



Metropoolregio
Rotterdam Den Haag

Verantwoording exploitatie ov-concessies

Inhoudsopgave

Inleiding	3
<i>Algemeen</i>	3
<i>Terugblik</i>	3
<i>Groei</i>	3
<i>Stagnatie</i>	3
<i>Nieuwe betaalwijze</i>	3
<i>Rituitval</i>	3
<i>Sociale Veiligheid</i>	4
<i>Klantwaardering</i>	4
<i>Vooruitkijkend</i>	4
Reizigers	5
Kwaliteit	6
<i>Klantwaardering</i>	6
<i>Uitval en punctualiteit</i>	6
Sociale Veiligheid	8
<i>Klantwaardering</i>	8
<i>Zwartrijders</i>	9
<i>Incidenten</i>	9
Railvoertuigen en Railinfrastructuur	11
<i>Beschikbaarheid railinfra</i>	11
<i>Beschikbaarheid railvoertuigen</i>	12
<i>Storingen op halteniveau</i>	13
Vervoersaanbod	14
Financieel	14
Bijlage: Concessies openbaar vervoer	16
<i>Concessie rail Rotterdam</i>	16
<i>Concessie rail Haaglanden</i>	16
<i>Concessie Parkshuttle</i>	16

Inleiding

Algemeen

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) is opdrachtgever van het regionale- en stedelijke openbaar vervoer in de 21 gemeenten in de metropoolregio Rotterdam Den Haag. Hiervoor verleent de MRDH zeven concessies aan vier vervoerbedrijven, HTM, RET, EBS en Transdev en verstrekt subsidies voor de exploitatie van het openbaar vervoer. Een concessie is het exclusieve recht om openbaar vervoer uit te voeren in een gebied. Een vervoerbedrijf heeft een concessie nodig om openbaar vervoer te mogen aanbieden.

In dit beknopte jaarverslag wordt teruggekeken naar de prestaties van het openbaar vervoer in de metropoolregio in 2025. De monitor kijkt terug naar de ontwikkeling van het ov in onze regio over de afgelopen drie jaren.

Terugblik

Het aantal instappers groeide in 2025 met 1,01% ten opzichte van 2024. Hiermee is de groei aanzienlijk minder dan in 2024 ten opzichte van 2023. De groei was toen nog bijna 5,9%. De stagnatie in reizigersaantallen is eind 2024 ook landelijk al geconstateerd. In opdracht van het Directeurenoverleg Nationaal OV-Beraad (NOVB) heeft Translink begin 2025 een sector brede inventarisatie uitgevoerd naar de oorzaken van de stagnerende groei van het openbaar vervoer sinds november 2024. De eindconclusie was dat er geen éénduidige oorzaak was, maar in een combinatie van factoren en maatschappelijke ontwikkelingen. Vanaf medio 2025 lijkt het aantal reizigers weer iets aan te trekken. Uit cijfers van Translink van het totaal aantal check-ins met ov-chipkaart en OVpay is in 2025 een landelijke groei te zien van 1,28% ten opzichte van 2024. Het aantal instappers bij de vier vervoerders in de metropoolregio blijft hierop dus iets achter met 1,01% groei.

Groei

Alle concessies laten in 2025 weliswaar groei zien ten opzichte van 2024, maar bij de busconcessie Haaglanden Stad is deze het laagste met 0,03%. Dit was in 2024 ten opzichte van 2023 nog een groei van bijna 11,2%. De busconcessie Haaglanden Streek groeit met 1,8% het meeste, maar ook dat was in 2024 ten opzichte van 2023 nog aanzienlijk hoger met 10% groei. De overige concessies zitten met hun groeipercentsage 2025 daar tussenin.

Stagnatie

Ook het totaal aantal reizigerskilometers is in 2025 afgenomen en ligt 0,13% lager dan in 2024. Waar we in 2024 nog konden concluderen dat de gemiddelde ov-reis bijna 11% langer was dan in 2023, is ook deze trend niet doorgezet.

Nieuwe betaalwijze

Het aandeel van OVpay schommelt rond de 21% van alle betaalwijzen. Het merendeel van de reizigers met het ov checkt nog in met de ov-chipkaart. Het gebruik van andere betaalwijzen dan de ov-chipkaart neemt langzaam toe. De ov-chipkaart stopt eind 2027 (planning). Dan zal iedere ov-reiziger met een van de andere betaalwijze zoals je bankpas of de ov-pas in moeten checken.

Rituitval

Alle concessies hadden ook in 2025 last van krapte op de arbeidsmarkt wat van invloed is op de dienstregeling. Maar ook defect materieel en periodiek verminderde voertuigbeschikbaarheid zorgen ervoor dat alle concessies hoger scoren dan de afgesproken norm voor uitval. De ov-bedrijven hebben de personeelscapaciteit wel steeds beter op orde.

De OV bedrijven in de metropoolregio Rotterdam Den Haag:



Sociale Veiligheid

Het gevoel van veiligheid in het algemeen en tijdens de rit is in 2025 iets toegenomen ten opzichte van 2024. Gemiddeld scoort dat een 8,1. Het aantal incidenten in de categorie A en B is wel fors toegenomen ten opzichte van 2024. Op het totaal aan instappers is de kans dat je te maken krijgt met een A- of B-incident 0,0075%. Dat is een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Procentueel wellicht niet veel maar ieder incident met betrekking tot ongewenst gedrag, intimidatie of geweld in het openbaar vervoer is er één teveel.

Klantwaardering

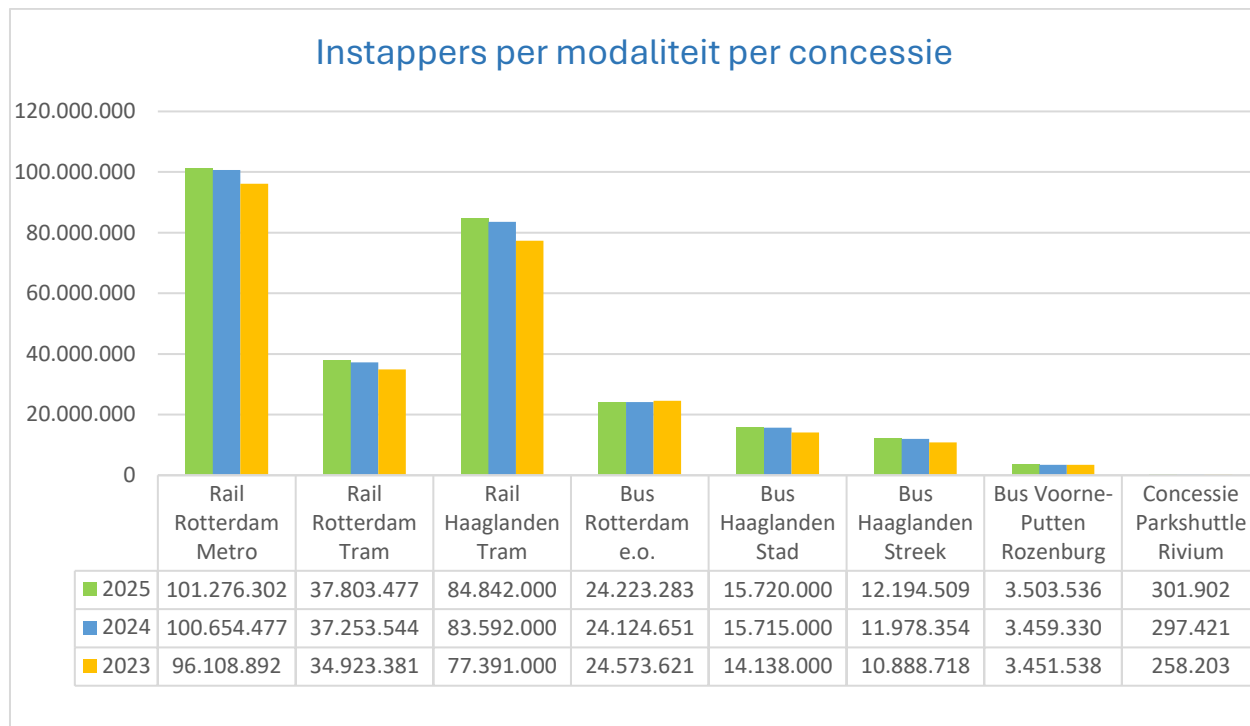
De ov-reizigers in de metropoolregio Rotterdam Den Haag waarderen het openbaar vervoer ruim voldoende met een 7,8. Dit is gelijk aan het jaar ervoor en aan het landelijk gemiddelde waarderingscijfer.

Vooruitkijkend

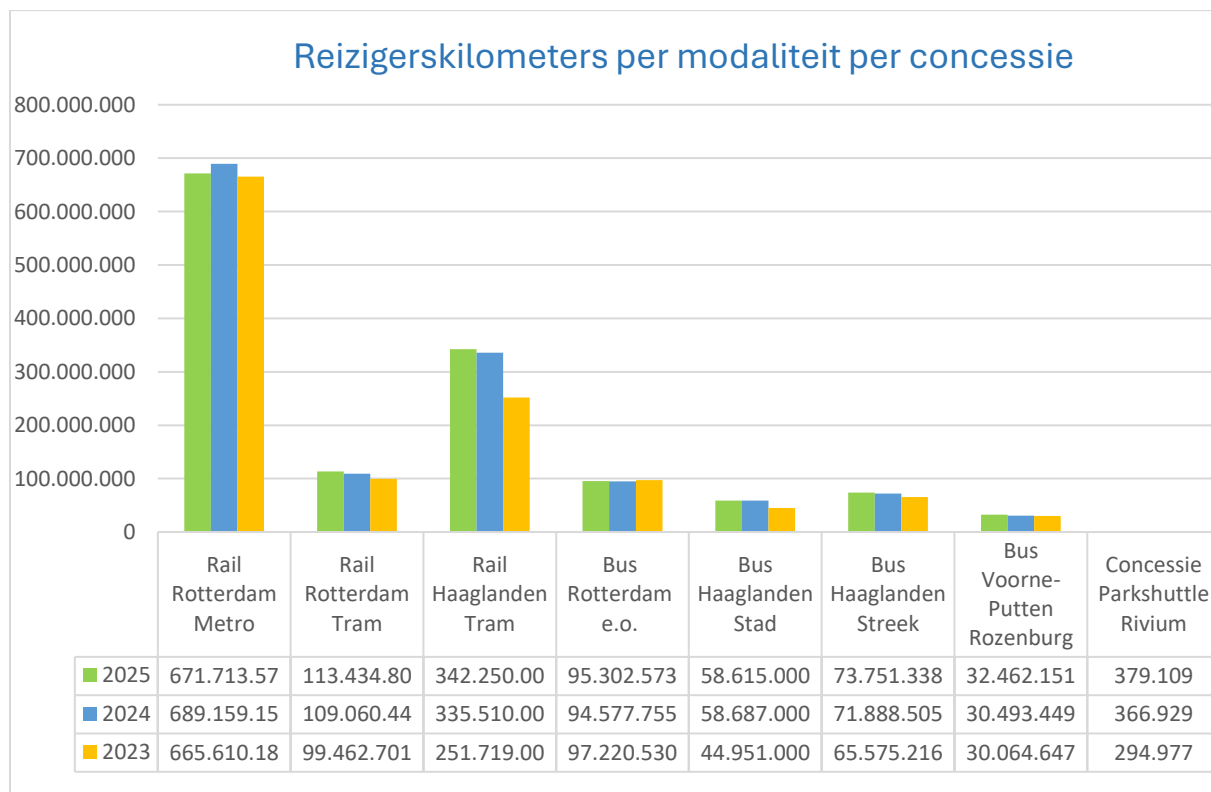
De verwachting is dat de groei doorzet, met name vanwege verstedelijking en economische groei in de metropoolregio, de mobiliteitstransitie en de versterkte inzet op duurzame mobiliteit. Toch blijven er genoeg uitdagingen zoals de krapte op de arbeidsmarkt, de beperkte groei van het aantal instappers, financiële onzekerheid voor de gehele ov sector en de vervoersautoriteiten in het bijzonder en de veranderende mobiliteitsbehoefte. Uiteraard blijft MRDH zich samen met de vervoerders inspannen om de ov reiziger van goed en betrouwbaar openbaar vervoer te voorzien.

Reizigers

Reizigersaantallen worden bepaald aan de hand van het aantal instappers (check-ins) in een voertuig of een metrohalte. Iemand die overstapt naar een ander voertuig telt dus twee keer mee in de aantallen, immers deze persoon checkt twee keer in.



Bron: RET, HTM, EBS, Connexxion rapportages of dashboard

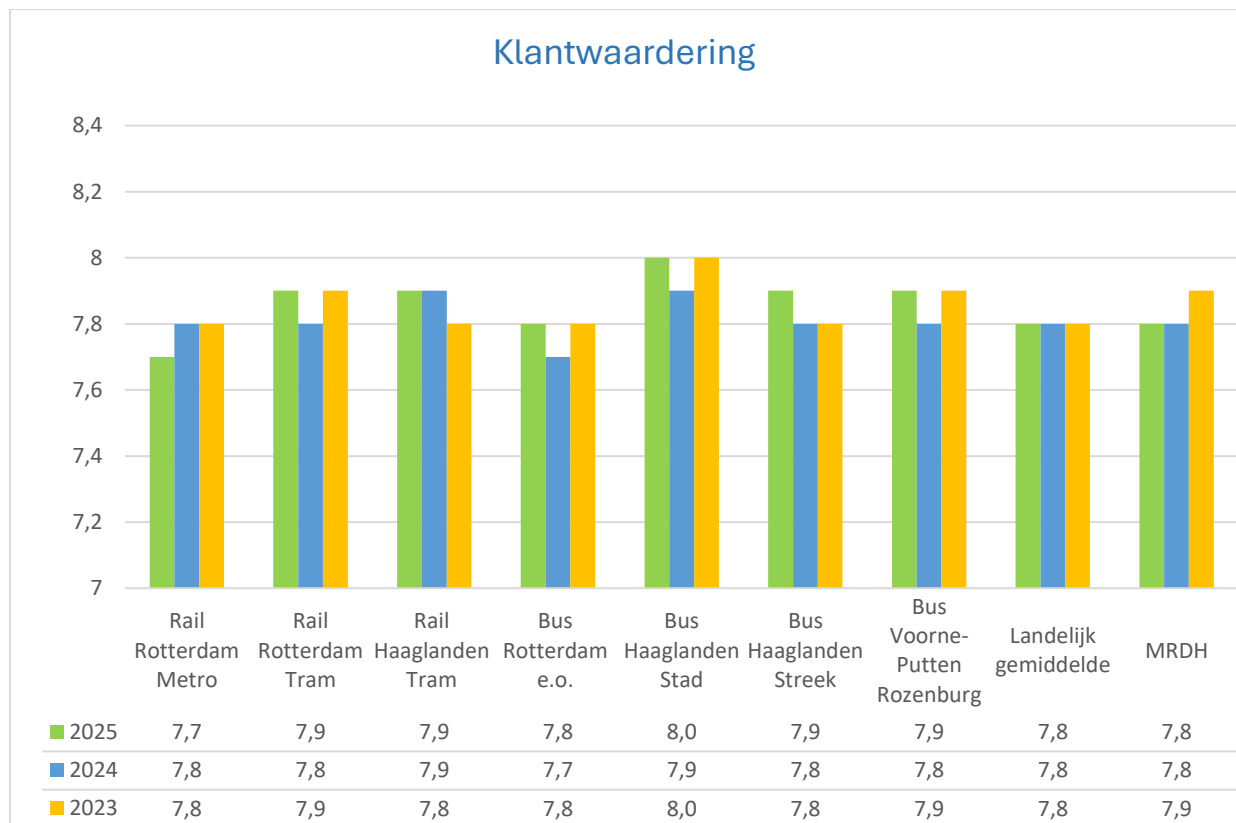


Bron: RET, HTM, EBS, Connexxion rapportages of dashboard

Kwaliteit

Klantwaardering

De OV-klantenbarometer van CROW maakt jaarlijks de klantwaardering van het ov inzichtelijk op basis van onafhankelijk veldonderzoek. Bij het vergelijken met voorgaande jaren moet er rekening mee worden gehouden dat de wijze van meten en de periode waarin de metingen plaats hadden ieder jaar verschilden. De ov-reiziger waardeert het openbaar vervoer onverminderd met een ruime voldoende. Voor de metropoolregio is dat een 7,8 waarmee de score voor MRDH ook dit jaar weer gelijk is aan het landelijke gemiddelde.



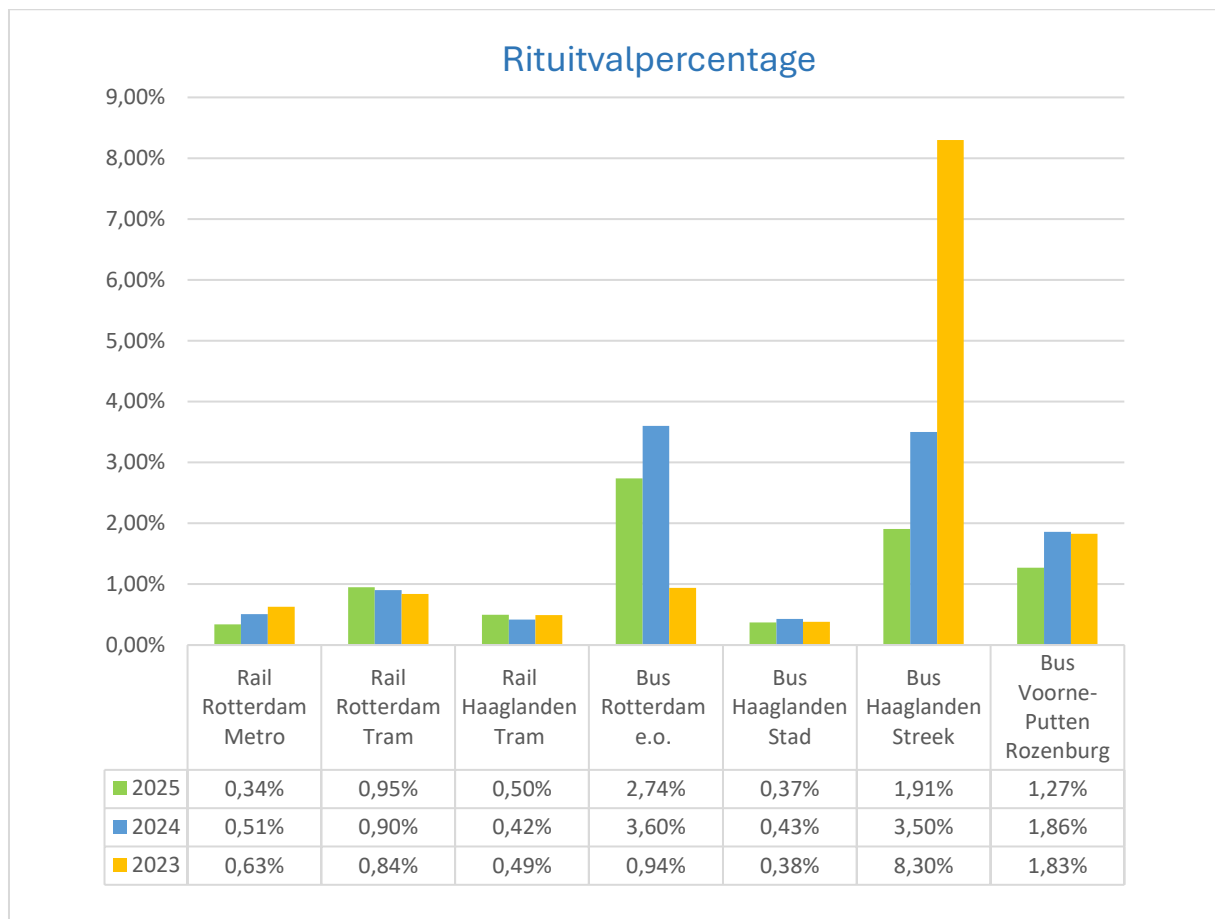
Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

Uitval en punctualiteit

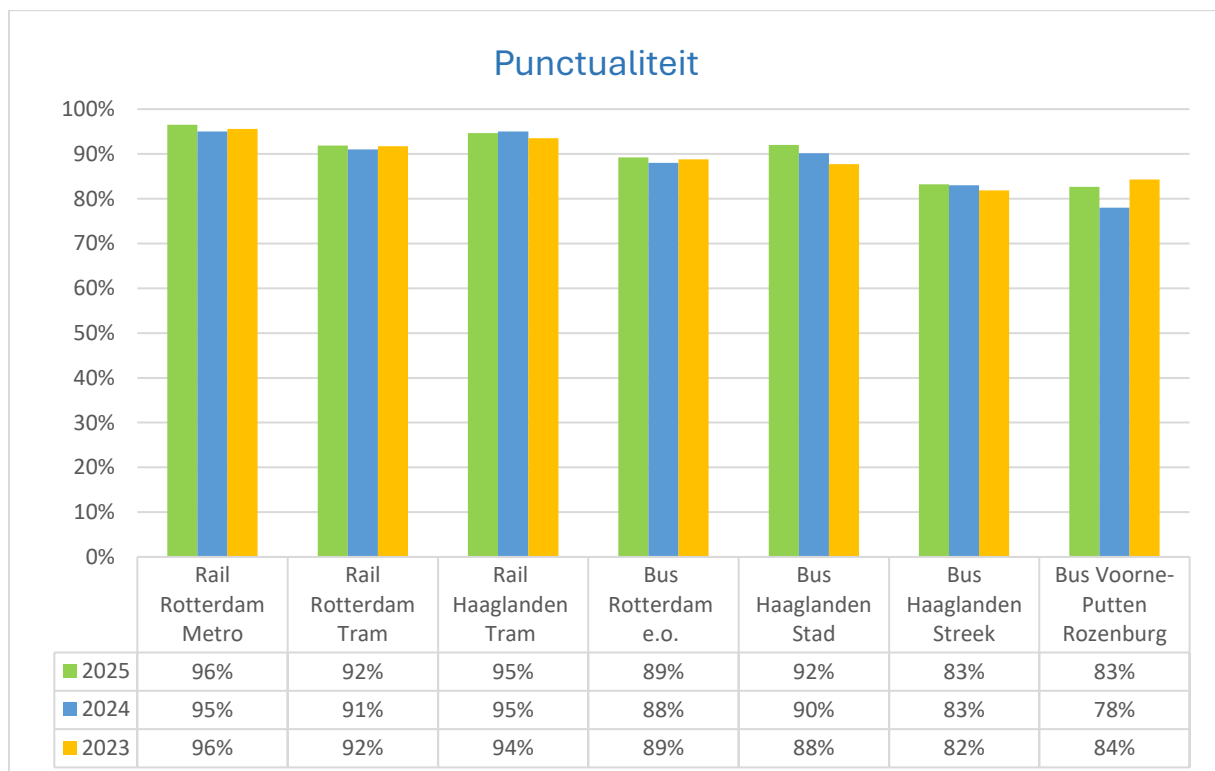
Uitval is uitgedrukt in een percentage van het aantal dienstregelingkilometers, dienstregelinguren of aantal ritten. De norm voor tram is minder dan 0,4% uitval en voor metro en bus is dat minder dan 0,2%.

Punctualiteit is uitgedrukt in het percentage op tijd vertrokken voertuigen vanaf het beginpunt en/of tijdhalthes/knooppunten onderweg. De concessies kennen verschillende eisen en definities van punctualiteit en zijn daarom onderling niet te vergelijken.

Het percentage rituitval bij de busconcessie Rotterdam e.o. is als gevolg van een andere manier van meten van uitval met ingang van 2024 nauwkeuriger en sluit daarmee aan bij de methodieken van andere vervoerders. Dat maakt de cijfers onderling beter vergelijkbaar. Het zorgt wel voor een trendbreuk met hogere uitvalpercentages wat ook in 2025 zichtbaar is.



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard



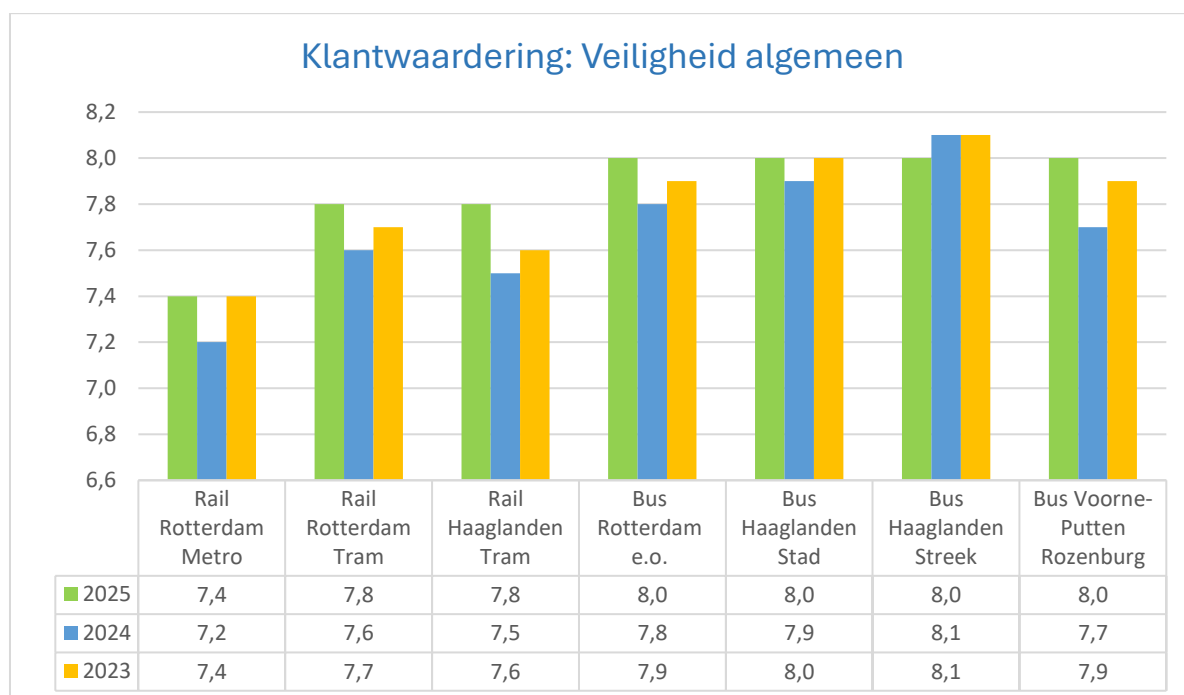
Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

Sociale Veiligheid

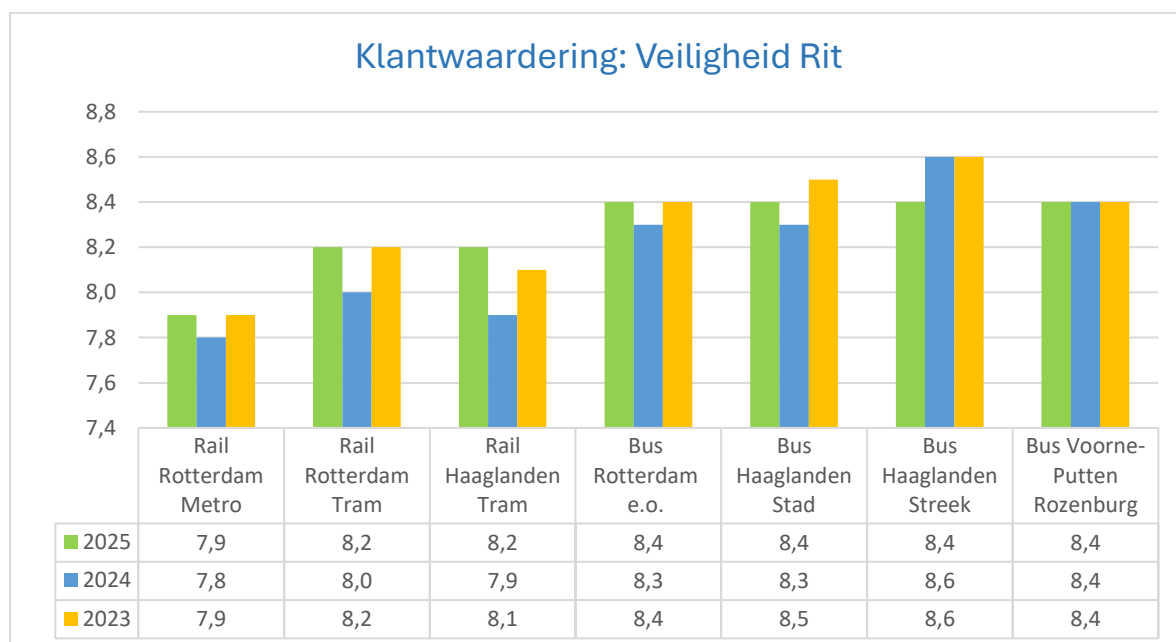
Klantwaardering

De OV-klantenbarometer van CROW maakt jaarlijks de klantwaardering van het ov inzichtelijk op basis van onafhankelijk veldonderzoek. Onderdeel van de enquête zijn vragen met betrekking tot sociale veiligheid. In dit jaaroverzicht zijn de resultaten van de volgende twee enquêtevragen weergegeven: “Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?” en de vraag “Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?”.

Het gevoel van veiligheid tijdens de rit is iets hoger dan het algemene gevoel van veiligheid. De oorzaak hiervoor ligt waarschijnlijk in de vraagstelling, waarbij in tegenstelling tot algemene gevoel van veiligheid specifiek naar gevoel van veiligheid *tijdens deze rit* wordt gevraagd.



Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

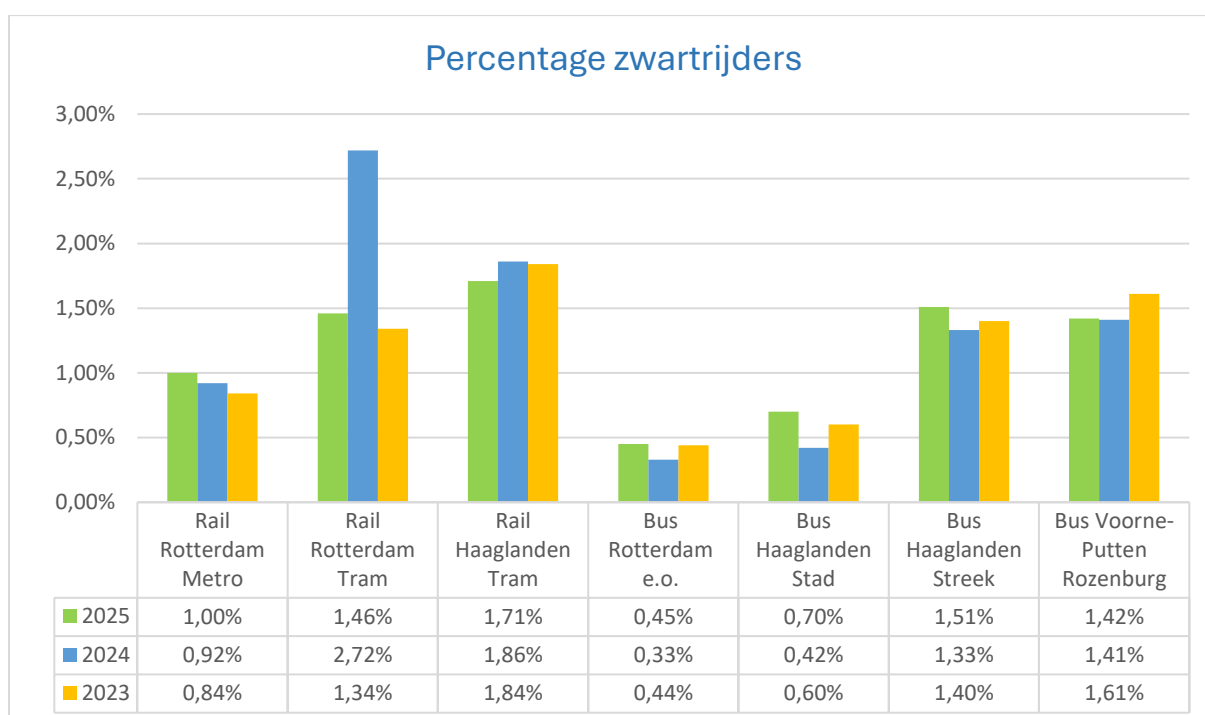


Bron: KpVV CROW OV-Klantenbarometer

Zwartrijders

De norm per modaliteit en per vervoerder is verschillend. Voor bus geldt een maximaal normpercentage van 1 procent, voor metro is de norm 2 procent en voor de tram in Rotterdam is dat 4 procent, terwijl voor de tram in Haaglanden een norm van 6 procent geldt. Dat verschil heeft te maken met het gegeven dat de RET vaste controleurs op een groot deel van de trams heeft, terwijl de HTM werkt met mobiele controleteams.

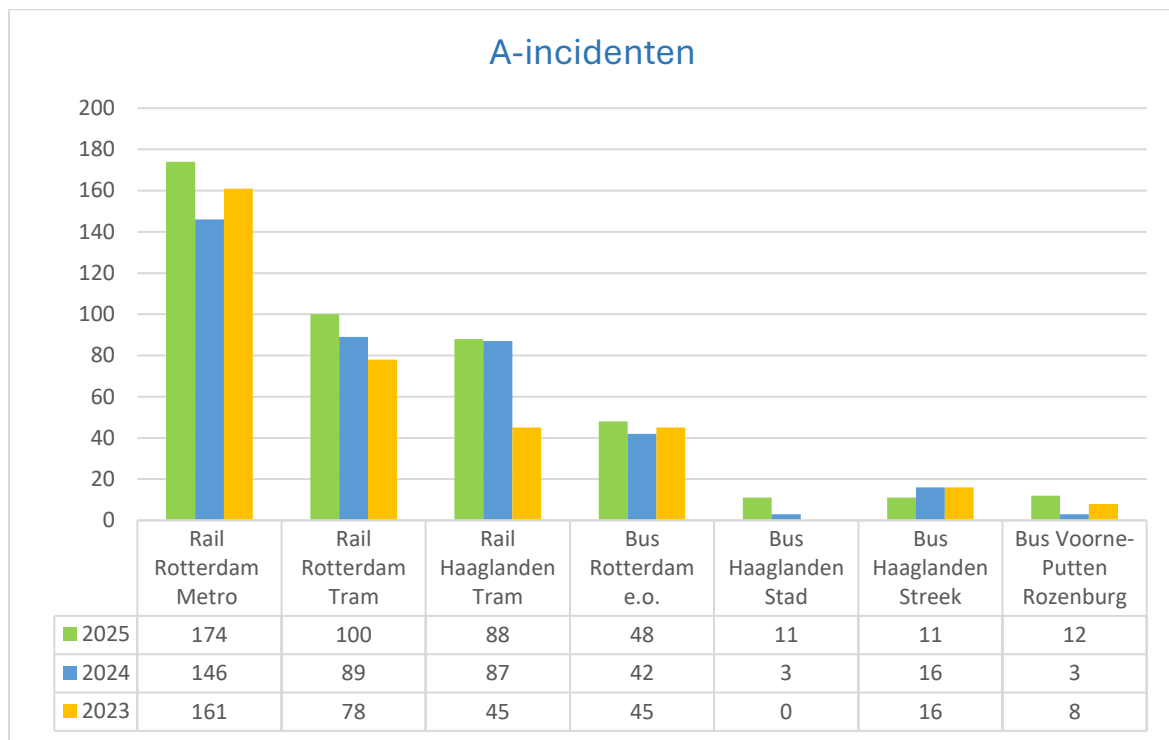
De pakkans van zwartrijders bij de tram van de concessie Rail Rotterdam is in 2024 fors toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren als gevolg van een meer risico gestuurde en gerichtere inzet van BOA's op tramlijnen met relatief hoge zwartrijdersaantallen. Inmiddels is het percentage zwartrijders weer op het oude niveau bij dat concessieonderdeel. Dit kan te maken hebben met de bekendheid van de grotere pakkans waardoor er minder wordt zwartgereden op die specifieke lijnen.



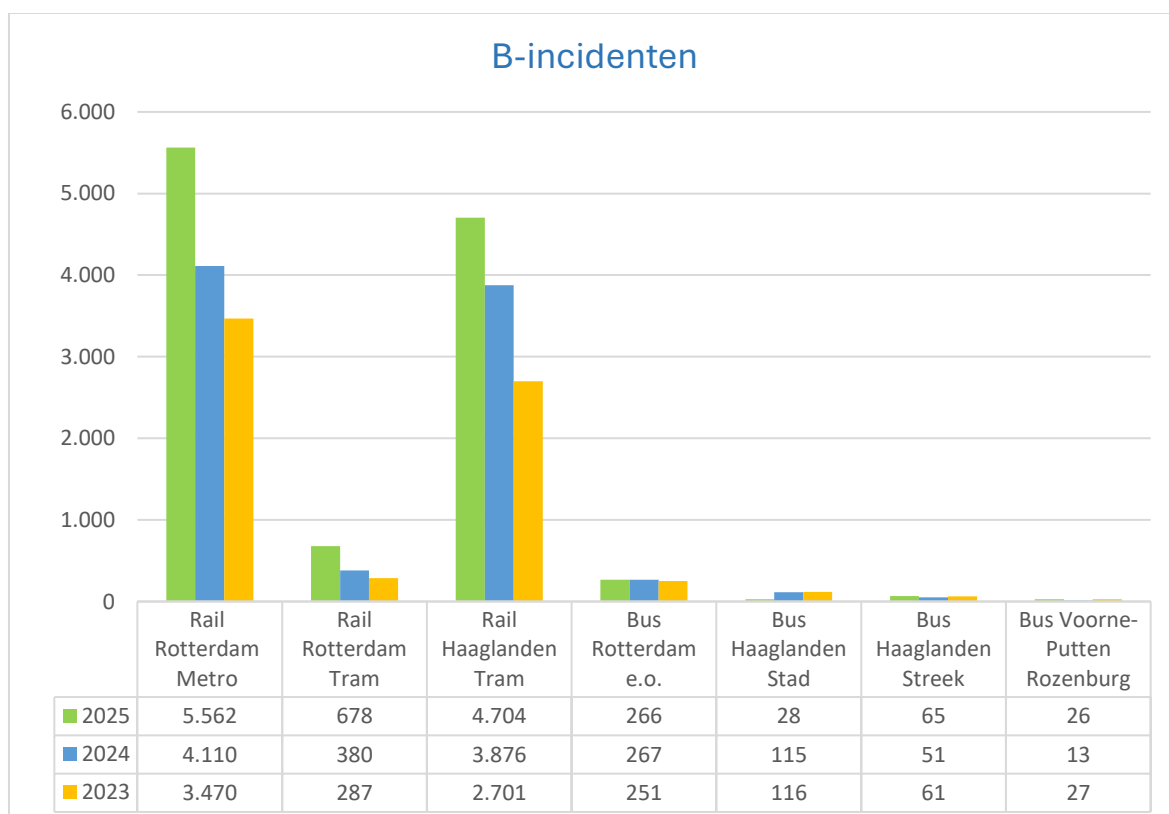
Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

Incidenten

A incidenten zijn incidenten die onder het strafrecht en de APV vallen en per definitie aangiftewaardig zijn. Voorbeelden zijn mishandeling met letsel, bedreiging, diefstal, vandalisme, seksuele intimidatie. B incidenten zijn overtredingen van de Wet Personenvervoer 2000. Voorbeelden hiervan zijn oneigenlijke omgang met personeel of reizigers, overlast (drugsgebruik), verdacht gedrag of optreden bij betalingsproblemen (zwartrijders). Beiden betreft geen limitatieve opsomming.



Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

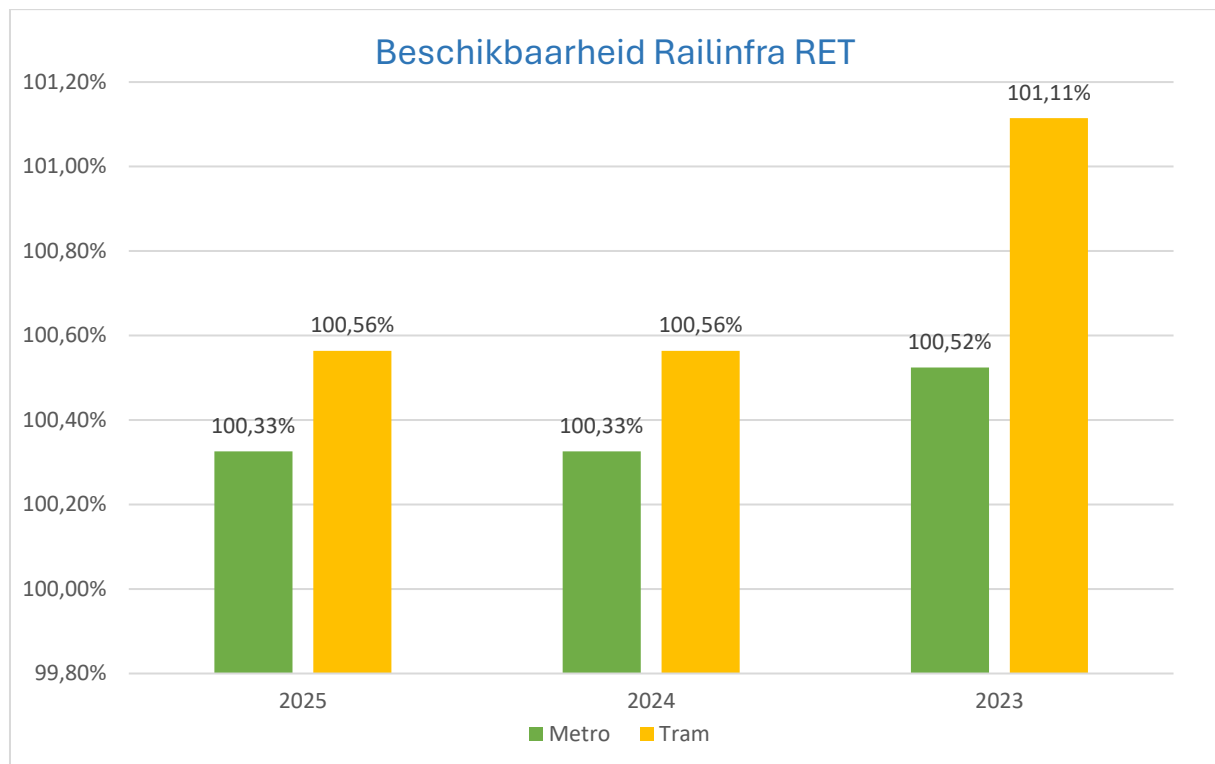


Bron: RET, HTM, EBS rapportages of dashboard

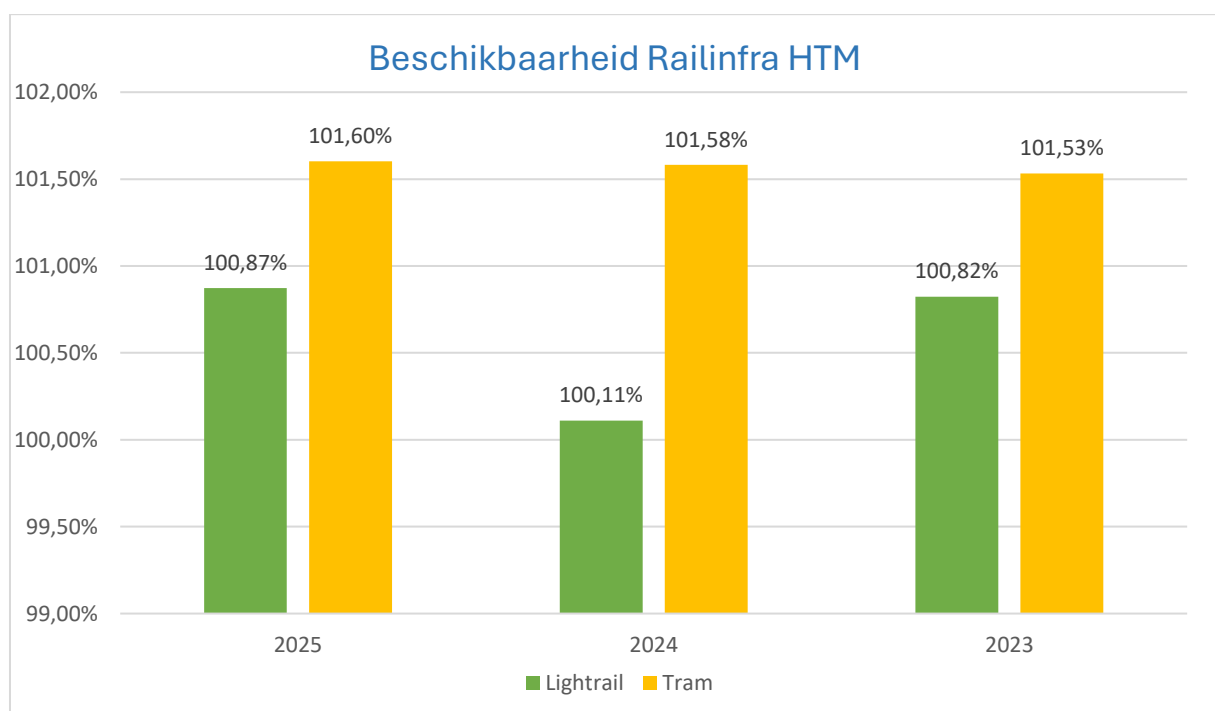
Railvoertuigen en Railinfrastructuur

Beschikbaarheid railinfra

De beschikbaarheid voor railinfra wordt gemeten in een percentage dat de infra volledig beschikbaar is voor de exploitatie en er conform de dienstregeling gereden kan worden. Het beschikbaarheidspercentage is dus afhankelijk van de gereden dienstregeling en kan hierdoor boven de 100% uitkomen. De norm die hiervoor wordt gehanteerd is voor metro (RET) en lightrail (HTM tramlijn 3 en 4 van en naar Zoetermeer) 99%, terwijl voor het tramnet (RET en HTM) de norm geldt van 98% beschikbaarheid voor de exploitatie.



Bron: RET rapportages



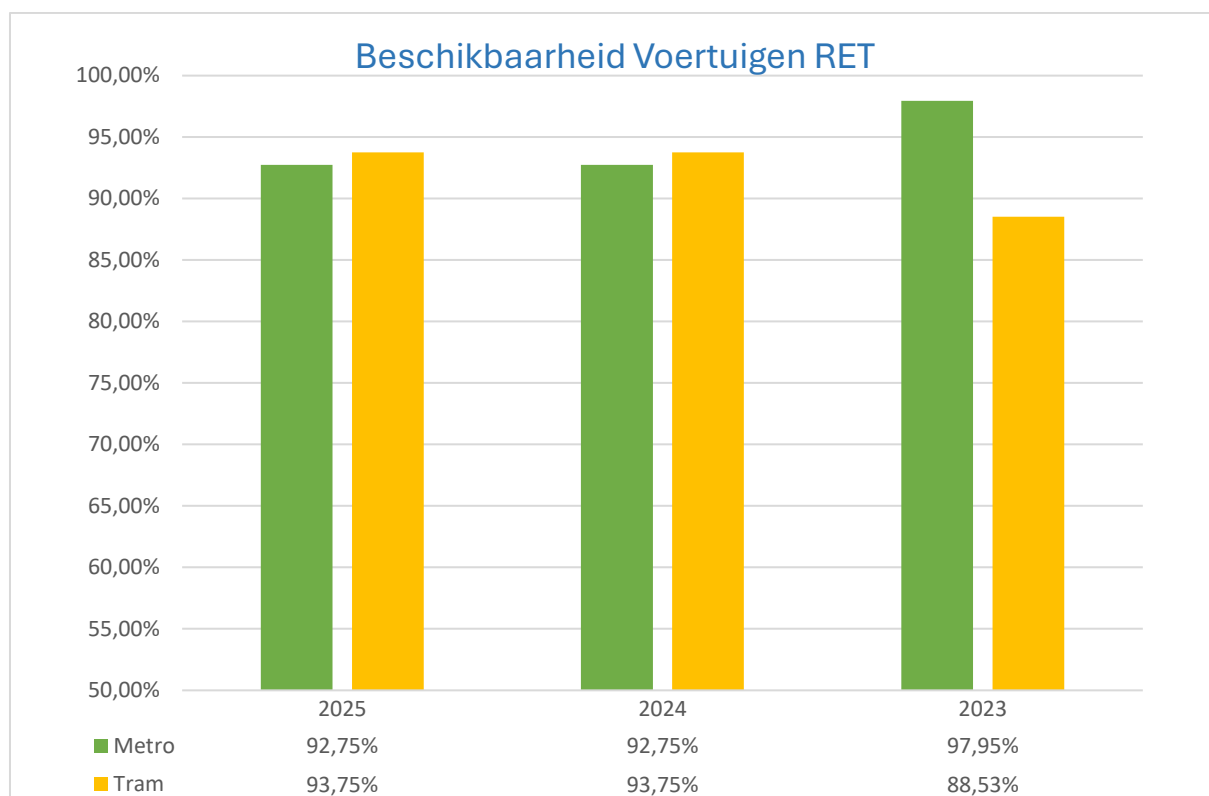
Bron: HTM rapportages

Beschikbaarheid railvoertuigen

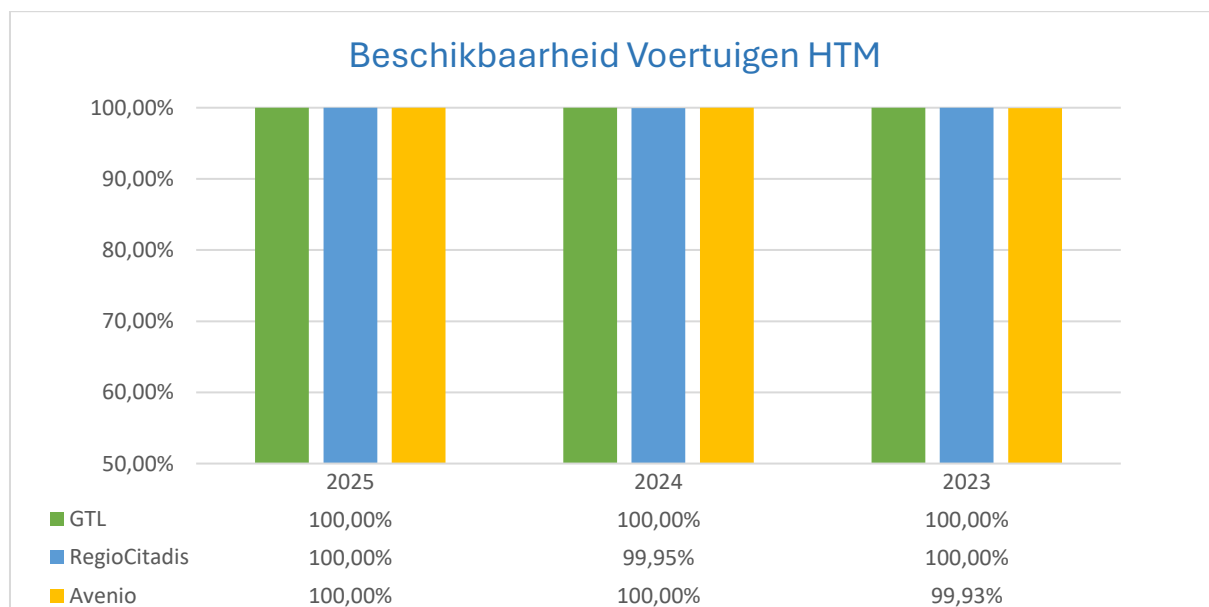
De beschikbaarheid van railvoertuigen wordt gemeten in een percentage van de bedrijfstijd waarbij er voldoende voertuigen beschikbaar zijn waarmee kan worden voldaan aan de exploitatiebehoefte en er conform de in de dienstregeling geplande voertuiglengtes gereden kan worden.

De RET rapporteert KPI beschikbaarheid railvoertuigen als een percentage van 100% van de vloot beschikbaar voor de dienstregeling.

HTM rapporteert in relatie tot de exploitatiebehoefte waarbij 100% beschikbaarheid betekent dat is voldaan aan de exploitatiebehoefte.



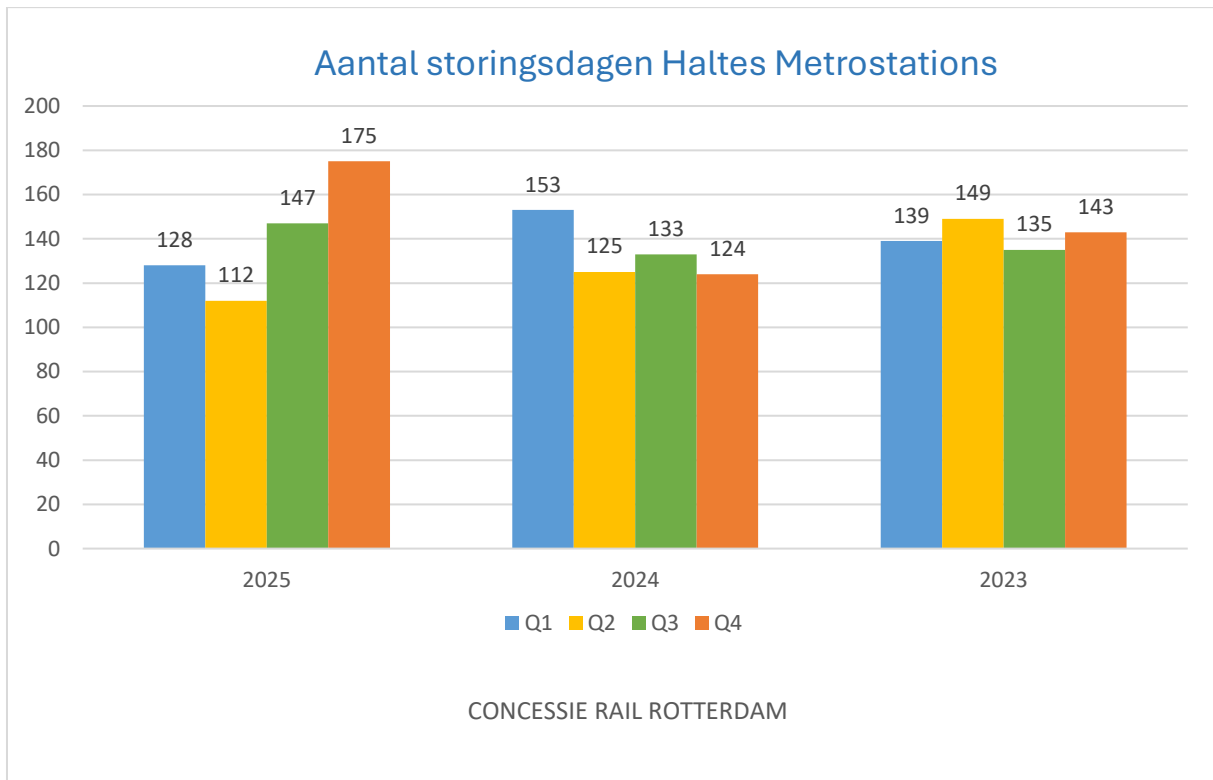
Bron: RET rapportages



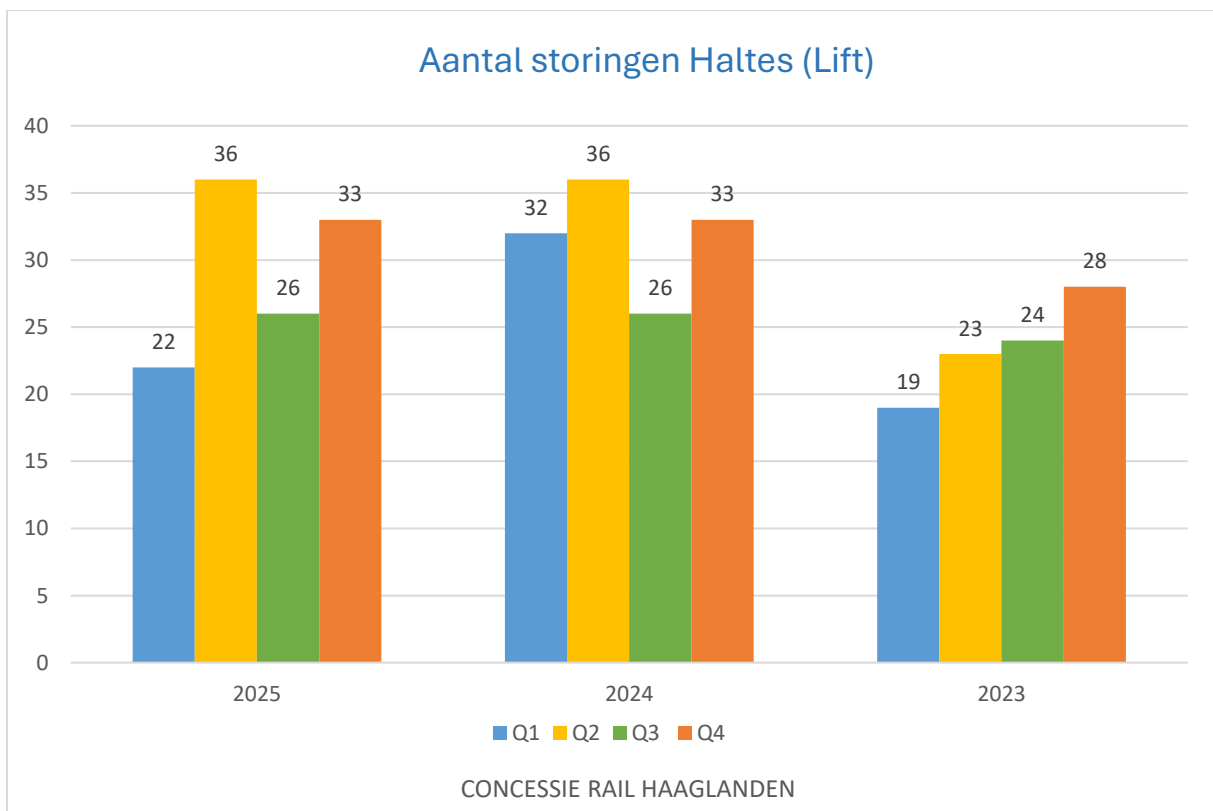
Bron: HTM rapportages

Storingen op halteniveau

Storingen op halteniveau betreffen met name liftstoringen. Onderling zijn de concessies Rail Rotterdam en Rail Haaglanden niet vergelijkbaar. Zo heeft de RET substantieel meer liften in beheer dan HTM en is de meetmethodiek die de RET en HTM hanteren verschillend. Voor beide vervoerders geldt ook een verschillende norm. Voor de RET is dat 175 storingsdagen en voor HTM is dat 30 storingen.

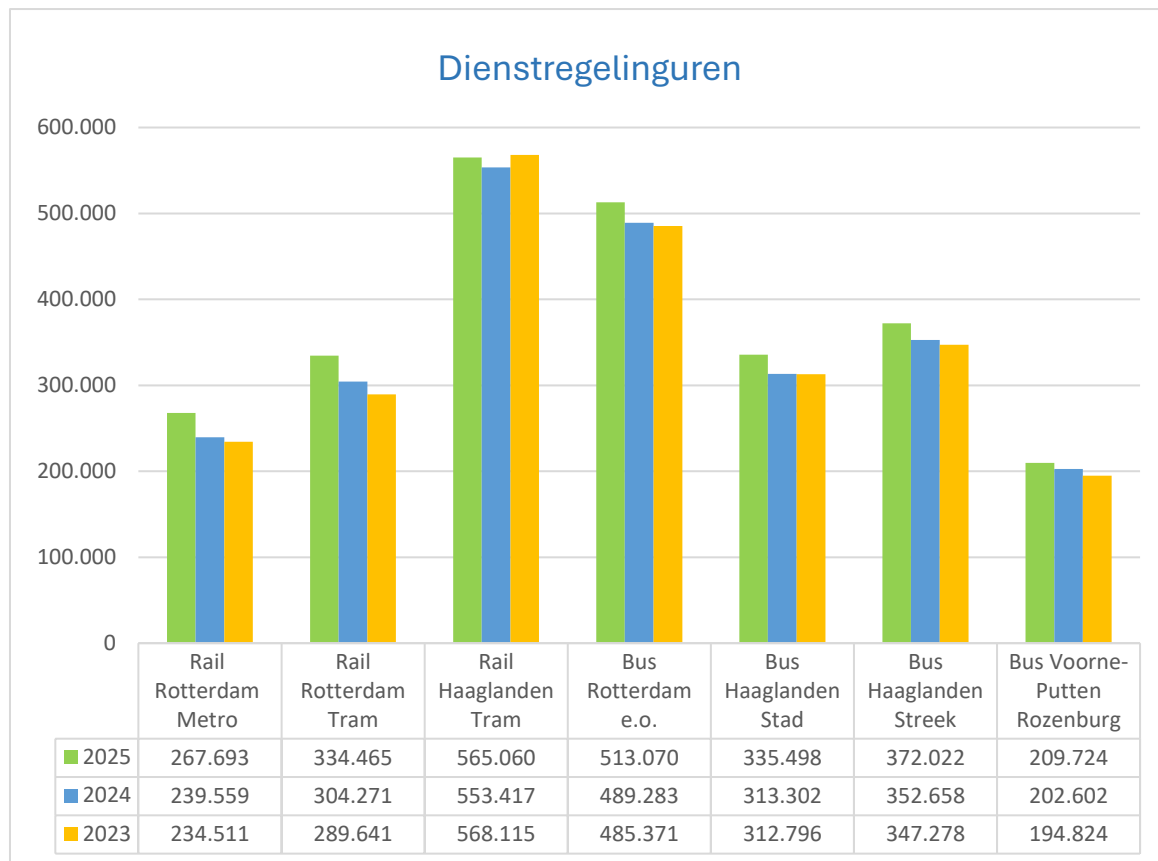


Bron: RET rapportages



Vervoersaanbod

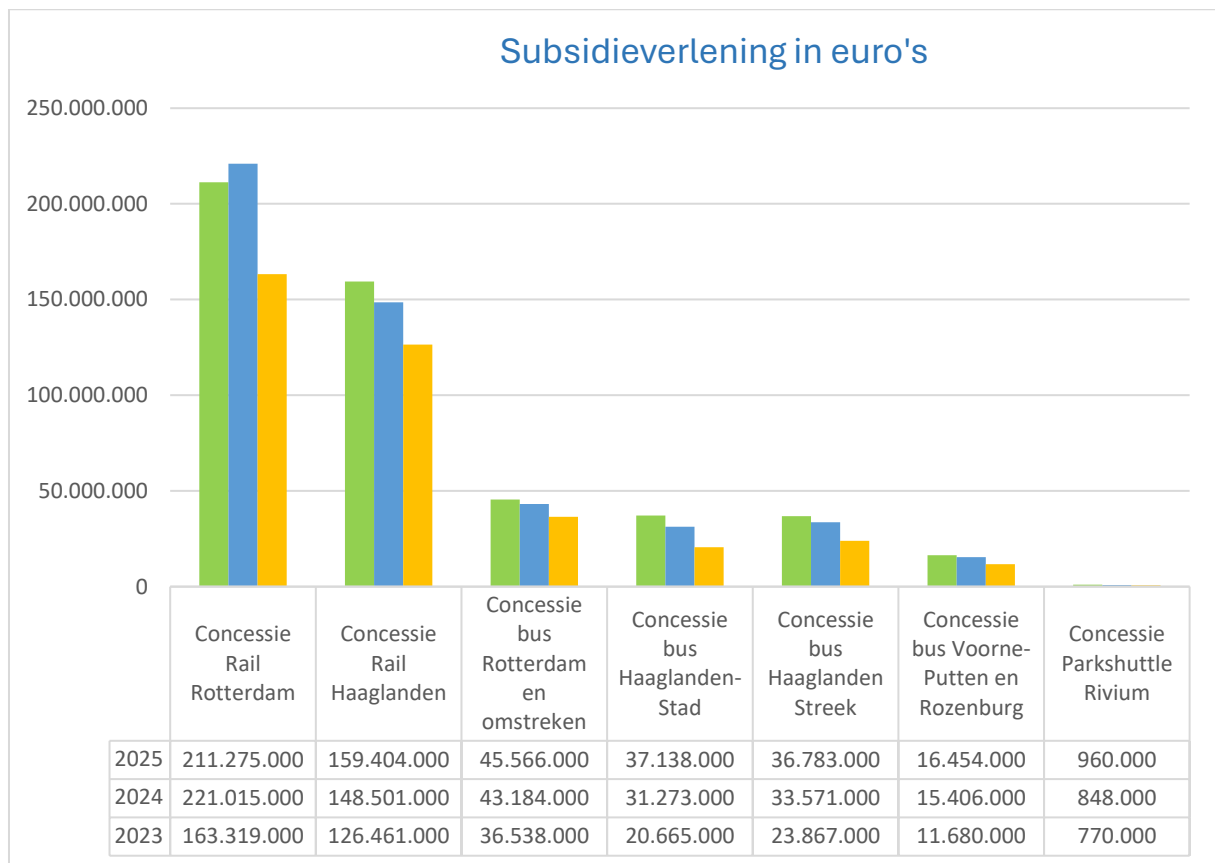
Het vervoersaanbod is weergegeven in het aantal (op 1.000 afgekapte) dienstregelingen per (dienstregeling)jaar.



Bron: MRDH (subsidieverlening, -vaststelling), RET (jaarverslagen), EBS (dashboard)

Financieel

Onderstaande tabel toont de verleende subsidiebedragen voor het betreffende kalenderjaar. Getoonde subsidiebedragen is de subsidie die voorafgaand aan het exploitatiejaar wordt verstrekt. Tussentijdse (aanvullende) subsidies zijn hier niet vermeld. De bedragen zijn inclusief subsidie ten behoeve van sociale veiligheid. Bij de railconcessies is ook het beheer en onderhoud voor de railinfra en de railvoertuigen in het bedrag opgenomen.



Bron: MRDH (beschikkingen subsidieverlening)

Bijlage: Concessies openbaar vervoer

Concessie rail Rotterdam

Tram en metro in de regio Rotterdam, inclusief RandstadRail lijn E naar Den Haag Centraal.

Concessiehouder: RET N.V.

Concessieperiode: 11 december 2016 tot en met 15 december 2030.

Concessie rail Haaglanden

Tram en RandstadRail lijn 3 en 4 in de regio Haaglanden.

Concessiehouder: HTM Personen Vervoer N.V.

Concessieperiode: 11 december 2016 tot en met 14 december 2031.

Concessie bus Rotterdam en omstreken

Busvervoer in Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Barendrecht, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland, Maassluis en Ridderkerk.

Concessiehouder: RET N.V.

Concessieperiode: 8 december 2019 tot en met 10 december 2034.

Concessie bus Voorne-Putten en Rozenburg

Busvervoer in Nissewaard, Voorne aan Zee en de kern Rozenburg (gemeente Rotterdam).

Concessiehouder: EBS Public Transportation B.V.

Concessieperiode: 9 december 2018 tot en met 9 december 2028.

Concessie bus Haaglanden Stad

Busvervoer in Den Haag (ten noorden van de Lozerlaan en ten noordwesten van de A4), Leidschendam-Voorburg (ten zuiden van de N14), Rijswijk (ten noordwesten van de A4), Wassenaar (ten zuiden van de N440) en Westland (ten noorden van de Wippolderlaan)

Concessiehouder: HTM Personenvervoer N.V.

Concessieperiode: 8 december 2019 tot en met 10 december 2034.

Concessie bus Haaglanden Streek

Busvervoer in Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Westland, Wassenaar en Zoetermeer.

Concessiehouder: EBS Public Transportation B.V.

Concessieperiode: 25 augustus 2019 tot en met 15 december 2030.

Concessie Parkshuttle

Systeem met zelfrijdende voertuigen tussen metrostation Kralingse Zoom en bedrijventerrein Rivium.

Concessiehouder: Transdev Nederland N.V.

Concessieperiode: 9 december 2018 tot en met december 2033.

Colofon

Dit is een uitgave van de
Metropoolregio Rotterdam Den Haag
Westersingel 12
3014 GN Rotterdam

Telefoon: 088 5445 100
E-mail: informatie@mrdh.nl
www.mrdh.nl

Publicatiedatum: juni 2026