



METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG
VERVOERSAUTORITEIT

Concessiemonitor

Vastgesteld d.d. 17 juni 2015

Inhoud

Concessie Rail (RET).....	2
Concessies Tram (RandstadRail en Stad) (HTM).....	4
Concessie Bus Rotterdam e.o. (RET Bus).....	7
Concessie Bus Den Haag (HTMbuzz)	8
Concessie Voorne Putten – Rozenburg (Connexxion).....	9
Concessie Haaglanden Regio (Veolia)	10
Hoekse Lijn (NS).....	14
Concessie Rivium Parkshuttle (Connexxion).....	15
Bootverbinding Heijplaat / Aqualiner (Havenbedrijf)	16
Fast Ferry (RET)	18
Resultaten OV-Klantenbarometer 2014.....	19

De Vervoersautoriteit MRDH is concessieverlener/concessiebeheerder. In het kader daarvan wordt constant gemonitord en gestuurd op de zogenaamde kritische prestatie-indicatoren, die door de vervoerders aangeleverd worden. Verbetering van de kwaliteit van het OV is in de concessie-overleggen het gezamenlijke doel.

Concessie Rail (RET)

Reizigers

Metro: Het gebruik van de metro (gemeten als het aantal reizigerskilometers) is in 2014 met 4,4% gestegen. De groei vindt voor een belangrijk deel plaats op RandstadRail. Daarnaast is een toename van het aantal reizigers zichtbaar op trajecten naar Zuidplein en Kralingse Zoom. Stations die het goed doen zijn bijvoorbeeld Slinge (waar het aantal overstapmogelijkheden op de bus is toegenomen), Wilhelminaplein (opening gebouw De Rotterdam), Kralingse Zoom (nieuwe P&R garage) en Blaak (Markthal). Overigens was de reizigersgroei op zaterdag (5,4%) en zondag (7,3%) hoger dan op werkdagen (2,0%).

Tram: Ook de tram laat groei zien, met +3,2% reizigerskilometers en +2,7% instappers, en ook hier is de groei het sterkst in het weekend. Extra reizigers waren er vooral op de haltes in Rotterdam Centrum, richting Blaak - De Esch, en richting IJsselmonde – Beverwaard; trajecten waar al langer groei zichtbaar is en de frequentie enkele jaren geleden verhoogd is. Reizigersverlies doet zich voor in Schiedam en Vlaardingen (waar de frequentie juist verlaagd is) en in Schiebroek (concurrentie van metrolijn E). Daarnaast waren er ook dit jaar omvangrijke werkzaamheden, zoals de afsluiting van de Erasmusbrug in de zomer en de inkorting van lijn 4 en 8 tot de Bergweg.

Dienstuitvoering

Metro: De dienstuitvoering van metro en tram is in 2014 verder verbeterd. De metro heeft nu een vertrekpuntualiteit van 94% (tegenover 90% een jaar eerder) en een verwijtbare uitval van 0,10% (0,19% een jaar eerder).

Tram: Van de trams vertrekt 84% op tijd (79% een jaar eerder), en bedraagt de verwijtbare uitval 0,24% (was 0,32%).

Sociale Veiligheid

Kaartcontrole

In 2014 zijn bij controles in tram en metro meer dan 4,4 miljoen reizigers gecontroleerd, waarbij ongeveer 37.000 zwartrijders beboet zijn. Het zwartrijdpercentage bedroeg voor de metro 1,0% (1,6% in 2013) en de tram 0,6% (1,6% in 2013).

Het aantal A- en B-incidenten (o.a. geweld, bedreiging, belediging en betalingsproblemen) per 1.000 dienstregelinguren bedroeg 11,7 op de metro (2013: 10,7) en 1,9 op de tram (2,0 in 2013).

Vanaf 2013 is de RET gericht gaan inzetten op risico gestuurde inzet, waarbij met name inzet wordt gepleegd op hotspots en risicogebieden. Bovendien is vanaf 2014 het menselijk toezicht in de metro toegenomen door de inzet van OV-surveillanten en metrobeheer.

Klantenbarometer

Het oordeel over de metro is met een 7,5 gelijk gebleven. Slechts 5,8% geeft een onvoldoende, 17,2% geeft een 9 of een 10. Het algemeen oordeel over de tram is alweer gestegen, dit jaar met 0,1 punt naar een 7,7. Het is voor de zesde keer op rij dat het rapportcijfer voor de tram is gestegen. Slechts 4,8% geeft een onvoldoende, 22,6% geeft een 9 of een 10. Het meest gestegen zijn de oordelen over netheid, vriendelijkheid, gebruiksgemak ov-chipkaart, veiligheid rit en het tarief. Overigens is het oordeel over het tarief ook de enige onvoldoende bij tram en metro.

Concessies Tram (RandstadRail en Stad) (HTM)

Reizigers

Het aantal instappers is in 2014 gestegen ten opzichte van 2013. De cijfers zijn ontleend aan de OV chipkaart data. Het werkelijk aantal instappers ligt hoger, zowel in 2013 als in 2014. Dit komt omdat de chipkaartdata niet alle werkelijk meegereisde instappers kan registreren.

Sinds de komst van de OV-chipkaart heeft HTM onvoldoende inzicht gehad in de aantallen instappers voor de concessie Rail. In 2014 zijn onderzoeken uitgevoerd naar de aantallen instappers op basis van de OV-chipkaart data en de wijze waarop deze aangepast dienen te worden vanwege ontbrekende uitcheck; systeemstoring; kaartverkoop en overige invloeden, met name niet betalende reizigers. Op basis van deze onderzoeken is een ophoogfactor vastgesteld waardoor vanaf mei 2013 betrouwbare cijfers kunnen worden gepresenteerd van werkelijke aantallen instappers per gemiddelde werkdag per lijn.

In 2014 was sprake van grote werken op en langs het tramspoor (Centrum Den Haag; omgeving station HS; route lijn 9 station C - Scheveningen; Conradkade; brug Schenkkade en brug Valkenboskade; Spoorzone Delft; pm). Verder had RandstadRail last van rituitval en verstoringen (zie hierna). Ondanks deze werkzaamheden is er toch sprake van reizigersgroei.

Dienstuitvoering

In de concessie Rail is een norm voor verwijtbaar rituitval afgesproken van maximaal 0,2%. HTM heeft te kampen gehad met een beperkte beschikbaarheid van railvoertuigen in relatie tot de dienstregeling. HTM heeft daarop maatregelen doorgevoerd om de geconstateerde problemen en oorzaken op te lossen en daarmee de belofte aan de reiziger (weer) waar te maken.

Enerzijds door de vertraagde instroom van de Avenio, en anderzijds door technische problemen met de Regio Citadis had HTM grote moeite om de dienstregeling van RandstadRail naar behoren uit te kunnen voeren. Dat leidde tot onvoorzien relatief hoge rituitval op de lijnen RR3 en RR4. In de zomer zijn met spoed de grootste technische mankementen opgelost waardoor met ingang van 1 september op de RR lijnen de jaardienstregeling weer kon worden gegarandeerd.

Voor de vertrekdisciplines gold voor 2013 een andere definitie dan voor 2014. Daarom zijn de resultaten van 2014 niet te vergelijken met die van 2013. In 2014 wordt onderscheid gemaakt in te vroeg vertrekken (gemiddeld 14%), binnen een minuut vertrekken (gemiddeld 70%) of na 1 minuut vertrekken (gemiddeld 16%) vanaf de eerste halte van de lijn. Gedurende 2014 is het binnen een minuut vertrekken verbeterd van 68 naar 74%.

Sociale Veiligheid

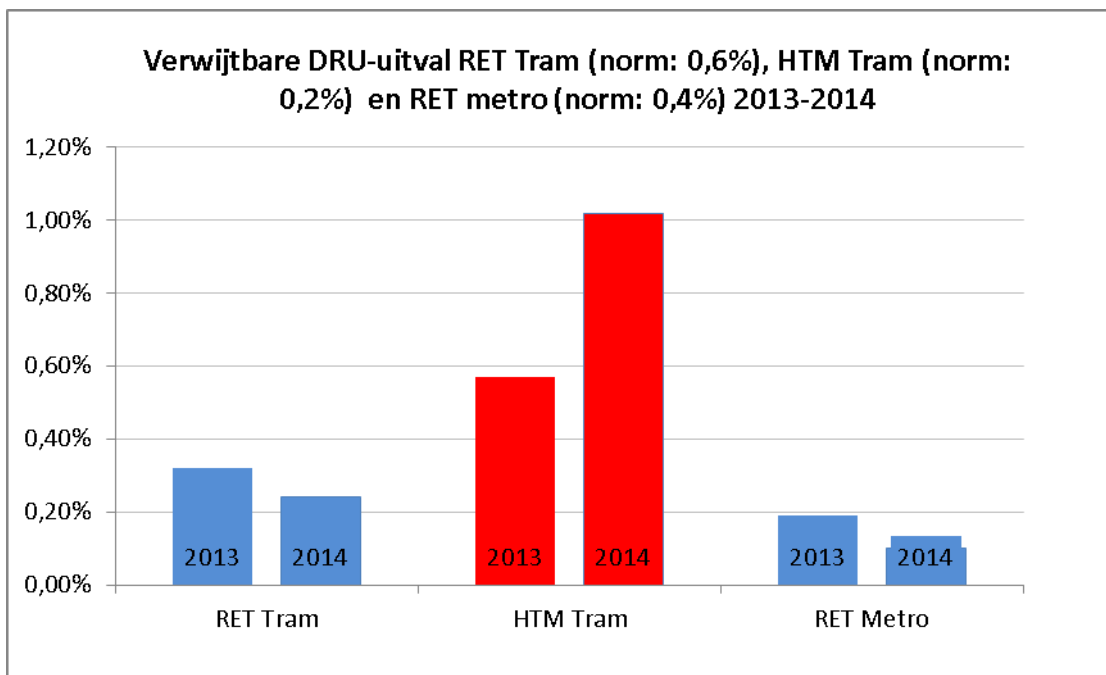
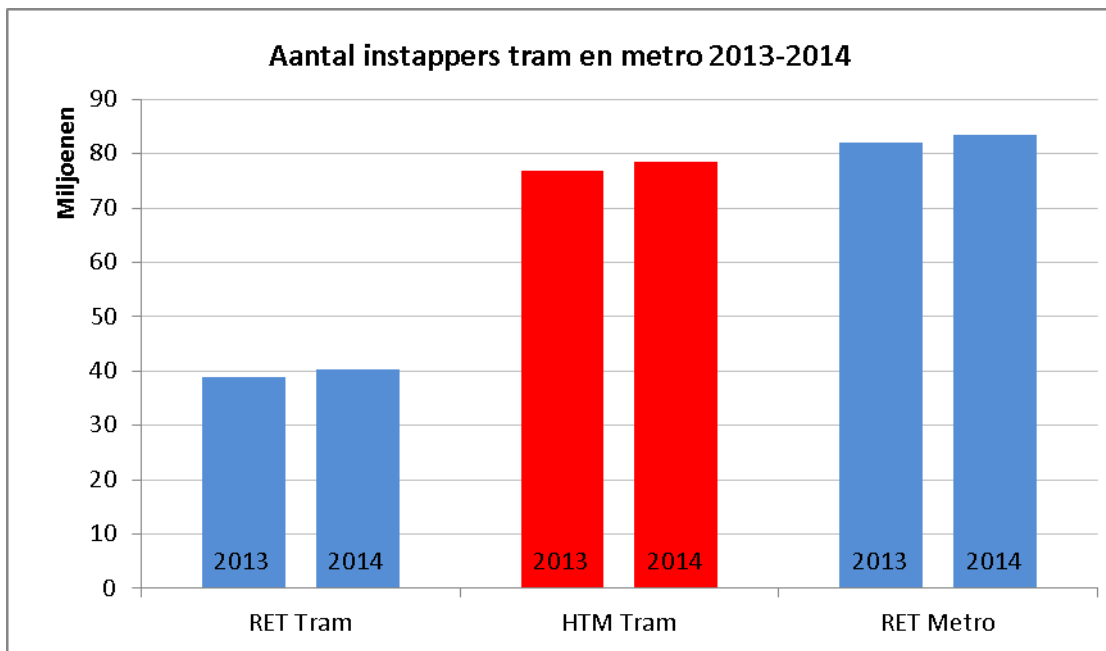
Het aantal A- en B-incidenten (o.a. geweld, bedreiging, belediging en betalingsproblemen) per 1000 dienstregelinguren bedroeg ongeveer 10 op de tram (7,2 in 2013).

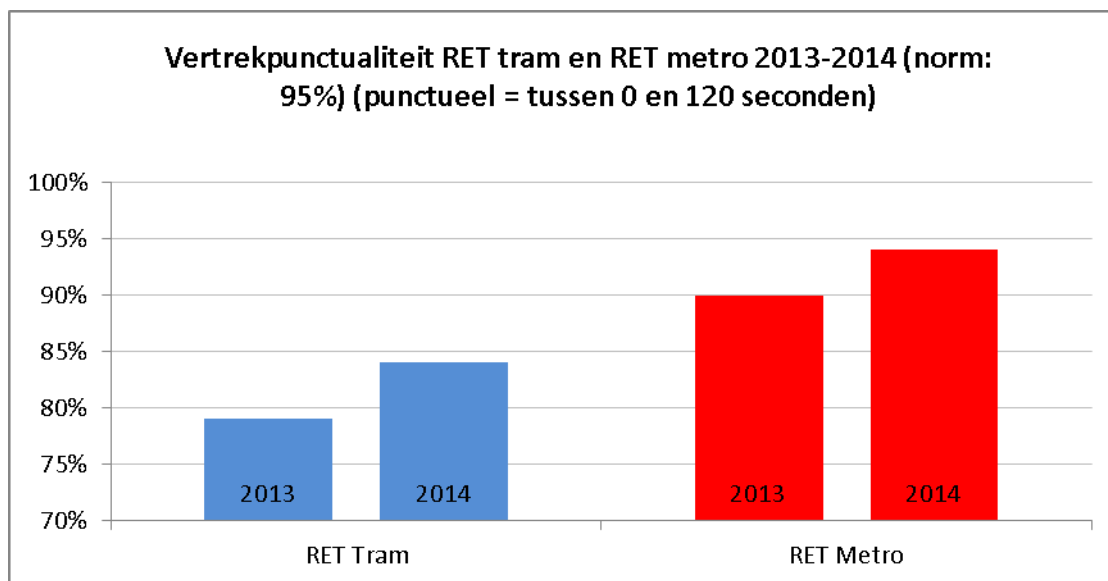
In 2014 was er sprake van 902 A-incidenten (943 in 2013) en er was sprake van 5.232 B-incidenten (3.401 in 2013). De reden van deze stijging is een verbeterde

registratiesoftware in het Coppweb registratiesysteem en anderzijds de hieraan gerelateerde aangepaste werkwijze.

Klantenbarometer:

Ondanks de problemen op RandstadRail is de klantenwaardering met een 7,4 gelijk gebleven ten opzichte van voorgaande jaren. De waardering van Tram is gestegen van een 7,1 (2013) naar 7,3 (2014), ondanks de vele werkzaamheden op en langs het tramspoor in Den Haag.





Niet zichtbaar in bovenstaande grafiek is de vertrekpuntualiteit van HTM Tram. Bij HTM Tram wordt punctueel vertrekken gedefinieerd als vertrekken tussen -60 seconden en 120 seconden. De behaalde percentages van HTM Tram opnemen in bovenstaande grafiek zou suggereren dat de kolommen te vergelijken zijn, maar dat is niet het geval.

Algemeen klantenoordeel Railconcessies (excl. NS Hoekse Lijn):

Concessie	jaar		
	2012	2013	2014
Rotterdam Tram	7,3	7,6	7,7
Rotterdam Metro	7,4	7,5	7,5
Haaglanden Tram RandstadRail (HTM)	7,4	7,4	7,4
Stadsvervoer Den Haag Tram (HTM)	7,2	7,1	7,3

Hieronder volgen de prestaties in 2014 van de vier busvervoerders. Twee stadsvervoerders (RET Bus en HTMbuzz) en twee streekvervoerders (Veolia en Connexxion).

Na het vierde verslag worden de prestaties van de vervoerders in grafiekvorm getoond, als een vergelijking mogelijk is.

In beeld worden gebracht: het aantal instappers 2013-2014, de verwijtbare dru-uitval 2013-2014 (HTMbuzz en Veolia), de totale dru-uitval 2013-2014 (RET Bus en Connexxion) en het vertrekpuntualiteit vanaf de beginhalte 2013-2014 voor de concessies van RET Bus en Connexxion.

Een grafiek over het aantal A- en B-incidenten 2013 – 2014 van alle OV-modaliteiten per 1000 dienstregelingen wordt na de paragrafen over de busconcessies getoond.

Concessie Bus Rotterdam e.o. (RET Bus)

Reizigers

In 2014 werd er meer gereisd met de bussen van de RET. Het aantal reizigerskilometers steeg met 1,5% en het aantal instappers met 0,7%. Gebieden met groei zijn de Havens (onderwijslocaties Waalhaven en RDM), Lansingerland (succes van de ZoRo busbaan), Maassluis, Ridderkerk en Overschie. Minder goed ging het in Barendrecht, Feijenoord en Pendrecht. Daarbij zijn de cijfers van de bus ook duidelijk beïnvloed door de vele wegwerkzaamheden die, soms gedurende langere tijd, een omweg of langere loopafstand naar de halte noodzakelijk maakten.

Dienstuitvoering

Ten opzichte van 2013 is de vertrekpunctualiteit sterk verbeterd (van 58% naar 72%), en de uitval gehalveerd (van 0,16% naar 0,08%). In 2013 zijn voor deze concessie strengere punctualiteitsnormen gaan gelden. Dat leidde aanvankelijk tot een sterke daling van de vertrekpunctualiteit (van 90% naar 58%). In 2014 is een grote inspanning geleverd om aan de nieuwe punctualiteitsnormen te voldoen.

Sociale Veiligheid

Bij controles in de bus (RET) zijn 335.000 reizigers gecontroleerd en 400 boetes uitgedeeld. Het zwartrijdpercentage bedroeg voor de bus (RET) 0,2% (0,2% in 2013).

Het aantal A- en B-incidenten (o.a. geweld, bedreiging, belediging en betalingsproblemen) op de bus (inclusief de BOB-bus) met betrekking tot sociale veiligheid bedroeg in 2014 in totaal 407. Per 1.000 dienstregelinguren betekent dit een aantal van 0,61 A- en B-incidenten. In 2013 had RET nog te maken met 0,53 A- en B-incidenten per 1.000 dienstregelinguren.

A+B incidenten	2013	2014
Totaal	308	407

Klantenbarometer

De bus scoort deze keer een 7,7. Dit is 0,2 punt hoger dan vorig jaar. Slechts 6,3% geeft een onvoldoende en bijna een kwart van de reizigers (24,7%) geeft een 9 of een 10. Naast het oordeel over de totale rit wordt ook gevraagd naar een aantal deelaspecten. Alleen het oordeel over het gemak van het vinden van een zitplaats is met 0,1 gedaald naar een 8,4. Alle overige aspecten zijn gelijk gebleven of gestegen, waarbij informatie bij vertragingen, gemak kopen/laden vervoerbewijs en frequentie zelfs een stijging van 0,3 laten zien. Opvallend is dat het oordeel over punctualiteit onveranderd is, terwijl de gemeten stiptheid flink toenam.

Concessie Bus Den Haag (HTMbuzz)

Reizigers

Het aantal instappers en reizigerskilometers is in 2014 met 4 a 5% gedaald ten opzichte van 2013. Een verklaring hiervoor kan bijvoorbeeld gezocht worden in het feit dat er in de eerste helft van 2013 meer ritten zijn gereden dan in 2014 en de gevolgen van de economische malaise. Onder andere de dienstregeling van de lijnen 23 en 24 is destijds in de ochtend teruggebracht van een frequentie van 8x per uur naar 6x per uur. De daling lijkt in het vierde kwartaal 2014 te stoppen en de ontwikkeling lijkt te zijn gestabiliseerd op het huidige niveau.

Dienstuitvoering

In 2014 heeft de uitvoering van de dienstregeling hinder ondervonden van diverse wegwerkzaamheden en andere versperringen in de stad. Het betreft hier zowel wegwerkzaamheden op de bus routes evenals wegwerkzaamheden in de nabije omgeving daarvan. Rijtijden hebben daardoor onder druk gestaan en dit is van invloed op punctualiteit en rituitval. Door extra aandacht voor verbetering van de dienstuitvoering zijn de volgende prestaties gehaald. Een verwijtbare rituitval van 0,1% en punctualiteit van ruim 90%.

Sociale Veiligheid

In 2014 hebben zich 68 sociale veiligheidsincidenten (A- en B-incidenten o.a. geweld, bedreiging, belediging en betalingsproblemen) voorgedaan. Daarmee is het aantal incidenten met 8 A- en B incidenten gedaald in vergelijking met het eerste jaar van deze concessie. Per 1.000 dienstregelingenuren betekent dit een aantal van 0,21 A- en B-incidenten. In 2013 had HTMbuzz nog te maken met 0,23 A en B-incidenten per 1.000 dienstregelingenuren.

A+B incidenten	2013	2014
Totaal	76	68

Klantenbarometer

Uit de jaarlijkse Klantenbarometer van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) blijkt dat de reiziger HTM als busvervoerder in 2014 met een dezelfde score (7,5) gewaardeerd heeft als in 2013.

Op bepaalde kenmerken waardeert de reiziger HTMbuzz hoger dan in 2014 dan in 2013. De onderdelen Rijcomfort, Tijd en doorstroming, en Prijs vertonen allen een stijgende lijn. Het algemeen oordeel en het oordeel over informatie en veiligheid blijven stabiel.

Algemeen klantenoordeel stedelijke busconcessies/onderzoeksgebieden:

Concessie	jaar		
	2012	2013	2014
Bus Rotterdam c.a.	7,3		
Bus Rotterdam e.o.		7,5	7,7
Bus Den Haag (HTM)	7,5		
Bus Den Haag (HTMbuzz)		7,5	7,5

Concessie Voorne Putten – Rozenburg (Connexxion)

Reizigers

Het aantal instappers in de concessie Voorne-Putten / Rozenburg laat een lichte daling zien van 4.327.000 instappers per jaar naar 4.227.000 instappers per jaar; een daling van -2,3%. Ook het aantal reizigerskilometers laat een daling zien van 37.967.000 kilometer naar 37.371.000 kilometers; een daling van -1,6%. De cijfers worden beïnvloedt door een groot aantal omleidingen in het gebied, waarbij in een aantal gevallen pendelbussen zijn ingezet. Op deze pendelbussen vond geen registratie plaats van het aantal reizigers(kilometers). Door de omleidingen, inzet van pendelbussen en bijbehorende onstabiele dienstuitvoering zijn er helaas ook reizigers die een andere vervoerwijze hebben gekozen.

Dienstuitvoering

De vertrekpuntualiteit is iets afgenomen van 92% in 2013 naar 89% in 2014. De vertrekpuntualiteit vanaf het centrale beginpunt Spijkenisse Metro Centrum is 95%, maar het vertrek 'in de streek' dempt deze puntualiteit naar 89%. Dit wordt veroorzaakt door de netwerkopbouw en door vele omleidingen en verstoringen onderweg. In 2014 waren de knelpunten o.a. de aanleg ongelijkvloerse kruising N218/N57, beperkingen Harmsenbrug en veel wegwerkzaamheden in Rozenburg. De rituitval is wel iets afgenomen van 0,18% in 2013 naar 0,15% in 2014.

Sociale Veiligheid

A+ B incidenten	2013	2014
Totaal	42	36

Het aantal A en B-incidenten (o.a. geweld, bedreiging, belediging en betalingsproblemen) met betrekking tot sociale veiligheid bedroeg in 2014 in totaal 36 incidenten. Dit is een daling van bijna 15% ten opzichte van 2013 toen er 42 incidenten waren. Ook het aantal incidenten van de zogenaamde A-categorie (met agressie of bedreiging van personeel of reizigers) is gedaald met ca. 18% van 17 naar 14 incidenten. Per 1.000 dienstregelinguren betekent dit een aantal van 0,22 A- en B-incidenten. In 2013 had Connexxion nog te maken met 0,26 A en B-incidenten per 1.000 dienstregelinguren.

Het aantal incidenten is gelukkig in absolute zin niet hoog, waarbij vermeld moet worden dat natuurlijk elk incident er 1 teveel is en de impact voor de betrokken vaak groot is.

Door de risico-gestuurde inzet van controleurs worden controleurs ingezet op locaties waar veel klachten en incidenten zijn.

Klantenbarometer

Uit de jaarlijkse Klantenbarometer van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (CROW-KpVV) heeft de reiziger op Voorne-Putten in 2014 Connexxion gewaardeerd met een rapportcijfer 7,6. Hiermee stijgt de klantwaardering in dit gebied voor het tweede jaar op rij na een 7,4 in 2012 en een 7,5 in 2013 naar de 7,6 in 2014. Vooral over de onderdelen zitplaats, gemak instappen en veiligheid van de rit is de reiziger zeer tevreden met cijfers hoger dan een 8. Op de onderdelen tarief, gebruiksgemak vervoerbewijs, vriendelijkheid en rijstijl is ten opzichte van voorgaand jaar de grootste verbetering te zien met 0,2 punt of meer.

Concessie Haaglanden Regio (Veolia)

Reizigers

Het aantal instappers met een OV-chipkaart is in 2014 licht gestegen (+2%). Ook hier zien we met name een stijging van het aantal SOV-kaarthouders en gebruikers van kortingsproducten. Daarentegen zien we een dalend aantal instappers in de categorie grootgebruik en bij viziris. De vermeende trend dat het dalende gebruik in grootgebruik terug te zien zou moeten zijn in een stijging bij het aantal saldoreizigers (de zogenaamde BKA-gebruikers die zich in deze groep bevinden), is in 2014 nog niet aan te wijzen: hier zien we een zeer geringe stijging van nog geen 1%.

Combineren we de stijging van het aantal instappers met de dalende reizigerskilometers dan kunnen we constateren dat de gemiddelde ritlengte afgenomen is: deze lag in 2014 op 6,0 km; in 2013 was dat nog 6,2 km.

Het aantal reizigerskilometers OV-chipkaart is in 2014 met 2% gedaald ten opzichte van 2013. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een forse afname in het grootgebruik (bijna 50%), een afname van het gebruik van het vizirisproduct (- 40%: veroorzaakt door het geleidelijk uitfasen van dit product) en een geringe procentuele afname van het aantal saldoreizen. Daarentegen zien we een toename van het aantal reizigerskilometers dat is gemaakt op het SOV kortingsproduct (ruim 6%), kortingsproducten (ruim 3%), SOV vrij en de abonnementen.

Genoemde cijfers zijn exclusief de reizigerskilometers die zijn gemaakt op de wagenverkoop: dit waren in beide jaren papieren kaartjes en reizigerskilometers zijn hiervan niet bekend. Maar omdat noch de lijnvoering, noch het assortiment en de prijsstelling in beide jaren is gewijzigd, kunnen we op grond van de verkochte aantallen in beide jaren stellen dat de dalende trend bij deze kaartjes ook zichtbaar is: de stadskaartjes (€ 2,-) vertonen een daling van 5%, de streekkaartjes (€ 4,-) zijn met ca. 8% gedaald.

Dienstuitvoering

Voor vertrekpuntualiteit geldt dat er een verbetering is t.o.v. 2013. Van 71% naar 73%. Gezegd moet worden dat voor Veolia te vroeg vertrekken uit den boze is en dat er naar gestreefd blijft worden om dit te beperken. Ook hier geldt weer dat de vestigingsmanagers hier extra aandacht voor hebben richting de chauffeurs.

Sociale Veiligheid

A + B incidenten	2013	2014
Totaal	102	102

Meldingen onder de categorie A vallen onder het strafrecht en APV, dit zijn veelal meldingen van passagiers- en chauffeurs welke vallen onder mishandeling, bedreiging, beroving en diefstal.

B- meldingen van alle gemelde en geregistreerde incidenten vallen onder de overtreding wet personenvervoer 2000. Hieronder vallen categorieën als verbaal gedrag, schelden en provoceren.

Het aantal meldingen aangaande de A en B registraties zijn toevalligerwijs in 2013 en 2014 precies gelijk maar wel verdeeld over verschillende lijnen. Per 1.000 dienstregelinguren betekent dit een aantal van 0,32 A- en B-incidenten in zowel 2014 als in 2013.

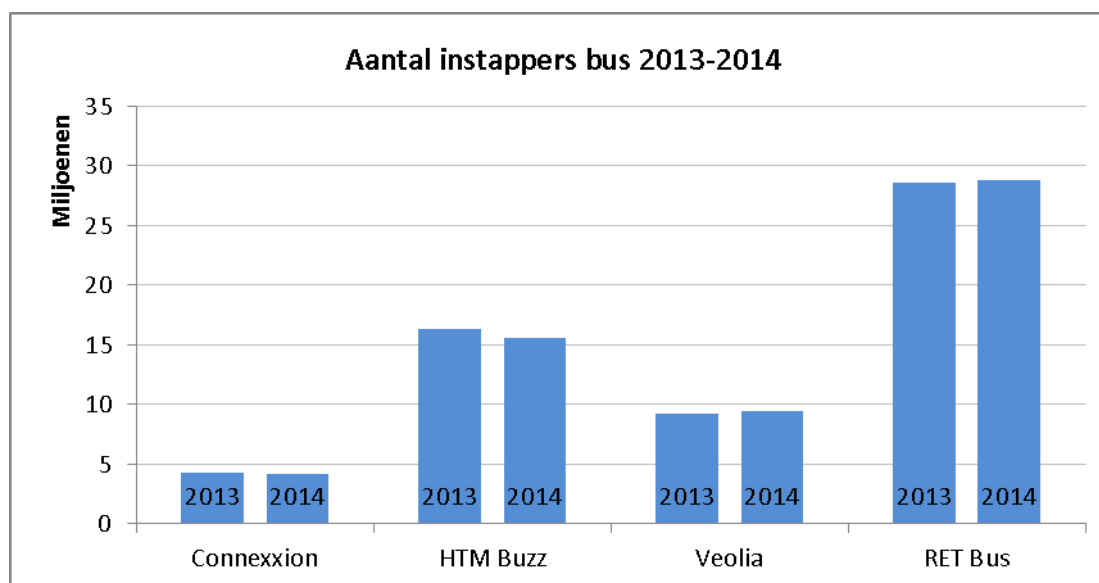
Klantenbarometer

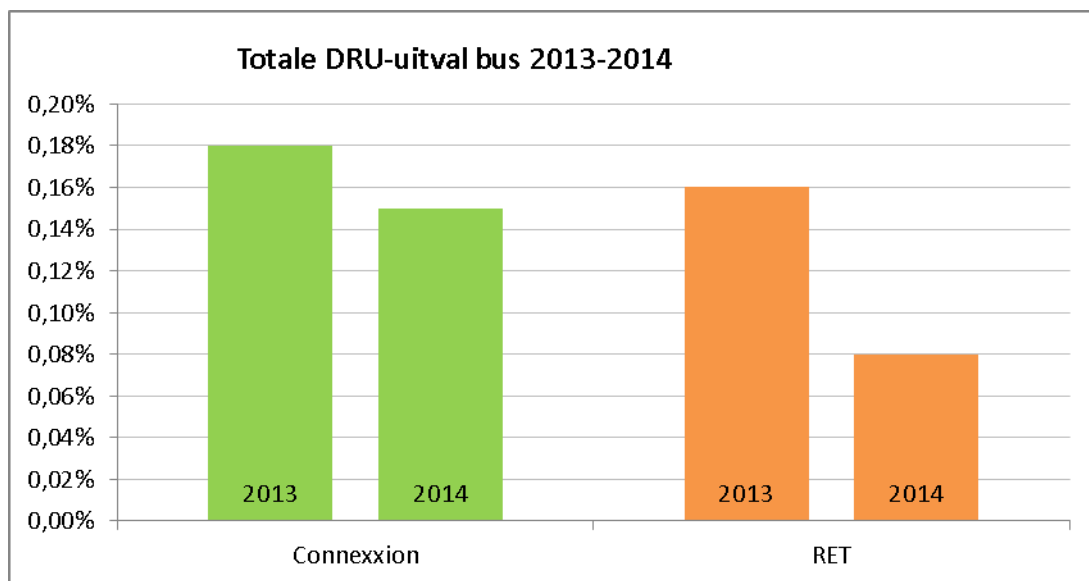
De waardering van onze klanten voor onze dienstverlening is in 2014 gestegen naar een 7,7. Deels is dit toe te schrijven aan de landelijke trend, waarbij het gehele openbaar vervoer bijzonder hoog is gewaardeerd. Maar we zijn er van overtuigd dat ons opleidingsprogramma Going for Care, dat onderdeel uitmaakt van onze code 95-opleiding, samen met de specifieke aandacht die de vestigingsmanagers het afgelopen jaar aan klantvriendelijkheid en klantbehandeling hebben gegeven, zeker hun vruchten hebben afgeworpen.

Algemeen klantenoordeel streekconcessies/onderzoeksgebieden:

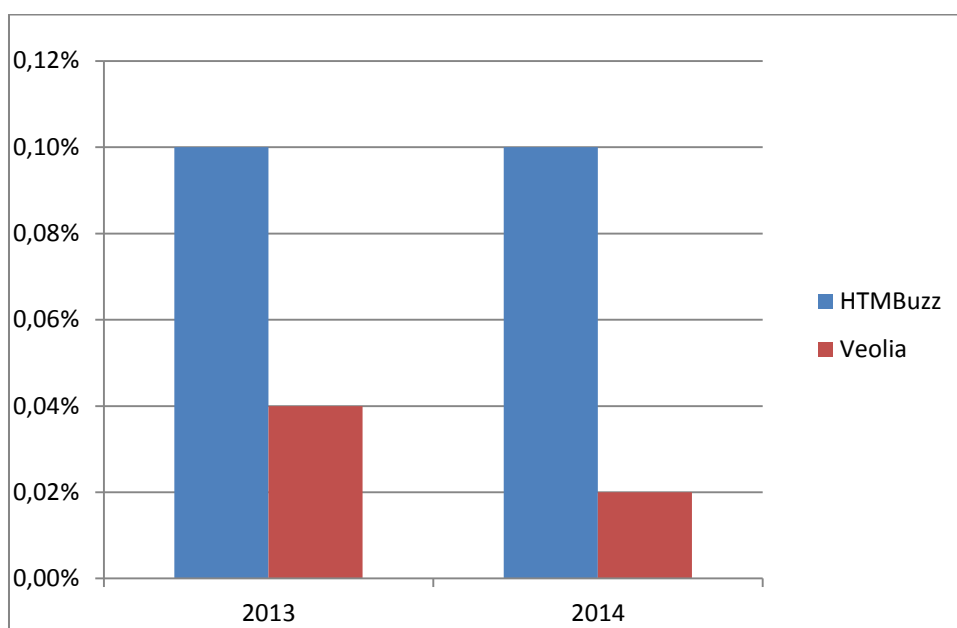
Concessie	jaar		
	2012	2013	2014
Haaglanden Regio	7,4	7,4	7,7
Voorne Putten - Rozenburg	7,4	7,5	7,6

De busconcessies worden, indien mogelijk, hieronder in grafiekvorm met elkaar vergeleken.

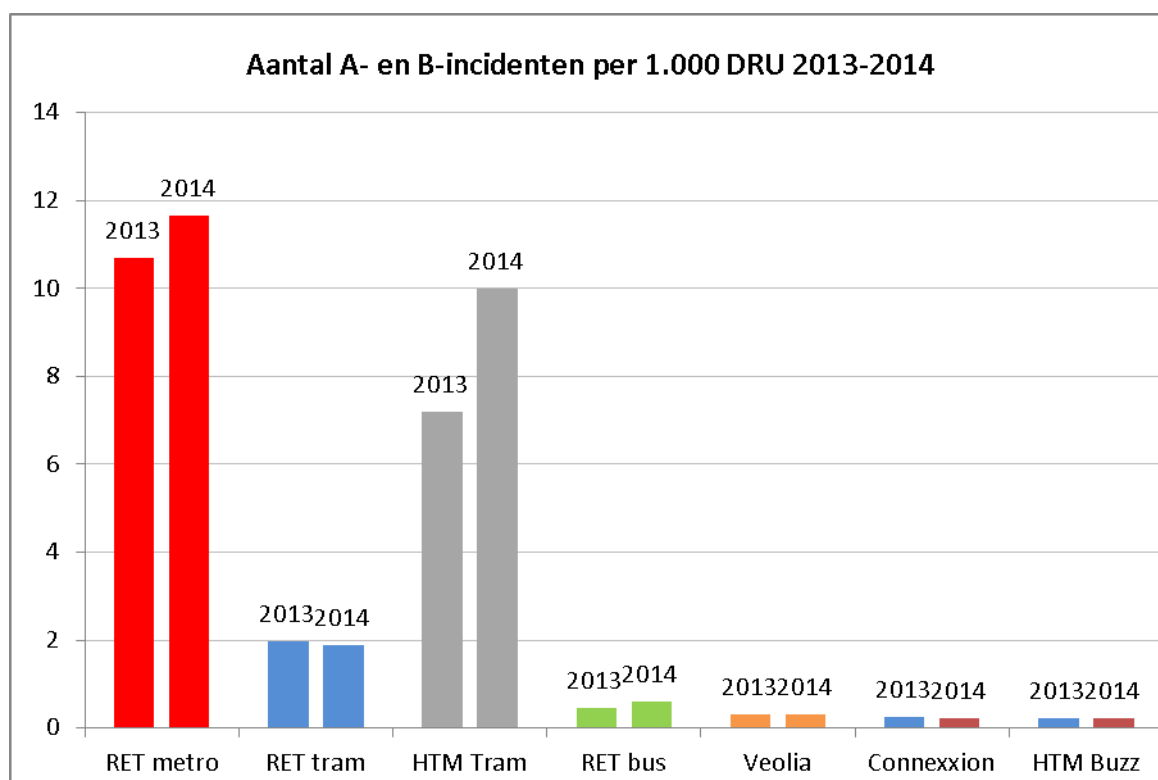




Bij de concessies HTMBuzz en Veolia is een norm gesteld (0,2%) voor het percentage van verwijtbare dru-uitval:



Grafiek: aantal A- en B-incidenten per 1000 dienstregelinguren van alle OV-modaliteiten



Hoekse Lijn (NS)

Reizigers

In 2014 zijn de lijnvoeringen en frequenties op de Hoekse Lijn ongewijzigd gebleven. De reizigersaantallen op de Hoekse Lijn 2014 worden pas medio 2015 definitief bekend.

In 2012 is NS een andere methodiek gaan gebruiken om het aantal in- en uitstappers cijfers vast te stellen. Er is meer en meer inzicht in reispatronen studentenkaart en OV-jaarkaarthouders.

Vergelijking met eerdere jaren is hierdoor niet goed meer mogelijk.

Toch lijkt er, volgens NS, geen reden te zijn aan te nemen dat de reizigersaantallen op de Hoekse Lijn in 2013/2014 sterk gedaald of gegroeid zouden zijn.

Dienstuitvoering

In 2014 stond in het concessiebeheer met name de (hoge) uitval bij de spitspendels Vlaardingen – Rotterdam CS v.v. centraal. NS heeft haar interne processen nog eens onder de loep genomen en maatregelen getroffen om rituitval te gaan voorkomen. Gebleken is dat de totale uitval in Q1 2015 weliswaar nog met 2,8% iets boven de norm van 2,5% uit de concessie ligt, maar dat dit in vergelijking met de Q-rapportages uit 2014 al een fors verbeterd is.

Klantenbarometer

Uit de jaarlijkse Klantenbarometer van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV) blijkt dat de reiziger in 2014 NS hetzelfde heeft gewaardeerd als in 2013, namelijk met een 7,2.

Algemeen klantenoordeel stadsregionale concessies/onderzoeksgebieden:

Concessie	jaar		
	2012	2013	2014
Hoekse Lijn	7,4	7,2	7,2

Hieronder een overzicht van de NS over het aantal in- en uitstappers op haltes van de Hoekse Lijn.

Specificatie van de 'Hoekse Lijn-reizigers' op station Rotterdam Centraal en station Schiedam bleek niet mogelijk.

In/Uit per station Hoekselijn (Rotterdam Centraal - Hoek van Holland Strand):								
StationNaam	Station	in/uitstappers gem. werkdag 2008	in/uitstappers gem. werkdag 2009	in/uitstappers gem. werkdag 2010	in/uitstappers gem. werkdag 2011	in/uitstappers gem. werkdag 2012	in/uitstappers gem. werkdag 2013	
Rotterdam Centraal	RTD	90.954	89.935	89.552	97.740	82.849	80.014	(alle treinen totaal, Hoekse Lijn-treinen slechts klein aandeel)
Schiedam Centrum	SDM	13.742	13.970	13.622	14.644	17.626	18.581	(alle treinen totaal, deels Hoekse-lijn-treinen)
Schiedam Nieuwland	NWL	4.465	4.622	4.885	4.753	2.568	2.211	
Vlaardingen Oost	VDO	5.586	5.586	5.631	5.589	3.347	2.817	
Vlaardingen Centrum	VDC	4.477	4.425	4.502	4.587	3.378	2.790	
Vlaardingen West	VDW	3.383	3.162	3.231	3.299	2.188	1.951	
Maassluis	MSS	2.396	2.274	2.251	2.271	2.054	2.099	
Maassluis West	MSW	2.779	2.565	2.597	2.391	2.535	2.510	
Hoek van Holland Haven	HLD	1.374	1.690	1.636	1.591	1.500	1.559	
Hoek van Holland Strand	HLS	350	464	408	403	404	494	

Concessie Rivium Parkshuttle (Connexxion)

Reizigers

Het aantal reizigers op de Parkshuttle in 2014 is niet gewijzigd ten opzichte van 2013: per dag maken er gemiddeld 1.100 reizigers gebruik van de Parkshuttle.

Dienstuitvoering

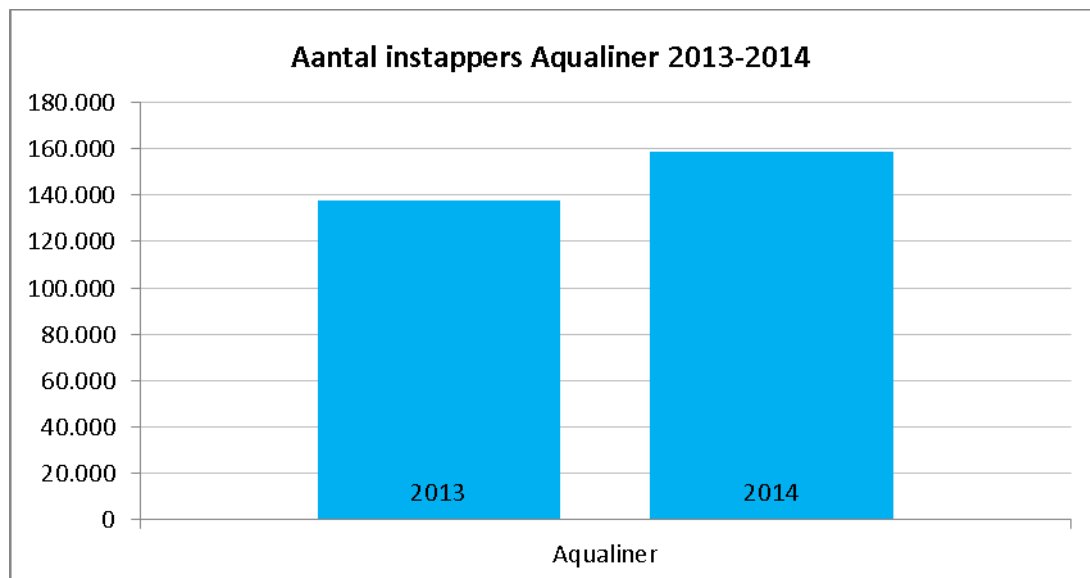
Het jaar 2014 was voor de Parkshuttle een goed en stabiel jaar qua exploitatie. De uitval is afgenomen van 1,6% in 2013 naar 1,2% in 2014. De meeste uitval is veroorzaakt door stroomstoringen. Hierdoor zijn camera-beelden niet langer zichtbaar en wordt de exploitatie van de Parkshuttle opgeschort. Connexxion zet dan pendelbussen in zodat reizigers alsnog vervoerd worden.

Bootverbinding Heijplaat / Aqualiner (Havenbedrijf)

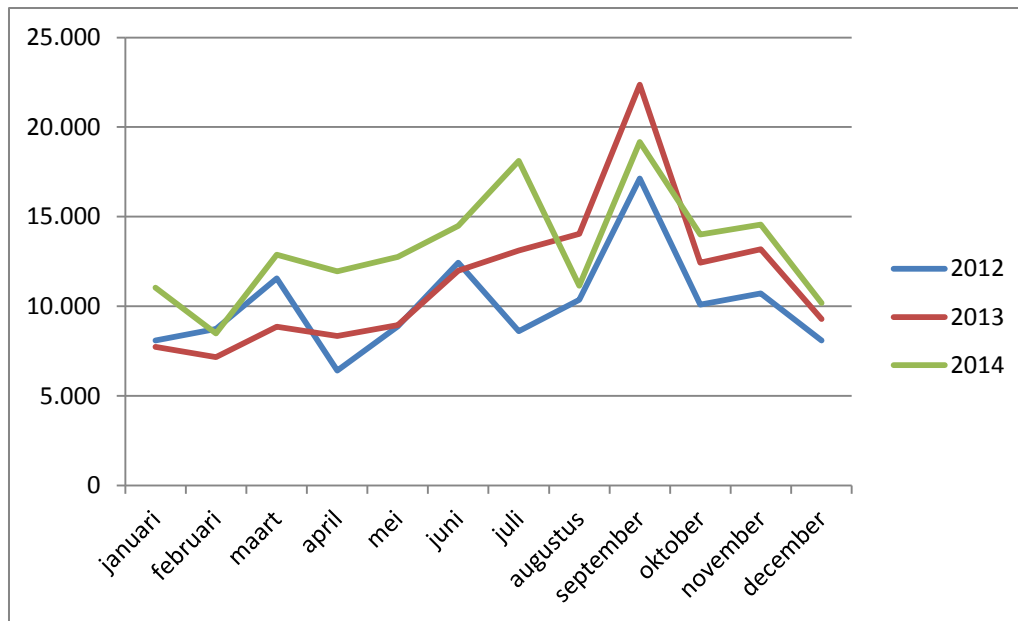
Reizigers

In 2014 werden 158.797 reizigers vervoerd, een stijging van 16% ten opzichte van 2013. Deze groei zet de lijn van 2013 door. Toen steeg het aantal reiziger met 13%. Opvallend is de groei van de halte Katendrecht. Hoewel deze halte het kleinste aantal instappers heeft was de groei in 2014 54% en het aandeel van de halte op het geheel van het vervoer is gestegen naar 9%.

De groei van het aantal reizigers is positief, maar nadert ook de grenzen van de capaciteit van de boten in de spits. In 2014 zijn 8 keer mensen achter gelaten op de kade, omdat de boten vol waren. Dit was met name in de tweede helft van het jaar. Vaak waren het groepen mensen die niet bekend waren bij de vervoerder. Waar mogelijk werd hiervoor de Watertaxi ingezet. In 2015 bekijken we welke maatregelen er mogelijk zijn om te voorkomen dat er mensen niet mee kunnen met de boten.



In onderstaande figuur is de verdeling van het aantal instappers over de maanden weergegeven. De dip in augustus 2014 komt doordat er in 2014 geen tentoonstelling was in de Onderzeebootloods op RDM-terrein, desondanks heeft de stijging van het aantal reizigers zich doorgezet. In 2015 is er weer een tentoonstelling in de Onderzeebootloods.



Aantal instappers per maand

Dienstuitvoering

De vorig jaar tegenvallende punctualiteit is weer gestegen, van 3,1% uitval in 2013 naar 1,1% uitval in 2014. En voldoet nu aan de eis van maximaal 1,5% uitval. Waar mogelijk wordt bij uitval de Watertaxi ingezet.

Klantwaardering

Uit een door het Havenbedrijf gehouden reizigersonderzoek in december 2014 blijkt dat kwaliteit van de dienstverlening ook dit jaar op een hoog peil is gebleven, de klanttevredenheid is gestegen van 7,9 naar nu 8,0. De frequentie van het vervoer (2 keer uur) wordt nog steeds als laagste gewaardeerd (6,4).

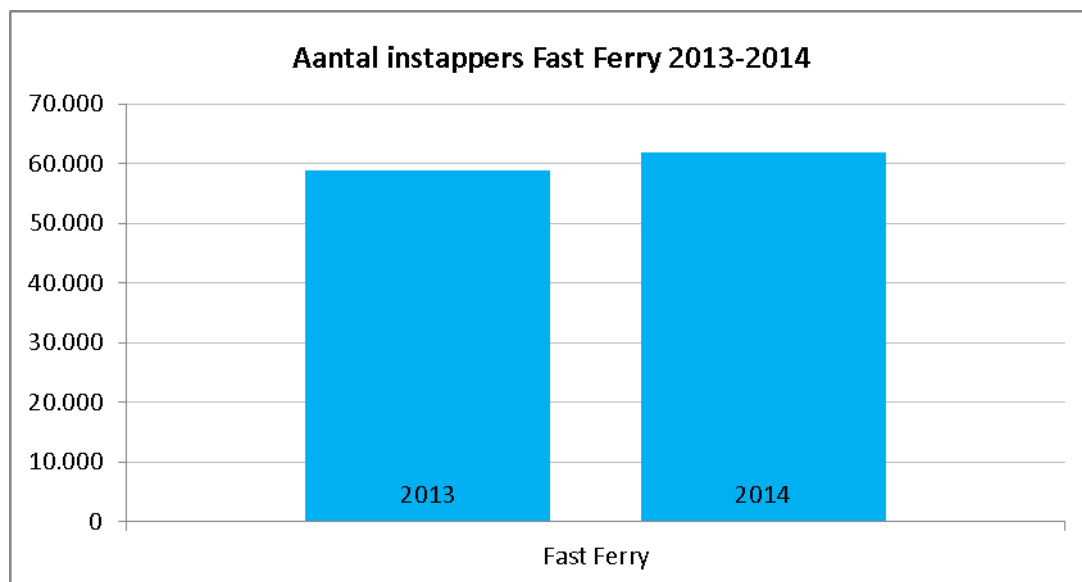
Overig

In 2014 is op alle boten van Aqualiner de OV-chipkaart ingevoerd. Hierdoor sluit het vervoer meer aan op het normale OV. Het vergroot het gebruiksgemak voor de reizigers en maakt de overstap naar bijvoorbeeld Waterbus eenvoudiger. Tevens wordt het uitwisselen van boten met Waterbus (in geval van calamiteiten) makkelijker.

Opvallend is de constante daling van het aandeel vrouwen onder de reizigers. Dit is in de loop van de jaren gedaald van 30% naar nu nog 22%. Mogelijk komt dit door het hoge aandeel technische opleidingen op RDM-terrein.

Fast Ferry (RET)

Het gebruik van de Fast Ferry is in 2014 opnieuw gestegen, tot 62.000 reizigers per jaar. In twee jaar tijd is het aantal reizigers hier met bijna een kwart toegenomen. De grootste gebruikersgroep is nog altijd de groep recreatieve reizigers in het zomerseizoen.



Resultaten OV-Klantenbarometer 2014

Het onderzoek “OV-Klantenbarometer” is een landelijk onderzoek naar de mening van de reizigers over het regionaal openbaar vervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden onder reizigers in bus, tram, metro en de regionale trein.

Het onderzoek geeft inzicht in de waardering van de klant voor het openbaar vervoer in onder andere de Vervoersautoriteit MRDH. De waardering wordt uitgedrukt in een rapportcijfer waarbij het cijfer 10 de maximaal haalbare score is en het cijfer 1 de laagst haalbare score.

Onderstaande tabel geeft de belangrijkste resultaten weer van het eind 2014 gehouden onderzoek en ter vergelijking de resultaten uit 2012 en 2013.

Algemeen klantenoordeel alle concessies/onderzoeksgebieden:

Concessie	jaar		
	2012	2013	2014
Hoekse Lijn (NS)	7,4	7,2	7,2
Bus Rotterdam c.a. (RET)	7,3		
Bus Streek overig (Qbuzz)	7,3		
Bus Rotterdam e.o. (RET Bus)		7,5	7,7
Bus Den Haag (HTM)	7,5		
Bus Den Haag (HTMbuzz)		7,5	7,5
Rotterdam Tram (RET)	7,3	7,6	7,7
Haaglanden Tram RandstadRail (HTM)	7,4	7,4	7,4
Stadsvervoer Den Haag Tram (HTM)	7,2	7,1	7,3
Rotterdam Metro (RET)	7,4	7,5	7,5
Bus Haaglanden Regio	7,4	7,4	7,7
Bus Voorne Putten – Rozenburg (Connexxion)	7,4	7,5	7,6