.

Type busmateriaal

Het aandeel elektrische bussen bedraagt in 2022 13%



Bron: vervoerder

Op de Friese Waddeneilanden wordt het langst met elektrisch materiaal gereden. Op Schiermonnikoog al vanaf 2015 als eerste locatie in Nederland. De laatste jaren zijn er wel elektrische bussen bijgekomen. In totaal waren er 20 bussen in 2018 en 31 bussen in 2022, maar in vergelijking met andere regio's in Nederland blijft Fryslân wat achter. Ook worden met deze elektrische bussen vanaf december 2022 meer kilometers afgelegd. In 2023 worden de elektrische bussen vaker ingezet naast op de Waddeneilanden ook in Leeuwarden en naar Holwerd Veerhaven.

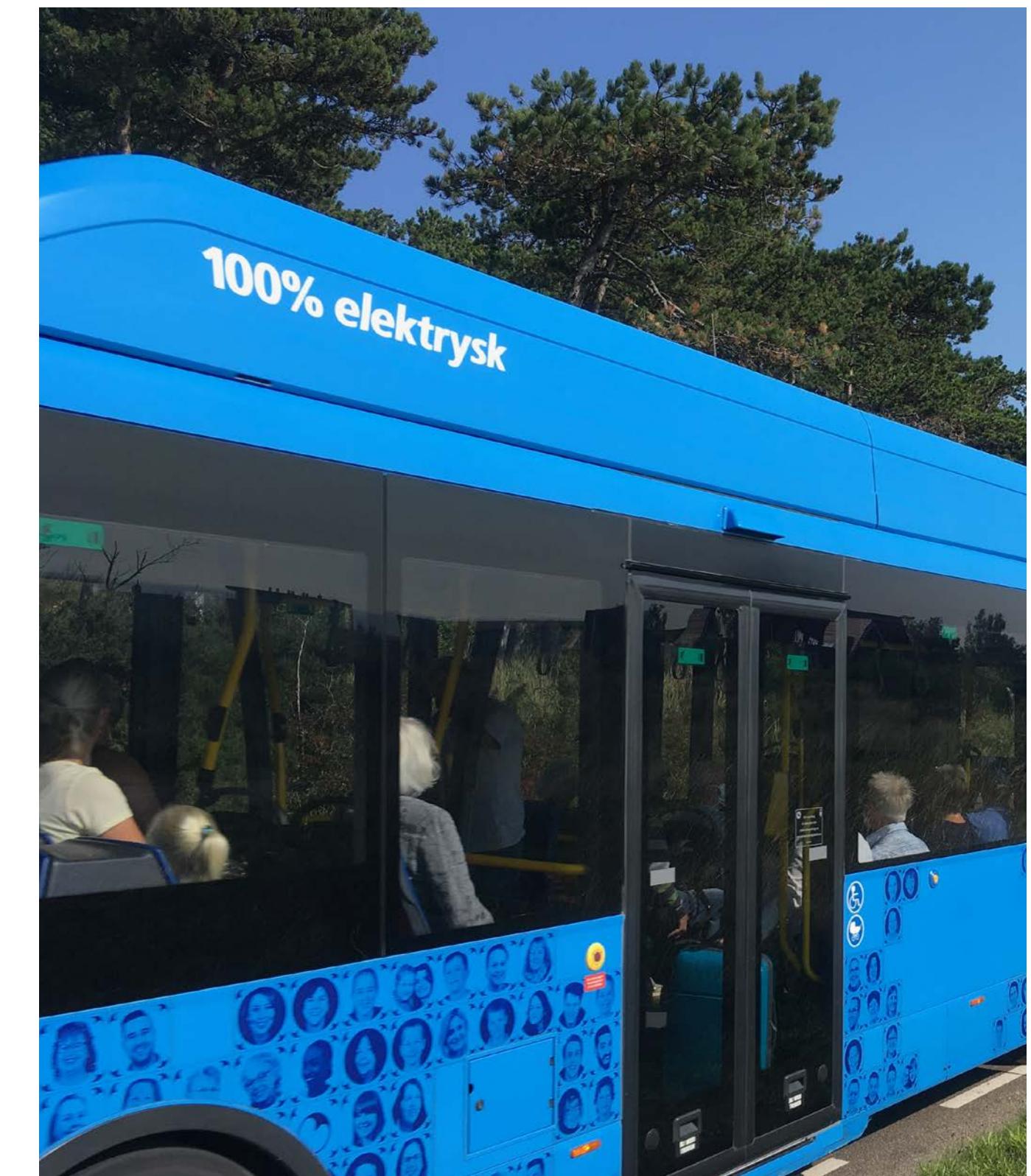
De pilot in Zuidoost Fryslân vanaf 2020, waarbij twaalf bussen vanuit Oosterwolde op HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) rijden, liep in principe in december 2022 af. Omdat er nog voldoende budget beschikbaar was, is de termijn die gekoppeld is aan de HVO pilot met twee jaar verlengd tot het einde van de overbruggingsconcessie. Voertuigen die op HVO rijden, stoten maar liefst 90% minder CO2 uit. HVO is een goede oplossing voor de transitieperiode naar zero emissie. Tot nu toe zijn de resultaten veelbelovend. De CO2-uitstoot is aanzienlijk gedaald: in de periode van juli 2019 tot en met december 2022 is 4,17 ton kilogram CO2-uitstoot bespaard. In deze periode is in totaal 1,4 miljoen liter HVO getankt, ongeveer 400.000 liter per jaar. Inmiddels wordt niet meer vanuit Oosterwolde met HVO gereden, maar wel vanuit Leeuwarden. Eind juli 2023 is in Leeuwarden een HVO-tank geplaatst, die onlangs in gebruik is genomen.

Omschrijving diagram

Deze grafiek laat het type busmaterieel zien waarmee worden gereden, en het aandeel elektrisch hierin (13,1%). 5,1% van de bussen rijdt op groen gas, 51,7% zijn EEV lichtgewicht dieselbussen en 30,1% Euro 6 bussen (en één Euro 3/5) dieselbussen.

Aantal bussen naar emissietype

	2018	2019	2020	2021	2022
Elektrisch	20	27	28	28	31
EEV CNG (groen gas)	24	20	20	20	12
EEV	128	131	132	130	122
Euro 6 (3/5)	70	66	71	71	71
Totaal bussen	242	244	251	249	236



Regionaal treinvervoer

In 2022 lag de totale CO2-uitstoot op alle noordelijke regionale trajecten met 17,3 miljoen kilogram 13,2% lager dan in 2021 (19,95 miljoen kilogram). Dit percentage in 2022 betreft de berekende CO2-reductie ten opzichte van 2021. In vergelijking met 2018 is de uitstoot gedaald met 39,0% (28,42 miljoen kilogram). In 2022 hebben de WINK treinen naar Stavoren en Harlingen Haven en een deel van de vernieuwde GTW-treinen onder andere op het traject Leeuwarden-Groningen op HVO gereden. Het rijden op deze Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) levert een CO2-reductie op van zo'n 90% vergeleken met diesel en een lagere uitstoot van andere schadelijke emissies. Bij het regionale treinvervoer wordt ingezet op vermindering van de CO2-uitstoot. Doel is over de gehele concessieperiode jaarlijks gemiddeld 2% CO2-reductie per gereden kilometer. Deze besparing zal elke drie jaar worden bepaald door middel van de CO2-barometer.

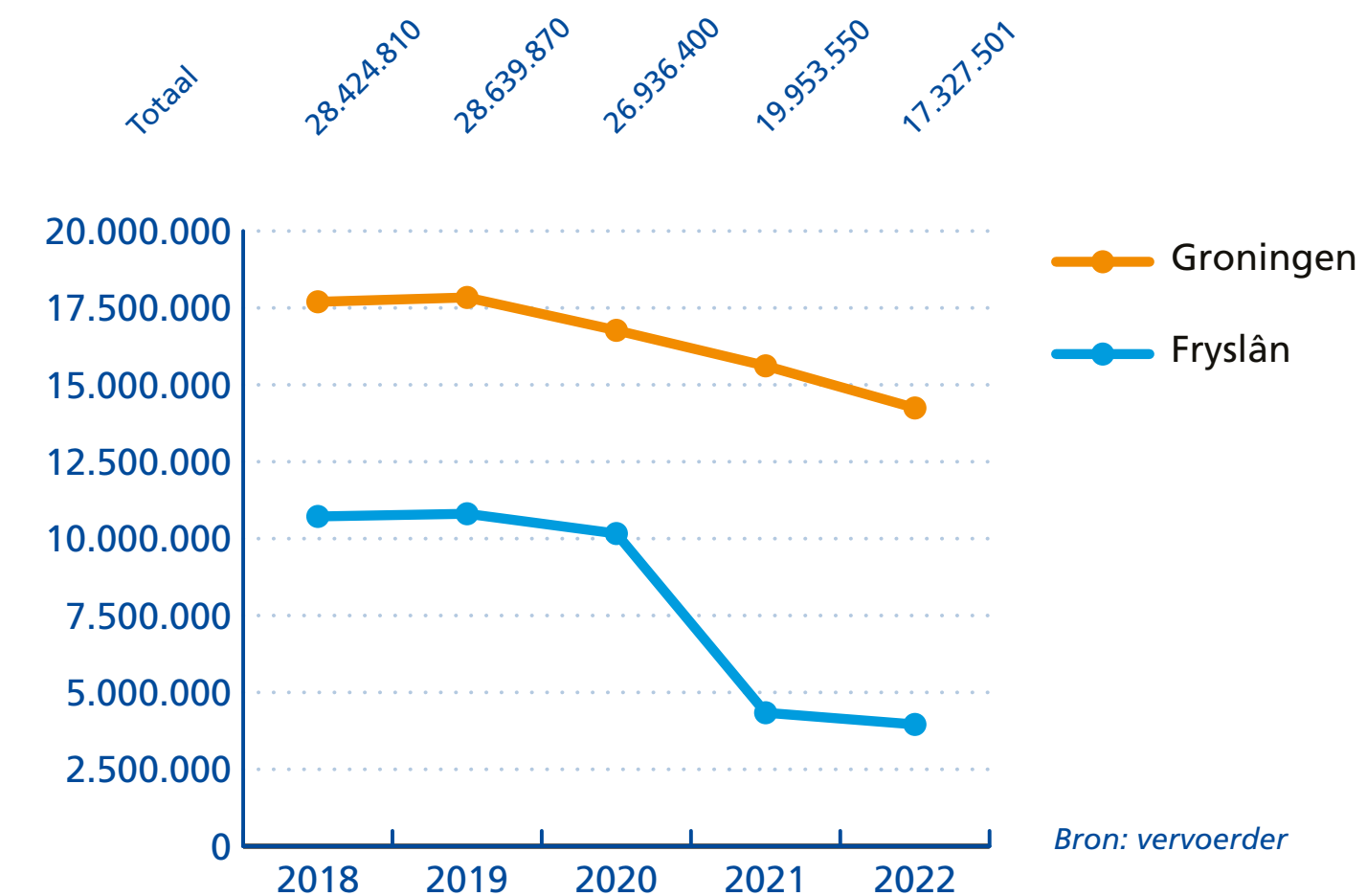
In 2022 bedroeg de CO2-uitstoot van de regionale treinen in Fryslân 3,4 miljoen kilogram in totaal (1,1 kilogram per dienstregelingskilometer). In 2018 was dit 10,7 miljoen kilogram. Op de Groningse trajecten is de uitstoot gedaald van 17,7 naar 13,9 miljoen kilogram. Sinds de ingebruikname in 2021 zijn de 18 nieuwe WINK treinen op HVO gaan rijden. Ook is toen een pilot gestart met HVO in de GTW treinen die werden vernieuwd. Uit deze pilot in 2021 en 2022 bleek dat het rijden op HVO voor de 50 GTW treinen mogelijk was. De WINK treinen zijn in 2022 vooral ingezet op de Friese trajecten naar Harlingen Haven en Stavoren. Hier is dan ook een grotere afname van CO2-uitstoot te zien.

Vanaf februari 2023 is Arriva overgegaan op HVO in alle treinstellen. Zo werken provincies en Arriva toen naar emissieloos treinvervoer in het noorden. Vanwege de sterk gestegen kosten voor HVO is Arriva vanaf mei 2023 tijdelijk teruggegaan naar reguliere diesel in een deel van de

treinen. Een derde van de ritten rijdt nog op HVO. Vanaf begin 2024 zullen naar verwachting weer alle ritten op HVO worden gereden. De haalbaarheidsstudie naar batterijtreinen op de trajecten Leeuwarden-Harlingen Haven en Leeuwarden-Stavoren wordt door middel van een netanalyse door ProRail uitgevoerd. Naar verwachting is deze begin 2024 gereed. Als deze studie positief uitpakt en de financiering rondkomt, kunnen er vanaf 2027 twee batterijtreinen rijden op dit traject. De aanschaf van vier waterstofftreinen en tankinstallatie door de provincie Groningen is aanbesteed en naar verwachting wordt dit begin 2024 gegund.

CO2-uitstoot Fryslân en Groningen

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



[Klik op deze link om te gaan het Dashboard pagina Openbaar Vervoer van de provincie Fryslân.](#)

Omschrijving grafiek

Vanaf december 2020 stapte Arriva over op Hydro Vegetable Oil (biodiesel) in de 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.

Ontwikkeling reizigersaantallen en ketenmobiliteit

Twee andere programmalijnen van het RMP zijn:

- 'We zijn goed bereikbaar en onze netwerken zijn betrouwbaar, efficiënt en toekomstbestendig'.
- 'We zetten in op slimme technieken en gedrag'.

Bereikbaarheid is cruciaal met het oog op leefbaarheid. Ingezet wordt op het op peil houden van de bereikbaarheid van het landelijk gebied en de verstedelijkte gebieden. Inwoners en bezoekers van Fryslân moeten gebruik kunnen maken van een adequaat en betrouwbaar openbaar vervoersysteem. 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. Ketenmobiliteit is van toenemend belang, omdat deze zorgt voor de verbindingen met de hoofdstructuur. Door de inzet op sterke verbindingen te vergroten wordt beoogd reizigersgroei op deze lijnen te realiseren. Ook wordt ingezet op slimme mobiliteit en realtime reisinformatie. Slimme mobiliteit draagt bij aan een efficiënter verkeerssysteem. De ontwikkeling van de reizigersaantallen (in- en uitstappers) zal worden gevolgd. Ook wordt gekeken naar het aanbod en het gebruik van parkeerplaatsen, fietsenstallingen, deelfietsen en de klantwaardering van reizigers over de ov-knooppunten.



13,3 miljoen

instappers met
ov-chipkaart
in 2022

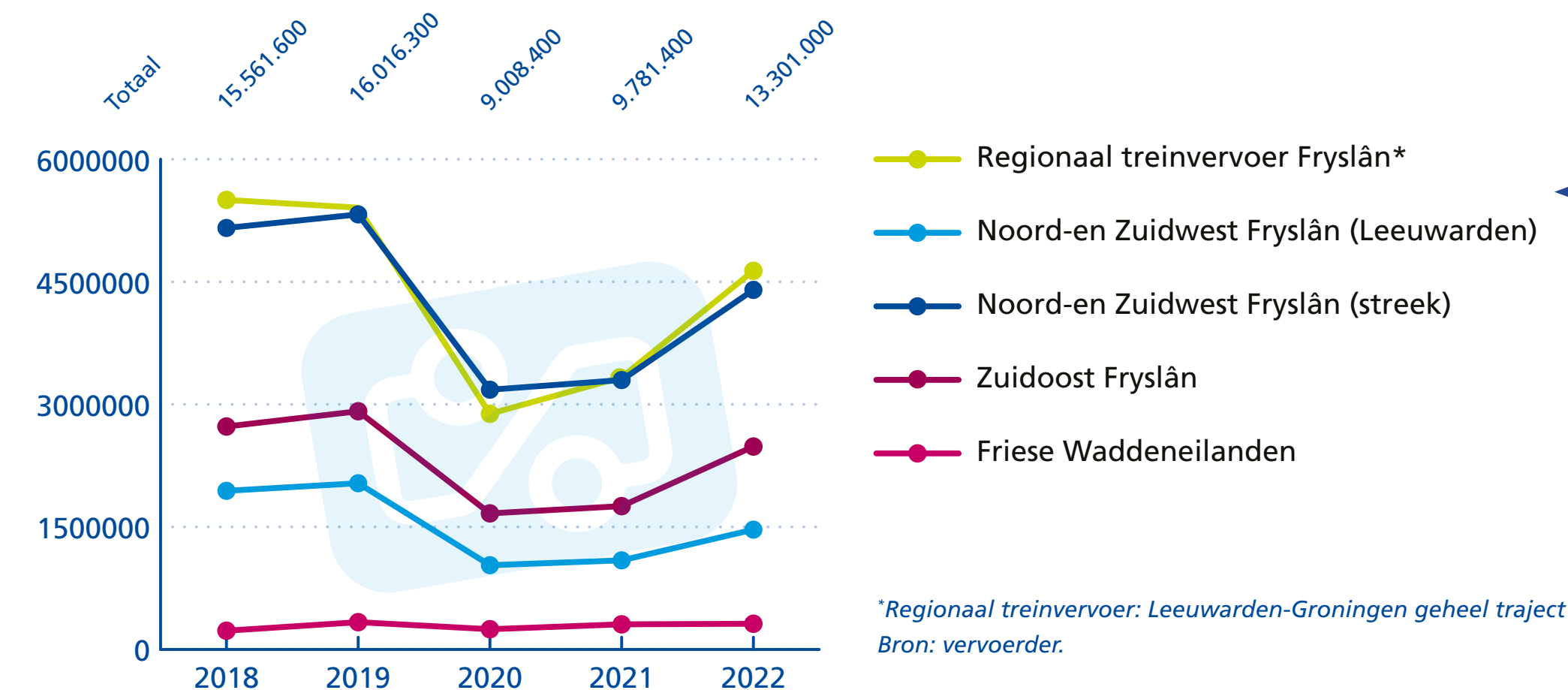
Ontwikkeling reizigersaantallen

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. Vanaf 2022 neemt het aantal reizigers weer toe. In 2020 en 2021 werd er door de coronapandemie veel minder gereisd met het openbaar vervoer. Vanwege de grote afname van reizigers is het doel met betrekking tot reizigersgroei in 2021, net als in 2020, niet realistisch gebleken. In 2022 was de terugkeer zichtbaar van een groot aantal reizigers die voor corona gebruik maakten van het openbaar vervoer. Voor 2023 wordt gestreefd naar een verdere toename van het aantal reizigers naar het niveau van voor corona.

Instappers met OV-chipkaart

Het aantal check-in's in Fryslan neemt weer toe tot 13,3 miljoen in 2022



Omschrijving grafiek

In Fryslan hebben in 2022 in totaal 13,3 miljoen passagiers met een bus of regionale trein gereisd. In 2021 waren dit slechts 9,8 miljoen instappers. Het aantal check-in's is nog niet terug op het oude niveau van 2019 voor de pandemie. Toen waren er 16,0 miljoen instappers.

REALISATIE

In Fryslân hebben in 2022 in totaal 13,3 miljoen passagiers met een bus of regionale trein gereisd (in 2021 9,8 miljoen). Dat is een stijging van 36,0%. Dit zijn reizigers die met een OV-chipkaart of met een betaalpas, creditcard of mobiele telefoon hebben ingecheckt. Vanaf het vierde kwartaal van 2022 kan ook met OVpay worden gereisd. Eerst alleen in de regionale treinen in Fryslân en Groningen en vanaf begin 2023 ook in de Friese bussen. Het aantal check-in's is nog niet terug op het oude niveau van 2019 voor de pandemie. Toen waren er 16,0 miljoen instappers (-17,0%). De volgende grafiek laat deze ontwikkeling zien.

In Noord- en Zuidwest Fryslân waren er in 2022 5,9 miljoen check-in's (4,4 miljoen in 2021 +33,7%). In 2019 waren dit 7,4 miljoen instappers. Bij de stadslijnen in Leeuwarden ging het om 1,5 miljoen en bij de streeklijnen om 4,4 miljoen check-in's in 2022. In Zuidoost Fryslân inclusief Ameland, Terschelling, Vlieland lag het aantal passagiers met 2,8 miljoen 35,7% hoger dan in 2021 (2,1 miljoen instappers).

Op de Friese Waddeneilanden hebben 314.000 passagiers met de bus gereisd. Hier is het aantal instappers bijna terug op het oude niveau van 2019 (334.200). In Zuidoost Fryslân waren er 2,5 miljoen check-in's in 2022 (2,9 miljoen in 2019). Circa 4,6 miljoen instappers hebben met de regionale treinen naar Stavoren, Harlingen Haven en Groningen gereisd. Dit waren 3,3 miljoen check-in's in 2021 (+39,1%) en 5,4 miljoen instappers in 2019.

Ketenmobiliteit

DOELSTELLINGEN

In het RMP wordt ingegaan op een goede bereikbaarheid en betrouwbare, efficiënte en toekomstbestendige netwerken. Ook wordt ingezet op slimme mobiliteit en realtime reisinformatie. Reizigers maken soms voor een reis gebruik van meerdere vervoerwijzen. Daarbij zijn goede aansluitingen essentieel. Door het verbeteren van de ketenmobiliteit wordt het gebruik van het openbaar vervoer gestimuleerd. Een sterke hoofdstructuur vormt de basis van het openbaar vervoer in de provincie. Vanuit de omliggende kleinere plaatsen wordt bij de ov-ketenknooppunten aangesloten op deze sterke bus- en treinverbindingen. Dynamische reisinformatie op smartphones, in bussen en treinen en op displays bij knooppunten zorgt voor meer gebruiksgemak en een verbetering van het gebruik van de huidige infrastructuur. De reiziger heeft belang bij actuele, betrouwbare reisinformatie. Daarbij kan goede reisinformatie zorgen voor een vergroting van het aantal ketenverplaatsingen (ketenmobiliteit).

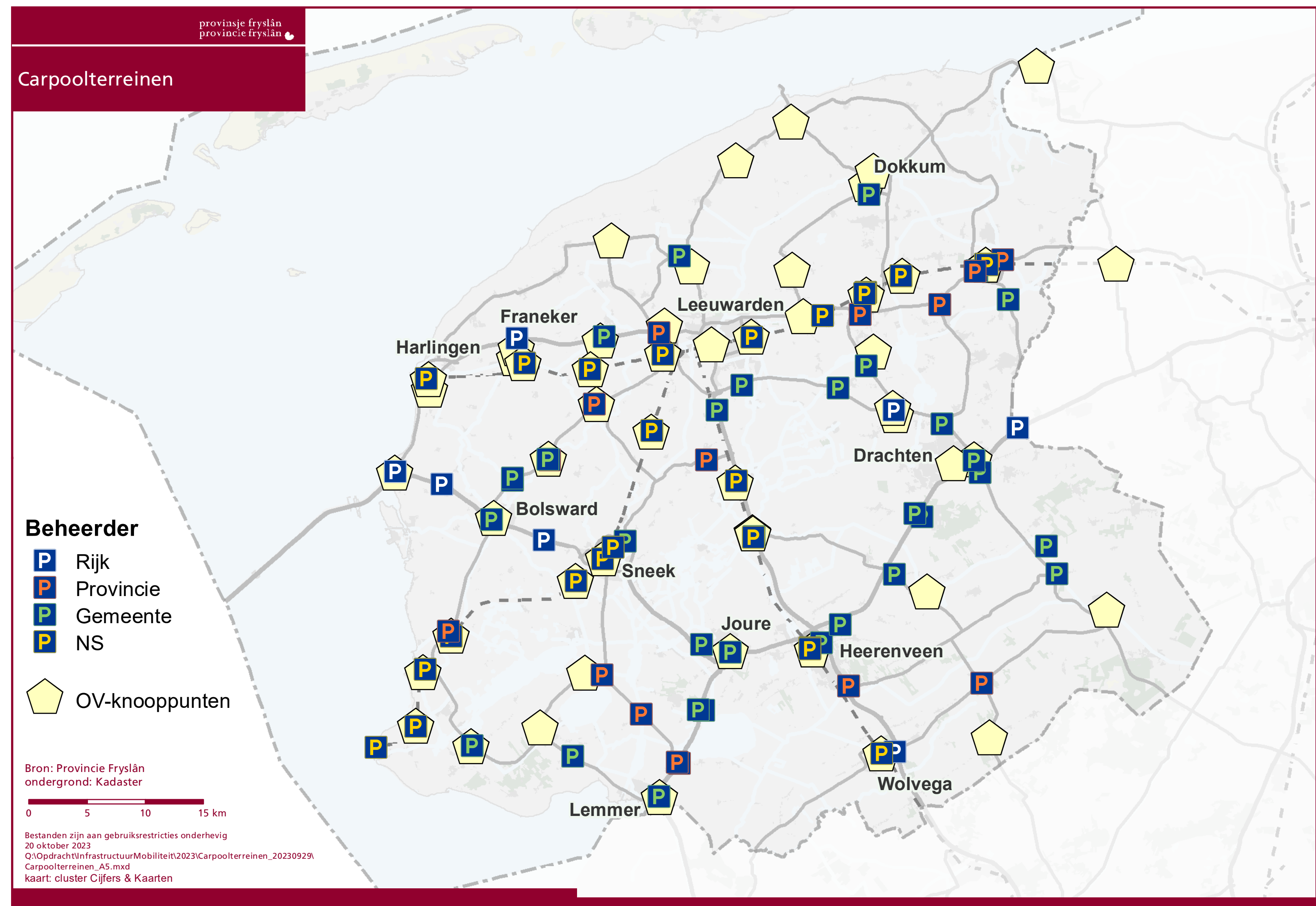
Bij ov-knooppunten en op een aantal andere locaties bij doorgaande wegen liggen carpoollocaties. Een deel van deze carpoollocaties is in beheer bij de provincie. Het gebruik van deze carpoollocaties wordt gemeten. Ook wordt de klanttevredenheid op een tiental knooppunten in Fryslân onderzocht. Voor deelfietsen is 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.

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. Zo is voldoende parkeergelegenheid voor auto's en fietsen, het veilig kunnen stallen van (brom)fiets en actuele reisinformatie een vereiste. Er wordt dan ook gekeken naar de voorzieningen bij een ov-knooppunt. Het aanbod en gebruik van deelfietsen worden gevolgd. De klantwaardering van ov-ketenknooppunten wordt sinds 2021 gemeten. 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 in relatie tot vergroting van aantal ketenverplaatsingen (ketenmobiliteit). Elf knooppunten/busstations zijn inmiddels voorzien van een dynamisch reizigersinformatiesysteem (DRIS) met actuele reisinformatie op overzichts- en haldedisplays voor de reiziger. Het meest recent zijn de locaties bij het nieuwe busstation Bolsward Twibakdyk (2022) en het vernieuwde busstation in Sneek (2023).





Omschrijving kaart

In deze kaart zijn de OV-knooppunten en carpoollocaties van Fryslân opgenomen. Een deel van deze locaties is in beheer bij provincie, overige locaties bij het Rijk, gemeenten of NS.

Het gebruik van deze carpoollocaties wordt gemeten. De bezetting van de parkeerterreinen en fietsenstallingen wordt vanaf 2021 elke maand geteld. In 2019 en 2020 was dit minder frequent.

Bezettingsgraad carpoolterreinen en fietsenstallingen

De bezettingsgraad van carpoolterreinen en fietsenstallingen is in 2021 en 2022 gemeten bij 77 terreinen (in 2019 en 2020 waren dit er 76). Hiervan zijn 15 terreinen in provinciaal beheer, zeven bij het Rijk, 31 bij gemeenten en 24 bij NS. Van deze carpoolterreinen liggen er 46 bij ov-knooppunten. De bezetting van de parkeerterreinen en fietsenstallingen wordt elke maand handmatig geteld. Het is voor de reiziger van belang dat er voldoende parkeercapaciteit is bij deze knooppunten en overige terreinen.

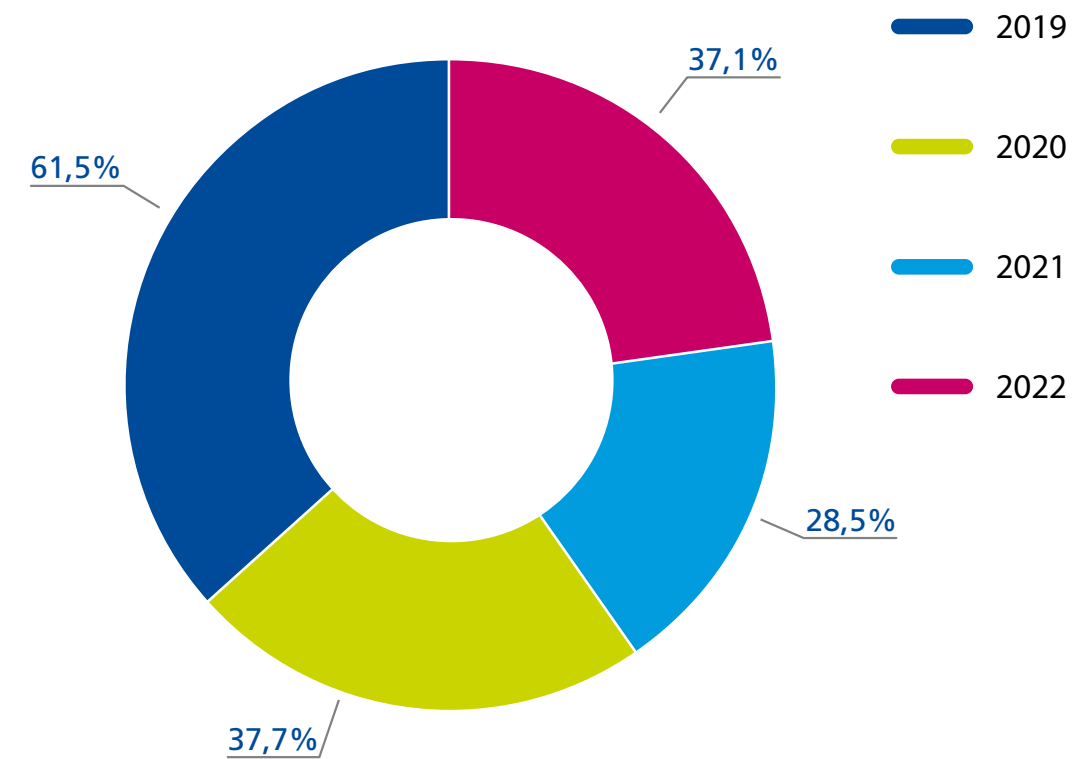
Parkeerplaatsen:

De parkeerplaatsen voor auto's bij ov-knooppunten en overige terreinen hebben over het algemeen voldoende capaciteit voor auto's. In 2022 was de gemiddelde bezettingsgraad van de auto parkeerplaatsen met 37,1% lager dan in 2019 (toen 61,5%). Bij een capaciteit van gemiddeld 45 plaatsen waren in 2022 gemiddeld 17 plekken bezet tegen 27 in 2019. Bij een aantal carpoolterreinen is het aantal parkeerplaatsen voor auto's in 2021 uitgebreid, waardoor de gemiddelde bezetting lager ligt in 2021 en 2022. Dit komt ook doordat het aantal (openbaar vervoer) reizigers nog niet op het niveau van 2019 voor corona is.

Fietsenstallingen:

De stallingen voor (brom)fietsen waren in 2022 gemiddeld voor 42,1% bezet. In 2019 was dit met 56,6% hoger. De gemiddelde bezetting lag met 56 fietsen lager dan in 2019 (76 (brom)fietsen). Gemiddeld zijn er in 2022 134 plekken beschikbaar. Bij de meeste ov-knooppunten en terreinen is voldoende ruimte om een (brom)fiets te stallen.

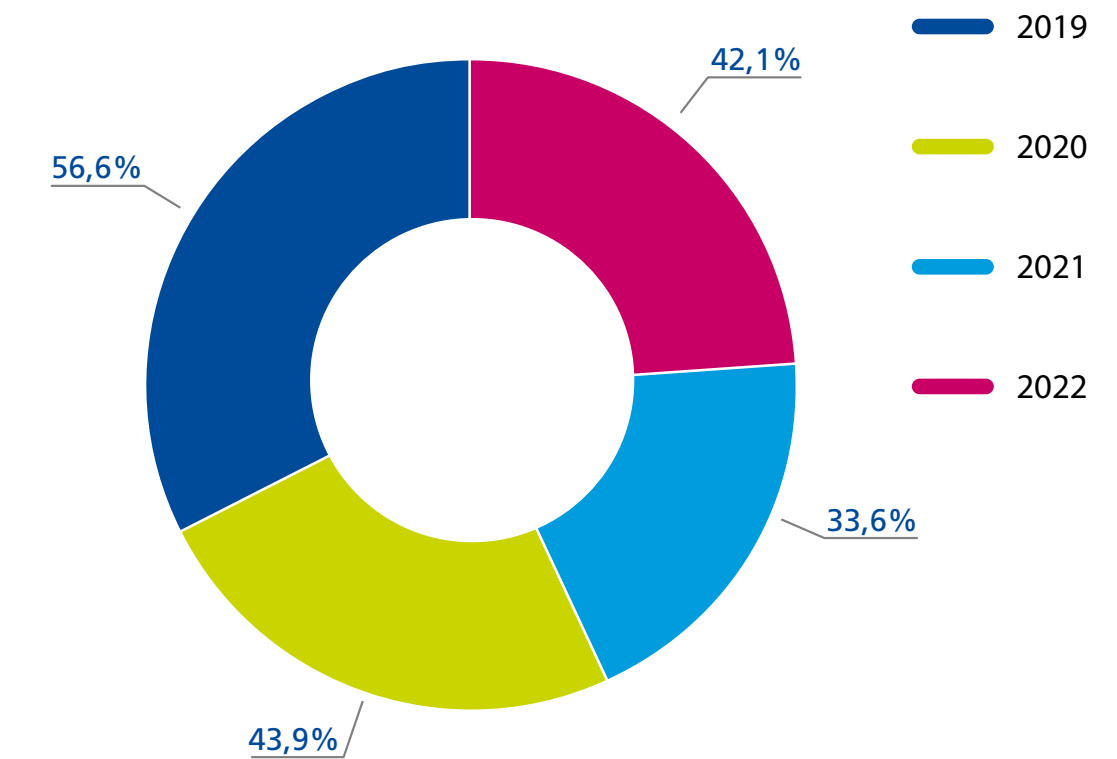
Gemiddelde bezetting carpoolterreinen



Omschrijving diagram

In 2022 was de gemiddelde bezettingsgraad van de auto parkeerplaatsen met 37,1% lager dan in 2019 (toen 61,5%). Bij een capaciteit van gemiddeld 45 plaatsen waren in 2022 gemiddeld 17 plekken bezet tegen 27 in 2019.
Bron: provincie Fryslân.

Gemiddelde bezetting fietsenstallingen



Omschrijving diagram

De stallingen voor (brom)fietsen waren in 2022 gemiddeld voor 42,1% bezet. In 2019 was dit met 56,6% hoger. De gemiddelde bezetting lag met 56 fietsen lager dan in 2019 (76 (brom)fietsen).
Bron: provincie Fryslân.

Aanbod en gebruik deelfietsen

Aanbod deelfietsen en pilot

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 treinstations (dertien regionale en drie NS-stations) en bij een aantal busstations/ buslocaties (acht) staan fietsen van Deelfiets Nederland. Daarnaast staan er in opdracht van Arriva op het station Leeuwarden (en Groningen) kluizen met elektrische vouwfietsen, die meegenomen kunnen worden in de trein.

De fietsen van Deelfiets Nederland zijn geplaatst in opdracht van de provincie en Arriva. Het project liep tot 1 februari 2023, maar is verlengd tot 1 februari 2024. Daarna is er nog maximaal één jaar verlenging mogelijk. Op de meeste locaties staan vier fietsen. Sinds augustus 2023 staan er bij busstation Van Knobelsdorffplein Drachten tien deelfietsen. Dit op verzoek van de gemeente Smallingerland en het innovatiecluster Drachten, een groep samenwerkende hightechbedrijven in Noord-Nederland. Men wil kijken of de deelfietsen van nut kunnen zijn voor stagiaires / werknemers bij bedrijven in Drachten.

Evaluatie Deelfiets Nederland

Uit de evaluatie van Deelfiets Nederland van eind 2022 blijkt dat in de periode tot en met augustus 2022 maar matig gebruik is gemaakt van de fietsen. Dit waarschijnlijk vanwege corona en de onbekendheid. De fiets is het meest gebruikt bij het busstation Oosterwolde (70 keer), gevolgd door station Hurdegaryp (42 keer) en station Buitenpost (40 keer). Om de beschikbaarheid van deelfietsen onder de aandacht te brengen heeft Deelfiets Nederland in 2022 twee campagnes gedraaid in Fryslân. De tevredenheid onder de gebruikers is over het algemeen vrij goed. Als ongewenst neveneffect is geconstateerd dat er veel

vandalisme plaatsvindt. Met name op locaties waar geen/ weinig toezicht of sociale controle is.

In 2023 (januari-augustus) is bij het Van Knobelsdorffplein en het Transferium Oost in Drachten het meest gebruik gemaakt van de deelfietsen (86 respectievelijk 46 keer). Bij de treinstations worden de fietsen het meest gebruikt in Workum en Wolvega (55 respectievelijk 52), gevolgd door Buitenpost (32 keer). Op deze en een aantal andere locaties is een toename in het gebruik te zien. Bij overige locaties worden de deelfietsen minimaal gebruikt.

Klantwaardering ov-knooppunten

Overeenkomstig het Beleidskader ov-ketenknooppunten en busstallingen (november 2019) investeert Fryslân de komende jaren in ov-knooppunten. Om inzicht te krijgen in de waardering van reizigers over de belangrijkste ov- ketenknooppunten, en dan met name de ketenknooppunten die onlangs opgeknapt zijn, wordt gedurende drie jaar een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In september 2021 is een nulmeting uitgevoerd op tien knooppunten/busstations door een bureau. In 2022 is de meting herhaald tussen 12 september en 3 oktober. Ook eind 2023 wordt ditzelfde onderzoek herhaald. Uit de éénmeting van september 2022 kwam een algemene waardering van gemiddeld 7,1 (in september 2021 was dit een 7,3). Over het algemeen kennen de verschillende knooppunten een lichte daling wat betreft de waardering van het knooppunt. Alleen de beoordeling van het busstation in Sneek en Bolsward is gestegen ten opzichte van 2021. Deze beide knooppunten waren ten opzichte van het vorig onderzoek in 2021 anders ingericht. Het nieuwe busstation in Bolsward Twibakdyk is begin 2022 in gebruik genomen (waardering gestegen van 6,8 naar 7,4). Tijdens het tweede onderzoek werden er werkzaamheden uitgevoerd op het busstation Sneek dat ook is vernieuwd (waardering gestegen van 6,7 naar 7,0). De aanpak van deze

busstations heeft geresulteerd in hogere scores. Alle andere knooppunten zijn in waardering gedaald in 2021.

Alle aspecten afzonderlijk zijn gemiddeld met een voldoende beoordeeld. De helft van de afzonderlijke aspecten wordt iets lager beoordeeld dan vorig jaar. De rest van de aspecten is gelijk gebleven of is licht gestegen. De sfeer ('ik ervaar dit knooppunt als sfeervol') is met 0,8 het meest gedaald. De overzichtelijkheid van het knooppunt is met 0,2 het meest gestegen. Het gemiddeld rapportcijfer voor het gevoel van veiligheid is met een 7,3 wederom redelijk hoog. Wat verder opvalt aan de resultaten is dat er nog altijd een relatief grote groep van de respondenten (69%) is die niet weet dat er deelfietsen beschikbaar zijn op het betreffende knooppunt. 8% van deze groep geeft aan van plan te zijn om gebruik te gaan maken van de deelfietsen, nu men weet dat deze er zijn. De cijfers zijn over het algemeen iets lager dan in 2021. Daar is geen directe verklaring voor te vinden. Wel weten we dat de weersomstandigheden tijdens de onderzoeksperiode in 2021 beter waren dan in 2022. Ook dat van de bezoekers die de weersomstandigheden een onvoldoende hebben gegeven in 2021 en 2022, bijna 80% afkomstig is uit 2022. Dit heeft waarschijnlijk invloed gehad op het humeur en kan daarmee een verklaring vormen voor de lagere beoordeling.

Met welk algemeen rapportcijfer beoordeelt u dit knooppunt?

Knooppunt	Gemiddelde 2021 (n=1646)	Gemiddelde 2022 (n=1792)
Busstation Leeuwarden	7.5	7.2
Busstation Heerenveen	7.1	6.8
Busstation Sneek	6.7	7.0
Bushalte Franeker	7.5	6.9
Transferium Feanwâlden	7.9	7.8
Busstation Drachten transferium Oost	7.5	7.4
Busstation Dokkum	7.1	7.0
Busstation Bolsward	6.8	7.4
Busstation Oosterwolde	7.4	7.1
Bushalte kop Afsluitdijk, Zurich	6.6	6.0
Gemiddeld	7.3	7.1

Omschrijving tabel

In september 2021 is een tevredenheidsonderzoek (nulmeting) uitgevoerd op tien knooppunten/busstations door een bureau. In 2022 is de meting herhaald. Uit deze éénmeting van september 2022 kwam een algemene waardering van gemiddeld 7,1 (in september 2021 was dit een 7,3).

Bron: Moventem.



Toegankelijkheid

DOELSTELLINGEN

In het Coalitieakkoord 2019-2023 is als toelichting op 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 rolstoeltoegankelijkheid van het ov." Om maatschappelijk actief te kunnen zijn en blijven is het kunnen verplaatsen voor burgers belangrijk.

Het RMP: 'We zetten in op mobiliteit voor iedereen'.

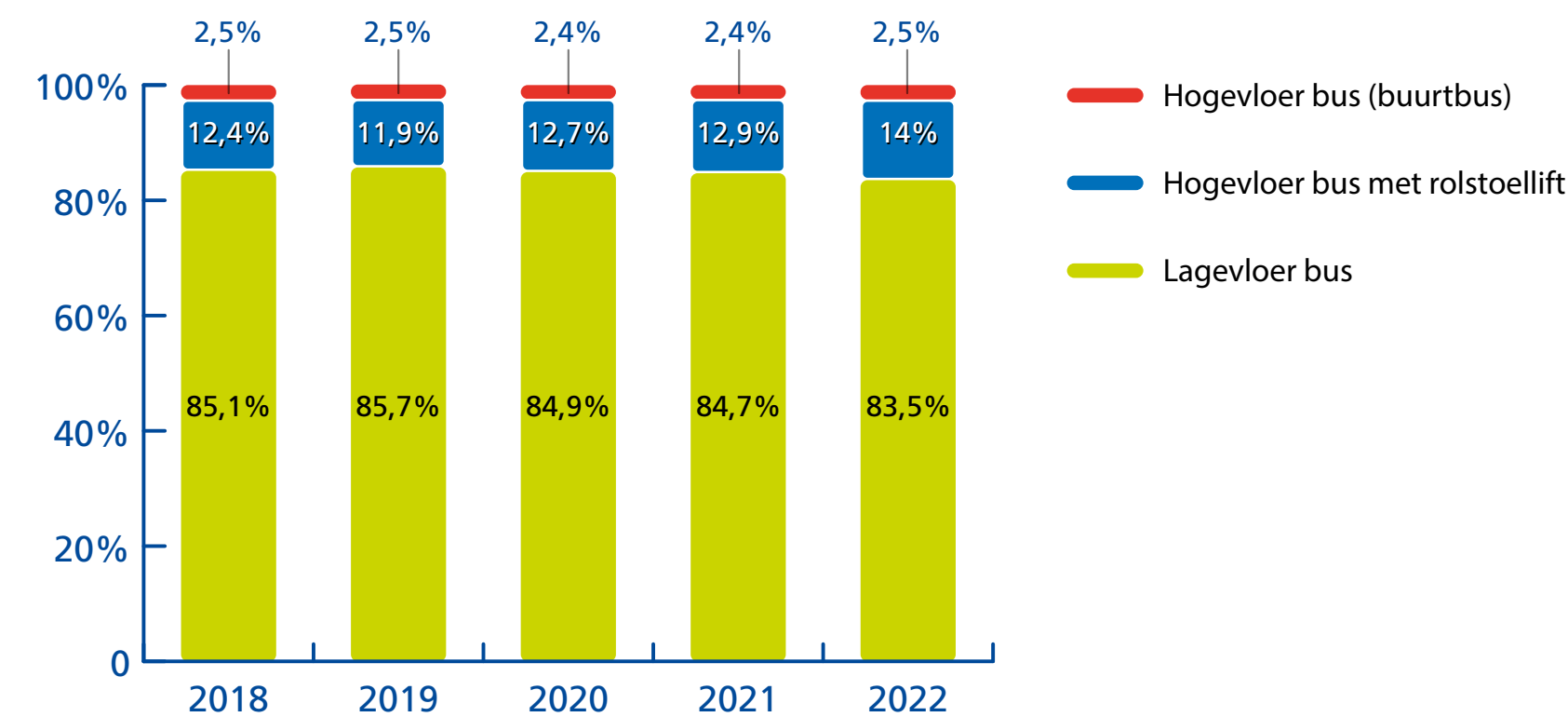


Percentage toegankelijke bushaltes in 2022:
45,2%

Deze programmalijn richt zich op mobiliteit voor iedereen in Fryslân, fysiek én digitaal toegankelijk en betaalbaar. Alle inwoners en bezoekers zouden zich welkom en comfortabel moeten voelen om op pad te gaan. Reizigers met een beperking mogen zo weinig mogelijk hinder ervaren onderweg. Er wordt gestreefd naar een volledig toegankelijk mobiliteitssysteem in 2040. Daarbij moet mobiliteit voor iedereen betaalbaar zijn, waardoor er geen sprake is van mobiliteitsarmoede. Iedereen kan aan het verkeer deelnemen en alle vervoersvormen moeten betaalbaar zijn. Ook zou iedereen digitale toegang tot mobiliteit en kennis hiervan moeten hebben.

Toegankelijk busmateriaal

Nagenoeg 98% van alle Friese bussen is toegankelijk voor personen met een functiebeperking



Omschrijving diagram

In 2022 is 98% van de Friese bussen toegankelijk voor passagiers met een functiebeperking. De meeste bussen zijn lage vloerbussen (83,5%) of hoge vloerbus met rolstoellift (14,0%). De overige 2,5% zijn buurtbussen met een hoge vloer. Bij deze bussen biedt de chauffeur hulp bij het in- en uitstappen als hierom gevraagd wordt.
Bron: vervoerder.

Materieel

In het Besluit Toegankelijkheid van het openbaar vervoer 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 2022 is nagenoeg 98% van de Friese bussen toegankelijk voor passagiers met een fysieke beperking (97,5%). 83,5% van alle bussen is een lage vloerbus met gelijkvloerse instap en 14,0% een hoge vloerbus met rolstoellift (Q-liners op de hoofdstructuur). De overige 2,5% betreft buurtbussen die niet uitgerust hoeven te zijn met een lage vloer. De chauffeur biedt hulp bij het in- of uitstappen als hierom gevraagd wordt. Bij de percentages in de grafiek zijn geen Opstapper- of lijntaxivoertuigen inbegrepen. Het aanvullend openbaar vervoer wordt met personenauto's of kleinere busjes uitgevoerd door onderaannemers. Ook hier verleent de chauffeur op verzoek hulp bij het in- of uitstappen. Ook in de komende busconcessie vanaf december 2024 dient het materieel te voldoen aan deze toegankelijkheidseisen en de afspraken uit het nieuwe Bestuursakkoord.

De regionale treinen in het Noorden zijn gelijkvloers uitgevoerd en toegankelijk voor reiziger met een fysieke beperking. Treinen dienen gemakkelijk toegankelijk te zijn, onder andere door een lage instap, voor mensen met een motorische of auditieve/visuele beperking en voor reizigers met bagage of een kindervagen. De WINK-treinstellen voldoen aan de Europese P76 norm. De GTW-treinen hebben een iets hogere in- en uitstap. De perrons in Fryslân zijn inmiddels allemaal op de juiste hoogte, zodat overal gelijkvloers kan worden in- of uitgestapt. In sommige gevallen is er nog sprake van een klein hoogteverschil, omdat de vloerhoogtes van de GTW- en WINK-treinstellen niet helemaal gelijk zijn. Dit hoogteverschil is zo klein dat in alle gevallen

voldaan wordt aan de daarvoor geldende normen en de door ProRail afgegeven Netverklaring. Ook verleent Arriva op alle stations in de noordelijke treinconcessie reisassistentie, als dit minimaal drie uur van tevoren is aangevraagd.

Bushaltes en ov-knooppunten

In het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 zijn afspraken over toegankelijkheid uitgewerkt. De decentrale overheden zullen een Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid op gaan stellen om onder andere de toegankelijkheid van bushaltes en ov-knooppunten te vergroten. 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 haltes 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, een perrondiepte van minimaal 1,50 meter, een gidslijn en een geleidende trottoirband.

In 2022 is 45,2% van alle haltes geheel toegankelijk of toegankelijk voor reizigers met een motorische beperking (ruim 1.200 haltes). Hiervan is circa 39% volledig toegankelijk voor mensen met een motorische beperking en reizigers met een visuele beperking en zo'n 6% alleen toegankelijk voor passagiers met een motorische beperking. Van de resterende 54,8% van alle haltes is ongeveer 3% alleen toegankelijk voor mensen met een visuele beperking en zo'n 52% slecht toegankelijk voor reizigers met een fysieke beperking, en bijvoorbeeld ook voor passagiers met een kindervagen. 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

Aandeel toegankelijke haltes	2018	2019	2020	2021	2022
Geheel toegankelijk of toegankelijk voor motorisch beperkten	35,3%	37,8%	40,6%	41,7%	45,2%

Omschrijving tabel

In 2022 is 45,2% van alle haltes geheel toegankelijk of toegankelijk voor reizigers met een motorische beperking (ruim 1.200 haltes). Hiervan is circa 39% volledig toegankelijk voor mensen met een motorische beperking en reizigers met een visuele beperking en zo'n 6% alleen toegankelijk voor passagiers met een motorische beperking.

Bron: CHB/Vitence Mobiliteit

Vanaf 2021 gelden er nieuwe verwerkingsregels voor het bepalen of een halte toegankelijk is of niet. Hierdoor zal het aandeel toegankelijke haltes wat lager uitkomen. Om motorisch toegankelijk te zijn moet de halte toegankelijk zijn vanuit de omgeving, er mag maximaal een hoogteverschil zijn van 0,20 meter. Als dit hoogteverschil groter is zal er een hellingbaan of lift aanwezig moeten zijn. De breedte van het halteperron blijft minimaal 1,50 bij de in- of uitstap van de bus (smalste doorgang gelijk aan of groter dan 0,90 meter) met een perronhoogte van 0,18 meter (of hoger). Om visuele toegankelijk te zijn mag er een hoogteverschil met de omgeving zijn van maximaal 0,20 meter of er moet een hellingbaan dan wel lift aanwezig zijn. Ook

moet de geleidelijn, naast dat deze aanwezig is over de volledige lengte van het perron, aansluiten op de omgeving. Instapmarkering mag niet ontbreken.

Financiële toegankelijkheid

Mobiliteit en openbaar vervoer zouden voor iedereen betaalbaar moeten zijn, waardoor er geen sprake is van mobiliteitsarmoede. De afstand tussen het landelijk gebied en de regionale centra moet verkleind worden door te zorgen voor goede verbindingen, maar ook financieel. In het bestuursakkoord 2019-2023 wordt gesproken over financiële toegankelijkheid, met name voor studenten moet het openbaar vervoer en mobiliteit betaalbaar zijn en blijven. In de OV-Klantenbarometer zijn vragen gesteld aan reizigers over de tevredenheid met betrekking tot de producten en tarieven (waardering 'prijs van een rit'). In 2022 wordt 'prijs van een rit' met een 5,0 beoordeeld bij de regionale treinen in Fryslân (5,5 in 2021). Landelijk krijgt het regionale treinvervoer een 5,1 in 2022 van de reiziger (5,5 in 2021).

Bij het busvervoer in Fryslân wordt 'prijs van een rit' in 2022 met een 5,6 gewaardeerd bij de streeklijnen in Noord- en Zuidwest Fryslân, een 6,1 bij de stadslijnen Leeuwarden, een 6,3 in Zuidoost Fryslân en een 7,4 op de Waddeneilanden (landelijk bus 6,0). In 2021 waren deze cijfers iets hoger met een waardering tussen 6,3 voor de streeklijnen in Noord- en Zuidwest Fryslân en 7,4 voor de lijnen op de Waddeneilanden. Landelijk scoort het busvervoer 6,0 in 2022, dit was 6,2 in 2021. De lagere beoordeling voor 'prijs van een rit' ligt in lijn met de algemene klanttevredenheid cijfers die in 2022 ook iets lager zijn dan in 2021.



Kostendekkingsgraad

DOELSTELLINGEN

Kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer hangt samen met een goede bereikbaarheid en een adequaat openbaar vervoernetwerk. In het RMP is opgenomen:

“We willen dat inwoners en bezoekers van Fryslân gebruik kunnen maken van een adequaat en duurzaam openbaar vervoersysteem. We kiezen daarbij voor een aantrekkelijke regionale hoofdstructuur met snelle en comfortabele bus- en treinlijnen met afdoende bezetting.”

De reizigers in het openbaar vervoer hebben belang bij het beschikbaar zijn van een goed systeem, met zowel een sterke hoofdstructuur als het daarop aansluitende vervoer. Het aanbod van het openbaar busvervoer in het landelijk gebied moet aansluiten bij de vraag van de reiziger. Daar waar te weinig reizigers zijn om bussen te laten rijden, is maatwerk nodig.



Kostendekkingsgraad

Bus gemiddeld
43,6% in 2022

Regionale treinen
65,9% in 2022

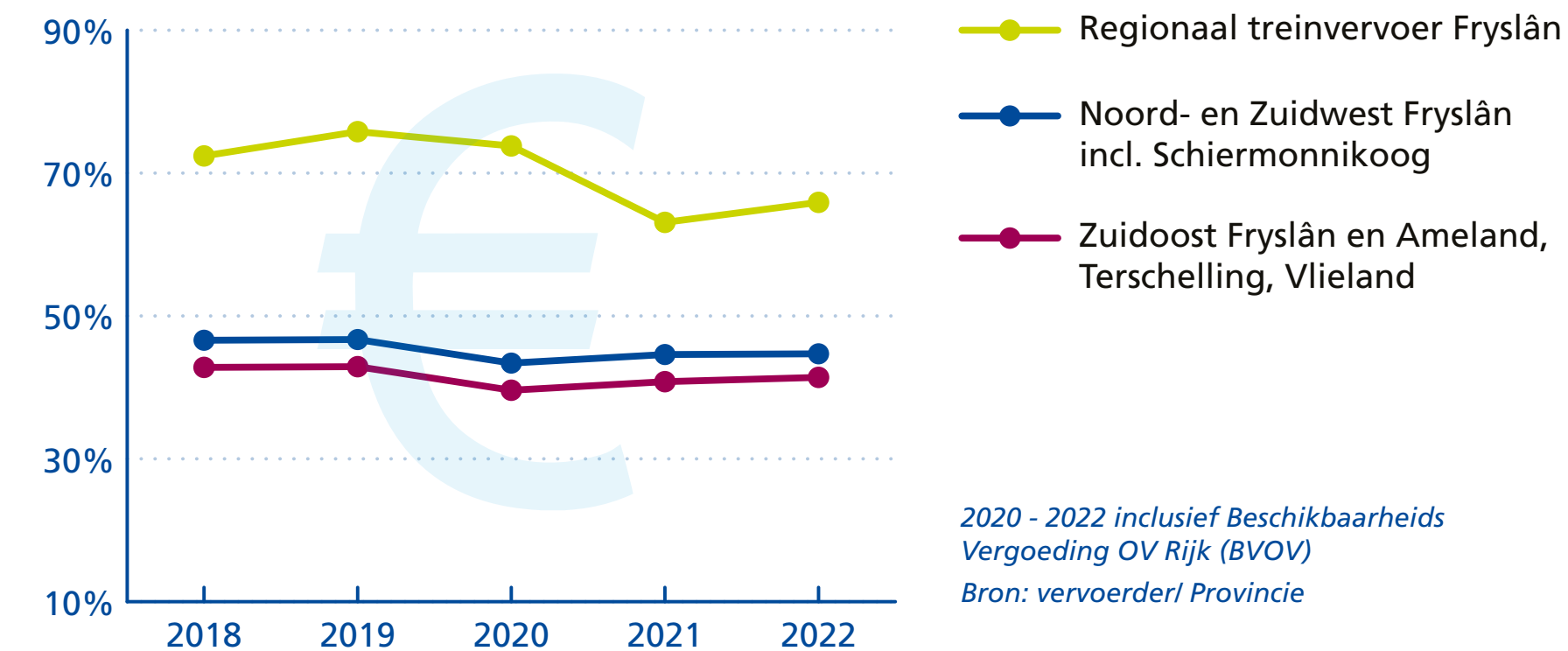
De kostendekkingsgraad betreft de mate waarin de totale (exploitatie) kosten van het openbaar vervoer worden gedekt door de opbrengsten uit de kaartverkoop aan reizigers (inclusief bijdrage van het Rijk voor de studenten ov-kaart, en beschikbaarheidsvergoeding in 2020-2022). In de voorloper van het RMP, het PVVP, was als doel opgenomen ‘de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer moet omhoog’. Er wordt gestreefd naar stijgende reizigersopbrengsten bij een gelijk-blijvend of hoger aantal reizigers. In het RMP is benoemd dat elke burger in Fryslân zich moet kunnen verplaatsen. Mobiliteit moet voor iedereen betaalbaar zijn.

REALISATIE

Niet alleen de kostendekkingsgraad maar ook het aandeel van de overheidsbijdragen ten opzichte van de totale opbrengsten zijn relevant. Naast de reizigersopbrengsten bestaat een deel van de overheidsbijdrage uit de provinciale bijdrage, een ander deel uit de bijdrage van het Rijk voor de studenten ov-kaart (SOV) en de beschikbaarheidsvergoeding (BVOV in 2020, 2021 en een deel van 2022). Door de pandemie zijn de doelstellingen met betrekking tot reizigersgroei en een stijging van de kostendekkingsgraad niet meer realistisch gebleken. In Fryslân worden deze doelstellingen in 2020 en 2021 niet gehaald. Vanaf 2022 nemen de reizigersaantallen weer toe en daarmee de opbrengsten uit de kaartverkoop. Er wordt als eerste gestreefd naar de terugkeer van reizigers en daarmee opbrengsten binnen het openbaar vervoer.

Kostendekkingsgraad per concessie

De kostendekkingsgraad van het regionale openbaar vervoer is nog niet terug op het niveau van voor corona.



Omschrijving grafiek

Bij het regionale treinvervoer werd in 2022 gemiddeld 65,9% van de kosten gedekt door de reizigersopbrengsten (inclusief bijdrage van het Rijk voor studenten ov-kaart en beschikbaarheidsvergoeding). Noord- en Zuidwest Fryslân inclusief Schiermonnikoog kende een kostendekking van 44,7% in 2022. In Zuidoost Fryslân en Ameland, Terschelling, Vlieland werd 41,4% gedekt door opbrengsten in 2022.

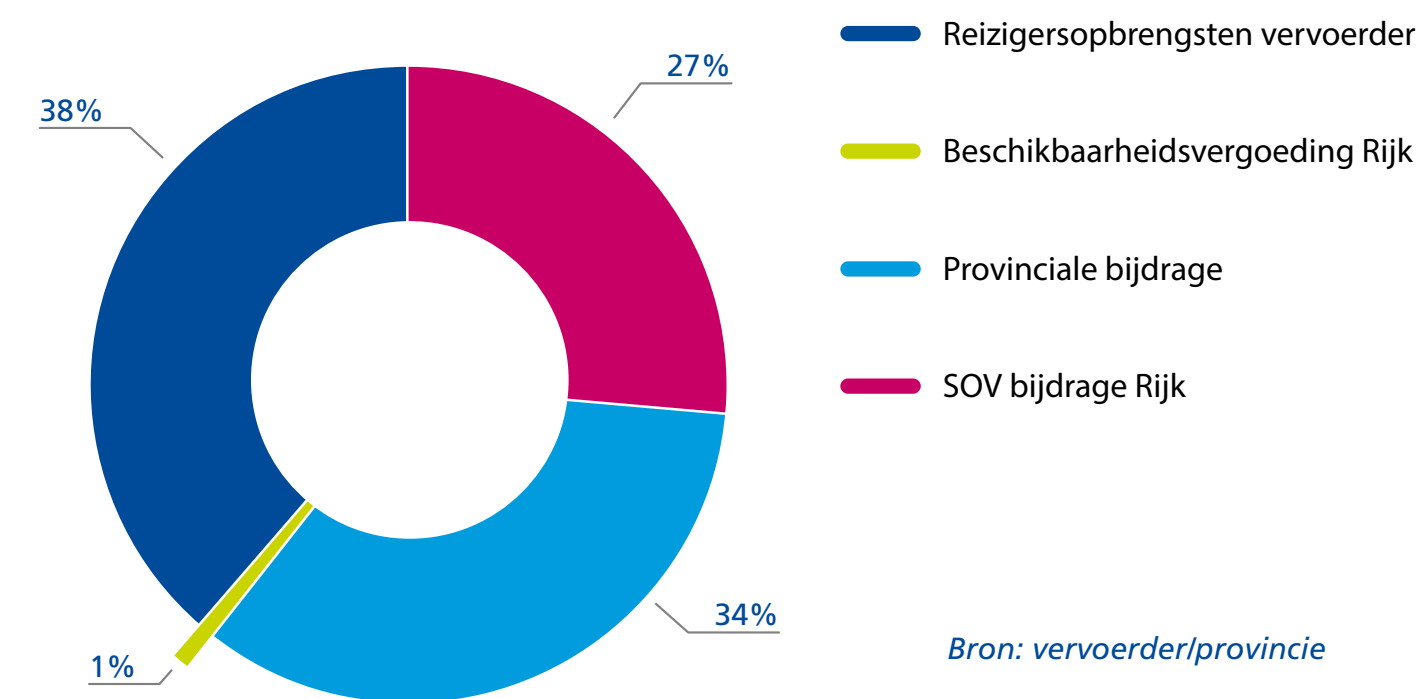
Kostendekking en aandeel overheidsbijdrage

Bij het regionale treinvervoer werd in 2022 gemiddeld 65,9% (63,1% in 2021) van de kosten gedekt door de reizigersopbrengsten inclusief bijdrage van het Rijk voor studenten ov-kaart en beschikbaarheidsvergoeding. Dit was 63,1% in 2021. De overige 34,1% (36,9% in 2021) bestond uit de provinciale bijdrage. In december 2020 is de huidige noordelijke treinconcessie gestart. Na de start lag het aanbod van het aantal ritten hoger, maar bleven de reizigersaantallen achter door corona. Hierdoor lag de dekkingsgraad in 2021 en 2022 lager dan in de jaren ervoor. In de loop van 2022 nemen de aantallen reizigers en daarmee de opbrengsten weer toe. In 2022 bedroeg de kostendekkingsgraad bij het Friese busvervoer gemiddeld 43,6% (43,3% in 2021). De overige 56,4% bestaat uit de provinciale bijdrage (56,7% in 2021).

Noord- en Zuidwest Fryslân inclusief Schiermonnikoog kende een kostendekking van 44,7% (44,6% in 2021) en 55,3% bestond uit de provinciale bijdrage. In Zuidoost Fryslân en Ameland, Terschelling, Vlieland werd 41,4% gedekt door reizigersopbrengsten, iets meer dan in 2021 (40,8%). De overige 58,6% bestond uit de provinciale bijdrage. Ook bij het busvervoer stijgen de aantallen passagiers en hiermee de reizigersopbrengsten vanaf 2022 gestaag.

Aandeel overheidsbijdrage Regionale trein Fryslân 2022

Bij het regionale treinvervoer worden tweederde van de kosten gedekt door de opbrengsten.

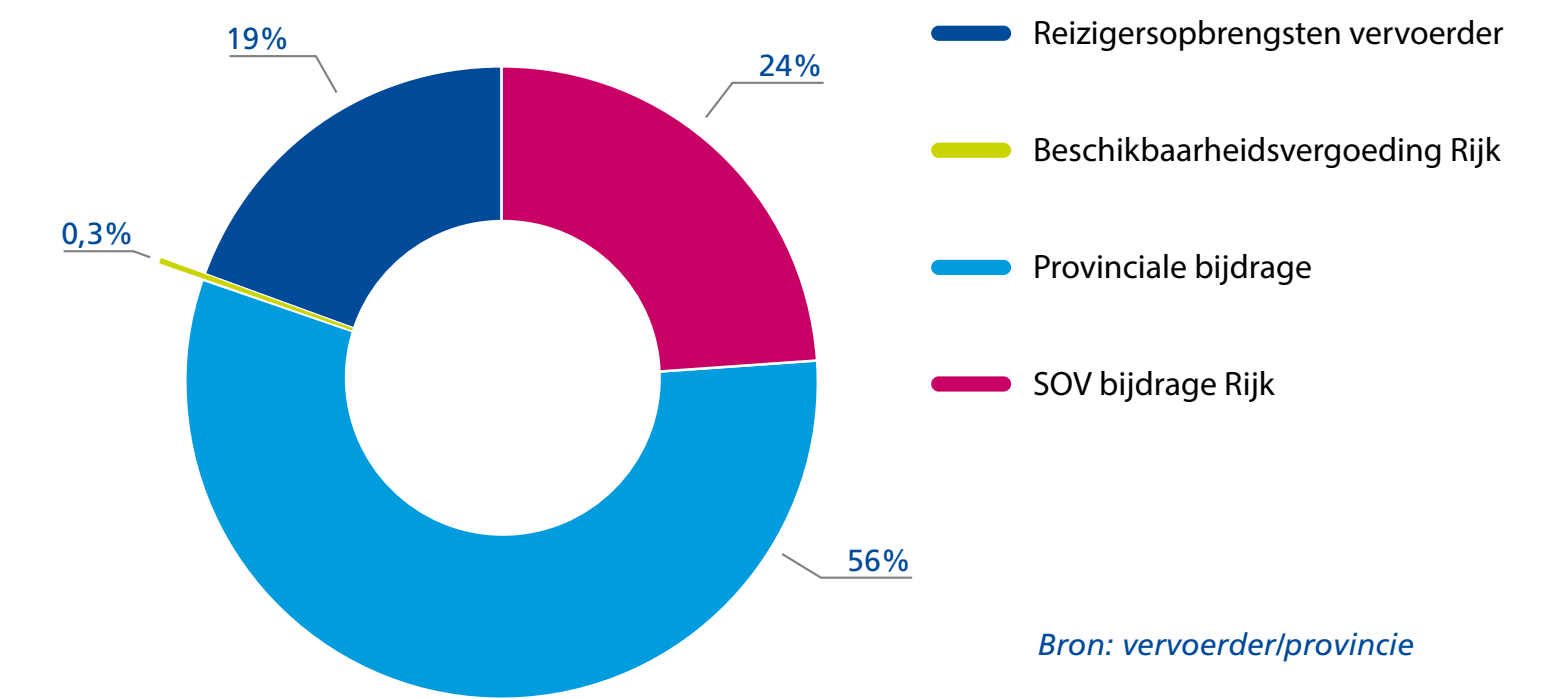


Omschrijving diagram

Bij het regionale treinvervoer werd in 2022 gemiddeld 65,9% van de kosten gedekt door de reizigersopbrengsten inclusief bijdrage van het Rijk voor studenten ov-kaart en beschikbaarheidsvergoeding. 34,1% bestond uit de provinciale bijdrage.

Aandeel overheidsbijdrage Bus 2022

De dekkingsgraad van het Friese busvervoer ligt met ruim 40% lager dan bij het treinvervoer.



Omschrijving diagram

In 2022 bedroeg de kostendekkingsgraad bij het Friese busvervoer gemiddeld 43,6% (43,3% in 2021). De overige 56,4% bestaat uit de provinciale bijdrage (56,7% in 2021).

Aandeel opbrengsten busvervoer per lijntype

Ongeveer driekwart van de reizigersopbrengsten bij de vervoerder komt uit de hoofdstructuur (A- en B-lijnen). Ruim 15% zijn opbrengsten uit het aanvullend lijnennet (C- en D-lijnen) en een kleine 10% komt van reizigers op de lijnen in Leeuwarden of op de Waddeneilanden. Dit is exclusief opbrengsten uit papieren vervoersbewijzen zoals e-tickets. Ook de provinciale exploitatiebijdrage wordt voor het grootste gedeelte gebruikt voor de hoofdstructuur (A+B; op basis van de dienstregelingen per lijn). Hoe meer rechtstreeks en hoe sneller een lijn is, hoe hoger het aandeel opbrengsten is en hoe hoger de kostendekkingsgraad. Bij de hoofdstructuur wordt een groter deel van de kosten gedekt door de reizigersopbrengsten (inclusief bijdragen Rijk) dan bij het aanvullend vervoer en overige lijnen. De lijnen op de Waddeneilanden zijn hierop een uitzondering. Het aanvullend vervoer bestaat uit de lijntaxi en Opstapper. Deze vormen van aanvullend vervoer hebben een relatief lage kostendekkingsgraad met een laag gebruik en weinig reizigersopbrengsten en een relatief hoge provinciale bijdrage per reiziger. Echter de kosten en provinciale bijdrage aan deze vervoersvormen met weinig vraag zijn in verhouding tot de totale kosten van het openbaar vervoer ook laag.



Reizigerstevredenheid/ klantwaardering

DOELSTELLINGEN

De reizigerstevredenheid of klantwaardering zegt veel over de kwaliteit van het openbaar vervoer. De OV-Klantenbarometer volgt de ontwikkeling van de klanttevredenheid van reizigers binnen verschillende concessies in Nederland. In de concessies zijn normen of streefwaarden voor de algemene klanttevredenheid en/of de waardering op onderwerpen in de bestekken opgenomen, waaraan eventueel een bonus/malusregeling is gekoppeld. Jaarlijks laat CROW dit onderzoek onder OV-reizigers in heel Nederland naar de kwaliteit van het openbaar vervoer uitvoeren, sinds 2018 ook bij het hoofdrailnet en de Friese Waddenveren. Bij dit landelijke onderzoek worden reizigers onderweg gevraagd naar hun oordeel over verschillende aspecten van de rit. 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.



Gemiddeld **7,7**
Algemene
klanttevredenheid
Fryslân 2022

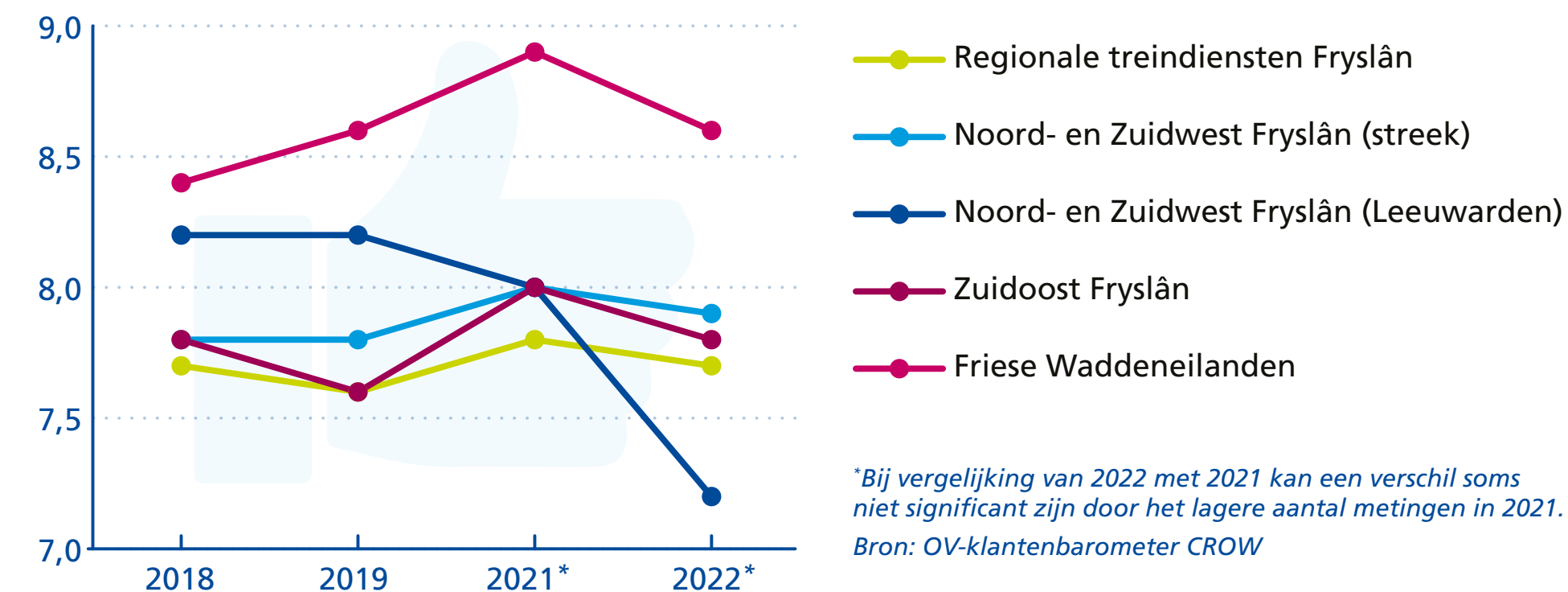
REALISATIE

Gemiddelde klanttevredenheid

In 2022 werd het Friese openbaar vervoer door de reizigers met gemiddeld een 7,7 gewaardeerd. In 2021 was dit een 7,9. Landelijk is de algemene klanttevredenheid ook iets afgenomen. Het openbaar vervoer in Nederland kreeg in 2021 een 7,9, in 2022 is dit een 7,8. De sociale veiligheid in Nederland wordt in beide jaren met een 7,9 beoordeeld. In Fryslân geeft de reiziger het aspect sociale veiligheid een 8,4 (in 2021 was dit een 8,6). De OV-Klantenbarometer is in 2022 vanwege corona gemeten in de periode van april tot en met oktober, waar januari tot en met november gebruikelijk is. In 2021 zijn de metingen uitgevoerd in aangepaste vorm met kleinere steekproeven. De groep reizigers was in 2021 anders van samenstelling, ook in 2022 lagen de reizigersaantallen lager dan voor corona. Bij vergelijking van 2021-2022 kan daardoor, ook al is de steekproef in 2022 groot genoeg, een verschil soms niet significant zijn. In 2022 was het aantal respondenten in Leeuwarden en op de Waddeneilanden te laag om

Klantwaardering per concessie

In 2022 werd het Friese openbaar vervoer door de reizigers met gemiddeld een 7,7 gewaardeerd



Omschrijving grafiek

De OV-klantenbarometer volgt de ontwikkeling van de klanttevredenheid van reizigers binnen verschillende concessies in Nederland

voldoende representatief te zijn (minder dan 380 respondenten). Ook in 2021 gold dit voor meerdere onderzoeksgebieden. Als het cijfer veel afwijkt van het voorgaande jaar in deze gebieden, dan ligt dat mogelijk meer aan een te kleine respons dan aan een lagere of hogere waardering. Het cijfer is hier meer indicatief.

Klantwaardering per concessie

Het busvervoer op de Friese eilanden wordt gewaardeerd met een 8,6 in 2022 Dit was een 8,9 in 2021. Het streekvervoer in Noord- en Zuidwest Fryslân krijgt een 7,9 van de reiziger (8,0 in 2021). De streeklijnen in Zuidoost Fryslân scoren met een 7,8 tertiende lager dan in 2021 (8,0). De stadslijnen in Leeuwarden krijgen ook een lagere score in 2022 (7,2, dit was in 2021 8,0). Deze opvallend lagere score in Leeuwarden kan niet direct verklaard worden. Wel was hier de respons in zowel 2021 als 2022 te laag. De steekproef was te klein doordat de reizigerspopulatie achterbleef en meetperiode korter was dan gebruikelijk. De regionale treindiensten in Fryslân worden door de reiziger met een 7,7 gewaardeerd. Dit was een 7,8 in 2021.

Genoemde verbeterpunten over het busvervoer zijn het aantal ritten, de kans op een zitplaats en stiptheid (alleen Zuidoost Fryslân) en informatie bij vertragingen (alleen Waddeneilanden). Als verbeterpunten voor de regionale treinen naar Harlingen Haven, Stavoren en Groningen worden de kans op een zitplaats en het aantal ritten genoemd.

Streefwaarden klantwaardering

In de concessie Noord- en Zuidwest-Fryslân tot medio december 2022 is geen streefwaarde voor klantwaardering opgenomen. Bij de concessie Zuidoost Fryslân en Ameland, Terschelling, Vlieland tot medio december 2022 geldt een minimale waarde voor de klantwaardering van een 7,5 voor Zuidoost-Fryslân en een 8,2 voor Ameland, Terschelling en Vlieland. Als deze cijfers worden gehaald, kan een bonus worden verdiend. Deze waarden worden ruimschoots gehaald. Bij het regionale treinvervoer ligt de norm voor het algemeen oordeel op minimaal een 7,5. Ook aan deze norm wordt voldaan.

Vanaf half december 2022 gelden voor het busvervoer andere streefwaarden voor het algemeen klantoordeel in de overbruggingsconcessie. Voor het stadsvervoer Leeuwarden is de minimale waarde 8,2 en voor de streeklijnen op het vaste land 7,8. Het busvervoer op de Friese Waddeneilanden zal minimaal met een 8,4 moeten worden beoordeeld.





Beheerdoelstellingen en realisatie

Beheerdoelstellingen en realisatie

Naast de beleidsdoelstellingen zijn beheerdoelstellingen en normen uitgewerkt. Voor bus zijn deze opgenomen in het programma van eisen en de offerte van de overbruggingsconcessie Concessie openbaar busvervoer Fryslân 2022-2024. 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.

De belangrijkste beheronderwerpen voor bus en trein waarover doelstellingen geformuleerd zijn:

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

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



2022
dienstregelinguren bus
599.900

2022
dienstregelinguren trein
55.500

AANBOD DIENSTREGELINGSUREN

Dienstregelingen bus en trein

In het Friese openbaar lag het aanbod van dienstregelinguren in 2022 1,8% lager dan in 2021. In totaal werden 655.400 dienstregelinguren aangeboden voor bus en trein. In 2021 waren dit 667.500 dienstregelinguren. Een dienstregelinguur (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. Bij het busvervoer ging het in 2022 om 599.900 dienstregelinguren, een afname van 2,4% (614.600 DRU's in 2021). Het gaat hier om de reguliere buslijnen inclusief de lijntaxi en belbus, maar exclusief de buurtbus en Opstapper. Bij het regionale treinvervoer waren dit 55.500 dienstregelinguren (52.900 DRU's in 2021 +4,9%). Ten opzichte van het coronajaar 2021 lag het aanbod iets hoger, maar het ging om 3,6% minder uren dan origineel gepland (57.500 DRU's 2022 originele planning).

Bij het regionale treinvervoer was vervoerder Arriva in 2022 door het hoge ziekteverzuim bij het personeel een groot deel van het jaar niet in staat om de afgesproken dienstregeling uit te voeren. Daarom is het merendeel van het jaar afgeschaald gereden en is per december 2022 de dienstregeling aangepast. Het aantal gereden dienstregelingkilometers bedroeg circa 3,9 miljoen (originele dienstregeling 4,1 miljoen). Bij het busvervoer is in het vervoerplan 2022 en de dienstregeling per december 2021 ingezet op 1% minder (geplande) dienstregelinguren dan in 2021 (en 5% minder dan in 2019). Dit als onderdeel van de transitie naar toekomstvast openbaar vervoer na corona. Begin 2022 lag het totale aantal bus- en treinreizigers nog 30% lager dan in dezelfde periode van 2019. Aan het eind van het jaar was het aantal reizigers opgelopen tot 15% onder het oude niveau. Daarom zijn een aantal maatregelen gericht op herstel van de reizigersvraag in gang gezet. Dit op plekken met weinig reizigers en waar een alternatieve vorm van openbaar vervoer voorhanden is.



Busvervoer

In Noord- en Zuidwest-Fryslân werden 404.100 geplande dienstregelingen aangeboden in 2022 (-2,1%; 412.900 in 2021). In Zuidoost-Fryslân waren dit 175.100 dienstregelingen (-2,9%; 180.400 DRU's in 2021). Op de Friese Waddeneilanden ging het om 20.700 dienstregelingen. Dit waren er 21.300 in 2021 (-2,8%).

In 2022 is ingezet op maatregelen om reizigers terug te winnen in het Friese openbaar vervoer. Dit door het versnellen van streek- en stadlijnen, de inzet van flexibele vormen van vervoer en het rijden met kleiner materieel bij lagere reizigersaantallen (onder andere lijntaxi's en de Vlinder). Daarnaast het verbeteren van overstappen bij knooppunten en het voorkomen van paralleliteit van trein- en buslijnen. Door gewijzigde reizigerspatronen, zoals het (deels)

thuiswerken en spreiden komen minder spitspieken voor, waardoor in de spits minder ritten nodig zijn. Ook is kritisch gekeken naar slecht bezette ritten en zijn in de zomermaanden minder ritten nodig door het gebruik van de e-bike.

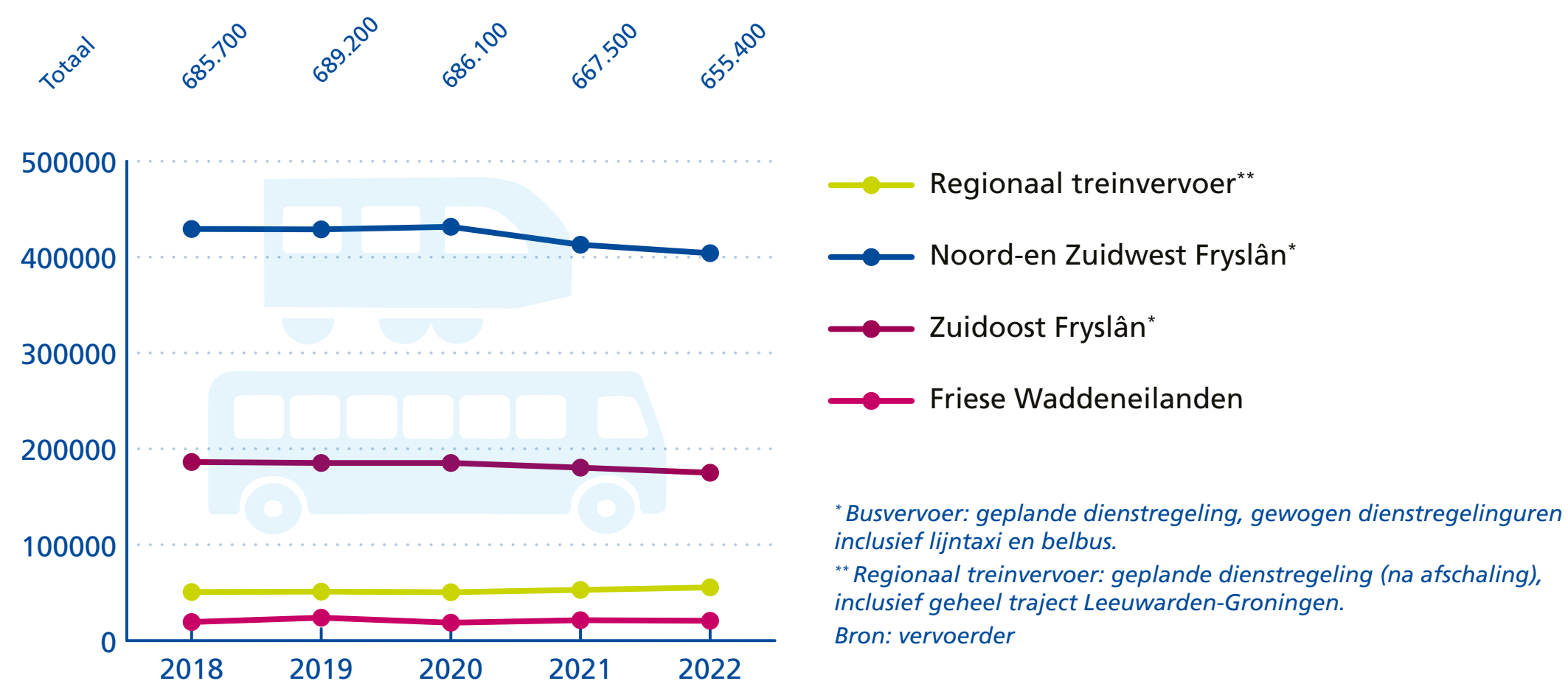
Regionaal treinvervoer

In 2022 werden oorspronkelijk 57.500 dienstregelingen en 4,05 miljoen dienstregelingskilometers aangeboden voor de twee Friese trajecten en Leeuwarden - Groningen. Door personeelskrapte is het aanbod aangepast naar 55.500 dienstregelingen en 3,9 miljoen dienstregelingskilometers. Vanaf week 9 heeft er vier weken geen sneltrein gereden tussen Leeuwarden en Sneek en waren er geen avondritten Groningen – Zuidhorn van maandag tot en met vrijdag. Vanaf week 18 is opnieuw afgeschaald (geen sneltrein

Leeuwarden – Sneek en geen avondritten Groningen – Zuidhorn doordeweeks) en vanaf week 22 daarbij op zaterdag 1 keer per uur een sneltrein Leeuwarden-Groningen in plaats van 2 keer per uur. Vanaf week 35 zijn er ook losse ritten uitgehaald. Vanaf week 49 werd onder andere geen sneltrein tussen Leeuwarden en Sneek gereden en wordt op Leeuwarden - Harlingen met een ander patroon gereden waarbij Dronryp en Deinum één keer per uur worden aangedaan door de stoptrein. Het andere halfuur reed er een sneltrein naar Harlingen Haven.

Aanbod dienstregelingsuren

In het Friese openbaar lag het aanbod van dienstregelingen in 2022 1,8% lager dan in 2021



Omschrijving grafiek

In totaal werden 655.400 dienstregelingsuren aangeboden voor bus en trein. In 2021 waren dit 667.500 dienstregelingsuren. In Noord- en Zuidwest-Fryslân werden 404.100 geplande dienstregelingsuren aangeboden in 2022. In Zuidoost-Fryslân waren dit 175.100 dienstregelingsuren. Op de Friese Waddeneilanden waren dit 20.700 dienstregelingsuren en bij het regionale treinvervoer ging het in 2022 om 55.500 dru's.

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. Meldingen van verloren of gevonden goederen worden apart bijgehouden. 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.



klantreacties in 2022

10.545

waarvan 2.748 klachten

REALISATIE

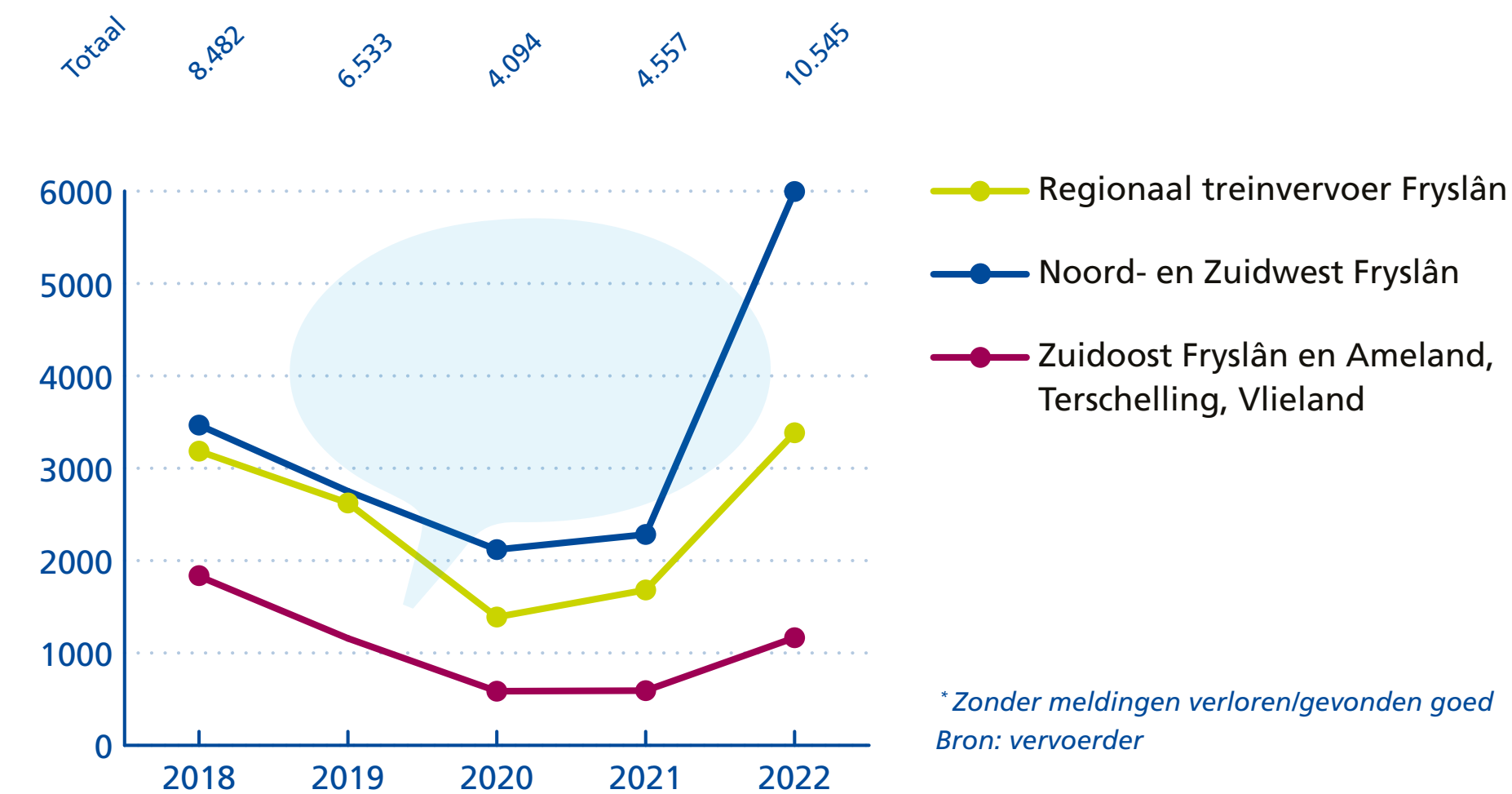
Aantal klantreacties en klachten

In 2022 zijn bij vervoerder Arriva meer klantreacties geregistreerd dan in 2021. In totaal ging het om 10.545 reacties (in 2021 4.557 reacties). In 2021 werd net als in 2020 minder gereisd, waardoor bij de klantenservice minder reacties binnen kwamen. In 2022 is het aantal reizigers flink gestegen. Daarnaast worden er vanaf 2022 uit meer bronnen (zoals social media) klachten verzameld. Over het busvervoer in Noord- en Zuidwest-Fryslân zijn 5.996 reacties geregistreerd (2.283 in 2021). In Zuidoost-Fryslân en Ameland, Terschelling, Vlieland ging het om 1.165 reacties (592 in 2021). Bij het regionale treinvervoer in Fryslân waren er in 2022 3.384 reacties (1.682 in 2021).

Het totaal aantal klachten was in 2022 met 2.748 ook hoger dan in 2021 (1.881 klachten). De stijging houdt verband met de toename van het aantal reizigers. Het aandeel klachten op het totaal aantal reacties was met 26% lager dan in 2021. Toen bestond 41% van alle reacties uit klachten. Relatief gezien waren er in 2022 iets minder klachten per 1.000 check-in's dan in 2021. In Noord- en Zuidwest Fryslân ging het om 0,26 klachten per 1.000 check-in's (0,27 in 2021). In Zuidoost Fryslân en Ameland, Terschelling, Vlieland waren dit 0,16 klachten per 1.000 check-in's (0,17 in 2021). Bij het regionale treinvervoer ging het eveneens om 0,16 klachten per 1.000 check-in's (0,13 in 2021).

Klantreacties*

In 2022 zijn bij vervoerder Arriva meer klantreacties geregistreerd dan in 2021: 10.545 reacties



Omschrijving grafiek

In 2021 werd net als in 2020 minder gereisd, waardoor bij de klantenservice minder reacties binnen kwamen. In 2022 is het aantal reizigers flink gestegen. Daarnaast wordt er vanaf 2022 uit meer bronnen (zoals social media) klachten verzameld.

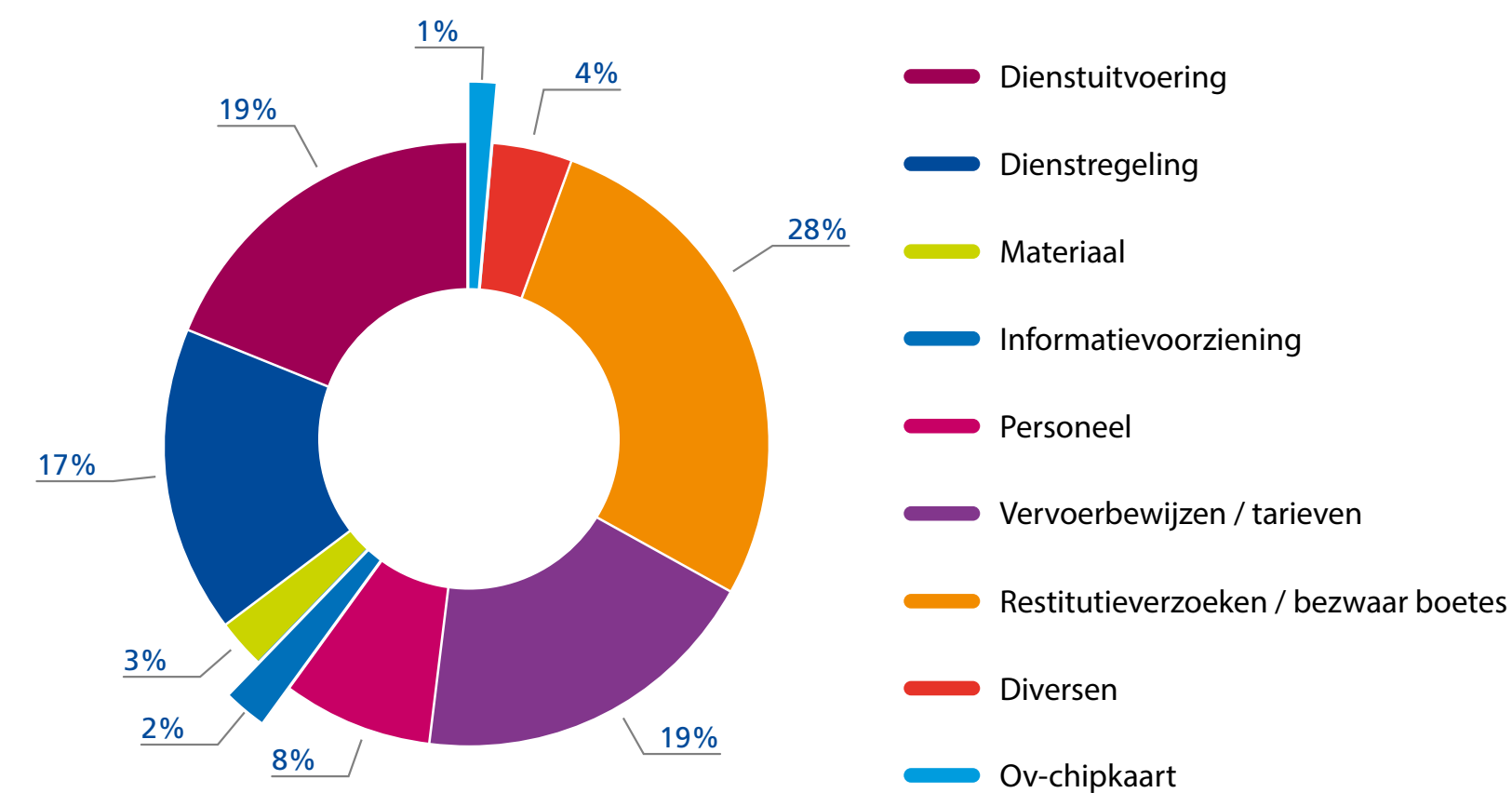
Soort klantreacties en afhandeling

In het jaar 2022 bestond het merendeel van de klantreacties uit restitutieverzoeken of bezwaren bij boetes (28%). Daarnaast zijn bij Arriva reacties over de dienstuitvoering (19%), vervoerbewijzen en tarieven (19%) en de dienstregeling (17%) geregistreerd. De meeste reacties vallen in de categorie dienstuitvoering. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over te volle treinen of treinen die niet hebben gereden. Bij het busvervoer gaan klachten met betrekking tot de dienstuitvoering bijvoorbeeld over het uitvallen van een bus of een bus die te laat is langsgelkomen.

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. Veruit de meeste klachten zijn binnen 15 werkdagen afgehandeld. Bij het busvervoer bedroeg de gemiddelde afhandelingstermijn van klachten acht dagen in 2022. Bij het regionale treinvervoer was in 2022 de gemiddelde behandeltijd van klachten zes dagen. De meeste klachten zijn binnen het maximum van drie weken na ontvangst afgehandeld.

Categorie klantreacties

In het jaar 2022 bestond een groot deel van de klantreacties uit restitutieverzoeken of bezwaren bij boetes (28%).



Bron: vervoerder

Omschrijving diagram

Daarnaast zijn bij Arriva reacties over de dienstuitvoering (19%), vervoerbewijzen en tarieven (19%) en de dienstregeling (17% geregistreerd). De meeste klachten vallen in de categorie dienstuitvoering. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over te volle treinen of treinen die niet hebben gereden. Bij het busvervoer gaan de klachten met betrekking tot de dienstuitvoering bijvoorbeeld over het uitvallen van een bus of een bus die te laat is langsgelkomen.



Punctualiteit

DOELSTELLINGEN/NORMEN

Punctualiteit of stiptheid is de mate waarin vertrek en/of aankomsttijden van het openbaar vervoer in de praktijk overeenkomen met de geplande dienstregeling. De reiziger heeft belang bij een betrouwbare dienstuitvoering. Het op tijd rijden van treinen en bussen, en het realiseren van een goede aansluiting tussen bussen en treinen of op het aanvullend vervoer zijn hierbij relevant.

Bij het regionale treinvervoer worden vanaf december 2020 alle treinritten die binnen 180 seconden na geplande dienstregelingstijd aankomen als op tijd beschouwd. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen ritten tellen mee als niet punctueel gereden, tenzij er sprake is van overmacht. Te vroeg vertrekken mag niet voorkomen (met een marge van 15 seconden voor de geplande vertrektijd). Maximaal 5% van de ritten mag een vertraging van 180 tot 300 seconden hebben en maximaal 1% van de ritten mag maximaal 300 seconden vertraagd zijn.



Regionale treinen
97,6%
op tijd vertrokken in 2022

94,2%
op tijd aangekomen in 2022

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.

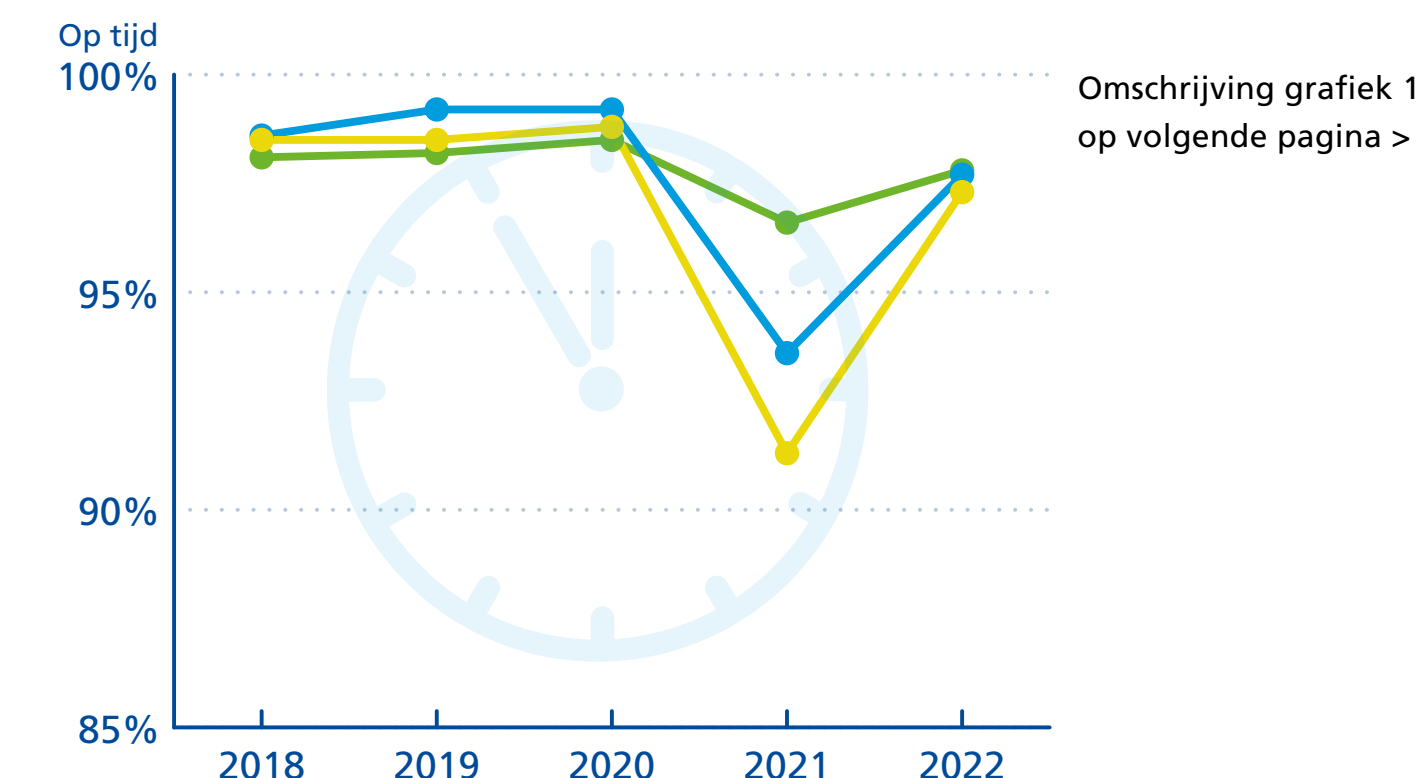
REALISATIE REGIONALE TREINEN

Vertrekken

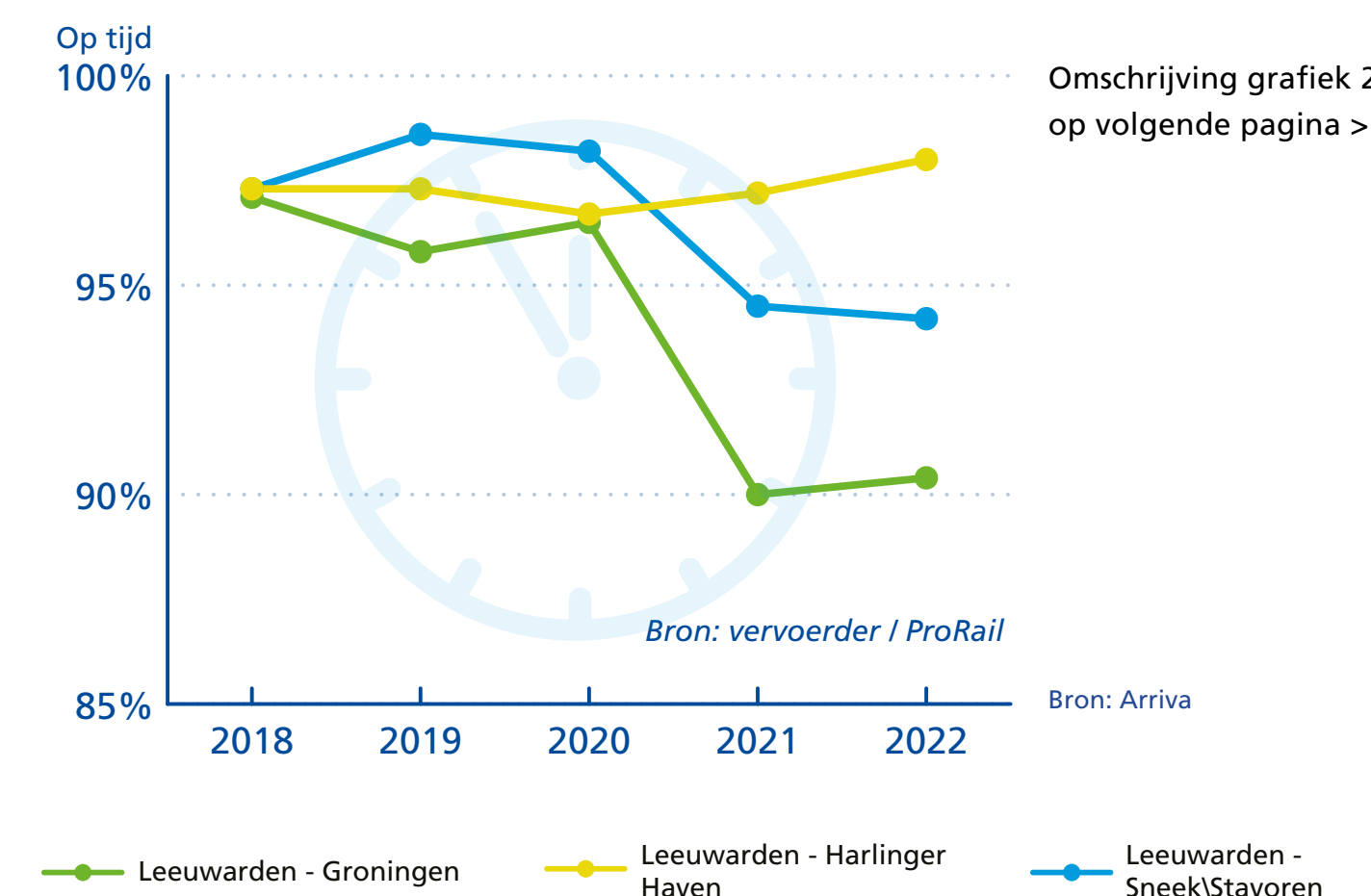
In 2022 is gemiddeld 97,6% van de regionale treinen in Fryslân en van Leeuwarden naar Groningen op tijd vertrokken vanaf de vertrek- en tussenliggende stations. In 2021 was dit 94,1%. Toen waren er grote verschillen tussen de drie trajecten te zien. De vertrekpunctualiteit is het meest verbeterd op Leeuwarden - Harlingen Haven: van 91,5% in 2021 naar 97,3% in 2022. Ook op Leeuwarden - Stavoren zijn meer treinen op tijd vertrokken. In 2021 was dit 93,6%, in 2022 is dit 97,7%. Op het baanvak Leeuwarden-Groningen is 97,8% van alle ritten op tijd vertrokken (97,1% in 2021). Van de ritten die niet op tijd zijn vertrokken is de oorzaak buiten beschouwing gelaten, het gaat om zowel niet-verwijtbare als verwijtbare oorzaken.

Met de start van de nieuwe concessie per 13 december 2020 zijn de normen voor vertrek gewijzigd. Treinen mogen nooit te vroeg vertrekken vanaf vertrek- en tussenliggende stations met een marge van maximaal 15 seconden te vroeg. Te vroeg vertrekken is in 2022 veel minder voorgekomen dan in 2021. Toen bleef het aantal treinen dat op tijd vertrok achter, vooral in de eerste helft van het jaar na de start van de concessie.

Vertrekpunctualiteit regionale treinen Fryslân
In 2022 is gemiddeld 97,6% van de regionale treinen in Fryslân op tijd vertrokken



Aankomstpunctualiteit regionale treinen Fryslân
Van de regionale treinen naar Harlingen Haven, Stavoren en Groningen is gemiddeld 94,2% op tijd aangekomen



In 2022 is gemiddeld 97,6% van de regionale treinen in Fryslân en tussen Leeuwarden naar Groningen op tijd vertrokken vanaf de vertrek- en tussenliggende stations. In 2021 was dit 94,1%. Toen waren er grote verschillen tussen de drie trajecten te zien. De vertrekpuntualiteit is het meest verbeterd op Leeuwarden - Harlingen Haven: van 91,5% in 2021 naar 97,3% in 2022.

Van de regionale treinen tussen Leeuwarden en Harlingen Haven, Leeuwarden-Stavoren en Leeuwarden-Groningen is gemiddeld 94,2% op tijd aangekomen op eindstations in 2022. Dit was 93,9% in 2021. 5,8% van de treinritten in 2022 is met een vertraging van meer dan 180 seconden aangekomen.

Aankomsten

Van de regionale treinen tussen Leeuwarden en Harlingen Haven, Leeuwarden en Stavoren en Leeuwarden en Groningen is gemiddeld 94,2% op tijd aangekomen op eindstations in 2022. Dit was 93,9% in 2021. 5,8% van de treinritten in 2022 is met een vertraging van meer dan 180 seconden aangekomen. Het gaat om alle ritten die door zowel verwijtbare als niet-verwijtbare oorzaken te laat zijn aangekomen. Net als in 2021 zijn er grote verschillen tussen de trajecten te zien. Op Leeuwarden-Harlingen Haven zijn de meeste ritten op tijd aangekomen met 98,0% in 2022 (dit was 97,2% in 2021). Van de ritten

tussen Leeuwarden en Sneek/Stavoren was 94,2% op tijd (94,6% in 2021). Op Leeuwarden-Groningen is 90,4% van de ritten binnen 180 seconden aangekomen (90,1% in 2021). Op dit baanvak zorgen kleine verstoringen direct voor veel puntualiteitsverlies en werkt een vertraging het langst door bij volgende ritten.

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. De treindienst Leeuwarden-Harlingen presteerde in 2022 ruim boven de norm van 95%. Tot medio december 2020 mocht maximaal 5% van de ritten een vertraging hebben van meer dan 3 minuten (meer dan 3 minuut 59 seconden) en maximaal 1% een vertraging van 5 minuten of meer.

De aankomstpuntualiteit van alle treinen in Nederland bedroeg in 2022 gemiddeld 91,1% (het percentage treinaankomsten waarbij het verschil tussen de oorspronkelijk geplande tijd en de vastgestelde realisatietijd kleiner is dan 3 minuten; bron: ProRail).

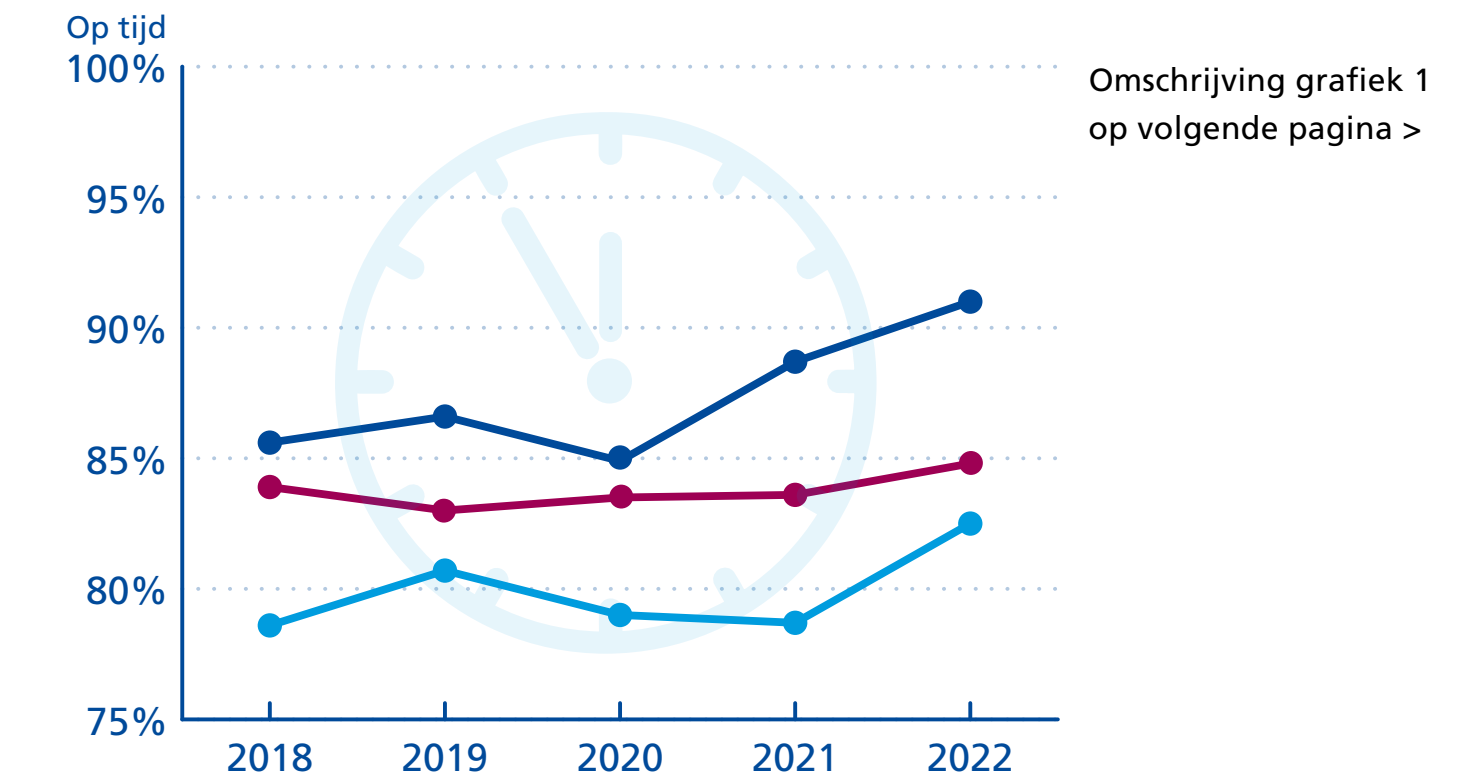
REALISATIE BUSSEN

Gemiddelde puntualiteit

In 2022 zijn meer bussen op tijd vertrokken vanaf beginhalten en knooppunten in Fryslân met 86,1% (in 2021 83,7%). Bij het busvervoer zijn in 2022 wat minder ritten op tijd aangekomen dan in 2021. Gemiddeld is 93,4% van de ritten op tijd aangekomen op het knooppunt of de eindhalte (95,4% in 2021). Op de Waddeneilanden wordt de puntualiteit van de bussen niet gemeten. Hier wordt aangesloten op de veerboten, waardoor het niet zinvol is om de

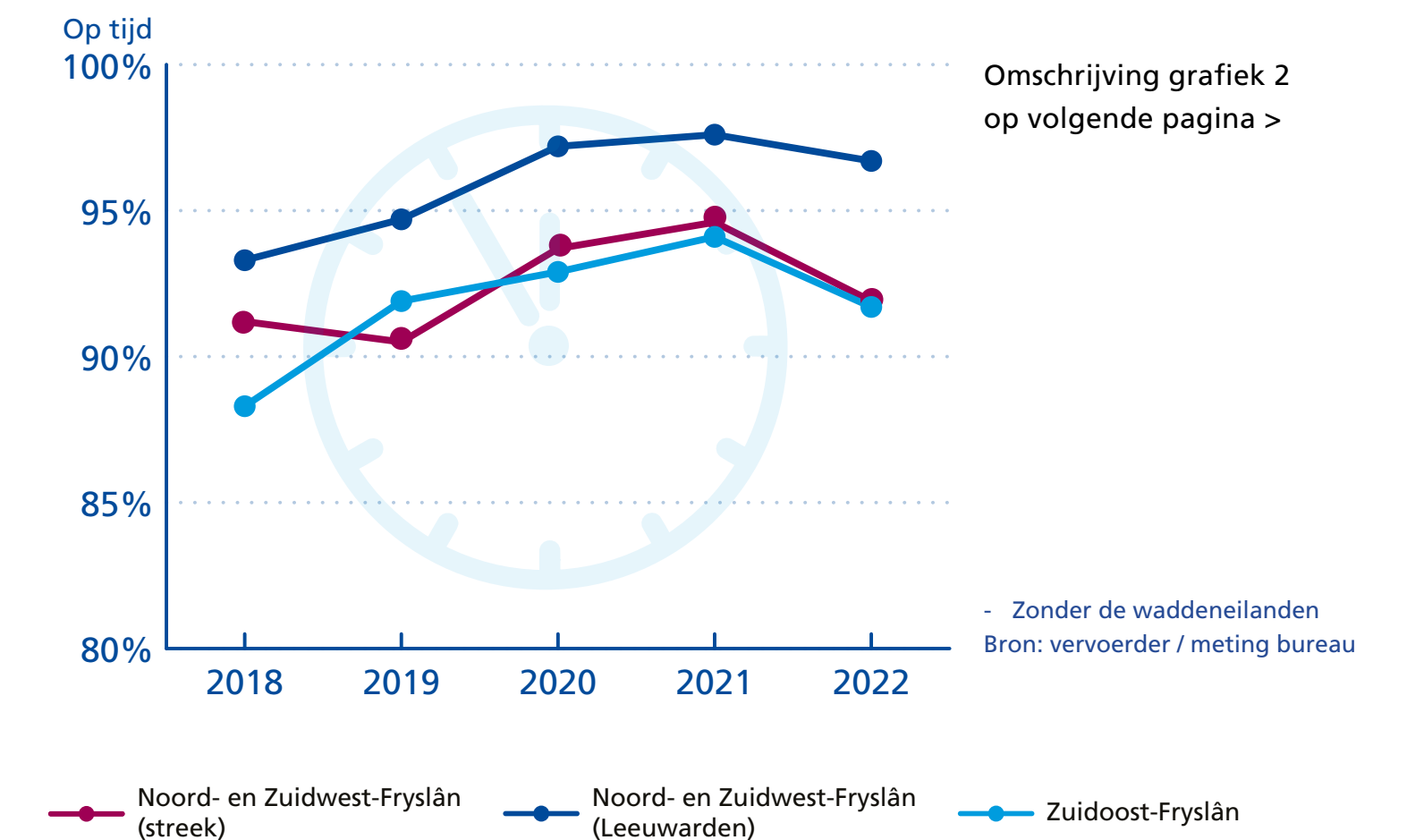
Vertrekpuntualiteit bussen

In 2022 zijn meer bussen op tijd vertrokken vanaf beginhalten en knooppunten in Fryslân met 86,1%



Aankomstpuntualiteit bussen

Bij het busvervoer zijn in 2022 wat minder ritten op tijd aangekomen dan in 2021 met 93,4% (95,4% in 2021)



Bussen

86,1%

op tijd vertrokken in 2022

93,4%

op tijd aangekomen in 2022

Omschrijving grafiek 1 van vorige pagina

Bij de stadslijnen in Leeuwarden zijn relatief de meeste busritten op tijd vertrokken met 91,0%. De streeklijnen in Noord- en Zuidwest Fryslân hebben in 2022 een vertrekpuntualiteit van gemiddeld 84,8%. Van de streeklijnen in Zuidoost Fryslân is gemiddeld 82,5% op tijd vertrokken

Omschrijving grafiek 2 van vorige pagina

Bij de stadslijnen in Leeuwarden zijn relatief de meeste ritten op tijd à Ook zijn bij de stadslijnen in Leeuwarden de meeste ritten op tijd aangekomen (2022 96,7%

gerealiseerde tijden te vergelijken met de dienstregeling. De percentages zijn gemiddelden uit punctualiteitscijfers van Arriva en uitgevoerde mystery guest metingen door een bureau.

Op tijd vertrokken

Bij de stadslijnen in Leeuwarden zijn relatief de meeste busritten op tijd vertrokken met 91,0% (88,7% in 2021). De streeklijnen in Noord- en Zuidwest Fryslân hebben in 2022 een vertrekpuntualiteit van gemiddeld 84,8% (83,6% in 2021). Van de streeklijnen in Zuidoost Fryslân is gemiddeld 82,5% op tijd vertrokken (78,7% in 2021). De vertrekpuntualiteit voldoet in 2022 nog niet helemaal aan de norm. Het percentage te vroeg vertrekken ligt tussen 2 en 3%. Gemiddeld 11-12% van de ritten is te laat vertrokken. Aan het eind van 2022 scoorde de vertrekpuntualiteit beter dan aan het begin van het jaar. Tijdens de corona pandemie was het voor Arriva niet mogelijk om representatieve rijtijdmetingen uit te voeren (de verkeerssituatie was anders dan gebruikelijk). Met ingang van de nieuwe dienstregeling op 11 december 2022 zijn de rijtijden geactualiseerd.

Punctueel zijn alle ritten die tussen -60 seconden voor tot 180 seconden na de geplande vertrektijd volgens dienstregeling 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). Bij de stadslijnen in Leeuwarden wordt aan de norm voldaan, maar bij de streeklijnen in Noord- en Zuidwest Fryslân wordt dit niet gehaald. Als te vroeg vertrokken worden alle ritten beschouwd die meer dan 60 seconden voor de vastgestelde vertrektijd volgens dienstregeling zijn gestart. In de concessie ZOWAD tot 11 december 2022 had de norm voor vertrekpuntualiteit alleen betrekking op te vroeg vertrekken en was voor te laat vertrekken geen norm opgenomen. De vertrekpuntualiteit in 2022 komt hiermee in ZOWAD eigenlijk hoger uit met 94% op tijd, boven de norm. Vanaf half december 2022 geldt dezelfde norm voor vertrekken en is te laat vertrekken in geheel Fryslân niet toegestaan.

Op tijd aangekomen

Gemiddeld 93,4% van de busritten is in 2022 op tijd aangekomen. Dit was 95,4% in 2021. Bij de stadslijnen in Leeuwarden zijn relatief de meeste ritten op tijd aangekomen (2022 96,7% en 97,6% in 2021). Van de streeklijnen in Noord- en Zuidwest Fryslân is 91,9 op tijd aangekomen (94,6% in 2021). De lijnen in Zuidoost Fryslân hebben een gemiddelde van 91,7% op tijd aangekomen ritten (94,1% in 2021).

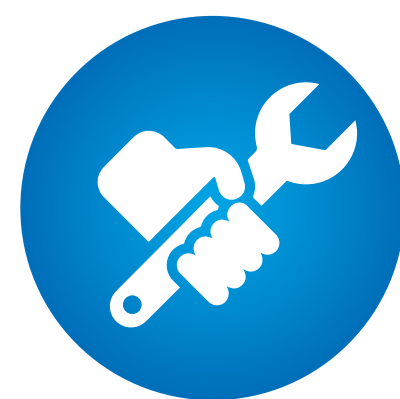
Minimaal 90% van de busritten dient op tijd aan te komen op eindhaltes en knooppunten (binnen 180 seconden na geplande aankomsttijd volgens dienstregeling). De norm is met de start van de overbruggingsconcessie ongewijzigd. Ook in 2022 wordt aan deze norm voldaan. Aan het begin van het jaar was de aankomstpuntualiteit hoger dan aan het eind van 2022. Dit had te maken met het weer toenemende aantal reizigers in het najaar waardoor er meer vertragingen optraden. In de eerste maanden van 2022 waren er veel minder reizigers en was het rustiger op de weg.



Rituitval

DOELSTELLINGEN/NORMEN

De kwaliteit van de dienstuitvoering is, naast de punctualiteit en het aantal klachten, ook af te leiden uit het percentage rituitval. Rituitval mag niet voorkomen met uitzondering van situaties waar sprake is van overmacht. 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 de treinconcessie worden de niet-gereden dienstregelingskilometers niet uitbetaald, bij het busvervoer worden de niet-gereden ritten niet uitbetaald (tenzij er sprake was van overmacht). De uitval waarbij geen sprake is van overmacht mag maximaal 0,20% zijn. De vervoerder dient er voor te zorgen dat uitval (en vertragingen) tijdig bekend worden gemaakt aan de reizigers.



0,15%
verwijtbare rituitval
bussen 2022

0,66%
verwijtbare rituitval
regionale treinen 2022

REALISATIE

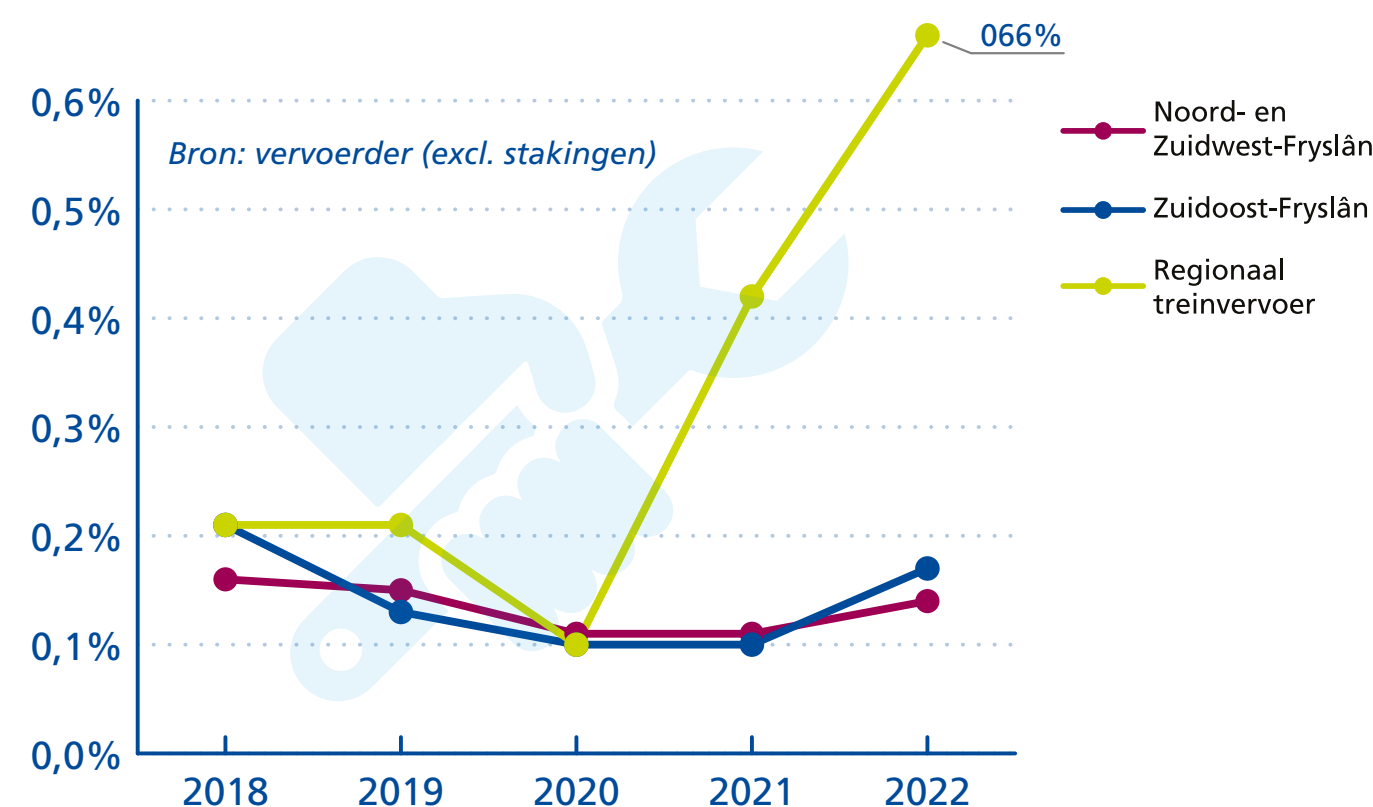
In 2022 zijn bij het Friese openbaar vervoer meer trein- en busritten uitgevallen dan in 2021. Bij het busvervoer is in totaal 0,35% van alle ritten uitgevallen (0,19% in 2021), ruim 2.700 ritten (exclusief stakingen). Van deze uitgevallen ritten was 0,15% verwijtbaar. Bij het regionale treinvervoer is in totaal 1,28% van alle geplande treinritten uitvallen (1,37% in 2021 zonder stakingen en na afschaling) en 0,66% hiervan met een verwijtbare oorzaak.

Busvervoer

In 2022 is bij het busvervoer in Fryslân 0,15% van de ritten uitgevallen met een verwijtbare oorzaak: 'materieel' of 'personeel' (niet-overmacht, 0,11% in 2021). In Noord- en Zuidwest-Fryslân ging het om 0,14% en in Zuidoost-Fryslân om 0,17% uitval met een verwijtbare oorzaak. Dit is vergelijkbaar met de percentages uitval in 2018 en 2019.

Percentage verwijtbare rituitval

Bij het Friese openbaar vervoer zijn in 2022 meer trein- en busritten uitgevallen dan in 2021, gemiddeld 0,35%



De uitval waarbij geen sprake is van overmacht mag bij bus maximaal 0,20% van het totaal aantal ritten in de dienstregeling bedragen (materiële of personele oorzaak). In Noord- en Zuidwest-Fryslân is 0,14% van de busritten uitgevallen met een verwijtbare oorzaak (0,11% in 2021). In Zuidoost-Fryslân ging het om 0,17% van alle ritten (0,10% in 2021).

De verwijtbare rituitval ligt bij het busvervoer ruim onder de norm van 0,2%. Niet-verwijtbare uitval betreft overmachtssituaties, zoals uitval door het verkeer (langdurige vertragingen door verkeersdrukte of stremmingen). De belangrijkste oorzaken van uitval in 2022 waren materieel (55,6% van de uitgevallen ritten), personeel (30,1%) en verkeer/weer (13,6%). Bij 'materieel' gaat het voornamelijk om storingen, bijvoorbeeld als gevolg van schades. Ook was de doorlooptijd langer dan gebruikelijk door langere levertijden van onderdelen en materialen. In de categorie 'verkeer' gaat het om drukte op de weg, vertragingen door ongevallen en weersomstandigheden. Uitval met een personele oorzaak komt onder andere door plannings- en interne communicatieproblemen.

Omschrijving grafiek

Van de ruim 2.700 ritten die zijn uitgevallen bij het busvervoer was 0,15% verwijtbaar (exclusief stakingen). In Noord en Zuidwest Fryslân ging het om 0,14% en in Zuidoost Fryslân om 0,17% uitval met een verwijtbare oorzaak. Dit is vergelijkbaar aan de percentages uitval in 2018 en 2019. Bij het regionale treinvervoer is in totaal 1,28% van alle geplande treinritten uitvallen, 0,66% hiervan met een verwijtbare oorzaak.

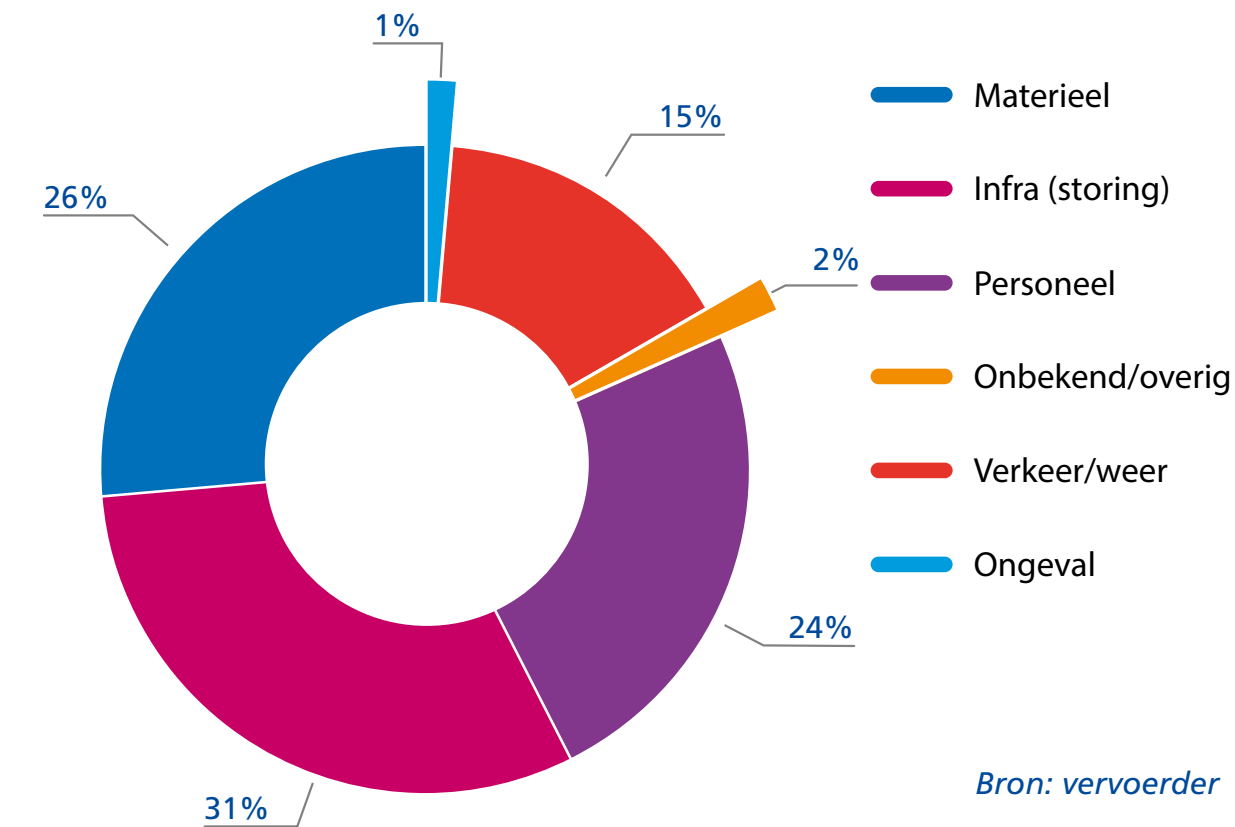
Regionaal treinvervoer

Bij het regionale treinvervoer wordt gekeken naar de uitgevallen kilometers. In totaal zijn 50.916 kilometers uitgevallen, waarvan 26.028 met een verwijtbare oorzaak (exclusief stakingen). Op Leeuwarden-Groningen zijn 29.769 kilometers uitgevallen en op de trajecten naar Stavoren en Harlingen Haven 21.147 kilometers. Van de regionale treinen naar Stavoren, Harlingen Haven en Groningen is 0,66% van de totale gereden kilometers in 2022 uitgevallen met een personele of materiële oorzaak (verwijtbaar; 0,42% in 2021).

Bij de regionale treinen was er veel uitval als gevolg van infrastructurele storingen (31% van de uitgevallen kilometers) en storingen aan het materieel (26%). Ook kwam uitval door personele oorzaken (24%) en verkeer of weer (15%) voor. In dit jaar was er veel uitval in de categorie 'personeel'. Ritten vielen uit doordat er geen personeel beschikbaar was als gevolg van een hoog ziekteverzuim. Daarnaast vielen er relatief veel ritten uit door infrastructurele problemen en materieelstoringen (en stakingen, niet meegenomen).

Oorzaak rituitval trein 2022

De belangrijkste oorzaken in 2022 van uitval bij het regionale treinvervoer waren infrastoringen, materieel en personeel

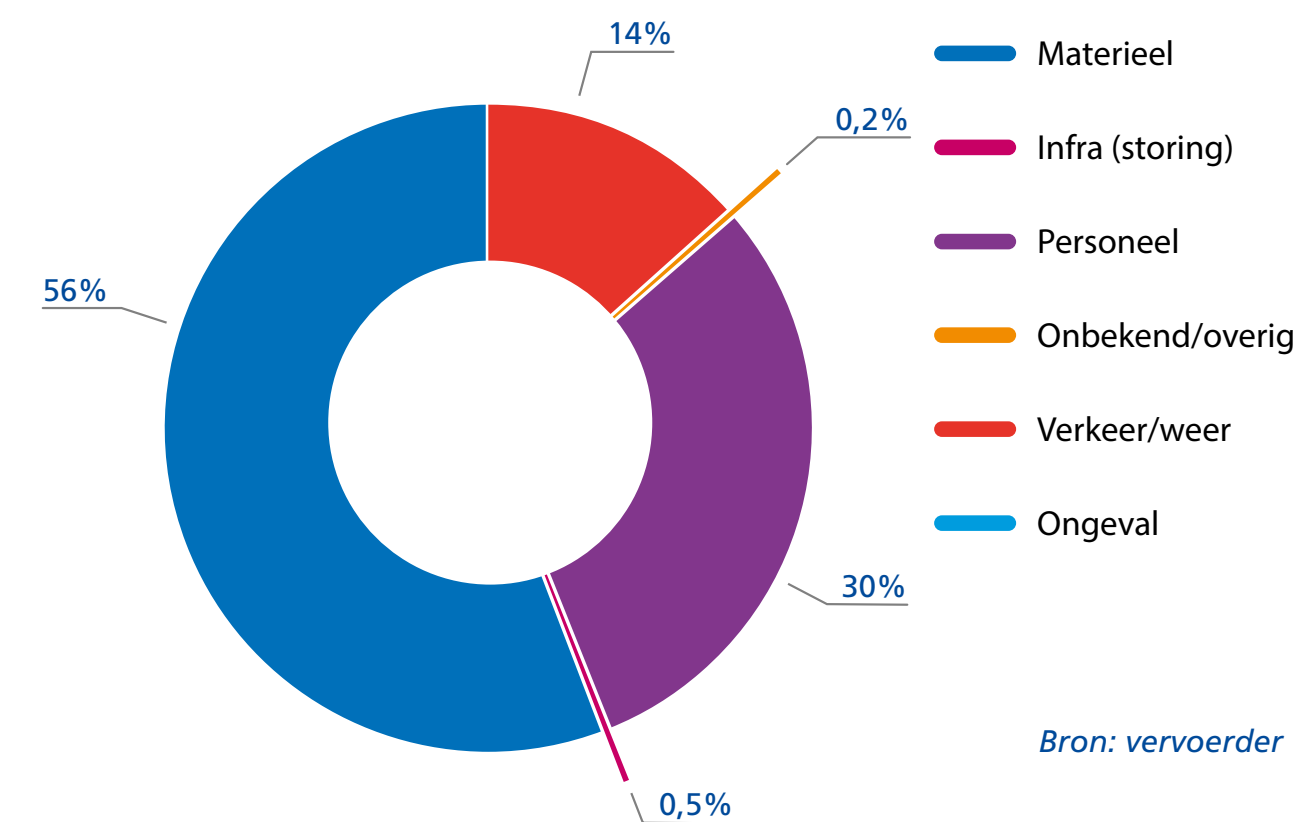


Omschrijving diagram

Van de regionale treinen naar Stavoren, Harlingen Haven en Groningen is 0,66% in 2022 uitgevallen met een personele of materiële oorzaak (verwijtbaar; 0,42% in 2021). Bij het regionale treinvervoer was er veel uitval als gevolg van infrastructurele storingen (31%) en storingen aan het materieel (26%) en personele oorzaken (24%).

Oorzaak rituitval bus 2022

De belangrijkste oorzaken in 2022 van uitval bij het busvervoer in 2022 waren materieel, personeel en verkeer/weer



Omschrijving diagram

De belangrijkste oorzaken van uitval in 2022 waren materieel (56% van de uitgevallen ritten), personeel (30%) en verkeer/weer (14%). Bij 'materieel' gaat het voornamelijk om storingen, bijvoorbeeld als gevolg van schades. In de categorie 'verkeer' gaat het om drukte op de weg, vertragingen door ongevallen en weersomstandigheden. Uitval met een personele oorzaak komt onder andere door plannings- en interne communicatieproblemen.

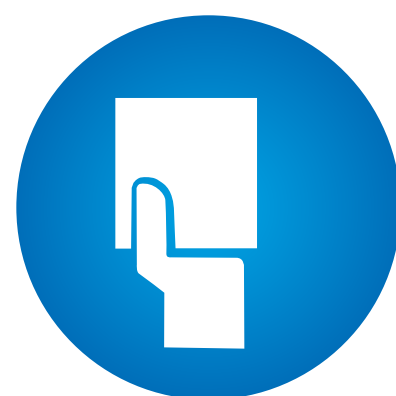
Incidenten sociale veiligheid

DOELSTELLINGEN/NORMEN

De vijfde programmalijn uit het RMP is:

‘We verplaatsen ons veilig’

Iedereen in Fryslân moet veilig kunnen reizen. Het mobiliteitssysteem moet zo ingericht zijn dat er zo weinig mogelijk verkeersdoden en -slachtoffers vallen en iedereen veilig kan reizen. Naast het verminderen van het aantal incidenten in het openbaar vervoer moeten passagiers zich veilig voelen onderweg in bus of trein maar ook wanneer zij overstappen bij halten of knooppunten. Sociale veiligheid is een belangrijk kwaliteitsaspect van het openbaar vervoer. Eén van de doelstellingen uit het RMP betreft 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. Het aantal incidenten geregistreerd bij de vervoerder geeft een beeld van de 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 veiligheidsbeleving wordt gemeten met de OV-Klantenbarometer (niet opgenomen).



Incidenten in
Fryslân 2022

775

623 (bus) 152 (trein)

REALISATIE

Totaal aantal incidenten

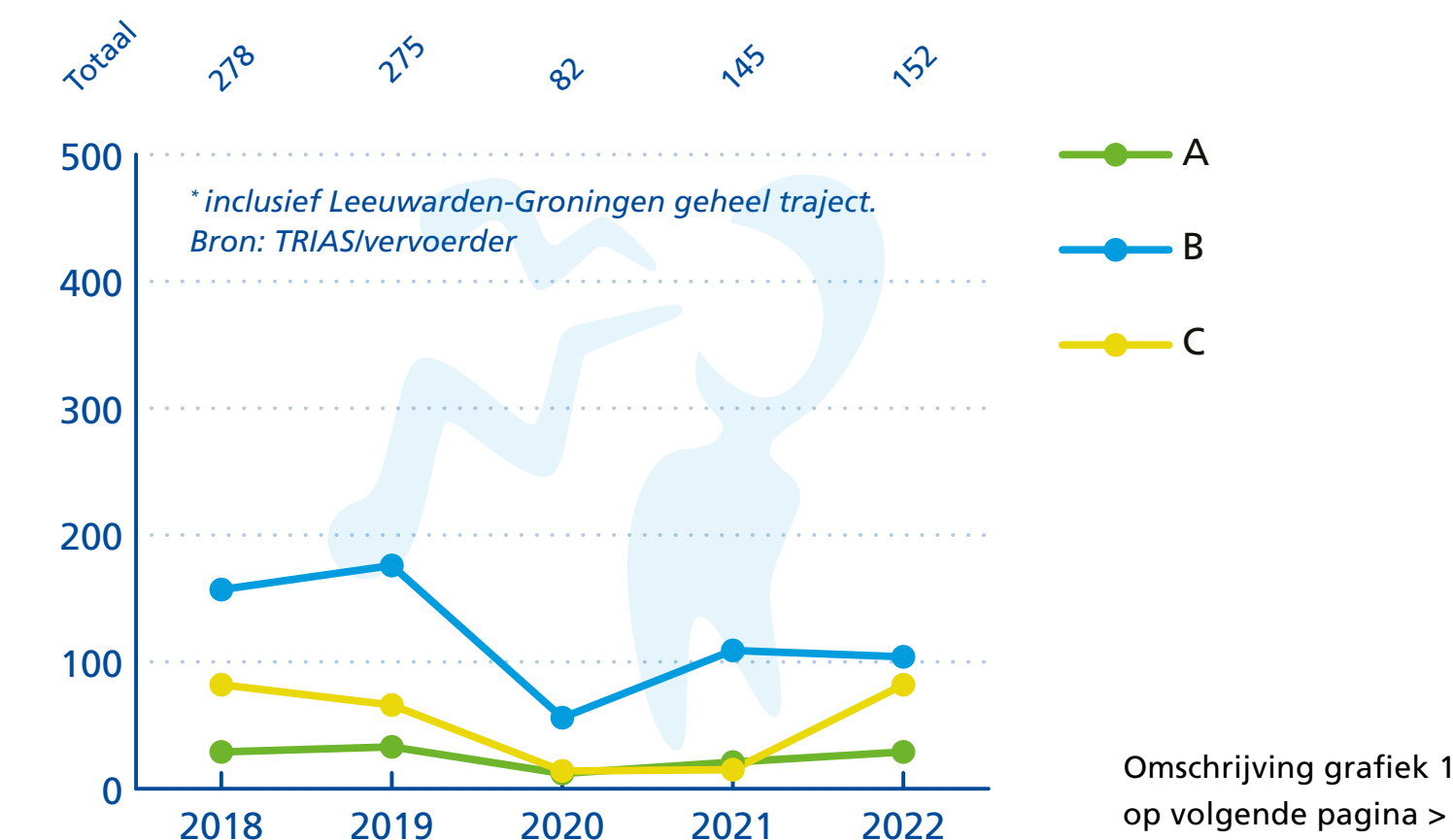
In 2022 hebben zich in het Friese openbaar vervoer minder sociale veiligheidsincidenten voorgedaan dan in 2021. In totaal ging het om 775 incidenten in 2022, dit waren 822 incidenten in 2021. Bij het busvervoer zijn over het gehele jaar bekeken minder incidenten gemeld bij Arriva dan in 2021. In totaal ging het om 623 incidenten, dit waren er 677 in 2021. In het eerste kwartaal van 2022 waren de totale aantallen incidenten bij bus nog relatief hoog. In het tweede en derde kwartaal daalde dit en in het laatste kwartaal was er een lichte toename van de meldingen. Bij het regionale treinvervoer zijn 152 incidenten geregistreerd bij Arriva, iets meer dan in 2021 (145 incidenten). Deze lichte stijging van het aantal incidenten bij de regionale treinen naar Groningen, Stavoren en Harlingen Haven en bij het busvervoer in vierde kwartaal hangt samen met het groeiende aantal reizigers in de loop van het jaar. Ook is er een toename van het aantal incidenten bij bepaalde buslijnen te zien.

Busvervoer

Bij het busvervoer zijn minder meldingen van zowel strafrecht incidenten (A), meldingen met betrekking tot de Wet personenvervoer (B) als overtredingen van de huisregels (C) voorgekomen. Bij het busvervoer was het aantal ernstige incidenten van (onder andere mishandeling, fysieke bedreiging, diefstal) met 18 in 2022 iets lager dan in 2021 (21 incidenten). Er waren 396 meldingen van verbale bedreigingen, overtredingen bij betalingsproblemen en misbruik van voorzieningen (B-incidenten, 401 in 2021). Bij bus gaat het vooral om meldingen van betalingsproblemen, wat samenhangt met het toenemende aantal reizigers. Ook zien we in de tweede helft van 2022, vooral het vierde kwartaal, meer incidenten op bepaalde lijnen of halten. Aan de andere kant waren er minder meldingen van ongewenst gedrag tegen personeel.

Sociale veiligheidsincidenten (trein)

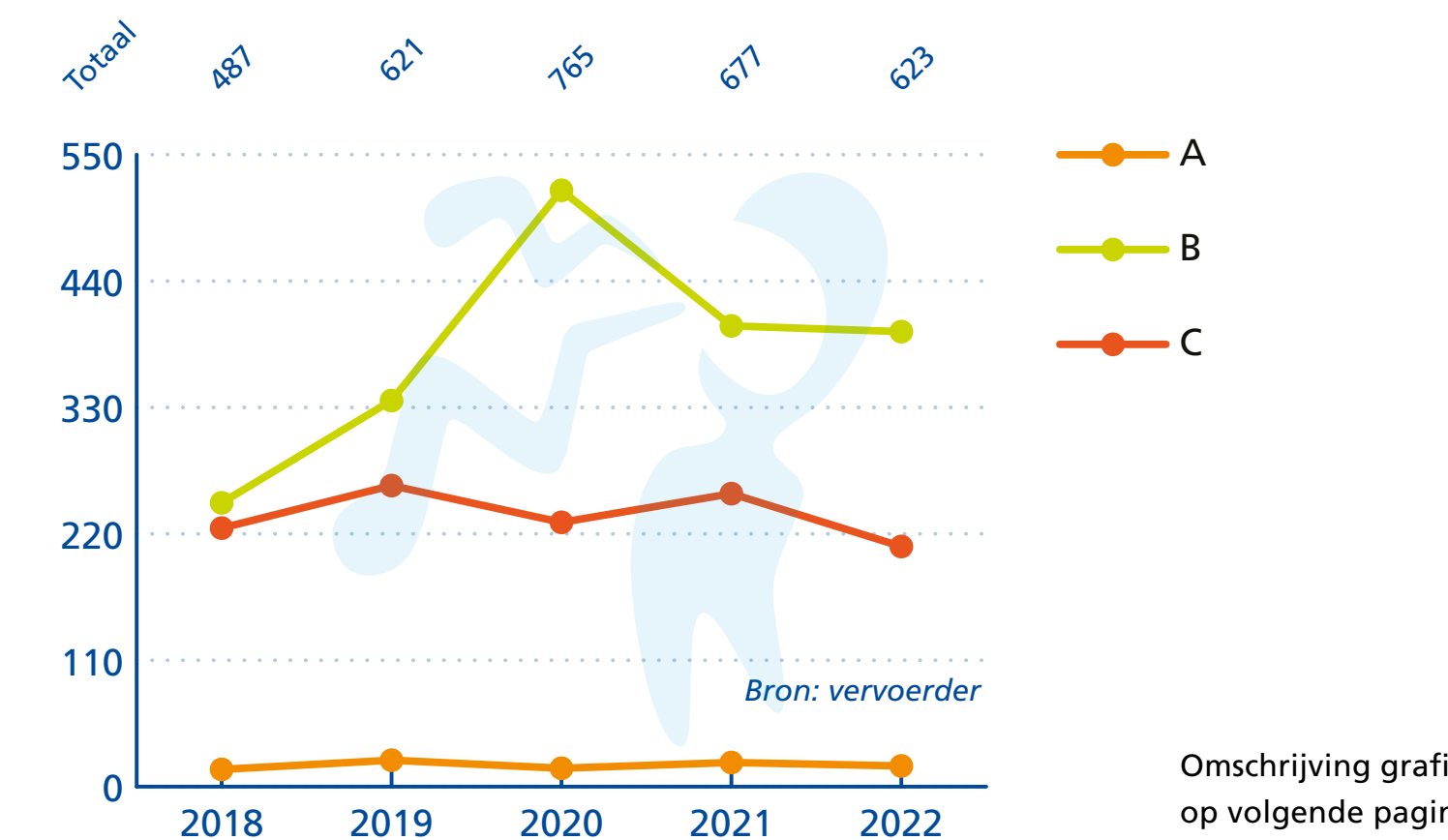
Bij het regionale treinvervoer zijn 152 incidenten geregistreerd bij Arriva, iets meer dan in 2021 (145 incidenten).



Omschrijving grafiek 1 op volgende pagina >

Sociale veiligheidsincidenten (bus)

Bij het busvervoer zijn in 2022 minder sociale incidenten gemeld bij Arriva dan in 2021: 623 incidenten, dit waren er 677 in 2021.



Omschrijving grafiek 2 op volgende pagina >

Omschrijving grafiek 1 van vorige pagina

Bij de Friese treintrajecten en Leeuwarden-Groningen zijn wat meer strafrecht incidenten voorgekomen dan in 2020 en 2021, vergelijkbaar aan het niveau van 2019. Het ging het om 33 A-incidenten (21 in 2021), 104 B-incidenten in 2022 (109 in 2021) en 15 C-incidenten (ook 15 in 2021).

Omschrijving grafiek 2 van vorige pagina

Bij het busvervoer was het aantal ernstige incidenten met 18 in 2022 iets lager dan in 2021 (21 incidenten). Er waren 396 meldingen van verbale bedreigingen, overtredingen bij betalingsproblemen en misbruik van voorzieningen (B-incidenten, 401 in 2021). Er kwamen 209 meldingen van overtredingen van de huisregels of verontreiniging/ vernieling (A incidenten; 255 in 2021).

Er kwamen 209 meldingen van overtredingen van de huisregels of verontreiniging/ vernieling (C incidenten; 255 in 2021).

Regionaal treinvervoer

Bij de Friese treintrajecten en Leeuwarden-Groningen zijn wat meer strafrecht incidenten voorgekomen dan in 2020 en 2021, vergelijkbaar aan het niveau van 2019. Het ging om 33 A-incidenten (21 in 2021). Bij het treinvervoer zijn meer misdrijven richting personeel/reizigers gepleegd en kwamen ook meer meldingen van vernieling, vandalisme en overtredingen van het reisverbod voor. De minste problematiek deed zich voor op de baanvakken naar Harlingen en Stavoren. Er zijn ongeveer evenveel B- en C-incidenten gemeld als in 2021, maar minder dan in 2019 voor de pandemie. Het gaat om 104 B-incidenten in 2022 (109 in 2021) en 15 C-incidenten (ook 15 in 2021).



Aantal incidenten per categorie



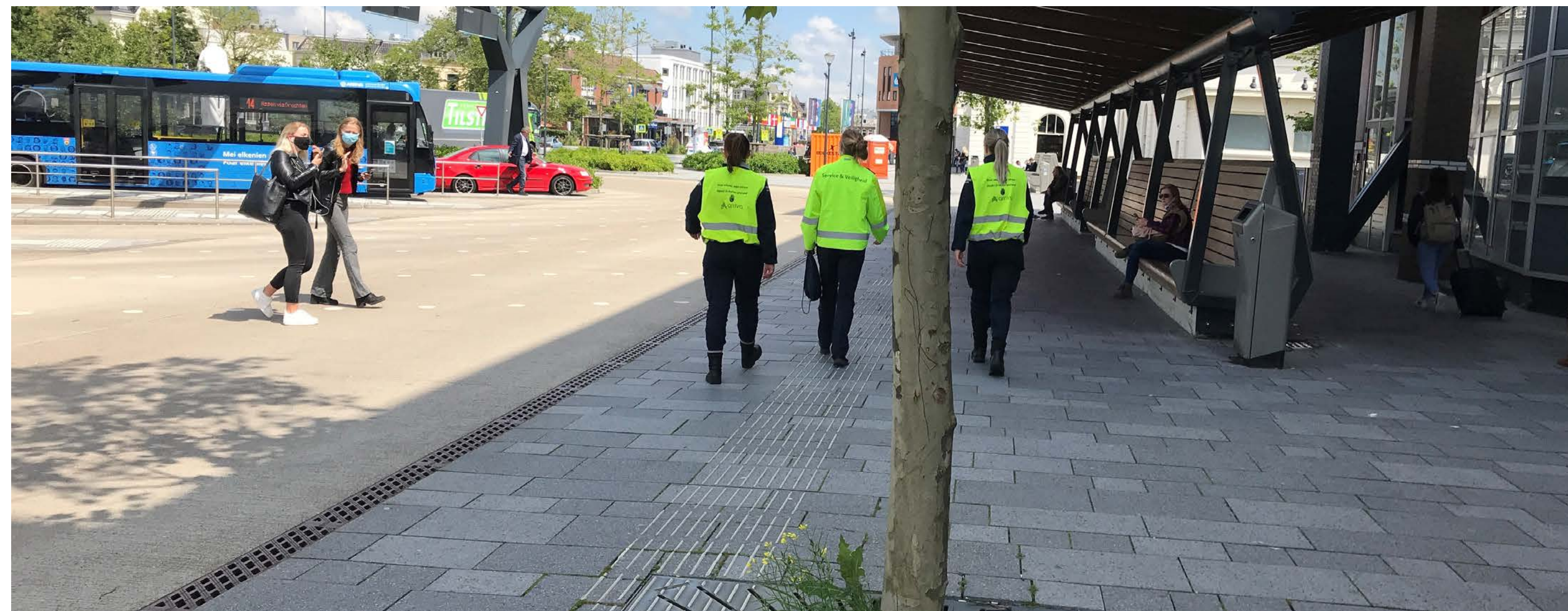
A. Het aantal ernstige incidenten (mishandeling, fysieke bedreiging, diefstal) bij het Friese openbaar vervoer is met 51 hoger dan in 2021 (42 A-incidenten). Bij het busvervoer ging het in 2022 om 18 A-incidenten (in 2021 21 incidenten). Bij de regionale treinen naar Harlingen Haven, Stavoren en Groningen betrof dit 33 meldingen in 2022 (21 in 2021).



B. In 2022 is het totale aantal meldingen van verbale bedreigingen, overtredingen bij betalingsproblemen en misbruik van voorzieningen met 500 ongeveer gelijk aan 2021 (510 B-incidenten). Bij het busvervoer waren er 396 meldingen in 2022 (401 in 2021). Het regionale treinvervoer kreeg 104 van dit soort meldingen in 2022 (109 in 2021).



C. Het aantal overtredingen van de huisregels of meldingen van verontreiniging/ vernieling is gedaald van 270 in 2021 naar 224 in 2022. Bij het busvervoer ging het om 209 incidenten (255 in 2021). Het gaat vooral om meldingen van verontreiniging/ vernieling. Bij het regionale treinvervoer waren dit 15 meldingen (ook 15 in 2021).



Bezetting/ capaciteit

DOELSTELLINGEN/NORMEN

Naast punctualiteit, rituitval en het aantal klachten zegt de bezettingsgraad iets over de kwaliteit van de dienstuitvoering. De reiziger wil comfortabel kunnen reizen. In de bestekken voor het busvervoer tot medio december 2022 is opgenomen dat de vervoerder voldoende capaciteit dient te bieden om reizigers prettig en comfortabel te kunnen vervoeren. Alleen in de spitsperioden is het toegestaan dat er meer passagiers vervoerd worden dan het aantal beschikbare zitplaatsen. Daarbij hoeven reizigers nooit langer dan vijftien minuten te staan. In het bestek voor de regionale treinconcessie vanaf december 2020 is opgenomen dat de vervoerder reizigers in zowel de spits- als de daluren een zitplaats moet bieden. Wel mag het incidenteel voorkomen dat reizigers, op zeer drukke piekmomenten in de drukste spitsrichting en/of bij evenementen, over een korte afstand moeten staan.



**Voldoende capaciteit
(minder dan 100% bezetting)**

99,9% bus

99,7% regionale trein

REALISATIE

Busvervoer

De vervoerder dient versterkingsritten in te zetten wanneer de aangeboden capaciteit niet voldoende is. Als blijkt dat de geboden capaciteit op een rit gedurende twee achtereenvolgende weken onvoldoende is moet de concessiehouder maatregelen nemen, zodat de capaciteit binnen 3 dagen wel voldoende is. Als er nog passagiers bij de halte staan en de inzetnormen zijn bereikt, dan zal een extra voertuig ingezet moeten worden. Arriva verstrekt in de drukke maanden wekelijks een overzicht van de volle bussen met 'te vol' meldingen, meldingen hoeveel reizigers er eventueel zijn blijven staan en de ingezette versterking. Daarnaast wordt bij mystery guest metingen door een bureau ook gelet op de bezetting en capaciteit van

het ingezette materieel. Zo kan worden nagegaan of voldoende versterking wordt ingezet. Hoogwaardig openbaar vervoer bussen op de sterke verbindingen mogen geen standers hebben. Dit zijn bussen die 100 kilometer per uur mogen rijden, waarbij vanwege de veiligheid bij deze snelheid staanplaatsen niet zijn toegestaan. Bij deze bussen, de Q-liners, zal daarom eerder versterking moeten worden ingezet.

De maandelijkse knooppuntmetingen door een bureau geven een beeld van de bezetting in de bussen. In 2022 zijn gemiddeld 234 metingen per maand verricht. Deze metingen worden uitgevoerd op een aantal vaste locaties, meestal knooppunten, en hebben betrekking op de uitvoering van de dienstregeling (bezetting, punctualiteit, uitval en informatie op de bussen). Daarnaast worden mystery guest metingen tijdens de ritten gehouden. Dit om aspecten in de bus te

Bezetting busritten uit maandelijkse metingen

Bezetting	0 - 25% zitplaatsen bezet	25 - 50% zitplaatsen bezet	50 - 75% zitplaatsen bezet	75 - 100% zitplaatsen bezet	Enkele gedwongen stapplaatsen	Totaal
Januari	96,3%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Februari	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Maart	82,1%	12,1%	4,0%	1,8%	0,0%	100,0%
April	96,6%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Mei	90,9%	6,3%	2,4%	0,4%	0,0%	100,0%
Juni	88,3%	7,5%	2,3%	1,5%	0,4%	100,0%
Juli	96,4%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Augustus	80,9%	18,5%	0,0%	0,6%	0,0%	100,0%
September	10,6%	58,5%	29,5%	1,4%	0,0%	100,0%
Oktober	92,9%	5,5%	0,8%	0,0%	0,8%	100,0%
November	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
December	94,0%	4,5%	1,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Gemiddeld	85,8%	10,3%	3,4%	0,5%	0,1%	100,0%

Omschrijving tabel

De maandelijkse knooppuntmetingen door een bureau geven een beeld van de bezetting in de bussen. Op sommige momenten is het voorgekomen dat er enkele passagiers moesten staan, omdat alle zitplaatsen bezet waren (0,1% van de gemeten ritten). Tijdens de metingen is niet vastgesteld dat er te volle bussen waren waarbij meer staanplaatsen dan officieel toegestaan bezet waren of reizigers zijn blijven staan bij de halte.
Bron: metingen bureau

monitoren, zoals de informatie in de bussen, klantvriendelijkheid chauffeur, netheid materieel en dergelijke. Door spreiding van de metingen over dagdelen, lijnen en knooppunten geven de knooppuntmetingen een representatief beeld van de gehele dienstregeling in de onderzoeksgebieden. Het kan zijn dat in spitsperiodes op bepaalde momenten volle bussen met enkele of meerdere standers voorkomen. De cijfers in de tabel geven een beeld van de bezetting per maand. Op sommige momenten is het voorgekomen dat er enkele passagiers moesten staan, omdat alle zitplaatsen bezet waren (0,1% van de gemeten ritten). Tijdens de metingen is niet vastgesteld dat er te volle bussen waren waarbij meer staanplaatsen dan officieel toegestaan bezet waren of reizigers zijn blijven staan bij de halte.

Regionaal treinvervoer

De concessiehouder moet voldoende zit- en staanplaatscapaciteit aanbieden, zodat iedereen die zich op de treinstations bevindt en aangeeft met de desbetreffende rit te willen gaan reizen ook daadwerkelijk vervoerd kan worden. Het is de verantwoordelijkheid van de vervoerder om ervoor te zorgen dat de reizigers zich zodanig over de treinstellen verspreiden dat de beschikbare zitplaatscapaciteit optimaal benut wordt. Arriva heeft een drukte-indicator in haar reisplanner opgenomen die aangeeft of verwacht wordt dat de rit rustig of druk zal zijn. Ook zijn de treinstellen aan de binnenzijde uitgerust met een drukte-indicator die vanaf het perron zichtbaar is, zodat reizigers kunnen bekijken welk treinstel voldoende plek heeft om te kunnen zitten.

Vervoerder Arriva houdt de capaciteit van het ingezette materieel bij. Uit de OV-chipkaart cijfers in combinatie met het ingezette materieel is de gemiddelde bezettingsgraad te halen. Ook de (te) volle ritten met een bezetting van meer dan 100% blijken hieruit. In 2022 had 99,7%

van de treinritten voldoende capaciteit, dat wil zeggen een bezetting van minder dan 100%. Bij ongeveer 0,3% van de ritten was de capaciteit ontoereikend en deze ritten hadden dus een bezetting van meer dan 100%. Overigens zijn uitschieters in incidentele situaties toegestaan. Als een rit meer dan 10% meer reizigers telt dan diezelfde rit op dat dagtype gemiddeld in een maand mag deze buiten beschouwing worden gelaten bij het bepalen van het aantal ritten dat die maand te vol was.

Bezetting regionale treinritten meer dan 100%

Bezetting meer dan 100%*	Ja >100%	Nee <100%
Januari	0,01%	99,99%
Februari	0,08%	99,92%
Maart	0,28%	99,72%
April	0,20%	99,80%
Mei	0,57%	99,43%
Juni	0,08%	99,92%
Juli	0,01%	99,99%
Augustus	0,03%	99,97%
September	1,02%	98,98%
Oktober	0,42%	99,58%
November	0,32%	99,68%
December	0,10%	99,90%
Gemiddeld	0,26%	99,74%

*volle ritten ongeacht oorzaak; niet geheel conform malusdefinitie (uitschieters zijn inbegrepen >10% meer reizigers dan op diezelfde rit gemiddeld per dagtype per maand)



Omschrijving tabel

Vervoerder Arriva houdt de capaciteit van het ingezette materieel bij. In 2022 had 99,7% van de regionale treinritten voldoende capaciteit, dat wil zeggen een bezetting van minder dan 100%. Bij ongeveer 0,3% van de ritten was de capaciteit ontoereikend en deze ritten hadden dus een bezetting van meer dan 100%. Overigens zijn uitschieters in incidentele situaties toegestaan.
Bron: vervoerder

Colofon

Uitgave

Provincie Fryslân

Postbus 20120

8900 HM Leeuwarden

Telefoon: (058) 292 59 25

E-mail: provincie@fryslan.frl

Foto's

Provincie Fryslân, Ezra Sliverberger, Shutterstock

Vormgeving

Provincie Fryslân

November 2023



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 058-2925925 of mail naar provincie@fryslan.frl.