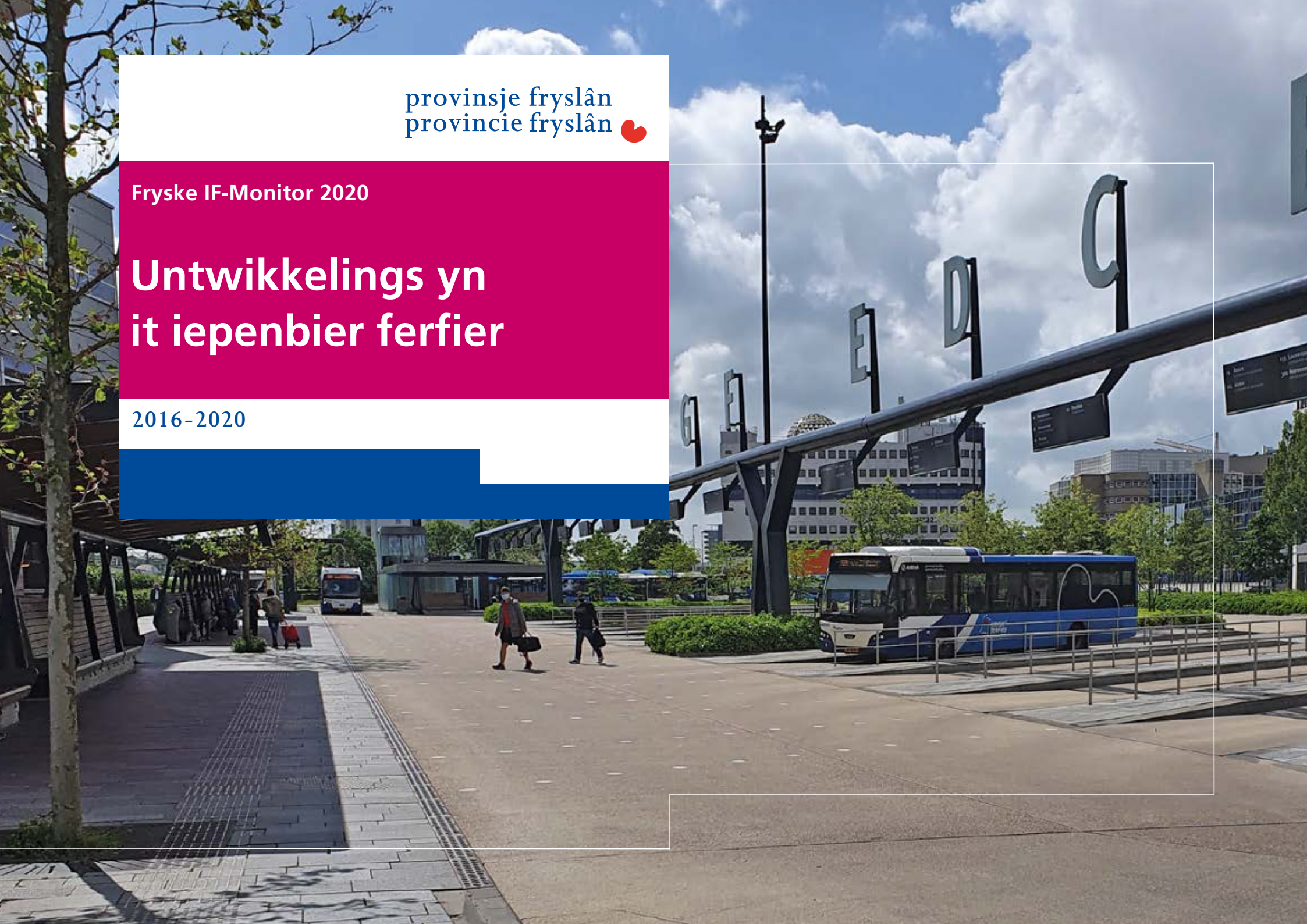


provinsje fryslân
provincie fryslân 

Fryske IF-Monitor 2020

Untwikkelings yn it iepenbier ferfier

2016-2020



Friese OV-monitor 2020

Ontwikkelingen in het Friese openbaar vervoer (2016-2020)

Opgave Bestemming Fryslân



Inhoud

Voorwoord	4	Beheerdoelstellingen en aanbod	26
		Aanbod dienstregelingsuren	26
		Klantreacties en klachten	28
Inleiding	5	Punctualiteit regionale treinen	30
		Punctualiteit bussen	32
		Rituitval	34
		Incidenten sociale veiligheid	36
Ontwikkelingen 2020/2021	6	Bijlage 1 Toegankelijkheid en milieu	38
Corona en aangepaste dienstregeling	6	Bijlage 2 Klantreacties en klachten	38
Aanpassing busdienstregeling per december 2020	7	Bijlage 3 Instappers ov-chipkaart	39
Extra sneltrein Leeuwarden-Groningen	7	Bijlage 4a Incidenten sociale veiligheid	39
Start nieuwe treinconcessie per 13 december 2020	7	Bijlage 5a Punctualiteit regionale treinen	39
Overbruggingsconcessie bus	8	Bijlage 4b Incidenten sociale veiligheid	39
Deltaplan Noord-Nederland	8	Bijlage 5b Punctualiteit regionale treinen	39
Ov-transferium Feanwâlden / Kansen in Kernen	9	Bijlage 6a Punctualiteit bussen	40
		Bijlage 6b Punctualiteit bussen	40
Beleidsdoelstellingen en realisatie	10	Bijlage 7 Aanbod dienstregelingsuren	40
Verduurzaming openbaar vervoer	12	Bijlage 8 Rituitval	41
Ketenmobiliteit en ov-knooppunten	13	Bijlage 8a Rituitval	41
Toegankelijkheid openbaar vervoer	14	Bijlage 9 Kostendekkingsgraad	41
Duurzaamheid	15	Bijlage 8b Rituitval	41
Ketenmobiliteit	17		
Reizigersgroei	18		
Toegankelijkheid materieel	20		
Kostendekkingsgraad	22		
Reizigerstevredenheid/ klantwaardering	24		



Voorwoord

Openbaar vervoer in het covidium

Het is een woord dat ik zelden gebruik, maar in het voorwoord van deze OV-Monitor is het zonder meer op zijn plaats: 2020 was een disruptief jaar.

Disruptief, ontwrichtend, verwoestend. Het zijn zware termen. Toch passen ze bij wat corona met ons openbaar vervoer heeft gedaan. Over het jaar genomen dik 42 procent minder in- en uitstappers bij de bus en bijna 47 procent minder bij de trein. In sommige maanden was het nog erger. Het bleef voor de dienstregeling niet zonder gevolgen.

In het precovidium (het tijdperk vóór het covidium) – weer twee vreemde woorden - was zo'n reizigersval ronduit ondenkbaar!

Wat ook zeer fors gedaald is, een daling die ik wél zeer positief vind, is de CO2-uitstoot van bussen in Zuidoost-Fryslân. Twee jaar terug zijn we hier gestart met een pilot van gemiddeld tien bussen die op duurzame

diesel rijden. In vaktermen: Hydrotreated Vegetable Oil. HVO levert een uitstootreductie op van 80 procent. In het licht van de klimaatcrisis, die ándere uitdaging die door de pandemie wel eens wat minder aandacht krijgt, is dat mooi nieuws in deze Monitor.

De OV-Monitor 2020 gaat over veel meer dan klimaat & corona. Lees en zie. Het openbaar vervoer is letterlijk altijd in beweging.



*Avine Fokkens-Kelder,
gedeputeerde openbaar vervoer*



Inleiding

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

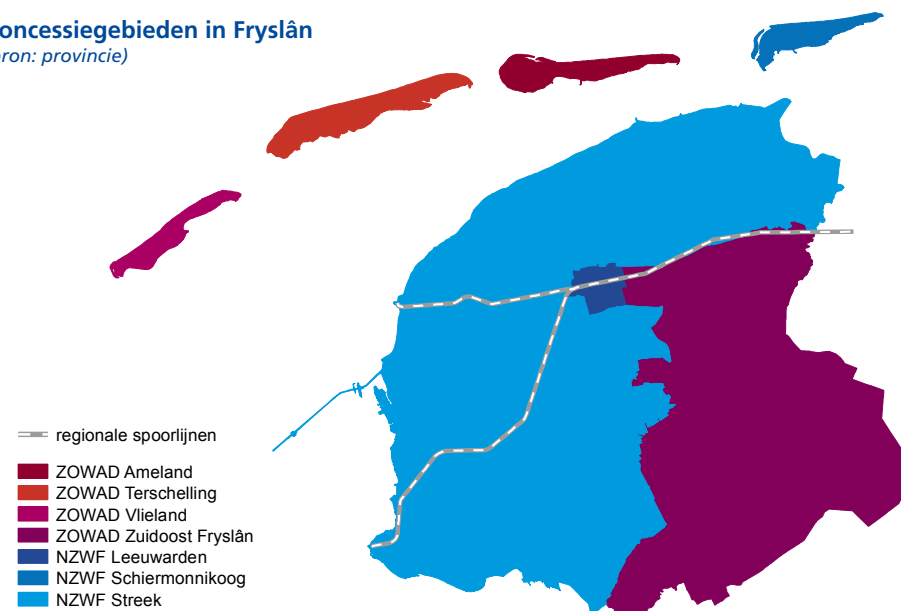
In de Friese OV-monitor 2020 worden de ontwikkelingen van het bus- en treinvervoer van de afgelopen vijf jaar geschetst (2016-2020).

Op 13 december 2020 is de nieuwe regionale treinconcessie van start gegaan. Arriva is concessiehouder en verzorgt het treinvervoer op de regionale trajecten in Groningen en Fryslân en het traject van Groningen naar Leer. De Friese trajecten lopen van Leeuwarden naar Groningen, Stavoren en Harlingen Haven.

De busconcessie Noord- en Zuidwest-Fryslân inclusief Schiermonnikoog loopt vanaf december 2012. De busconcessie ZOWAD is in december 2016 van start gegaan. Beide concessies worden uitgevoerd door Arriva en lopen af op 10 december 2022. Vanaf deze datum zal het busvervoer in beide gebieden in één nieuwe busconcessie worden ondergebracht. Eerst voor een periode van twee jaar in een overbruggingsconcessie en vanaf december 2024 in een nieuwe concessie voor een langere periode.

Concessiegebieden in Fryslân

(bron: provincie)



De gepresenteerde informatie komt uit drie bronnen:

- Managementinformatie en kwartaalrapportages vervoerders
- OV-Klantenbarometer CROW-KpVV
- Punctualiteit- en mystery guest metingen bureau (Vitence Mobiliteit)



Ontwikkelingen 2020/2021

Corona en aangepaste dienstregeling

Vanwege de corona-crisis heeft de vervoerder vanaf half maart 2020 voor zowel bus als trein met een aangepaste dienstregeling gereden. Tijdens de eerste lockdown was er als gevolg van de kabinetsmaatregelen minder vraag naar vervoer (scholen waren gesloten, mensen moesten zoveel mogelijk thuiswerken, het gebruik van openbaar vervoer was alleen mogelijk indien noodzakelijk) en was er minder personeel beschikbaar. Daarom is er volgens een 'corona'dienstregeling gereden. Buurtbussen hebben grotendeels niet gereden. Ook waren er enkele aanpassingen in de frequentie van de lijnen 315 en 612. Vanaf half mei 2020 is de reguliere busdienstregeling hervat met uitzondering van de collegeliners. In juni 2020 zijn ook deze lijnen hervat. Bij het regionale treinvervoer is vanaf juni volgens een zaterdagdienstregeling en vanaf augustus 2020 weer volgens een normale dienstregeling gereden, wel met minder inzet van bakken.

Ook zijn er maatregelen in verband met corona genomen. Bij het busvervoer moesten reizigers vanaf half maart 2020 bij de achterdeur

instappen om ervoor te zorgen dat 1,5 meter afstand tussen chauffeur en reizigers kon worden aangehouden. Vanaf oktober 2020 kan weer bij de voordeur ingestapt worden, doordat er spatschermen naast de chauffeur zijn ingebouwd. Reizigers werden opgeroepen om buiten de spits te reizen, drukke plekken te mijden en afstand te houden op stations en bij haltes. Ook is al vrij snel een mondkapjesplicht ingesteld binnen het openbaar vervoer.

Bij bus wordt vanaf 13 december 2020 volgens de nieuwe dienstregeling gereden (97% ten opzichte van de standaard dienstregeling 2020). Deze is begin januari 2021 afgeschaald in verband met de lockdown en is vanaf eind maart 2021 opgeschaald naar 90% van de normale busdienstregeling. Bij trein is pas in februari 2021 afgeschaald vanwege de lockdown. Vanaf 17 mei 2021 zijn er twee ritten van de sneltrein Leeuwarden-Groningen weer toegevoegd, omdat de scholen geheel of gedeeltelijk open zijn.

Aanpassing busdienstregeling per december 2020

Door corona is de vraag naar openbaar vervoer veranderd. Reizigerspatronen zijn gewijzigd door thuiswerken en het vermijden van drukte. Zo wordt er minder in de spits gereisd. Vanwege de lagere reizigers aantallen is de dienstregeling aangepast per december 2020. In de daluren zijn busritten uit de dienstregeling gehaald op trajecten waar de trein een alternatief is. Daarnaast worden buslijnen op sommige trajecten versneld. Bussen rijden dan niet meer door alle dorpen, maar stoppen aan de rand van een dorp. Ook wordt op enkele tijdstippen en lijnen met kleinere bussen gereden en worden de stadslijnen in Leeuwarden aangepast. Zo vervalt lijn 9 naar de binnenstad. Vanwege duurzaamheid en kosten is het niet verantwoord om deze bussen bijna leeg te laten rijden. Ook zijn frequenties op bepaalde tijdstippen aangepast. Al deze maatregelen bij elkaar zorgen voor een 3% lager aanbod van busvervoer.



Extra sneltrein Leeuwarden- Groningen

De extra sneltrein Leeuwarden-Groningen is vanaf maandag 14 december 2020 gaan rijden. Er rijdt nu twee keer per uur een sneltrein van Leeuwarden naar Groningen, die alternerend stopt in Buitenpost en Zuidhorn. De afgelopen twee jaar is er hard gewerkt aan het spoor en op de stations om deze extra sneltrein voor elkaar te krijgen. In Hurdegaryp zijn de perrons verlengd en is het overpad verplaatst, zodat er langere treinen kunnen stoppen. De spoorwegovergang Schrans in Leeuwarden is dubbelsporig gemaakt, een omloopspoor is weggehaald en een wissel is verplaatst. Op het station Leeuwarden zijn de perrons voor de treinen naar Groningen breder en langer gemaakt.

Start nieuwe treinconcessie per 13 december 2020

De nieuwe treinconcessie is gestart op zondag 13 december 2020. Arriva verzorgt het regionale treinvervoer in Fryslân, Groningen en het traject naar Leer in Niedersachsen tot december 2035. Vanaf deze datum is er het nodige veranderd in de dienstregeling en op de meeste plekken wordt er in principe vaker en sneller gereden. De sneltrein rijdt op maandag tot en met zaterdag tweemaal per uur en stopt het ene half uur in Buitenpost en Feanwâlden, het andere half uur in Feanwâlden en Zuidhorn. Op zondag rijdt de sneltrein één keer per uur en stopt dan in Buitenpost en Feanwâlden. Er zijn betere aansluitingen op de intercity's van NS in Leeuwarden, op de streeklijnen (bus) in Feanwâlden en er zijn kortere reistijden. Door de lockdown is het regionale treinvervoer vanaf februari 2021 tijdelijk afgeschaald. Vanaf 17 mei 2021 zijn er weer twee ritten van de sneltrein Leeuwarden-Groningen toegevoegd in de middagspits.

Er rijden achttien nieuwe WINK-treinen en de vijftig bestaande GTW-treinen worden vernieuwd. In de loop van 2022 zullen alle bestaande treinen van binnen en van buiten zijn gemoderniseerd. Zo zal er onder iedere stoelrij een oplaadpunt voor telefoon of laptop te vinden zijn en zullen alle

zitplaatsen een (klap)tafeltje hebben. Vanaf half april 2021 heeft Arriva achttien nieuwe WINK-treinen in gebruik genomen op de noordelijke trajecten. Alle nieuwe treinen dragen de naam van een favoriete Friese- of Groningse bestemming. Hiervoor heeft de vervoerder een namenwedstrijd georganiseerd. Deze treinen zijn duurzamer, stiller en comfortabeler dan hun voorgangers en zullen vooral in Fryslân en op Leeuwarden - Groningen worden ingezet. De treinen rijden op Hydrotreated Vegetable Oil (HVO), wat een reductie van 80% CO₂-uitstoot oplevert vergeleken met diesel. De treinen hebben batterijen om energie op te slaan die vrijkomt tijdens het remmen.



Overbruggingsconcessie bus

De huidige busconcessies Noord- en Zuidwest Fryslân inclusief Schiermonnikoog en Zuidoost-Fryslân inclusief Ameland, Terschelling en Vlieland, beide verleend aan Arriva, lopen op 10 december 2022 af. Door de effecten van de coronapandemie zullen partijen op dit moment niet gaan inschrijven op de aanbesteding van een nieuwe busconcessie voor een periode van tien jaar. Er zijn te veel onzekerheden voor de vervoerders om een haalbare businesscase te maken. Daarom is besloten om de aanbestedingsprocedure voor de nieuwe busconcessie van tien jaar uit te stellen en een overbruggingsconcessie van twee jaar te gunnen om uitval van het busvervoer na december 2022 te voorkomen (noodconcessie).

Op 20 januari 2021 heeft PS ingestemd met het principe om een overbruggingsconcessie overeen te komen met de huidige vervoerder Arriva voor de periode december 2022 tot en met december 2024. In beginsel wordt uitgegaan van de vastgestelde Nota van Uitgangspunten en het ontwerp Programma van Eisen voor de nieuwe concessie. Belangrijkste doelstellingen zijn het zoveel mogelijk op peil houden van het voorzieningenniveau en het terugwinnen van reizigers in het openbaar vervoer. Zo worden er geen kostenverhogende maatregelen genomen zoals investeringen in verduurzaming en vernieuwing van het busmaterieel. Wel wordt er een transitie gemaakt naar toekomstbestendig busvervoer. Dit betekent een snelle en frequente hoofdstructuur met goede ketenknoppunten, waar aanvullende buslijnen of vraagafhankelijke vervoersvormen op aansluiten zodat het platteland goed bereikbaar blijft.

Deltaplan Noord-Nederland

De Tweede Kamer heeft op 7 december 2020 een motie aangenomen, waarin het kabinet wordt gevraagd om in samenwerking met de vier noordelijke provincies (Fryslân, Groningen, Drenthe en Flevoland) vóór 1 mei 2021 de hoofdcontouren van een Deltaplan voor en van het Noorden met de Kamer

te delen. Dit is een integraal plan om de bereikbaarheid en het wonen en werken in het Noorden te stimuleren, waarvan de Lelylijn een belangrijk onderdeel vormt. Door de Lelylijn zouden de vier noordelijke provincies een schaa sprong kunnen maken op het gebied van bereikbaarheid. Ook wordt verwacht dat de grote woningbouwopgave met 220.000 extra woningen in de provincies Groningen, Fryslân, Drenthe en Flevoland positief zal bijdragen aan de haalbaarheid en als een economische katalysator zal werken. Inzet van de Nationale Omgevingsvisie (NOVI) is dat Noord-Nederland beter en directer wordt aangesloten op het nationaal stedelijk netwerk en daarmee volwaardig kan functioneren. Belangrijke voorwaarde hiervoor is dat de onderlinge verbindingen optimaal zijn. Vooral de spoorverbinding met de Randstad moet veel sneller en frequenter. De Lelylijn is hiervoor essentieel, naast andere infrastructurele maatregelen zoals de verbetering van het bestaand spoor. In Fryslân zou de spoorbrug over het Van Harinxmakanaal vervangen moeten worden door een aquaduct.

Ov-transferium Feanwâlden / Kansen in Kernen

In Feanwâlden is de aanleg van het ov-transferium bij het treinstation gecombineerd met het project Kansen in Kernen (herinrichting van de voormalige doorgaande weg). Beide projecten komen voort uit de Agenda Netwerk Noordoost Fryslân (ANNO) waarin gemeente Dantumadiel en provincie Fryslân samenwerken. In 2015 is de integrale visie stationsgebied Feanwâlden opgeleverd met daarin een visie op de inrichting van het stationsgebied en het transformeren van de voormalige Rûnwei tot een multifunctioneel park. In de jaren daarna is de visie verder uitgewerkt, onder andere met de inzet van landschapsarchitecten van Karres en Brands, tot een kwalitatief hoogwaardig park en stationsgebied. Inmiddels is het totale plan nagenoeg uitgevoerd.

Het stationsgebied is ingericht als een ov-transferium: een overzichtelijk busplatform en stationsgebied met voldoende parkeergelegenheid om overstappen van auto op Openbaar Vervoer mogelijk te maken. Het transferium in Feanwâlden zorgt voor een goede ontsluiting per Openbaar Vervoer (bus en trein) voor de hele regio en beschikt over Dynamische Reisinformatie (DRIS). Sinds december 2020 stopt hier volgens de reguliere dienstregeling twee keer per uur een stoptrein én twee keer per uur een sneltrein naar Leeuwarden/Groningen. Met de bus is er aansluiting op lijn 55 naar Dokkum/Drachten, lijn 155 naar Leeuwarden/Lauwersoog, lijn 62 naar Leeuwarden/Kollum en Buitenpost en lijn 213 naar Surhuisterveen. In het verbouwde stationsgebouw is "De Ferbining" gehuisvest, een koffie-lunchroom waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werkzaam zijn. Op 9 juli 2021 wordt het vernieuwde stationsgebouw feestelijk geopend. Op 24 september 2021 vindt de officiële opening van het park en het stationsgebied plaats. Dit is tevens de slotbijeenkomst van het programma Kansen in Kernen.





Beleidsdoelstellingen en realisatie

In het Bestuursakkoord 2019-2023 'Geluk op 1' is beschreven welke ambities de provincie heeft en hoe we deze denken te realiseren. Deze ambities en doelen van het openbaar vervoer dienen aan te sluiten bij het Provinciaal Verkeer- en Vervoerplan (PVVP). Dit PVVP wordt vervangen door een Regionaal Mobiliteitsplan (RMP), dat momenteel nog in ontwikkeling is. Dit RMP is vervolgens weer een nadere uitwerking van de provinciale omgevingsvisie (POVI), die in september 2020 door PS is vastgesteld. PVVP/RMP vormt de leidraad voor het opstellen van aanbestedingsdocumenten ten behoeve van de ov-concessies en voor alle ontwikkelingen, verbeteringen en oplossingen gedurende de concessieperiode. In het Uitvoeringsprogramma Verkeer en Vervoer (UP V&V) zijn de doelen uit het Bestuursakkoord en het PVVP/RMP uitgewerkt in een jaarplan.

De provinciale omgevingsvisie "De romte diele" (POVI)

In de POVI, die in september 2020 door PS is vastgesteld, is onder meer opgenomen dat we werken aan transitie van bereikbaarheid door:

- Herstructurering van het regionaal ov in de periode t/m 2032, en zetten daarbij in op:
 - verhoging van de kostendeckingsgraad
 - verdere versterking van de hoofdstructuur van het busnet;
 - versnellen van buslijnen door een meer gestrekte lijnvoering;
 - actief sturen op introductie van alternatieve oplossingen om bij een bushalte te komen, zoals zelfrijdende voertuigen;
 - verder ontwikkelen van knooppunten waar verschillende vormen van vervoer samenkomen (mobiliteitshubs, incl. de veerboothavens), en versterken van ketenmobiliteit en gecoördineerde dienstverlening: Mobility as a Service (MaaS);
- Deze punten vullen we in bij de wettelijke concessieverlening van bus- en regionaal treinvervoer;
- Met gemeenten de mogelijkheden nagaan om regionale fietsnetwerken (hoofd fietsroutes) te versterken, en nut en noodzaak van fietssnelwegen onderzoeken;
- Inzetten op snellere en frequentere treindienstregeling met Randstad en Duitsland; we ondersteunen maatregelen en dragen bij aan aanpassingen van spoorlijnen en bruggen;

- Op basis van de resultaten van de MKBA en aanvullend onderzoek, ondernemen we samen met onze partners acties richting het Rijk om de Lelylijn gerealiseerd te krijgen;
- Met vervoersorganisaties kijken naar de mogelijkheden die nieuwe vervoersconcepten en -technieken in de toekomst kunnen bieden voor verbetering van bereikbaarheid.

Regionaal Mobiliteitsprogramma (RMP)

Als uitwerking van het POVI wordt er een RMP opgesteld. Daarin zullen ondermeer de volgende doelstellingen en acties worden opgenomen:

- T.a.v. klimaatdoelstellingen naar zero-emissie zetten we in op:
 - Realiseren knooppunten voor bundelen vervoersmodaliteiten, waardoor minder kilometers en duurzamer vervoer (ov en fiets);
 - Stimuleren fietsgebruik: duurzaam en gezond;
 - Stimuleren gebruik duurzaam ov: zero-emissie vervoer, robuuste hoofdstructuur en maatwerk platteland: minder autokilometers, verkeersveiligheid.

- T.a.v. de knooppunten zetten we in op:
 - Huidig coalitie-beleid gericht op ov-knooppunten (10,5 miljoen). Hiermee wordt bedoeld dat er 10,5 miljoen euro wordt geïnvesteerd binnen de beleidskaders ov-ketenknooppunten en busstallingen;
 - Realisatie en bereikbaar maken van netwerk voor een multimodale knooppuntenstructuur, waaronder stedelijke knooppunten (stations) t.b.v. bundeling vervoer, duurzaamheid, leefbaarheid.

Uitvoeringsprogramma V&V 2020 (UP)

In het Uitvoeringsprogramma 2020 is over het openbaar vervoer onder andere opgenomen:

“Eind 2018 is begonnen met de voorbereidingen van de aanbesteding.

Deze voorbereidingen zijn vastgelegd in een door PS vastgestelde Nota van Uitgangspunten waarin op hoofdlijnen is geformuleerd waaraan het openbaar busvervoer in de nieuwe busconcessie moet gaan voldoen. Enkele speerpunten zijn:

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

Verduurzaming openbaar vervoer

“We geven op dit moment integraal uitvoering aan het Klimaatakkoord, het bestuursakkoord ‘Emissieloos regionaal openbaar vervoer per bus’ en het amendement d.d. 27 september 2017, zoals uitgewerkt in ons Bestuursakkoord 2019-2023. Hieronder vallen de volgende zaken:

- Het rijden met 28 elektrische bussen.
- Het rijden met HVO (biodiesel) in een deel van de busconcessie ZOWAD.
- In 2021 is er uitsluitel over de haalbaarheid van batterijtreinen op de Friese trajecten.
- De uitwerking van de Nota van Uitgangspunten inzake duurzaamheid en circulariteit in het Programma van Eisen voor de aanbesteding van busvervoer vanaf december 2022.”



Ketenmobiliteit en ov-knooppunten

“Reizigers maken soms voor één reis gebruik van meerdere vervoerwijzen. Daarbij is van belang dat deze vervoerwijzen goed op elkaar aansluiten. Het verbeteren van deze ketenmobiliteit stimuleert het gebruik van het ov. Het gaat hier niet alleen om trein- en busstations, maar ook om haltes in kleine dorpen en aan doorgaande wegen.

Fryslân heeft een fijn vertakt net van openbaar vervoer. De kern daarvan bestaat uit vlotte en sterke lijnen met overdag op werkdagen een minimale frequentie van tweemaal per uur. Op deze lijnen is sprake van reizigersgroei. In de toekomst zullen de sterke bus- en spoorlijnen steeds meer de basis gaan vormen van het openbaar vervoer in de provincie. Zij vormen het toekomstige hoofdlijnnennet. Vanuit de omliggende kleinere plaatsen krijgen reizigers via ov-ketenknooppunten aansluiting op dit hoofdlijnnennet.

Bij of in de buurt van op-/afritten van provinciale wegen liggen carpoollocaties, die overigens niet allemaal in bezit van de provincie zijn. Het gebruik van deze carpoollocaties wordt gemonitord.

Wij zien voor deelfietsen een belangrijke rol in de (keten)mobiliteit. Wanneer op ov-ketenknooppunten deelfietsen beschikbaar zijn, kunnen bezoekers op een eenvoudige wijze een deel van hun reis per fiets afleggen. In 2020 willen wij komen tot een grotere beschikbaarheid van deelfietsen voor reizigers in Fryslân. Investerings in deelfietsen kunnen daarmee leiden tot een versterking van het gebruik van het openbaar vervoer.”



Toegankelijkheid openbaar vervoer

In resultaat 43 uit het Bestuursakkoord is ook opgenomen: “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 Friese hoger onderwijs 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.”

Hoofdonderwerpen uit de hierboven genoemde beleidsdocumenten zijn: verduurzaming van het openbaar vervoer, ketenmobiliteit en reizigersgroei, (verhoging van) de kostendeckingsgraad en toegankelijkheid van materieel, halten en financiële toegankelijkheid. Daarnaast is de reizigerstevredenheid of klantwaardering van belang. Op basis van de doelen uit de beleidsstukken zijn meetbare doelstellingen geformuleerd, die te koppelen zijn aan prestatie-indicatoren. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op in hoeverre deze doelstellingen tot dusver behaald zijn.



Duurzaamheid

Openbaar vervoer speelt een belangrijke rol in het reizen naar en door bestemming Fryslân. Een belangrijk onderwerp betreft het bevorderen van de verduurzaming van het openbaar vervoer, onder andere door het inzetten op de sterke verbindingen en de inzet van zero-emissie materieel. Voor het busvervoer geldt de doelstelling: in 2025 is tenminste 70% van het busvervoer zero-emissie en in 2030 is dat 100%. Bij het regionale treinvervoer wordt ingezet op vermindering van de CO2-uitstoot van het vervoer per kilometer op de noordelijke spoorlijnen: in 2021 een afname van 31% ten opzichte van 2016.

**11,2%**

Aandeel ZE bussen in 2020

3,16 kgregionale treinen
per drkm in 2020**Beleidsonderwerpen waarover doelstellingen geformuleerd zijn:**

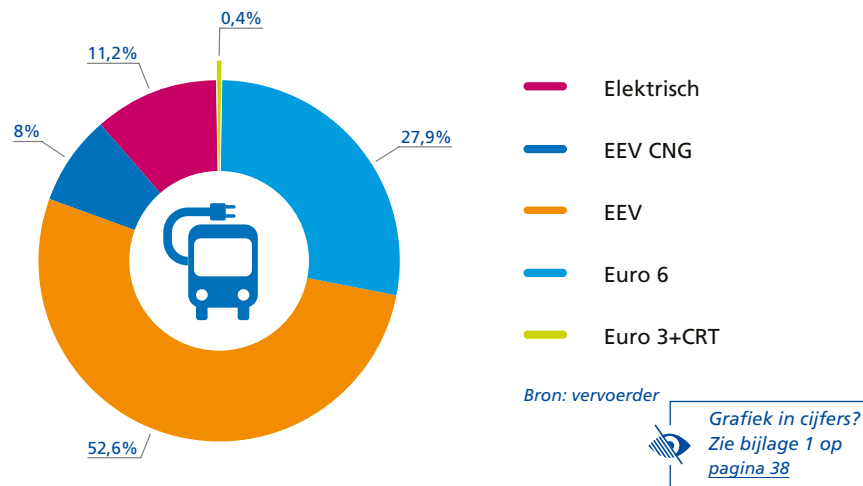
- Duurzaamheid
- Ketenmobiliteit en reizigersgroei
- Kostendekkingsgraad
- Toegankelijkheid
- Reizigerstevredenheid/ klantwaardering

Duurzaamheid

Openbaar vervoer speelt een grote rol in het reizen naar en door Fryslân (resultaat 42: het bevorderen van de verduurzaming van het openbaar vervoer, onder andere door het inzetten op de sterke verbindingen en de inzet van zero-emissie materieel). Van belang voor de toekomst is het Nationale Zero Emissie convenant dat we hebben getekend, waarin wordt gestreefd naar volledig emissievrij regionaal openbaar vervoer in 2030. Overeenkomstig het PS-besluit van 27 september 2017 werken wij toe naar zero-emissie busvervoer. Uitgangspunt is dat dit moet worden geregeld bij de nieuwe langdurige busconcessie (gepland ingaande eind 2024) en waar bij de overbruggingsconcessie ook al aandacht aan besteed dient te worden. Het mag echter niet leiden tot afbreuk aan de geboden dienstverlening, met name op het platteland. Door de corona-crisis is er echter veel onzekerheid en zijn de gevolgen voor de (beleids)doelstellingen nog niet duidelijk zijn. De duurzaamheidsdoelstelling staat door de huidige crisis onder druk.

Busvervoer

Alleen zero-emissie bussen (groene energie) en eventueel bussen op een niet-fossiele brandstof zijn een oplossing voor het klimaatprobleem. In 2020 reden er achtentwintig elektrische bussen (groene stroom) op een totaal van tweehonderdeenenvijftig bussen (11,2%) in Fryslân. In 2016 waren dit er zes. Daarnaast werden er in 2020 in Leeuwarden twintig groen gas bussen ingezet. Het aantal Euro 3/5 bussen, die relatief het meeste CO2 uitstoten, is aanzienlijk afgenomen. In 2016 werden er nog achtenveertig Euro 3/5 bussen ingezet, in 2020 is dit er één. De CO2-uitstoot van Friese bussen bedroeg in 2020 0,96 kg per dienstregelingskilometer (93,3 ton in totaal).



Naast het invoeren van zero-emissie bussen wordt er op het gebied van duurzaamheid ook geëxperimenteerd met HVO-brandstof, wat veel minder CO2-uitstoot tot gevolg heeft. In Zuidoost Fryslân loopt vanaf juni 2019 een pilot, waarbij de bussen in een deel van deze concessie op Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) rijden. HVO is een fossielvrije, biologische brandstof gemaakt van plantaardige afvaloliën uit de voedingsindustrie.

Aantal bussen naar emissietype	2016	2017	2018	2019	2020
Elektrisch	6	19	20	27	28
EEV CNG (groen gas)	27	23	24	20	20
Euro 6	0	64	66	65	70
EEV	182	135	128	131	132
Euro 3/5	48	15	4	1	1
totaal bussen	263	256	242	244	251

Gebruik van HVO leidt tot een zeer hoge CO2-reductie van circa 80% en een lagere uitstoot van schadelijke emissies zoals fijnstof, stikstof en zwavel. De pilot, waarbij vanuit Oosterwolde gemiddeld tien bussen op HVO rijden, laat goede resultaten zien. De CO2-uitstoot is aanzienlijk gedaald: in de periode van juni 2019 tot mei 2021 is 2,25 ton kg. CO2-uitstoot bespaard. De pilot zal dan ook voortgezet worden tot het einde van de concessie in december 2022.

Regionaal treinvervoer

In de treinconcessie tot 13 december 2020 was geen specifieke doelstelling voor duurzaamheid opgenomen. 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. De vervoerder heeft in zijn offerte als uitgangspunt voor duurzaamheid opgenomen: de CO2-uitstoot van het vervoer per kilometer op de noordelijke spoorlijnen in 2021 met 31% verminderen ten opzichte van 2016. De CO2-uitstoot van regionale treinen in Fryslân bedroeg in 2020 3,16 kilogram per dienstregelingskilometer. Dat is in totaal 10,60 miljoen kilogram. In 2016 was dit ook 3,16 kilogram per kilometer met in totaal 10,73 miljoen kilogram CO2-uitstoot. In dit jaar werden er meer kilometers gereden.

Vanaf december 2020 zal de CO2-uitstoot per kilometer aanzienlijk naar beneden gaan, omdat de nieuwe schonere treinen instromen en er treinen op biodiesel (HVO) rijden. Binnen de noordelijke treinconcessie is eind 2020 samen met provincie Groningen en Arriva een proef gestart met HVO (biodiesel) met vernieuwde en nieuwe treinen. De treinen rijden op Hydrotreated Vegetable Oil (HVO), wat een CO2-reductie van zo'n 80% oplevert vergeleken met diesel. De nieuwe treinen hebben batterijen om energie op te slaan die vrijkomt tijdens het remmen, om later te gebruiken.

Ketenmobiliteit en reizigersgroei

Ketenmobiliteit is van toenemend belang. Dat komt vooral door de ontwikkelingen binnen het openbaar vervoer. Sterke hoofdlijnen spelen een steeds belangrijker rol. Voor de reiziger zijn goede knooppunten van belang, met voorzieningen voor aansluitende vormen van mobiliteit. De komende periode investeren wij in ov-knooppunten, overeenkomstig het Beleidskader vastgesteld door PS op 27-11-2019 (bij behandeling Nota van Uitgangspunten busconcessie 2022-2032).

Naast het monitoren van aantallen reizigers (reizigersgroei) zal ook het aanbod en het gebruik van de deelfiets en de bezetting van parkeerplaatsen en fietsvoorzieningen bij ov-ketenknooppunten worden gemonitord. Tevens wordt gekeken naar de mate van toegankelijkheid voor minder validen, de klantwaardering van reizigers bij ov-knooppunten die zijn opgeknapt en naar de mate van gehaalde aansluitingen.

Ketenmobiliteit

Om te monitoren of ov-ketenknooppunten aantrekkelijker worden en daardoor mogelijk ook meer reizigers trekken, zijn er naast het volgen van de reizigersaantallen ook een aantal andere aspecten van belang. Is er bij een knooppunt bijvoorbeeld voldoende capaciteit voor het parkeren van een auto en het stallen van een fiets. Hoe zit het met het aanbod en gebruik van deelfietsen, de mate waarin aansluitingen worden gehaald en de klantwaardering van ov-ketenknooppunten. De laatste twee aspecten werden in 2020 nog niet gemeten, vanaf 2021 wel. Overige onderwerpen worden al wel gemonitord. Ook wordt gekeken naar de voorzieningen bij een ov-knooppunt. Tien knooppunten krijgen een dynamisch reizigersinformatiesysteem met actuele reisinformatie op overzichts- en haltedisplays voor de reiziger. In 2020 zijn Drachten Van Knobelsdorffplein en Transferium Oost, Dokkum, Oosterwolde, Heerenveen en Lemmer voorzien van DRIS. Het busstation Leeuwarden had al een reizigersinformatiesysteem. De knooppunten Feanwâlden en Joure zullen in 2021, Bolsward en Sneek in 2022, worden voorzien van DRIS.



Aantal locaties met aanbod deelfiets en gebruik:

In 2020 werd de ov-fiets op de grotere NS-stations (Leeuwarden en Heerenveen) en Sneek aangeboden. Op de Waddeneilanden werd dit via particuliere partijen aangeboden. In 2021 wordt het aanbod van deelfietsen uitgebreid. Eind 2020 is een aanbesteding gestart voor deelfietsen op zes busstations en 16 treinstations. Voor wat betreft de treinstations zijn dit locaties waar Arriva vanuit de treinconcessie zorgt voor deelfietsen. Reizigers kunnen zelf via kluizen in Groningen en Leeuwarden een fiets meenemen in de trein. Arriva biedt op nog 13 regionale treinstations in Fryslân deelfietsen aan, waarbij zij gezamenlijk met de provincie opdracht verlenen aan Zwolse deelfiets/ Deelfiets Nederland.



9 mln.

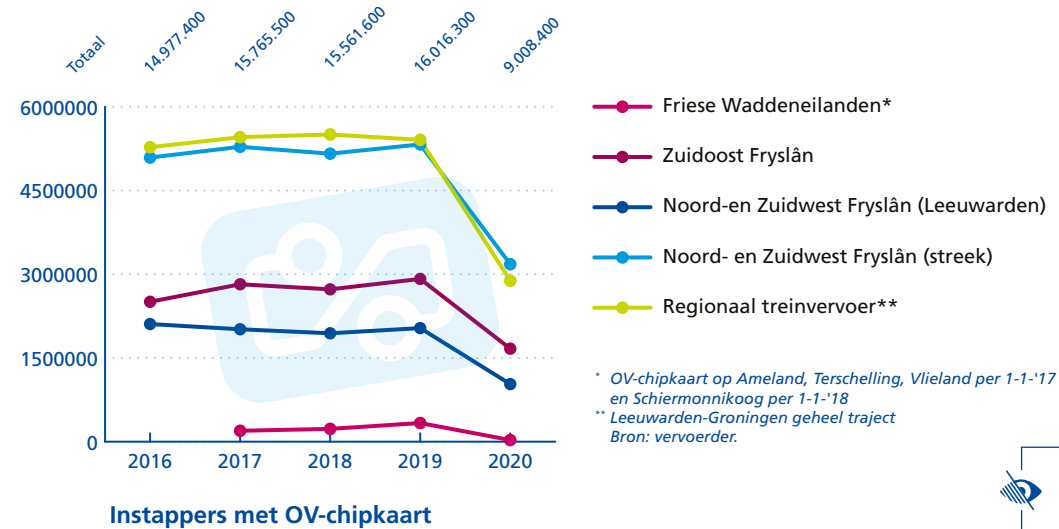
instappers met ov-chipkaart 2020

Reizigersgroei

In het Provinciale Verkeer- en Vervoerplan (PVVP) is benoemd dat met het afstemmen van het aanbod op de vraag het systeem ook op langere termijn te exploiteren is. Naar verwachting wordt hiermee een reizigersgroei van 1% per jaar gerealiseerd. Deze groei valt met name te verwachten bij de sterke verbindingen.

Vanwege de grote afname van reizigers als gevolg van de corona-crisis zijn de doelstellingen met betrekking tot reizigersgroei en kostendekkingsgraad in 2020 niet realistisch gebleken. Dat zal ook voor 2021 gelden. Afhankelijk van het verloop van de pandemie, zal eerst moeten worden gestreefd naar terugkeer van reizigers binnen het openbaar vervoer.

Tot en met 2019 werd een reizigersgroei van 1% per jaar in de meeste jaren gehaald. Door de corona-crisis lagen in 2020 de aantallen in- (en uit)stappers bij bus 42,3% en bij het regionale treinvervoer 46,7% lager. In totaal waren er in Fryslân in 2020 9,0 miljoen instappers, tegen 16,0 miljoen in 2019. In Leeuwarden is de afname het grootst: met 1,0 miljoen in 2020 liggen de aantallen instappers hier de helft lager dan in 2019. In Noord- en Zuidwest-Fryslân hebben in 2020 3,2 miljoen instappers met de streekbussen gereisd (5,3 mln. in 2019). In Zuidoost-Fryslân ging het om 1,7 miljoen instappers (2,9 mln. in 2019). Op



Grafiek in cijfers? Zie bijlage 3 op pagina 39

de Waddeneilanden heeft een kwart minder passagiers met de bus gereisd (247.900 instappers in 2020). Hier is in de zomermaanden redelijk gebruik gemaakt van de bus. Ook is hier de overgang van papieren vervoerbewijzen naar de ov-chipkaart nog merkbaar. In 2020 hebben 2,9 miljoen instappers met de Friese regionale treinen gereisd, dit waren in 2019 5,4 miljoen.

Bezettingsgraad carpoolterreinen

De bezettingsgraad wordt gemeten bij 77 carpoolterreinen (in 2018 waren dit er 73). Van deze terreinen liggen er 24 bij treinstations, 15 naast provinciale wegen, zeven bij rijkswegen en 31 bij gemeentelijke wegen. Van al deze carpoolterreinen liggen er 46 bij ov-knooppunten. Het is voor de reiziger van belang dat er voldoende parkeercapaciteit is bij deze knooppunten.

Parkeerplaatsen voor auto's:

De bezettingsgraad van de auto parkeerplaatsen lag bij de meeste ov-knooppunten onder 100%. Er is daar voldoende capaciteit. Bij één terrein lag in 2020 de gemiddelde bezetting boven 100%, in 2018 waren dit vijf terreinen. Hier is de vraag groter dan het aantal aangeboden parkeerplaatsen. De gemiddelde bezettingsgraad was 36% in 2020, in 2018 was dit nog 53%.

Fietsenstallingen:

De gemiddelde bezetting van fietsvoorzieningen bij ov-knooppunten was in 2020 58%, in 2018 61%. Bij het merendeel van de ov-knooppunten is voldoende ruimte om een fiets te stallen. Bij acht terreinen ligt de bezettingsgraad boven 100% in 2020. Dit waren er zeven in 2018.

Gemiddelde bezetting carpoolterreinen	2018	2020
Auto	53%	36%
Fiets	61%	58%

Bron: tellingen provincie, om de maand is op een vaste werkdag geteld (6x per jaar in 2018 en 2020).

Toegankelijkheid

In het Bestuursakkoord 2019-2023 wordt als resultaat 43 benoemd: “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 Friese hoger onderwijs 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.”



41,5%

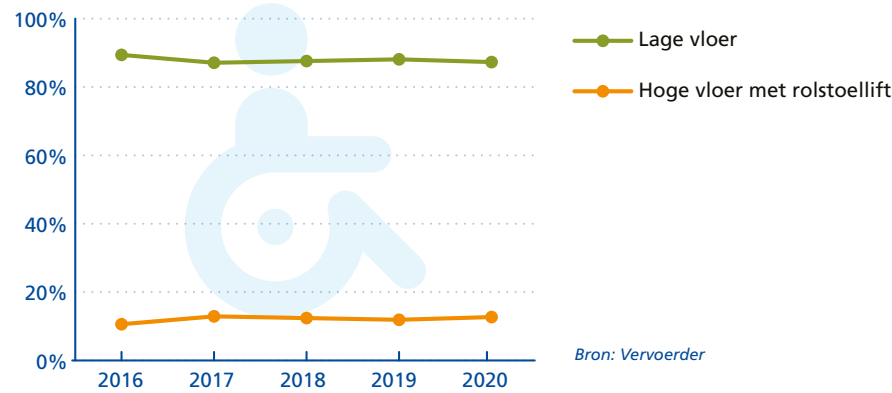
Percentage toegankelijke bushaltes in 2020

Toegankelijkheid materieel

In het Besluit Toegankelijkheid Openbaar Vervoer van maart 2011 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).”

In Fryslân zijn alle bussen toegankelijk voor personen met een functiebeperking. Van de 251 bussen in 2020 hebben er tweehonderdnegentien een lage vloer (87,3%) en de overige tweeëndertig hebben een hoge vloer met rolstoellift (12,7%). Dit zijn Q-liners op hoogwaardige openbaar vervoer verbindingen; er zijn geen bussen met hoge vloer zonder rolstoellift. In 2016 had 89,4% van de bussen een lage vloer en 10,6% een hoge vloer met rolstoellift.

In 2020 waren alle bestaande treinstellen gelijkvloers en toegankelijk voor personen met een functiebeperking. De treinstellen dienen makkelijk toegankelijk te zijn voor reizigers in een (elektrische) rolstoel, met een rollator, met een auditieve, visuele of motorische beperking en voor reizigers met bagage en/of kinderwagen. De nieuwe WINK-treinstellen zijn gelijkvloers en toegankelijk. De treinstellen hebben lagere in- en uitstaptreden dan de GTW's (conform de Europese P76 norm). De perrons zijn niet op alle stations op de afgesproken hoogte, zodat niet overal gelijkvloers kan worden ingestapt. Daarom



Bron: Vervoerder

Toegankelijkheid bussen

Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 1 op
pagina 38

zal ProRail de komende jaren deze perrons ophogen (Sneek, Sneek-Noord, Koudum-Molkwerum, Stavoren, Harlingen Haven en Deinum), zodat weer voldaan wordt aan de door ProRail afgegeven netverklaring. Op alle stations in de noordelijke treinconcessie biedt Arriva voor de komende drie jaar reisassistentie aan, die drie uur van tevoren moet worden aangevraagd.

Toegankelijkheid bushaltes

Naar aanleiding van het Besluit Toegankelijkheid Openbaar Vervoer is een landelijke doelstelling voor toegankelijkheid geformuleerd en per regio uitgewerkt. De vertaling van de landelijke doelstelling komt erop neer dat minimaal 44% procent van de haltes in Fryslân toegankelijk zou moeten zijn voor zowel motorisch als visueel mindervaliden (Halteplan toegankelijkheid Fryslân 2006). In 2020 waren 1.336 Friese haltes geheel of gedeeltelijk toegankelijk voor minder validen (41,5%), dit ligt nog onder de doelstelling van 44%. Ongeveer 32,4% van de haltes is volledig

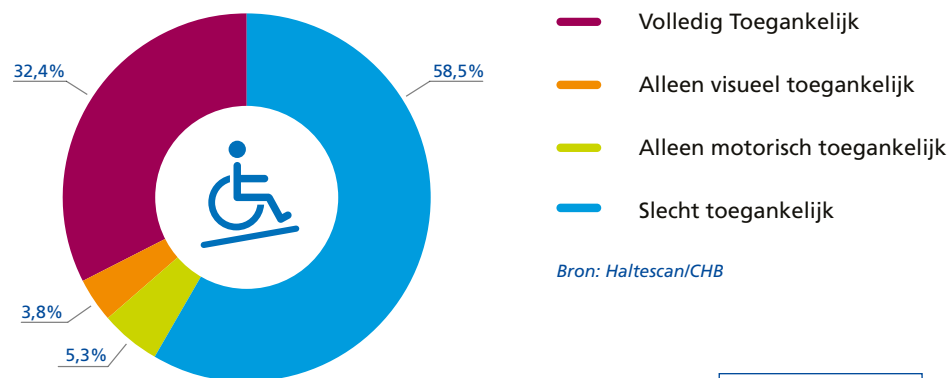
toegankelijk, 3,8% alleen toegankelijk voor visueel beperkten en 5,3% alleen voor motorisch beperkten. Overige 58,5% is slecht toegankelijk. In 2016 was 36,9% van de Friese haltes geheel of gedeeltelijk toegankelijk, dit percentage is langzaam opgelopen tot 41,5% in 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020
aandeel toegankelijke haltes	36,9%	38,8%	38,9%	41,5%	41,5%

Bron: haltescan/ CHB

Financiële toegankelijkheid

In het bestuursakkoord gaat het ook over de financiële toegankelijkheid, met name voor studenten. Een manier om inzicht te krijgen in de financiële toegankelijkheid is de OV-klientenbarometer. Daar worden ook vragen gesteld over de tevredenheid van reizigers met betrekking tot de producten en tarieven (waardering 'prijs van een rit'). Friese bus- en treinreizigers geven in het eerste kwartaal van 2020 een 5,9 voor 'prijs van een rit'. Ook in de eerste drie maanden van 2019 was dit een 5,9. Bij de regionale treinconcessies in Nederland werd prijs van een rit in kwartaal één van 2020 met een 5,2 beoordeeld, gelijk aan het eerste kwartaal van 2019. Bij de busconcessies in Nederland was dit een 5,9 in kwartaal één van 2020 (5,8 in Q1 2019). Het aantal metingen is niet voldoende om per concessie uitspraken te kunnen doen.



Bron: Haltescan/CHB

Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 1 op
pagina 38

Toegankelijke bushaltes

Kostendekkingsgraad

De kostendekkingsgraad is de mate waarin de opbrengsten uit de kaartverkoop aan reizigers de exploitatiekosten van het openbaar vervoer dekken (in- of exclusief bijdrage Rijk voor de studenten ov-kaart; exclusief beschikbaarheidsvergoeding Rijk). De kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer moet omhoog (PVVP). De reizigers in het openbaar vervoer zijn direct belanghebbend bij het beschikbaar zijn van een goed systeem; dus zowel de sterke hoofdstructuur als het daarop aansluitende vervoer. Het is niet onredelijk om aan reizigers te vragen een groter deel van de kosten te dragen in de vorm van hogere tarieven. Deze hogere tarieven mogen echter niet leiden tot vraaguitval, omdat daardoor het draagvlak voor goed collectief openbaar vervoer kan worden aangetast. Er wordt dus gestreefd naar stijgende reizigersopbrengsten bij een gelijkblijvend of hoger aantal reizigers.



Kostendekkingsgraad

Bus gemiddeld
39,2% in 2020

Regionale treinen
66,5% in 2020

Kostendekkingsgraad

Bij het Friese openbaar vervoer wordt gestreefd naar stijgende reizigersopbrengsten bij een gelijkblijvend of een hoger aantal reizigers. De kostendekkingsgraad is in enge zin een financiële ratio gebruikt in het openbaar vervoer en geeft aan voor welk deel de opbrengsten uit kaartverkoop de totale kosten van het openbaar vervoer dekken (in- of exclusief bijdrage Rijk voor de studenten ov-kaart SOV). Deze doelstelling staat echter haaks op de doelstelling van reizigerstevredenheid. Volle bussen en treinen leiden tot een hogere kostendekkingsgraad, maar waarschijnlijk een lagere reizigerstevredenheid (en andersom). Dat houdt in dat beide doelstellingen niet optimaal kunnen worden behaald.

Door de corona-crisis zijn de doelstellingen met betrekking tot reizigersgroei en kostendekkingsgraad niet meer realistisch. In 2020 en waarschijnlijk ook 2021 worden deze doelstellingen niet gehaald. Afhankelijk van het verloop van de corona-pandemie, zal eerst moeten worden gestreefd naar terugkeer van reizigers en daarmee reizigersopbrengsten binnen het openbaar vervoer. De verwachting is dat het terugwinnen van reizigers langere tijd gaat duren.

Kostendekkingsgraad (inclusief SOV-bijdrage en exclusief beschikbaarheidsvergoeding Rijk)

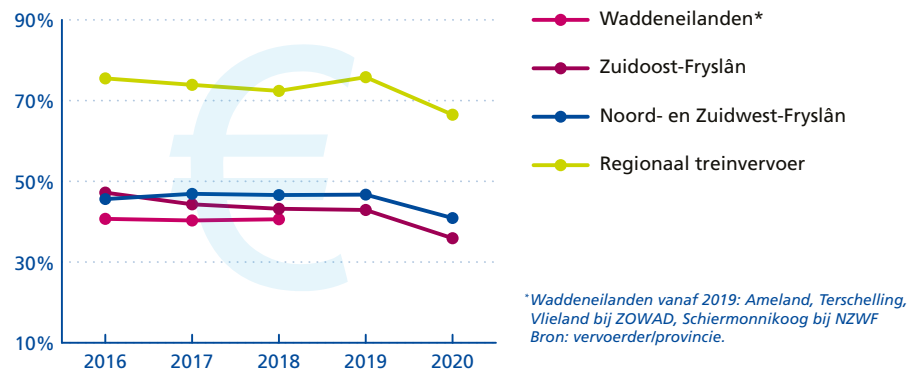
	2016	2017	2018	2019	2020
gemiddeld bus Fryslân	45,8%	45,8%	45,3%	45,5%	39,2%
regionale treinen Fryslân	75,5%	73,9%	74,4%	75,8%	66,5%

Bron: vervoerder/ provincie

Door de corona-crisis bedroeg de kostendekkingsgraad in 2020 bij bus gemiddeld slechts 39,2% (inclusief SOV-bijdrage en exclusief beschikbaarheidsvergoeding Rijk), dit was in de jaren 2016-2019 zo'n 45%. Bij het regionale treinvervoer lag dit percentage in 2020 op 66,5%. In de jaren ervoor was dit ongeveer 74-75% (inclusief SOV-bijdrage Rijk). De kostendekking bij de regionale treintrajecten ligt hoger dan bij het busvervoer.

Bij het regionale treinvervoer was de kostendekkingsgraad in 2019 gelijk aan 2016 (75,5% - 75,8%). Ook in Noord- en Zuidwest-Fryslân is dit percentage in 2016 tot 2019 ongeveer hetzelfde gebleven (45,6% - 46,7%). Bij concessie Zuidoost-Fryslân is een kleine afname te zien bij de start van de huidige busconcessie

per december 2016. Hier lag de kostendekking in 2016 op 47,2%, in 2019 is dit 42,9%. Ook komt dit doordat de percentages van de Waddeneilanden Ameland, Terschelling en Vlieland vanaf 2019 bij Zuidoost Fryslân zijn opgenomen. De dekkingsgraad bedroeg hier circa 40% in de jaren 2016-2018, wat lager dan op de vaste wal.



Gemiddelde kostendekkingsgraad (voorlopig)

Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 9 op
pagina 41



Reizigerstevredenheid/ klantwaardering

In het openbaar vervoer is de reizigers-tevredenheid een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van het bus- en treinvervoer. Het klanttevredenheidsonderzoek in het openbaar vervoer is de landelijk gehouden OV-Klantenbarometer (van CROW-KpVV). Sinds 2018 wordt dit onderzoek ook uitgevoerd bij het hoofdrailnet en de Friese Waddenveren. De klanttevredenheid van de reizigers over het openbaar vervoer in de verschillende concessies in Nederland wordt jaarlijks gemeten. 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.

Bron: CROW-KpVV



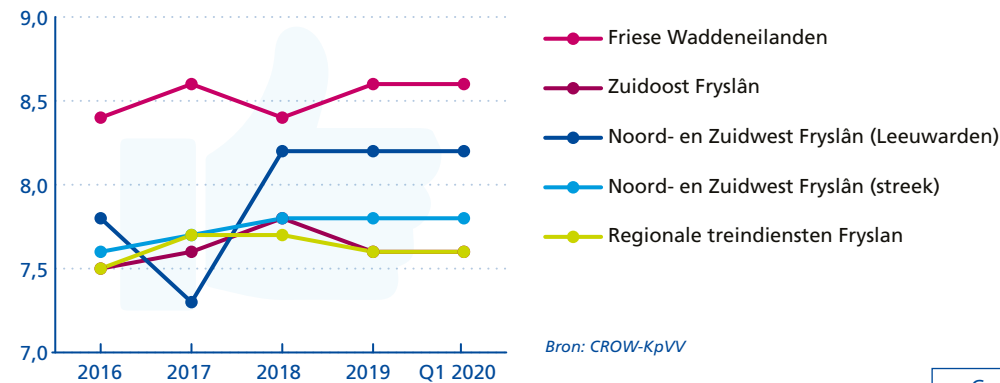
7,9

Algemene klanttevredenheid
Fryslân Q1 2020

Reizigerstevredenheid/ klantwaardering

De algemene klanttevredenheid over het Friese openbaar vervoer is gestegen van een 7,6 in 2016 tot een 7,9 in 2019. In het eerste kwartaal van 2020 werd het bus- en treinvervoer in Fryslân gemiddeld ook met een 7,9 gewaardeerd, dit was een 7,8 in het eerste kwartaal van 2019 (algemene klantwaardering). In de overige kwartalen van 2020 is niet gemeten. In 2020 is door de corona-pandemie alleen gemeten in het eerste kwartaal. Het aantal metingen is vooral bij het busvervoer te klein om per concessie te kunnen vergelijken (bij bus waren er 261 ingevulde formulieren, bij trein waren dit er 350).

Gemiddeld in Nederland werd het openbaar vervoer in kwartaal één van 2020 ook met een 7,9 beoordeeld, dit was een 7,8 in het eerste kwartaal van 2019 (7,6 in 2016). De waarderingcijfers van het eerste kwartaal van 2020 lijken sterk op die van het eerste kwartaal van 2019. Door de corona pandemie konden in het tweede, derde en vierde kwartaal van 2020 geen metingen worden uitgevoerd. Het aantal ingevulde vragenlijsten is onvoldoende om betrouwbare uitspraken te doen op concessieniveau. Er kunnen alleen uitspraken worden gedaan op het niveau van ov-autoriteit of vervoerder.



Bron: CROW-KpVV

Klantwaardering per concessie

Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 2 op
pagina 38

In de jaren 2016-2019 is de algemene klantwaardering bij de meeste concessies gestegen. Ook landelijk is deze stijging zichtbaar (van een 7,6 in 2016 tot een 7,8 gemiddeld in 2019). In 2019 was het cijfer voor de

klanttevredenheid van het busvervoer op de Waddeneilanden gestegen tot een 8,6, landelijk de eerste plek. Het stadsvervoer Leeuwarden kreeg een 8,2, het streekvervoer Noord- en Zuidwest-Fryslân een 7,8. Het busvervoer in Zuidoost-Fryslân werd gewaardeerd met een 7,6 en de Friese regionale treindiensten met een 7,6.

Bij de concessie ZOWAD is opgenomen dat de concessieverlener streeft naar tevreden reizigers in het openbaar vervoer. Om concessiehouder te stimuleren de klanttevredenheid te verhogen, kan hiermee een bonus worden verdiend. De bonusregeling klantwaardering is gebaseerd op de jaarlijks door het CROW uitgevoerde OV-klantenbarometer of een opvolger hiervan. Streefwaarde gemiddelde klantwaardering bedraagt minimaal een 7,5 voor Zuidoost-Fryslân en minimaal een 8,2 voor Ameland, Terschelling en Vlieland. Deze cijfers worden ruim gehaald. In de concessie Noord- en Zuidwest-Fryslân is geen streefwaarde voor klantwaardering opgenomen. Bij het regionale treinvervoer lag tot 13 december 2020 de norm voor het algemeen oordeel OV-klantenbarometer op een 6,5 minimaal. Aan deze norm wordt royaal voldaan.



Beheerdoelstellingen en aanbod

Naast de beleidsdoelstellingen zijn beheerdoelstellingen en normen uitgewerkt. Voor bus zijn deze opgenomen in de bestekken en offertes van de huidige busconcessies Noord- en Zuidwest-Fryslân inclusief Schiermonnikoog en Zuidoost-Fryslân inclusief Ameland, Terschelling en Vlieland. Voor het regionale treinvervoer zijn doelstellingen en normen opgenomen in het bestek en offerte van de concessie Regionaal openbaar vervoer per spoor in Groningen en Fryslân tot 13 december 2020.

De belangrijkste beheeronderwerpen zijn:

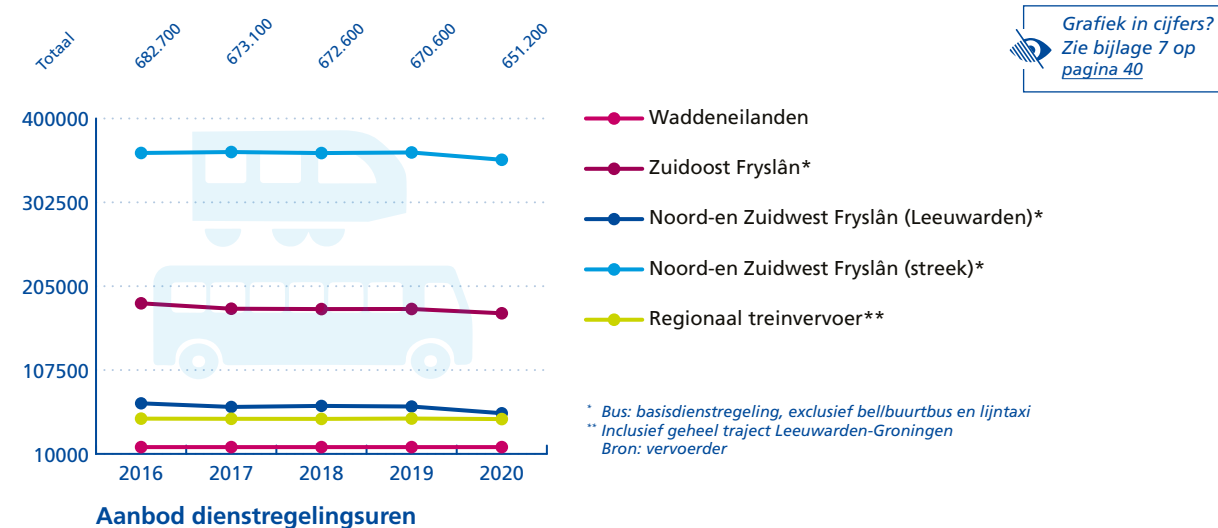
- klantreacties en klachten
- punctualiteit regionale treinen
- punctualiteit bussen
- rituitval
- incidenten sociale veiligheid

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

Aanbod dienstregelingsuren

Een dienstregelingsuur is een maat voor de beschikbaarheid van openbaar vervoer. In 2020 werden er in totaal 651.200 dienstregelingen aangeboden, 2,9% minder dan in 2019 (670.600 dienstregelingen exclusief bel-, buurtbus en lijntaxi). Eén dienstregelingsuur (dru) is een geplande bus- of treinrit van een uur. Het aantal aangeboden dienstregelingen betreft de som van alle rijtijden in de gepubliceerde dienstregeling. Als er meer vraag is dan aanbod, zoals in de spits, kan de vervoerder naast de geplande ritten versterkingsritten inzetten. In 2020 heeft de vervoerder alleen in het eerste kwartaal versterkingsritten ingezet. Door de grote afname van reizigers was dit vanaf eind maart 2020 niet meer nodig.

Bij het regionale treinvervoer lag het aanbod van dienstregelingen met 50.500 net onder het aantal van 2019 (51.100 dru's). In Noord- en Zuidwest-Fryslân lag het aantal aangeboden dienstregelingen met 409.300 3,3% lager dan in 2019 (423.100 dru's). In Zuidoost-Fryslân en Ameland, Terschelling en Vlieland ging het om 191.400 dienstregelingen, 2,5% minder dan in 2019 (196.400 dru's; zonder bel- buurtbus en lijntaxi). Door corona is tijdens de eerste lockdown overgegaan op een aangepaste busdienstregeling. Een aantal buslijnen, waaronder collegelinters in de streek en stad, hebben minder gereden dan gebruikelijk. De geplande dienstregelingen lagen hierdoor lager. Bij trein is er alleen tijdens de eerste lockdown in 2020 afgeschaald, vanaf half augustus is weer volgens de normale dienstregeling gereden.



Bij het busvervoer worden vanaf 13 december 2020 met de start van de nieuwe dienstregeling in 2021 3% minder dienstregelinguren aangeboden ten opzichte van de standaard dienstregeling 2020. Ook in de eerste maanden van 2021 lag de vraag naar openbaar vervoer lager door corona. De verwachting is dat door het thuiswerken en minder schooluren op locatie de vraag voorlopig lager blijft.

Bij het regionale treinvervoer wordt meer gekeken naar het aantal dienstregelingskilometers dan -uren. De coronacrisis heeft nauwelijks tot aanpassingen in de geplande dienstregeling voor 2020 geleid. Vanaf juni is volgens een zaterdagdienstregeling gereden en vanaf augustus weer volgens een normale dienstregeling, wel met minder inzet van bakken. Er is er veel veranderd in de dienstregeling vanaf 13 december 2020. In principe wordt in 2021 op veel plekken vaker en sneller gereden. Het aantal dienstregelingsuren ligt in 2021 in principe hoger, maar vanaf februari 2021 is echter door de lockdown tijdelijk afgeschaald.



2020
dienstregelingsuren bus
600.700
dienstregelingsuren trein
50.500

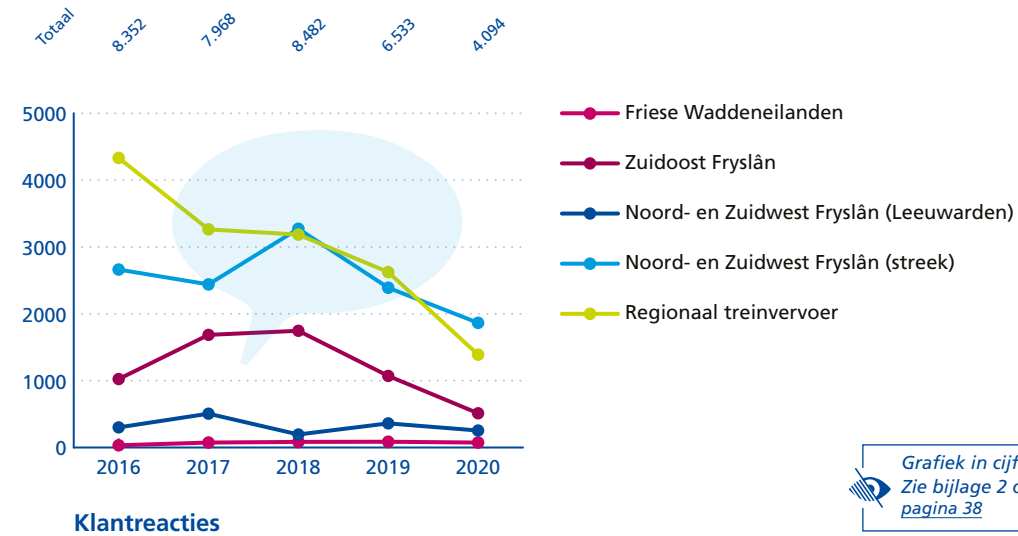


Klantreacties en klachten

Om de tevredenheid bij reizigers te meten, wordt naast de OV-klientenbarometer, ook gekeken naar de klantreacties bij de vervoerder en het aantal klachten ten opzichte van het totale aantal reacties. Reacties kunnen vragen, complimenten, klachten, restitutieverzoeken of bezwaren op boetes zijn (zonder meldingen verloren/ gevonden goed). Klantreacties komen via verschillende kanalen bij de vervoerder binnen, zoals social media, website, e-mail, telefonisch en per post. Vervoerder dient klachten en reacties tijdig af te handelen.

Bron: vervoerder

Klantreacties en klachten



Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 2 op pagina 38



4.094

Waarvan 1.789 klachten

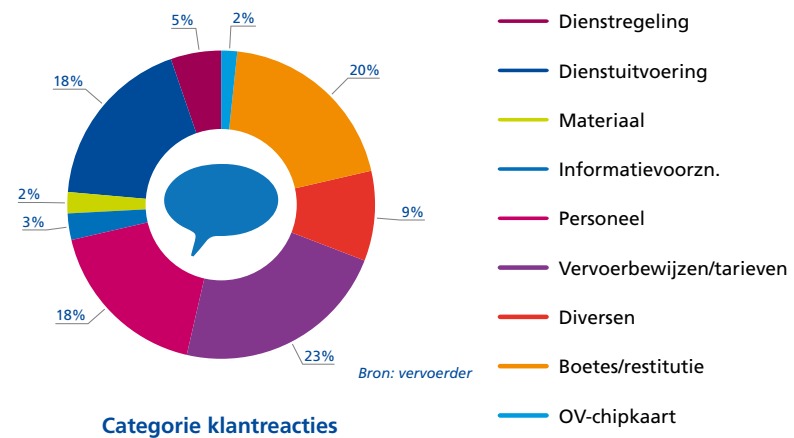
Klantreacties 2020

In het jaar 2020 zijn bij de vervoerder Arriva een derde minder klantreacties geregistreerd dan in het jaar ervoor. In totaal ging het om 4.094 reacties, in 2019 waren dit er 6.533 (zonder meldingen van verloren of gevonden goed). Door corona werd er veel minder gereisd, waardoor er ook minder reacties bij de klantenservice binnen kwamen. Het aantal klachten lag met 1.789 een kwart lager dan in 2019 (2.391 klachten).

Bij het regionale treinvervoer lag het aantal klantreacties in 2020 de helft lager met 1.389, in 2019 waren dit 2.624 reacties. Ook in Zuidoost-Fryslân is het aantal reacties gehalveerd tot 512 (was 1.072). Bij de streeklijnen in Noord- en Zuidwest-Fryslân is het aantal reacties gedaald van 2.390 naar 1.865 in 2020. Bij de stadslijnen ging het om 254 reacties, dit waren er 361 in 2019.

Vooraf het aantal restitutieverzoeken / bezwaren op boetes is fors afgenomen. Zo waren er in 2019 nog 3.269 verzoeken om restitutie, de helft van het aantal reacties. In 2020 ging het om 807 van deze verzoeken danwel bezwaren op boetes, 20% van het totale aantal reacties. Naast deze categorie zijn er in 2020 met name reacties over vervoerbewijzen / tarieven (23%), de dienstuitvoering (18%) en personeel (18%) geregistreerd bij de vervoerder.

De vervoerder dient klachten tijdig af te handelen. Bij het busvervoer moet de klager binnen drie werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging hebben ontvangen; binnen 15 werkdagen dient de klacht te zijn afgehandeld. Het merendeel van de klachten is binnen 15 dagen afgehandeld, een klein deel na 15 dagen (max. 28 dagen).



Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 2 op
pagina 38

Afhandelingsduur bus

afhandelingstermijn	aantal klachten
< 7dagen	984
7-14 dagen	318
15-28 dagen	73
> 28 dagen	0
aantal gesloten klachten	1.375

Bron: vervoerder

Bij het regionale treinvervoer is de afhandelingstermijn maximaal drie weken na ontvangst. Aan deze norm wordt ruimschoots voldaan, de gemiddelde afhandelingstermijn van klachten bedroeg in 2020 vier dagen.

Punctualiteit regionale treinen

De reiziger heeft belang bij een betrouwbare dienstuitvoering. Het op tijd rijden van treinen en het bieden van een goede aansluiting tussen treinen en bussen is hierbij van belang. Als op tijd worden beschouwd alle treinritten die tot drie minuten na geplande dienstregelingstijd aankomen. Uitgevallen aankomsten en de aankomsten van vervangende treinen worden niet meegerekend. Te vroeg vertrekken mag niet voorkomen.

Bron: vervoerder/ ProRail

Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 5a en 5b op pagina 39



Regionale treinen

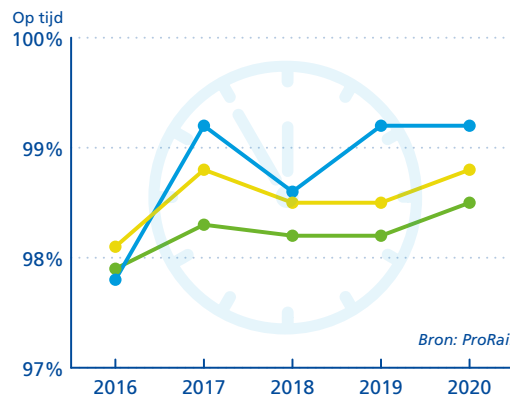
98,8% op tijd vertrokken in 2020

97,1% op tijd aangekomen in 2020

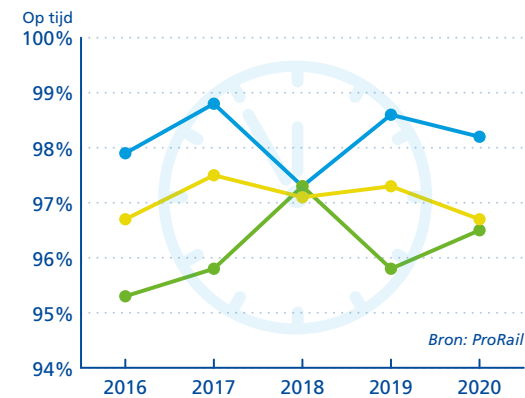
Punctualiteit regionale treinen

Uitgaande van de bestekseisen van de regionale treinconcessie tot 13 december 2020 is gemiddeld 98,8% van de regionale treinen op tijd vertrokken vanuit Leeuwarden in 2020, dit was 98,6% in 2019. Er zijn kleine verschillen per baanvak. Op het traject Leeuwarden-Groningen lag de vertrekpunctualiteit op 98,5%. Bij het baanvak Leeuwarden-Harlingen was dit 98,8% en op Leeuwarden-Sneek/Stavoren is 99,2% van de treinen op tijd vertrokken. Te vroeg vertrekken is niet voorgekomen. In de voorgaande jaren is de vertrekpunctualiteit bij het regionale treinvervoer verder gestegen. In 2016 was zo'n 97,9% van de treinen op tijd vertrokken.

Gemiddeld zijn er in 2020 met 97,1% iets minder treinen op tijd aangekomen dan in 2019 (97,2%). Op het traject Leeuwarden-Groningen is 96,5% van de treinen op tijd aangekomen (95,8% in 2019). Bij het baanvak Leeuwarden- Sneek/Stavoren ging het om 98,2% (2019: 98,6%) en op Leeuwarden-Harlingen was de aankomstpunctualiteit 96,7% (97,3% in 2019). In vergelijking met vorige jaren is de aankomstpunctualiteit op het traject Leeuwarden-Groningen gestegen. Op Leeuwarden- Harlingen en Leeuwarden- Sneek/Stavoren is dit ongeveer gelijk gebleven. In 2016 was gemiddeld 96,6% van de regionale treinen op tijd aangekomen.



Vertrekpunctualiteit te Leeuwarden



Aankomstpunctualiteit te Leeuwarden

● Leeuwarden - Groningen ● Leeuwarden - Sneek/Stavoren ● Leeuwarden - Harlingen

Volgens het bestek van de treinconcessie tot half december 2020 diende minimaal 95% van de regionale treinen op tijd aan te komen. In totaal kwam 2,9% van de treinen met vertraging aan. Het aandeel ritten met vertraging van 3 tot 5 minuten bij aankomst mag niet hoger dan 5% zijn, gemiddeld op de drie baanvakken was dit 1,7%. Aan deze norm wordt ruimschoots voldaan. Daarnaast mag het aandeel ritten met een vertraging bij aankomst van meer dan 5 minuten niet hoger zijn dan 1%, dit was 1,2% in 2020. Vooral in december was dit aandeel vertragingen op Leeuwarden-Harlingen Haven en -Groningen wat hoger net na de start van de nieuwe concessie. Aan deze norm is niet voldaan, deels is dit niet verwijtbaar. In de maand december waren er relatief veel uitval en vertragingen als gevolg van materiële problemen (verwijtbaar) en infrastoringen (niet-verwijtbaar). Bij de beoordeling van vertragingen worden vertragingen als gevolg van infrastructurele storingen aan het spoor, zoals sein- en wisselstoringen, buiten beschouwing gelaten.

Gemiddeld in Nederland bedroeg de treinpunctualiteit van de regionale lijnen in 2020 96,1% (bron: ProRail).



Punctualiteit bussen

De reiziger heeft belang bij een betrouwbare dienstuitvoering. Het op tijd rijden van bussen (en treinen) en het bieden van een goede aansluiting is hierbij van belang. Op tijd zijn alle bussen die tot 180 seconden na geplande dienstregelingstijd vertrekken dan wel aankomen (inclusief vroeg aankomen, dit is toegestaan). Te vroeg vertrekken mag niet voorkomen (met een marge van -60 seconden). Minimaal 90% van de busritten dient op tijd aan te komen op eindhaltes en knooppunten.

Bron: vervoerder/ metingen bureau.

Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 6a en 6b op pagina 40



Bussen

82,5% op tijd vertrokken in 2020

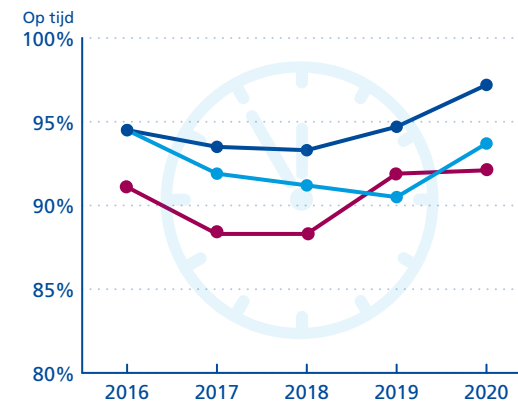
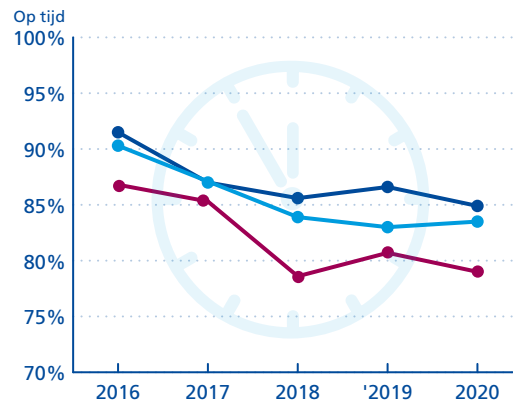
94,3% op tijd aangekomen in 2020

Punctualiteit bussen

In 2020 zijn in Fryslân iets minder bussen op tijd vertrokken dan het jaar ervoor. Gemiddeld is 82,5% van de bussen op tijd vertrokken van beginhaltes en knooppunten (83,4% in 2019).

In Noord- en Zuidwest Fryslân is 83,5% van de streekbussen en 84,9% van de stadsbussen op tijd vertrokken (dit was 83,0% en 86,6% in 2019). In Zuidoost Fryslân is 79,0% van alle busritten op tijd vertrokken in 2020 (80,7% in 2019). Dit blijkt uit cijfers van de vervoerder en mystery guest metingen door een bureau (gemiddeld). Punctueel vertrekken wordt gedefinieerd als -60 seconden voor tot 180 seconden na geplande vertrektijd volgens dienstregeling.

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 Zuidoost Fryslân en Noord- en Zuidwest Fryslân). Als te vroeg vertrokken worden alle ritten beschouwd die meer dan 60 seconden voor de vastgestelde vertrektijd volgens dienstregeling zijn gestart. Vanwege het achterblijven van de vertrekpunctualiteit in 2018 en 2019 zijn Arriva en provincie in 2020 een verbetertraject gestart. Door middel van een



Vertrekpunctualiteit bus

Aankomstpunctualiteit bus

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

Bron: vervoerder/meting bureau

afstudeeronderzoek zijn de oorzaken van het niet behalen van de norm achterhaald. Per knooppunt zijn de oorzaken van een achterblijvende vertrekpuntualiteit inzichtelijk gemaakt. Een aantal oorzaken zijn beïnvloedbaar, zoals buswisseltijden of aansturing van personeel. Een aantal andere oorzaken zijn dat niet, waaronder congestie door verkeersdrukte. Dit is in 2020 veel minder vaak voorgekomen door corona. Deze oorzaken zijn vertaald naar een verbeterplan. In 2021 zal de vervoerder verder invulling aan de voorgestelde acties uit dit verbeterplan met als doel de vertrekpuntualiteit op het gewenste niveau te krijgen.

Ongeveer 94,3% van de bussen is in 2020 op tijd aangekomen op de eindhalte of knooppunt (92,4% in 2019). In Zuidoost Fryslân was dit 92,1% (was 91,9%). Bij de streeklijnen in Noord- en Zuidwest Fryslân bedroeg de vertrekpuntualiteit 93,7% (90,5% in 2019) en bij de stadslijnen 97,2% (in 2019 94,7%). Minimaal 90% van de busritten dient op tijd aan te komen op eindhaltes en knooppunten. Aan deze norm wordt ruimschoots voldaan in 2020.



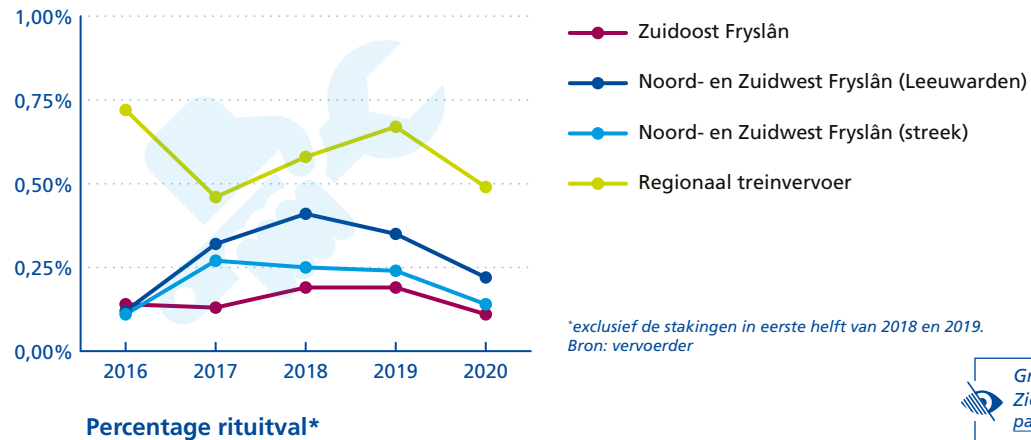
Rituitval

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

Bron: vervoerder

Rituitval

In Fryslân zijn in 2020 minder bus- en treinritten uitgevallen dan in 2019. Bij het regionale treinvervoer is 0,49% van alle ritten uitgevallen, dit was 0,67% in 2019. In Noord- en Zuidwest Fryslân is 0,14% van de ritten bij de streeklijnen uitgevallen (0,24% in 2019). In de stad Leeuwarden bedroeg de uitval 0,22% (in 2019 0,35%) en in Zuidoost Fryslân is 0,11% van de busritten uitgevallen, in 2019 was dit 0,19%. Bij het busvervoer is gemiddeld 0,16% van alle ritten uitgevallen (0,26% in 2019).



Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 8 op pagina 41



0,11%
verwijtbare rituitval
bussen in 2020

0,10%
verwijtbare rituitval
treinen in 2020

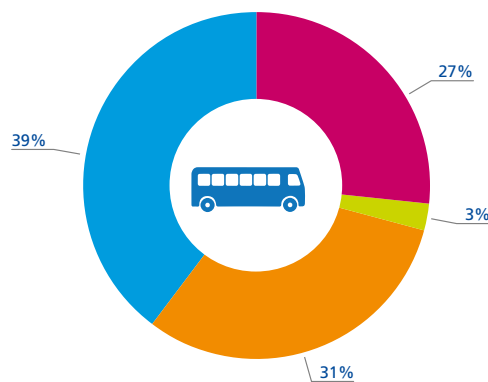
Bij het busvervoer bedroeg de uitval met een verwijtbare oorzaak zo'n 0,11% van het totale aantal ritten. Bij het regionale treinvervoer was dit 0,10% in 2020. De uitval waarbij geen sprake is van overmacht mag maximaal 0,20% van het totale aantal kilometers (trein) of ritten (bus) in de dienstregeling bedragen (materiële of personele oorzaak). De verwijtbare rituitval ligt zowel bij trein als bus ruim onder deze norm. Niet-verwijtbare uitval betreft overmachtssituaties, zoals uitval door het verkeer (langdurige vertragingen door verkeersdrukte, stremmingen) of infrastructurele storingen zoals sein- of wisselstoringen. Langdurige vertragingen en uitval door verkeersdrukte zijn in 2020 minder vaak voorgekomen.

In 2020 werd bij het regionale treinvervoer de meeste uitval veroorzaakt door werkzaamheden en infrastructurele storingen. Op het baanvak Leeuwarden-Groningen waren er tot het eind van het jaar

werkzaamheden aan het spoor voor de extra sneltrein. Daarbij was er in de maand december relatief veel uitval als gevolg van materiële problemen en infrastoringen. Vooral in de weken na de start van de nieuwe concessie waren er wat opstartproblemen. In totaal ging het om 10.561 kilometer rituitval (1.919 kilometer verwijtbaar). Op Leeuwarden-Sneek/Stavoren was er 4.251 kilometer rituitval, hiervan 1.557 kilometer verwijtbaar. Bij het traject Leeuwarden-Harlingen ging het om 1.717 kilometer rituitval, waarvan 897 kilometer verwijtbaar.

Bij het busvervoer kwamen drie oorzaken van uitval voor: 'materieel' (39%), 'personeel' (31%) en 'verkeer' (27%) en een kleine categorie 'onbekend/overig' (3%). Bij de categorie materieel ging het meestal om opslagen aan de bus. Uitval met een verkeersoorzaak kwam in 2020 absoluut gezien minder voor (werkzaamheden en drukte op de weg). In de categorie personeel gaat het om fouten van chauffeurs.

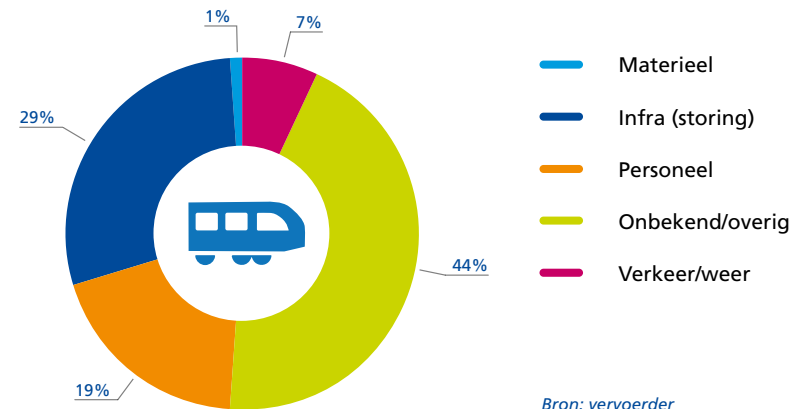
Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 8a en
8b op pagina 41



Oorzaak rituitval bus 2020

- Materieel
- Personeel
- Onbekend/overig
- Verkeer/weer

Bron: vervoerder



Oorzaak rituitval trein 2020

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

Bron: vervoerder

Incidenten sociale veiligheid

Een belangrijk onderwerp voor de reizigers en personeel bij de vervoerder is de sociale (on)veiligheid. Het aantal incidenten betreft meldingen door de chauffeurs en machinisten aan de centrale verkeersleiding van de vervoerder. Doel is het voorkómen dan wel verminderen van het aantal sociale veiligheidsincidenten, en een hoog veiligheidsgevoel in de voertuigen, voor zowel reizigers als personeel.

Bron: TRIAS/ vervoerder

Incidenten sociale veiligheid

In het jaar 2020 zijn er wat minder sociale veiligheidsincidenten bij de vervoerder geregistreerd dan in het jaar ervoor. In totaal ging het bij het Friese openbaar vervoer om 847 incidenten, dit waren er 896 in 2019. Bij het busvervoer is het aantal meldingen toegenomen tot 765 (621 in 2019). Bij het regionale treinvervoer op de Friese trajecten is juist een afname te zien tot 82 incidenten (275 in 2019).

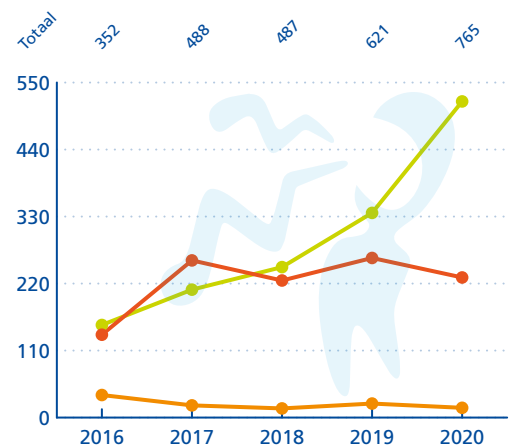
Het aantal strafrecht incidenten (A) is afgenomen bij zowel het treinvervoer (van 33 naar 12) als het busvervoer (van 23 naar 16 incidenten). Ook de meldingen met betrekking tot het Besluit personenvervoer 2000 (C) zijn afgenomen. De incidenten, die te maken hebben met de Wet personenvervoer 2000 (B), zijn bij het busvervoer flink toegenomen, bij de trein afgenomen. Het totaal aantal B-incidenten was met 575 hoger dan in 2019 (512 B-incidenten), terwijl er door corona veel minder reizigers waren. Bij het busvervoer ging het om 519 incidenten (336 in 2019), bij trein waren er 56 B-incidenten in 2020 (176 in 2019). Bij de busconcessies is vooral een toename te zien van het aantal meldingen van betalingsproblemen (B3), maar ook ongewenst gedrag tegen personeel (B1a). Vanaf 1 juni 2020 was het verplicht een mondkapje te dragen in het ov. Het aanspreken van passagiers zonder

Grafiek in cijfers?
Zie bijlage 4a en
4b op pagina 39



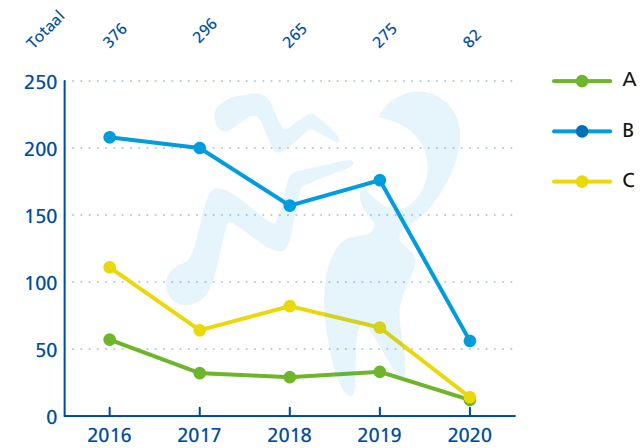
847

incidenten
2020



Bron: Trias/vervoerder

Aantal incidenten sociale veiligheid bus



Bron: Trias/vervoerder

Aantal incidenten sociale veiligheid trein

mondkapje was de aanleiding van 16 B-incidenten bij bus. Naast de 16 incidenten die het gevolg waren van het aanspreken van passagiers op het niet dragen zijn er in 2020 136 meldingen gedaan van passagiers zonder mondkapje bij bus.

De stijging van deze twee categorieën lijkt samen te hangen met een constatering van verharding in de maatschappij. Geplaatst in de omstandigheden van 2020 zijn ze duidelijk te relateren aan de fysieke

situatie ten gevolge van corona in de bus. Zo kon er tijdelijk alleen achter in de bus ingestapt worden, een situatie waarin het zwartrijden is toegenomen. Deze situatie en het aanspreken van de reizigers op gedrag (o.a. het niet dragen van een mondkapje) heeft geleid tot ongewenst gedrag tegen personeel. Sinds er kuchschermen in de bussen naast de chauffeurs zijn aangebracht, kan weer voorin ingestapt worden. De mogelijkheid om alsnog een vervoersbewijs aan te schaffen is terug, er is dan ook een duidelijke daling van dit aantal incidenten te zien.

Incidenten per categorie



A. Het aantal ernstige incidenten (mishandeling, fysieke bedreiging, vandalisme) bij het bus- en regionale treinvervoer is gehalveerd van 56 in 2019 tot 28 incidenten in 2020. Bij het busvervoer waren er 16 incidenten en bij het regionale treinvervoer ging het om 12 meldingen in 2020.



B. Het totale aantal meldingen van verbale bedreigingen, betalingsproblemen en misbruik van voorzieningen is toegenomen van 512 tot 575 in 2020. Bij het busvervoer is dit aantal fors gestegen tot 519 in 2020 (336 in 2019), waarvan 136 meldingen van passagiers zonder mondkapje in de bus. Bij het regionale treinvervoer is dit afgenomen van 176 tot 56 in 2020.



C. Het aantal overtredingen van de huisregels of meldingen van verontreiniging/vernieling is gedaald tot 244 in 2020 (328 in 2019). Bij bus is dit aantal afgenomen van 262 tot 230. Dit betreft vooral meldingen van verontreiniging/vernieling van halte. Bij het regionale treinvervoer ging het om 14 overtredingen in 2020, dit waren er 66 in 2019.



Bijlage 1 | Toegankelijkheid en milieu

Type busmaterieel	
Elektrisch	11,2%
EEV CNG	8,0%
Euro 6	27,9%
EEV	52,6%
Euro 3+CRT	0,4%

Toegankelijkheid bushaltes	
Volledig toegankelijk	32,4%
Alleen visueel toegankelijk	3,8%
Alleen motorisch toegankelijk	5,3%
Slecht toegankelijk	58,5%

Bijlage 2 | Klantreacties en klachten

Gemiddelde klantwaardering	2016	2017	2018	2019
Regionale treindiensten Fryslan	7,5	7,7	7,7	7,6
Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek)	7,6	7,7	7,8	7,8
Noord- en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden)	7,8	7,3	8,2	8,2
Zuidoost-Fryslân	7,5	7,6	7,8	7,6
Friese Waddeneilanden	8,4	8,6	8,4	8,6
Klantwaardering Fryslan	7,6	7,7	7,8	7,9

Aantal klantreacties	2016	2017	2018	2019	2020
Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek)	2.662	2.440	3.272	2.390	1.865
Noord- en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden)	301	506	195	361	254
Zuidoost-Fryslân	1.024	1.685	1.746	1.072	512
Friese Waddeneilanden	33	74	84	86	74
Regionaal treinvervoer	4.332	3.263	3.185	2.624	1.389
Totaal	8.352	7.968	8.482	6.533	4.094

Categorie klantreacties	
Dienstuitvoering	18%
Dienstregeling	5%
Materiaal	2%
Informatievoorz. n.	3%
Personeel	18%
Vervoerbewijzen/tarieven	23%
Restitutieverzoeken/ bezwaar boetes	20%
Diversen	9%
Boetes/restitutie	2%

Bijlage 3 | Instappers ov-chipkaart

Aantal instappers (check-ins)	2016	2017	2018	2019	2020
Noord-en Zuidwest-Fryslân (streek)	5.089.500	5.282.000	5.159.100	5.324.900	3.179.500
Noord-en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden)	2.107.300	2.013.500	1.941.600	2.034.600	1.031.100
Zuidoost-Fryslân	2.506.000	2.819.700	2.728.900	2.915.500	1.665.600
Friese Waddeneilanden ¹	-	195.300	229.300	334.200	247.900
Regionaal treinvervoer ²	5.274.600	5.455.000	5.502.700	5.407.100	2.884.300
Totaal	14.977.400	15.765.500	15.561.600	16.016.300	9.008.400

¹ OV-chipkaart op Ameland, Terschelling, Vlieland per 1-1-'17 en Schiermonnikoog per 1-1-'18

² Leeuwarden-Groningen geheel traject

Bijlage 4a | Incidenten sociale veiligheid

Aantal incidenten sociale veiligheid BUS					
Code	2016	2017	2018	2019	2020
A	37	20	15	23	16
B	152	210	247	336	519
C	136	258	225	262	230
Totaal	325	488	487	621	765

Bijlage 4b | Incidenten sociale veiligheid

Aantal incidenten sociale veiligheid TREIN					
Code	2016	2017	2018	2019	2020
A	57	32	29	33	12
B	208	200	157	176	56
C	111	64	82	66	14
Totaal	376	296	268	275	82

Bijlage 5a | Punctualiteit regionale treinen

Vertrekpunctualiteit te Leeuwarden					
	2016	2017	2018	2019	2020
Leeuwarden-Groningen	97,9	98,3	98,1	98,2	98,5
Leeuwarden-Sneek/Stavoren	97,8	99,2	98,7	99,2	99,2
Leeuwarden-Harlingen	98,1	98,8	98,5	98,5	98,8
Gemiddeld	97,9	98,8	98,4	98,6	98,8

Bijlage 5b | Punctualiteit regionale treinen

Aankomstpunctualiteit te Leeuwarden					
	2016	2017	2018	2019	2020
Leeuwarden-Groningen	95,3	95,8	97,3	95,8	96,5
Leeuwarden-Sneek/Stavoren	97,9	98,8	97,3	98,6	98,2
Leeuwarden-Harlingen	96,7	97,5	97,1	97,3	96,7
Gemiddeld	96,6	97,4	97,2	97,2	97,1

Bijlage 6a | Punctualiteit bussen

Vertrekpunctualiteit BUS					
	2016	2017	2018	2019	2020
Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek)	90,3%	87,1%	83,9%	83,0%	83,5%
Noord- en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden)	91,5%	87,0%	85,6%	86,6%	84,9%
Zuidoost-Fryslân	86,8%	85,3%	78,6%	80,7%	79,0%
Gemiddeld	89,5%	86,5%	82,7%	83,4%	82,5%

Bijlage 6b | Punctualiteit bussen

Aankomstpunctualiteit BUS					
	2016	2017	2018	2019	2020
Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek)	94,5%	91,9%	91,2%	90,5%	93,7%
Noord- en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden)	94,5%	93,5%	93,3%	94,7%	97,2%
Zuidoost Fryslân	91,1%	88,3%	88,3%	91,9%	92,1%
Gemiddeld	93,4%	91,2%	90,9%	92,4%	94,3%

Bijlage 7 | Aanbod dienstregelingen

	2016	2017	2018	2019	2020
Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek) ¹	359.900	361.000	359.800	360.500	352.000
Noord- en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden) ¹	68.800	64.600	65.800	62.600	57.300
Zuidoost-Fryslân ¹	185.100	178.800	178.400	178.500	173.500
Regionaal treinvervoer ²	51.000	50.800	50.700	51.100	50.500
Friese Waddeneilandent	17.900	17.900	17.900	17.900	17.900
Totaal	682.700	673.100	672.600	670.600	651.200

¹ Basisdienstregeling, exclusief bellbuurtbus

² Inclusief geheel traject Leeuwarden-Groningen

Bijlage 8 | Rituitval

Percentage rituitval ¹	2016	2017	2018	2019	2020
Noord- en Zuidwest-Fryslân (streek)	0,11%	0,27%	0,25%	0,24%	0,14%
Noord- en Zuidwest-Fryslân (Leeuwarden)	0,12%	0,32%	0,41%	0,35%	0,22%
Zuidoost-Fryslân	0,14%	0,13%	0,29%	0,19%	0,11%
Regionale treindiensten Fryslan	0,72%	0,46%	0,58%	0,67%	0,49%

¹ Exclusief de stakingen in de eerste helft van 2018 en 2019

Bijlage 8a | Rituitval

Oorzaak rituitval BUS 2020	%
Materieel	39%
Personeel	31%
Verkeer/weer	27%
Onbekend/overig	3%

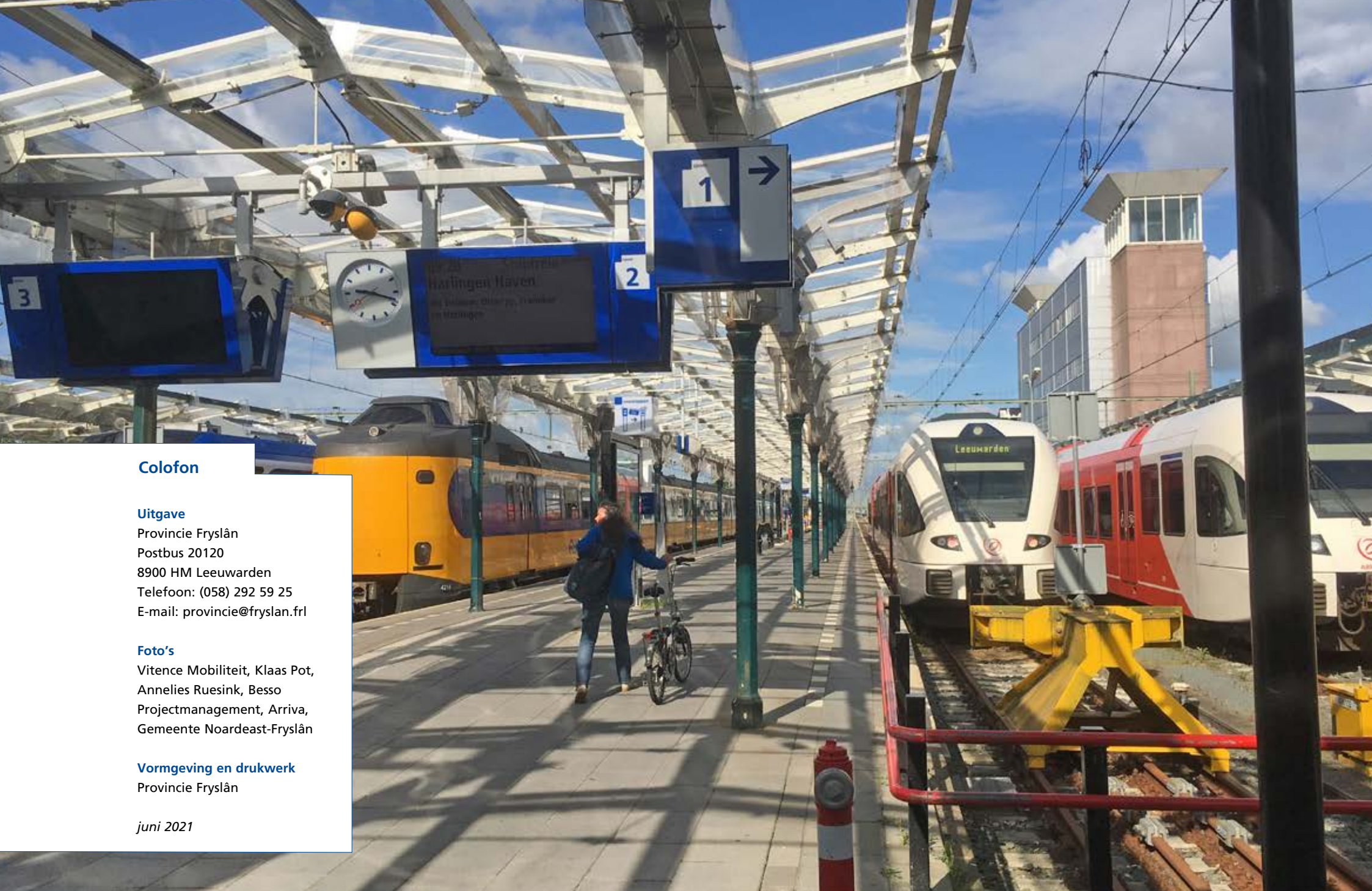
Bijlage 8b | Rituitval

Oorzaak rituitval TREIN 2020	%
Materieel	1%
Personeel	19%
Verkeer/weer	7%
Infra (storingen)	29%
Onbekend/overig	44%

Bijlage 9 | Kostendeckingsgraad

Kostendeckingsgraad	2016	2017	2018	2019	2020
Friese Waddeneilanden ¹	40,7%	40,3%	40,6%	-	-
Zuidoost-Fryslân	47,2%	44,3%	43,2%	42,9%	35,9%
Noord- en Zuidwest-Fryslân	45,6%	46,9%	46,6%	46,7%	40,9%
gemiddeld bus Fryslân	45,8%	45,8%	45,3%	45,5%	39,2%
Regionale treinvervoer	75,5%	73,9%	74,4%	75,8%	66,5%

¹ Waddeneilanden 2019: Ameland, Terschelling, Vlieland bij ZOWAD, Schiermonnikoog bij NZWF



Colofon

Uitgave

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

Foto's

Vitence Mobiliteit, Klaas Pot,
Annelies Ruesink, Besso
Projectmanagement, Arriva,
Gemeente Noardeast-Fryslân

Vormgeving en drukwerk

Provincie Fryslân

juni 2021