



# Prestatievergelijking Stedelijke openbaarvervoerbedrijven

December 2021

## Inhoud

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Inhoud .....                                                   | 2  |
| 1. Samenvatting: conclusies en belangrijkste bevindingen ..... | 4  |
| 2. Inleiding: aanleiding en methoden .....                     | 6  |
| Aanleiding .....                                               | 6  |
| Methode .....                                                  | 6  |
| COVID-19 .....                                                 | 7  |
| Leeswijzer .....                                               | 7  |
| 3. Kerncijfers en resultaten per vervoerder .....              | 8  |
| Klanttevredenheid .....                                        | 8  |
| Kwaliteit uitvoering .....                                     | 9  |
| Kostenefficiëntie en doelmatigheid .....                       | 10 |
| Duurzaamheid .....                                             | 12 |
| Conclusies resultaten per stadsvervoerder .....                | 14 |
| 4. Kwaliteit .....                                             | 15 |
| Klanttevredenheid .....                                        | 15 |
| Bus .....                                                      | 16 |
| Tram .....                                                     | 17 |
| Metro .....                                                    | 17 |
| Conclusies klanttevredenheid .....                             | 18 |
| Kwaliteit uitvoering .....                                     | 19 |
| Bus .....                                                      | 20 |
| Tram .....                                                     | 22 |

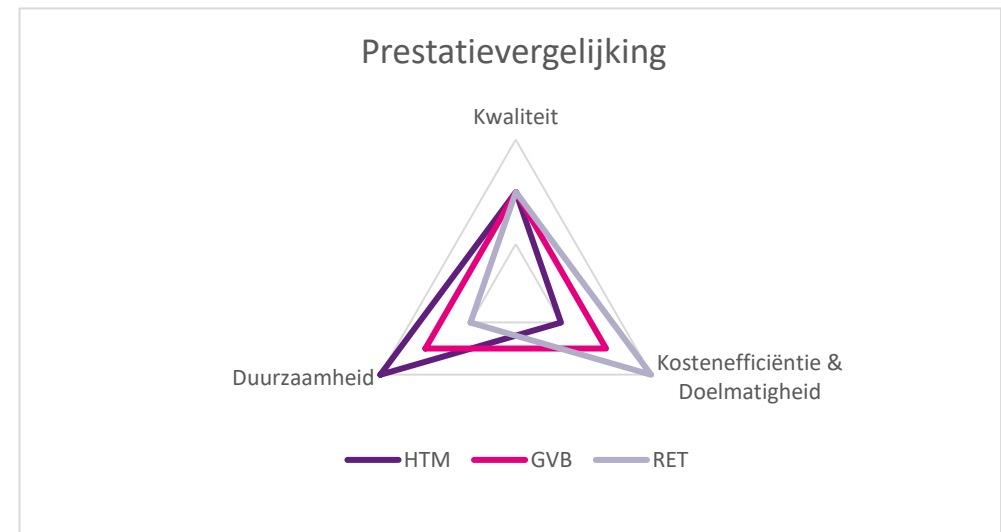
|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Metro.....                                                | 23 |
| Conclusies kwaliteit uitvoering.....                      | 25 |
| 5. Kostenefficiëntie en doelmatigheid .....               | 26 |
| Bus .....                                                 | 27 |
| Tram .....                                                | 29 |
| Metro .....                                               | 30 |
| Conclusie Kostenefficiëntie en doelmatigheid.....         | 32 |
| 6. Duurzaamheid .....                                     | 34 |
| Bus .....                                                 | 35 |
| Tram .....                                                | 36 |
| Metro .....                                               | 36 |
| Conclusies duurzaamheid .....                             | 37 |
| 7. Bijlagen: Data prestatievergelijking 2019 & 2020 ..... | 38 |



## 1. Samenvatting: conclusies en belangrijkste bevindingen

Met dit rapport geeft de Autoriteit Consument & Markt (ACM) invulling aan haar wettelijke taak een prestatievergelijking op te stellen van stedelijke openbaarvervoerbedrijven (hierna: stadsvervoerders) die op grond van de Wet personenvervoer 2000 onderhands een concessie gegund krijgen. De ACM vergelijkt HTM uit Den Haag, GVB uit Amsterdam en RET uit Rotterdam op de criteria kwaliteit, Kostenefficiëntie & doelmatigheid en duurzaamheid. In samenwerking met deze stadsvervoerders heeft de ACM verschillende indicatoren en definities vastgesteld met als doel de verschillende stadsvervoerders zo goed mogelijk te vergelijken. Verschillen blijven echter altijd bestaan. Zo heeft HTM als enige stadsvervoerder geen metro. Daarnaast opereren de stadsvervoerders in verschillende steden, verschilt soms de aard van de concessie en is de organisatiestructuur anders, wat gevolgen heeft voor kostentoerekening. Ondanks deze verschillen levert de prestatievergelijking interessante inzichten op, die bovendien in volgende uitgaven gevolgd kunnen worden.

Het gevonden beeld is genuanceerd. Als we echter de prestatievergelijking in één figuur moet weergeven, komen we tot de rangschikking in het figuur hiernaast. Hier valt te zien dat HTM het best scoort op duurzaamheid, maar minder op kostenefficiëntie en doelmatigheid. RET scoort het best op kostenefficiëntie en doelmatigheid maar minder op duurzaamheid. GVB is de allrounder en scoort nergens het best, maar als enige vervoerder ook nergens het minst. Op kwaliteit verschillen de stadsvervoerders niet noemenswaardig van elkaar. Dat de werkelijkheid genuanceerder ligt, legt de ACM hieronder uit. Het vervolg van het rapport bevat uitgebreide analyses van de verschillende criteria op totaalniveau maar ook per modaliteit bus, tram en metro.



### *Kwaliteit: klanttevredenheid & kwaliteit uitvoering*

Klanttevredenheid wordt gemeten door de cijfers van de OV-klantbarometer met elkaar te vergelijken. Reizigers waarderen de stadsvervoerders in het algemeen goed. Op totaalniveau scoren HTM en RET hier het hoogst en blijft GVB een beetje achter. Op de modaliteit bus scoort HTM het hoogst. Op de modaliteiten tram en metro zijn de verschillen niet noemenswaardig. De ACM heeft ook het aantal klachten, incidenten en calamiteiten vergeleken. Op het gebied van klachten is geen stadsvervoerder aan te wijzen die het best presteert. Afhankelijk van de rubrieken is dat steeds een andere. Wat opvalt is dat HTM (tram) en RET (metro) veel meer incidenten B kennen. Denk bij incidenten B aan overlast en misbruik van voorzieningen. Op totaalniveau zijn er weinig verschillen in het aantal calamiteiten (aanrijdingen). Op modaliteit bus heeft RET de meeste calamiteiten. Tot slot heeft de ACM ook nog naar rituitval en punctualiteit gekeken. Bij RET vallen de minste kilometers uit en bij GVB de meeste. De punctualiteit van

GVB en RET ontloopt elkaar niet veel. Op het onderdeel tram is HTM het meest punctueel.

#### *Kostenefficiëntie en doelmatigheid<sup>1</sup>*

RET heeft op totaalniveau de laagste kosten per dienstregelingskilometer en per reizigerskilometer. RET is hiermee het meest kostenefficiënt en doelmatig. Op totaalniveau zijn de kosten per reizigerskilometer bij HTM het hoogst. HTM heeft echter geen metrovervoer, waar de kosten per reizigerskilometer gemiddeld laag zijn. GVB kan op totaalniveau uit de voeten met de laagste subsidie per reizigerskilometer. De kosten voor de modaliteit bus zijn per reizigerskilometer het hoogst bij HTM en het laagst bij RET. Dat heeft waarschijnlijk te maken met schaal. RET heeft de meeste bussen en ook een hogere gemiddelde bezetting (aantal reizigers). Bij tram is het beeld omgekeerd. HTM heeft hier de laagste kosten per reizigerskilometer, de meeste trams en een hogere gemiddelde bezetting. Bij metro heeft GVB de hoogste gemiddelde bezetting, maar de kosten per reizigerskilometer verschillen nauwelijks met RET. Door de COVID-19 pandemie zijn er in 2020 veel minder reizigers in de voertuigen geweest. Dit ziet de ACM terug in de kostprijs per reizigerskilometer, die in 2020 bijna verdubbeld.

#### *Duurzaamheid*

De CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerskilometer is het laagst bij HTM, zowel op totaalniveau als voor bus en voor tram. Dat komt omdat HTM gebruikt maakt van groene stroom en van zero emissie bussen of van bussen die rijden op groen aardgas. GVB heeft de minste CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerskilometer voor metro. RET heeft verreweg de meeste CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerskilometer op alle modaliteiten. In 2020 is RET echter voor een groot gedeelte overgestapt van grijze naar stroom uit biomassa waardoor de CO<sub>2</sub>-uitstoot sterk daalt. Daarnaast maken RET maar ook GVB in 2020 een inhaalslag wat betreft het aandeel zero emissie bussen, en gaan ze HTM voorbij. Het overige deel van de bus vloot blijft echter op diesel rijden, waardoor HTM per saldo nog steeds de stadsvervoerder is met de minste CO<sub>2</sub>-uitstoot.

---

<sup>1</sup> Bij het interpreteren van deze cijfers is voorzichtigheid geboden. Hoge kosten zijn niet altijd het gevolg van inefficiëntie. Zo laten we resultaten zien die verklaard kunnen worden door verschillende factoren. Bijvoorbeeld de financiële relatie met de concessieverlener, de opbouw van het netwerk, de mix van modaliteiten, de verkeerssituatie in de stad (en dus de te bereiken gemiddelde snelheid), de vereiste inzet van conducteurs en gebruikte materieeltypes. Veel van deze factoren zijn in meer of mindere mate exogeen. Bovendien brengen hogere kosten soms ook hogere reizigersopbrengsten met zich mee. Hogere kosten per dienstregelings- of per reizigerskilometer zijn dus niet per definitie het gevolg van ondoelmatig opereren.

## 2. Inleiding: aanleiding en methoden

### Aanleiding

In Nederland zijn drie stedelijke openbaarvervoerbedrijven (hierna ook stadsvervoerders) actief, die een onderhands gegunde concessie hebben: HTM in Den Haag, GVB in Amsterdam en RET in Rotterdam. Het gaat om de concessies voor bus, tram en metrovervoer in Amsterdam en Rotterdam en om bus en tramvervoer in Den Haag. Deze stadsvervoerders concurreren dus niet om de markt voor het aanbieden van stadsvervoer. In de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is onder Artikel 63ab opgenomen dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM), een prestatievergelijking uitvoert van vervoerders die onderhands een concessie is gegund. De wetgever heeft hiermee beoogd de prestaties van SOVB's inzichtelijk te maken zodat zij daarmee wordt geprikkeld tot het leveren van een verbetering van hun kwaliteit van dienstverlening. Met voorliggende prestatievergelijking geeft de ACM invulling aan deze taak.

De prestatievergelijking dient volgens de Wp2000 de criteria klanttevredenheid en kostenefficiëntie en doelmatigheid te omvatten. Vanwege het groeiende belang van verduurzaming en de maatschappelijke uitdagingen waar de samenleving op dat punt voor staat, heeft de ACM besloten het criterium duurzaamheid aan de prestatievergelijking toe te voegen. Daarmee komt de ACM tot de volgende (sub) criteria

- Kwaliteit (bestaande uit klanttevredenheid en kwaliteit uitvoering)
- Kostenefficiëntie en doelmatigheid
- Duurzaamheid

### Methoden

Ecorys heeft, in opdracht van de ACM, een rapport uitgebracht met indicatoren die als basis kunnen dienen voor de prestatievergelijking. De ACM heeft in samenwerking met de stadsvervoerders de nodige aanpassingen op deze indicatoren gemaakt. Uitgangspunt is hierbij geweest om met een minimum van extra administratieve belasting tot zo goed mogelijk vergelijkbare informatie te komen. Vervolgens heeft de ACM de stadsvervoerders een informatieverzoek gestuurd en om alle benodigde data gevraagd. Bij het opstellen van de analyses en voorliggende rapportage heeft de ACM zich op deze data gebaseerd.

Dit is de eerste uitgave van de prestatievergelijking. De prestatievergelijking wordt in de toekomst periodiek uitgevoerd. De ACM blijft in de tussentijd met de stadsvervoerders in gesprek en werken aan verbeteringen en aanvullingen van deze prestatievergelijking en de invulling van de indicatoren. Suggesties en ideeën ter verbetering van lezers zijn van harte welkom. De ACM roept lezers op deze per e-mail te sturen naar [prestatievergelijkingsovb@acm.nl](mailto:prestatievergelijkingsovb@acm.nl).

## COVID-19

Voor deze prestatievergelijking hebben de stadsvervoerders data over de jaren 2019 en 2020 beschikbaar gesteld. Stadsvervoerders hebben aangegeven dat vanwege de lockdown maatregelen en het thuiswerkadvies de reizigers aantallen in 2020 sterk zijn gedaald, terwijl ze op verzoek van de Rijksoverheid hun dienstregeling grotendeels in stand hebben gehouden. 2020 is daarmee geen representatief jaar. Het doel van de prestatievergelijking is het vergelijken van de stadsvervoerders met elkaar. Indien de ACM 2020 als uitgangspunt neemt geeft de prestatievergelijking vooral inzicht in hoe de verschillende stadsvervoerders met de COVID-19 situatie zijn omgegaan. Daarom beperkt de ACM zich in dit rapport voornamelijk tot 2019 als uitgangspunt voor deze prestatievergelijking. Op deze manier wordt ook continuïteit gewaarborgd wanneer in een volgende editie van de prestatievergelijking, verwijzingen naar het verleden worden gemaakt. De ACM staat in de verschillende hoofdstukken wel stil bij de resultaten over 2020 als dat toegevoegde waarde heeft.

## Leeswijzer

De rapportage begint in hoofdstuk 3 met kerncijfers voor de verschillende stadsvervoerders, gevolgd door de resultaten van de prestatievergelijking op hoofdlijnen. Deze resultaten op hoofdlijnen bestaan uit totalen, waarbij de cijfers over de verschillende modaliteiten dus gesommeerd zijn. Dit betekent dat bijvoorbeeld, indien in hoofdstuk 2 over reizigerskilometers wordt gesproken, dit betrekking heeft op het totaal aantal reizigerskilometers van bus, tram en metro samen. Bij de cijfers in hoofdstuk 2 is het relevant te vermelden dat HTM geen metro rijdt. Dat komt duidelijker naar voren in de latere hoofdstukken. In de hoofdstukken 4, 5, en 6 wordt dieper ingegaan op de criteria kwaliteit, kostenefficiëntie en doelmatigheid en duurzaamheid. Hier worden de stadsvervoerders ook per modaliteit (bus, tram of metro) vergeleken.

De ACM dankt de stadsvervoerders voor hun inspanningen en bijdragen aan deze prestatievergelijking.



### 3. Kerncijfers en resultaten per stadsvervoerder

| 2019 (concern)                  | HTM           | RET             | GVB            |
|---------------------------------|---------------|-----------------|----------------|
| Plaats                          | Den Haag      | Rotterdam       | Amsterdam      |
| Bruto omzet                     | € 269 miljoen | € 488 miljoen   | € 482 miljoen  |
| Reizigerskilometers             | 365 miljoen   | 921 miljoen     | 1.033 miljoen  |
| Omvang wagenpark bus/tram/metro | 123 / 208 / 0 | 359 / 112 / 167 | 203 / 200 / 90 |
| Aantal FTE                      | 1.868         | 2.673           | 3.557          |
| Bruto omzet per FTE             | €144.391      | €182.566        | €135.507       |
| CO <sub>2</sub> -uitstoot       | 4.881 ton     | 86.145 ton      | 29.706 ton     |

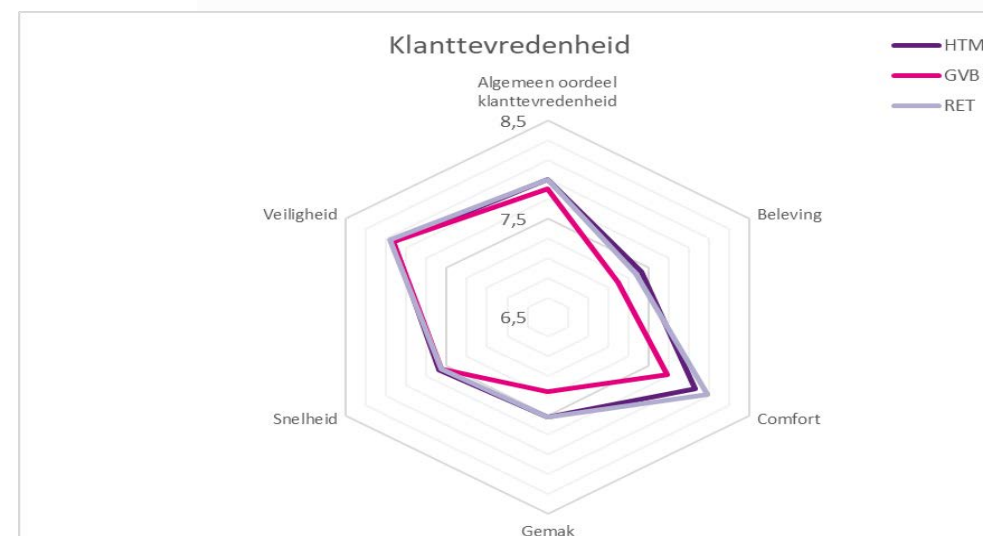
Zoals uit de kerncijfers blijkt is HTM de kleinste vervoerder van de drie, hoewel HTM de meeste trams heeft. RET heeft in totaal het grootste wagenpark en (net aan) de hoogste omzet, terwijl GVB de meeste reizigerskilometers en FTE heeft.

#### Klanttevredenheid

Hieronder volgt het criterium klanttevredenheid. In dit hoofdstuk wordt dit criterium op totaalniveau besproken per stadsvervoerder. In hoofdstuk 4 zijn meer gedetailleerde resultaten te vinden, namelijk per modaliteit (bus, tram en metro) evenals een definitie per in de figuur gebruikte indicator.

Figuur 1 toont cijfers afkomstig uit de klanttevredenheidsonderzoeken OV-klantbarometer. Deze zijn gelijk voor de verschillende stadsvervoerders en uitgedrukt als rapportcijfer. Op het gebied van klanttevredenheid geldt voor alle drie de stadsvervoerders dat het algemeen oordeel van de respondenten goed is met een score van 7,9 voor HTM en RET en een 7,8 voor GVB. Op de indicatoren Comfort, Gemak en Beleving scoort GVB wat lager dan HTM en RET, het verschil is hier 0,4 punt. Bij de indicatoren Veiligheid en Snelheid zijn nauwelijks verschillen waar te nemen.

Over 2020 zijn vanwege de Covid-19 maatregelen alleen cijfers over het eerste kwartaal beschikbaar. Deze wijken niet noemenswaardig af van de cijfers over 2019.

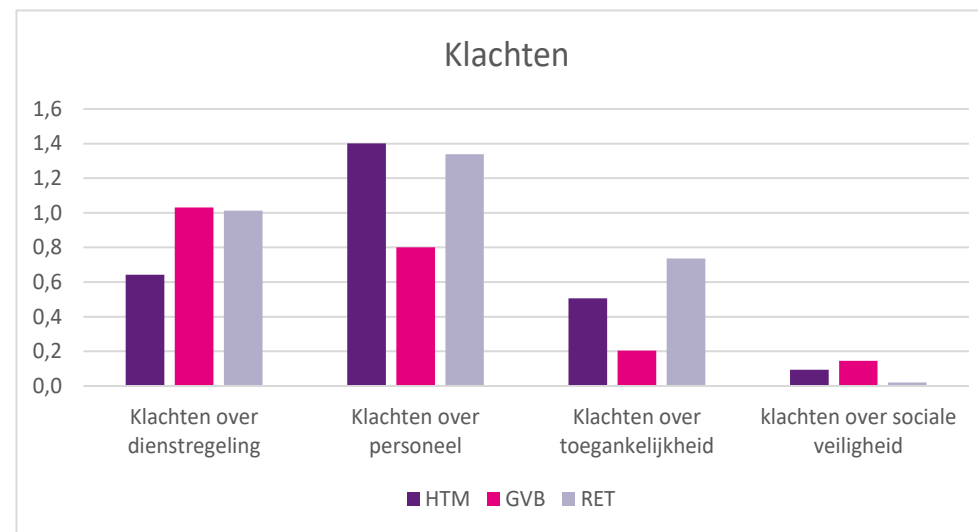


Figuur 1

## Kwaliteit uitvoering

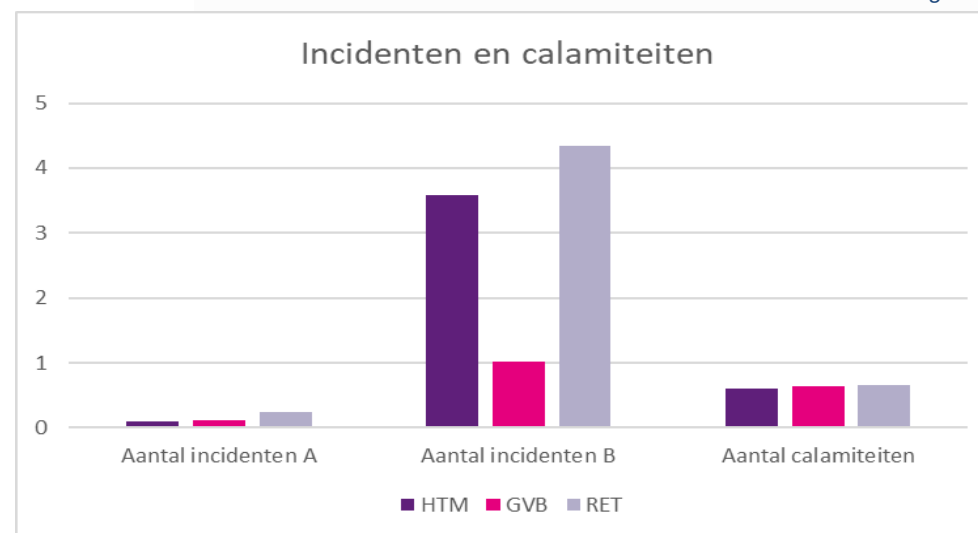
Hieronder volgt het criterium kwaliteit uitvoering. In dit hoofdstuk wordt dit criterium op totaalniveau besproken per stadsvervoerder. In hoofdstuk 4 zijn meer gedetailleerde resultaten te vinden, namelijk per modaliteit (bus, tram en metro) evenals een definitie per in de figuren getoonde indicator.

Figuur 2 toont het aantal klachten per 1000 dienstregelingsuren voor alle drie de modaliteiten samen. Bij alle stadsvervoerders is het aantal klachten over sociale veiligheid het laagst. Voor de 3 andere soorten klachten is er steeds een andere stadsvervoerder met relatief de meeste klachten. Wat dat betreft is er niet duidelijk een stadsvervoerder aan te wijzen die het best presteert. Zo heeft GVB in twee categorieën relatief de meeste klachten geregistreerd, en in de twee andere categorieën relatief de minste.



Figuur 2

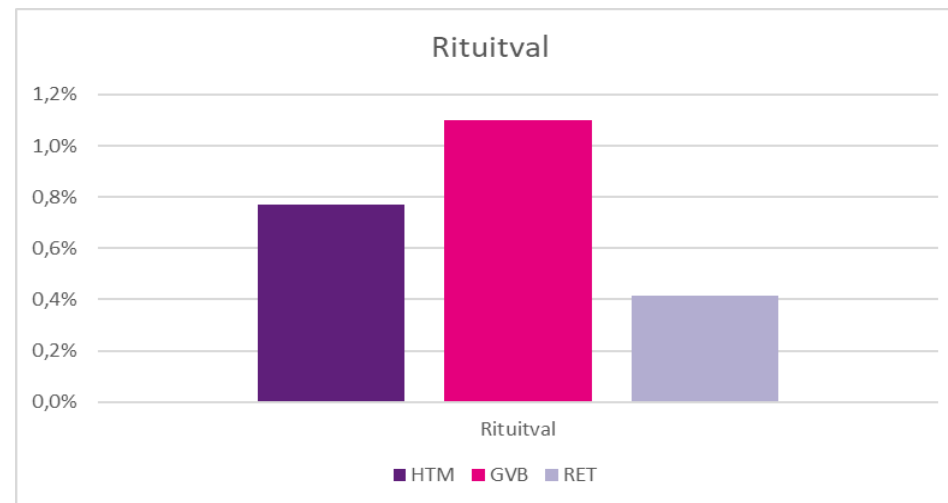
Figuur 3 toont het aantal incidenten A en B en calamiteiten (zie voor een toelichting het kader hieronder) per 1000 dienstregelingsuren voor alle drie de modaliteiten samen. Het aantal geregistreerde incidenten B is bij alle stadsvervoerders de grootste categorie. Deze score is bij GVB aanzienlijk lager dan bij HTM en RET. Bekend is dat HTM (tram) en RET (metro) cameratoezicht hebben waardoor veel incidenten B worden geregistreerd. Dit zou het verschil deels kunnen verklaren. Het aantal calamiteiten ligt voor de verschillende stadsvervoerders dicht bij elkaar. Het aantal incidenten A is bij alle vervoerders veruit de kleinste categorie. Ter verduidelijking van de figuur: de gerapporteerde cijfers voor incidenten A zijn 0,09 (HTM) en 0,12 (GVB) en 0,24 (RET).



Figuur 3

- Incidenten A zijn misdrijven zoals bijvoorbeeld mishandeling, bedreiging, diefstal, vandalisme en terrorisme.
- Incidenten B zijn overtredingen van de wet personenvervoer en hebben betrekking op bijvoorbeeld lastigvallen, misbruik voorzieningen, betalingsproblemen, verdacht gedrag en overlast.
- Calamiteiten zijn aanrijdingen onderling of aanrijdingen met overig verkeer.

Figuur 4 toont het percentage uitgevallen dienstregelingskilometers, voor alle drie de modaliteiten samen (bus, tram, metro). Geplande uitval is hierin niet meegenomen. De rituitval is het hoogst bij het GVB (1,10%), gevolgd door HTM (0,77%) en RET (0,41%). In hoofdstuk 3 is te zien dat dit ook per modaliteit de volgorde is van de verschillende stadsvervoerders. Het stadsvervoer van HTM heeft in 2019 veel hinder ondervonden van protesten in Den Haag (o.a. het boerenprotest). Desondanks vallen er weinig dienstregelingskilometers uit.

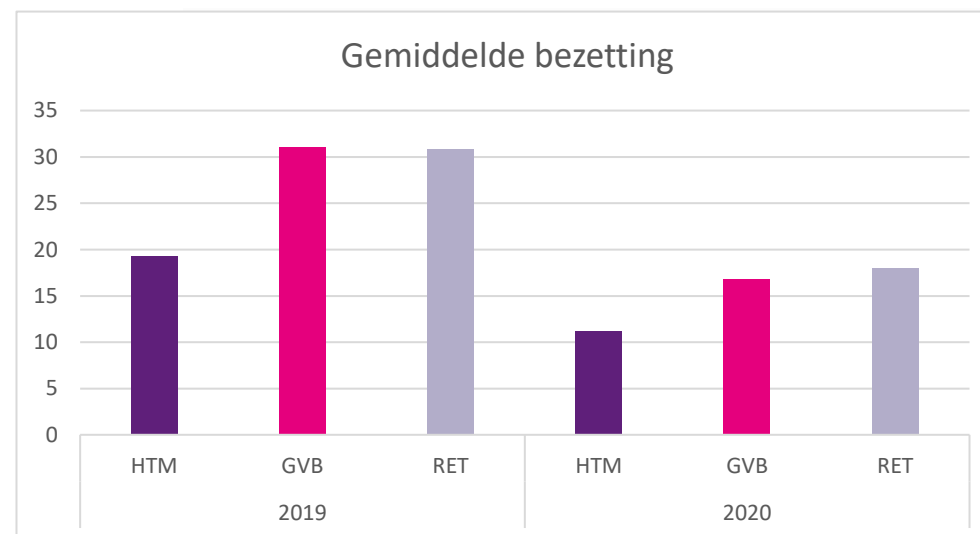


Figuur 4

### Kostenefficiëntie en doelmatigheid

Hieronder volgt het criterium kostenefficiëntie en doelmatigheid. In dit hoofdstuk wordt dit criterium op hoofdlijnen en totaalniveau besproken per stadsvervoerder. In hoofdstuk 5 zijn meer gedetailleerde resultaten te vinden, namelijk per modaliteit (bus, tram en metro) evenals een definitie per in de figuren getoonde indicator.

Figuur 5 toont de gemiddelde bezetting (het totale aantal reizigerskilometers gedeeld door het totale aantal dienstregelingskilometers). Deze is voor GVB en RET met gemiddeld 31 personen hoger dan bij HTM (19) omdat zij metrovervoer aanbieden. De metro vervoert relatief veel personen. De invloed van Covid-19 is goed te zien. De gemiddelde bezetting daalt in 2020 flink, tussen de 40%-50%. Gemiddeld zitten er dan bij HTM nog 11, bij GVB nog 17 en bij RET nog 18 personen in de voertuigen.

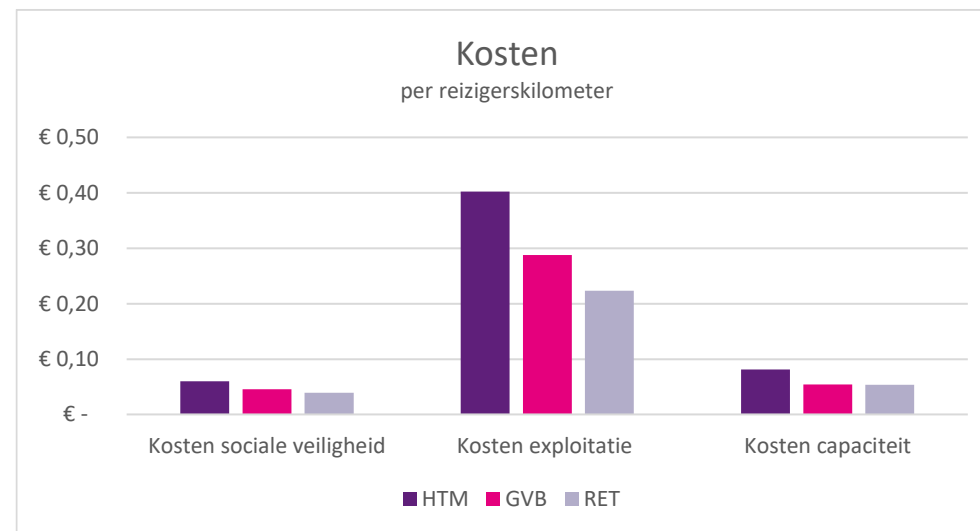


Figuur 5

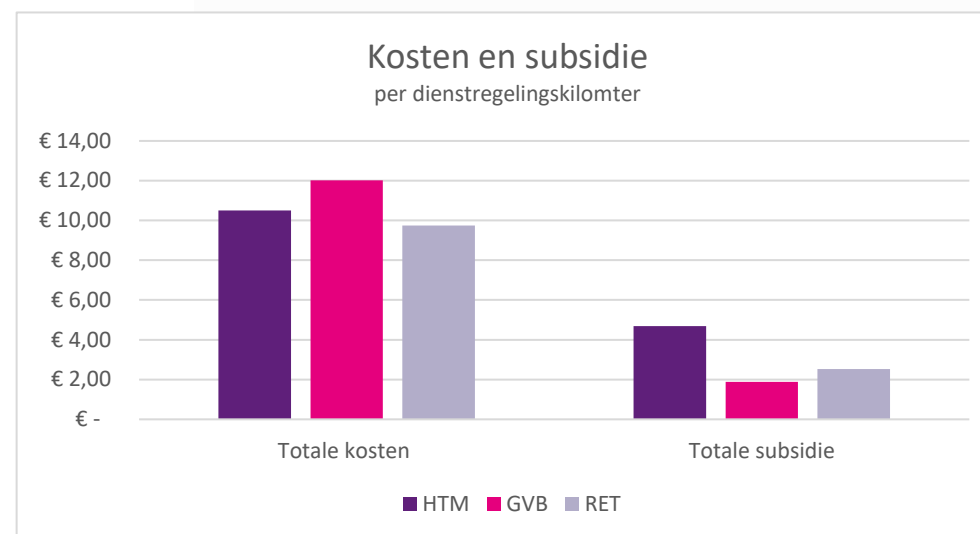
Figuur 6 toont de kosten voor sociale veiligheid, exploitatie en capaciteit (zie voor een toelichting het kader hieronder) per reizigerskilometer voor alle drie de modaliteiten samen. Bij alle stadsvervoerders zijn de kosten voor exploitatie het hoogst. RET heeft op alle onderdelen de laagste kosten per reizigerskilometer en is wat dat betreft het meest doelmatig: de reizigers van RET leggen per door RET uitgegeven euro de meeste kilometers af. HTM heeft de hoogste kosten voor zowel sociale veiligheid, exploitatie als capaciteit. Een belangrijke factor hierin is dat HTM geen metrovervoer aanbiedt, wat in deze prestatievergelijking per reizigerskilometer in alle opzichten de goedkoopste vorm van vervoer is. In hoofdstuk 5 bespreekt de ACM deze kosten in meer detail en per modaliteit.

- Kosten voor sociale veiligheid hebben betrekking op bijvoorbeeld camera's, BOA's, conducteurs, centrale overhead en huisvesting.
- Kosten voor exploitatie hebben betrekking op bijvoorbeeld personeelskosten van bus-, tram- en metrobestuurders, lijnmanagement, brandstof, beheer en onderhoud, centrale overhead en huisvesting.
- Kosten voor capaciteit hebben betrekking op voertuigen en materieel en bestaan (onder andere) uit, stallingen, ov-chipkaartapparatuur, motorrijtuigenbelasting en verzekeringskosten.

Figuur 7 toont de kosten en subsidie per dienstregelingskilometer (dkm). Hiermee meten we de kostprijs van het rijden van een gemiddelde kilometer. De kosten per dkm zijn bij GVB het hoogst. Gemiddeld kost het GVB ongeveer € 12,- om de voertuigen een kilometer te laten rijden. Voor HTM is dat € 10,50. RET heeft de laagste kosten per dkm (€ 9,70). Deze kosten verschillen sterk per modaliteit en dus speelt de modaliteitsmix van de vervoerder een belangrijke rol hierin. In deze benadering is ook geen rekening gehouden met reizigers. In hoofdstuk 5 geeft de ACM een nadere toelichting op de definities en de mogelijke interpretaties van verschillen.

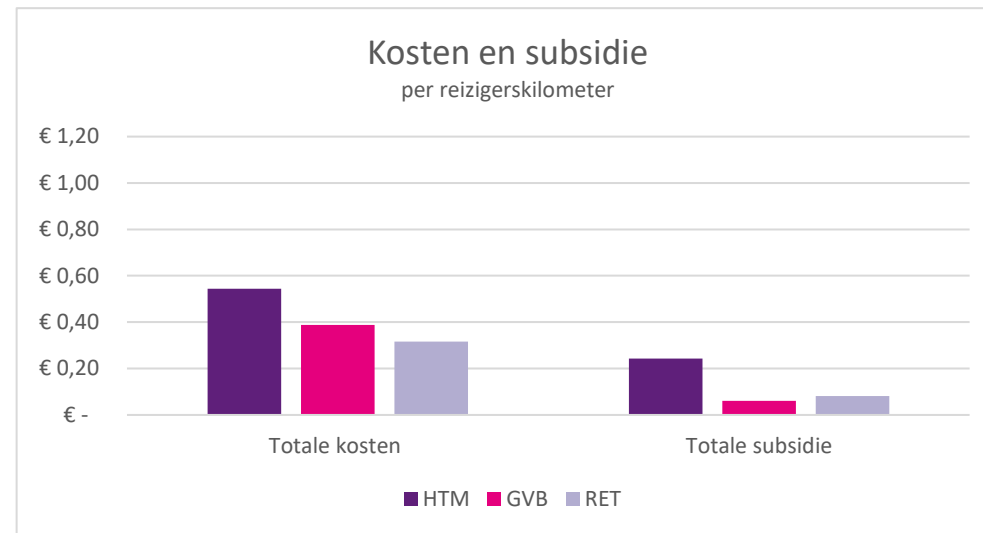


Figuur 6



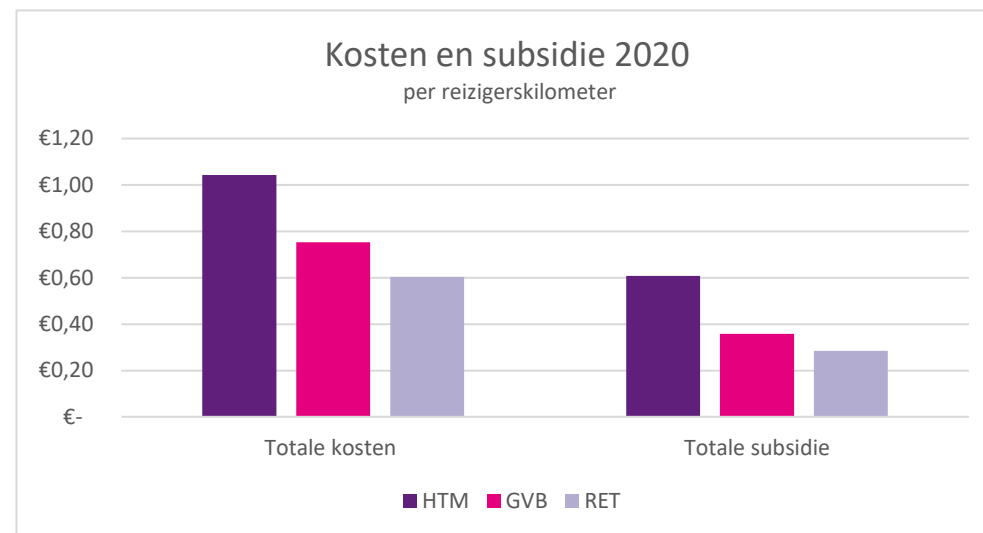
Figuur 7

Figuur 8 toont de totale kosten en de totale subsidie per reizigerskilometer. Hier meten we wat het gemiddeld kost een reiziger een kilometer te vervoeren. RET heeft de laagste kosten per reizigerskilometer en vervoert reizigers het meest kostenefficiënt en doelmatig. Het deel van de kosten dat niet wordt gefinancierd uit subsidie, wordt gefinancierd uit reizigersopbrengsten. Bij RET is dit ongeveer € 0,24 (75%) van de kosten per reizigerskilometer. Bij HTM en GVB ligt dit met resp. € 0,30 (44%) en € 0,33 (85%) hoger. Door een verschil in soort concessie voor bus zijn de cijfers over subsidie van HTM niet vergelijkbaar met GVB en RET. Vanaf 2020 is dit overigens wel het geval.



Figuur 8

Figuur 9 toont de totale kosten en subsidie per reizigerskilometer over alle drie de modaliteiten samen (bus, tram, metro) in 2020. In 2020 zijn er door de lock-downmaatregelen veel minder reizigers geweest. Dit leidt tot minder reizigerskilometers en daarmee tot een veel lagere bezettingsgraad. In 2020 zijn daardoor de kosten per reizigerskilometer voor alle drie de stadsvervoerders verdubbeld. De kostenstijging wordt voor een groot gedeelte opgevangen door hogere subsidies. Deze cijfers geven een indicatie hoe groot de invloed van Covid-19 is op de stadsvervoerders en dat deze cijfers niet representatief zijn. Daarom baseert de ACM de prestatievergelijking op het jaar 2019.

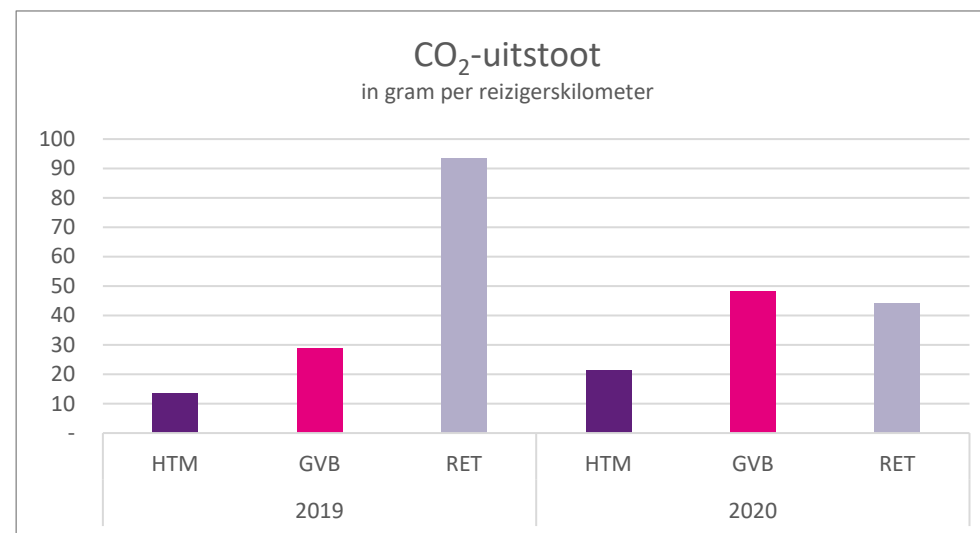


Figuur 9

## Duurzaamheid

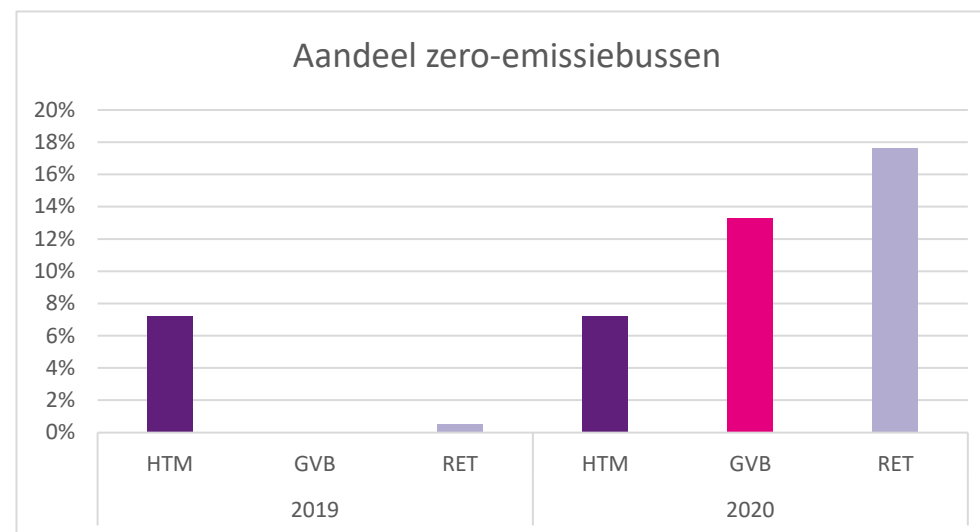
Hieronder wordt de CO<sub>2</sub>-uitstoot op hoofdlijnen en op totaalniveau besproken per stadsvervoerder. Dit is dus inclusief de overhead-uitstoot voor zover de gegevens beschikbaar zijn. In hoofdstuk 6 zijn meer gedetailleerde resultaten te vinden, namelijk per modaliteit (bus, tram en metro) evenals een definitie per in de figuren getoonde indicator.

Figuur 10 toont de CO<sub>2</sub>-uitstoot in gram per reizigerskilometer over alle drie de modaliteiten samen en voor GVB en HTM inclusief de uitstoot van overhead (kantoorgebouwen, werkplaatsen, dienstvoertuigen etc.). Voor RET zijn de cijfers over de 'overhead-uitstoot helaas niet beschikbaar. De werkelijke uitstoot van RET ligt dus hoger dan hier getoond. Vanwege het lagere aantal reizigers in 2020 is voor HTM en GVB de CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerskilometer in 2020 hoger dan in 2019. Bij RET is de uitstoot per reizigerskilometer juist lager geworden. Dit hangt samen met een overstap van grijze energie uit biomassa en de aanschaf van zero-emissiebussen. Waar RET in 2019 per reizigerskilometer nog meer dan drie keer zo veel CO<sub>2</sub> uitstootte dan GVB, was de uitstoot per reizigerskilometer over 2020 ongeveer gelijk aan die van GVB. HTM stoot zowel in 2019 als in 2020 het minste uit per reizigerskilometer. Dit komt voornamelijk door het rijden met (emissiearme) bussen op groen aardgas, emissievrije elektrische bussen en het gebruik van groene stroom.



Figuur 10

Figuur 11: een belangrijke factor in verduurzaming is het aandeel van zero emissie bussen. Traditionele bussen rijden namelijk op diesel of aardgas, en kennen daarmee een hogere uitstoot dan tram of metro die op stroom rijden en makkelijker te vergroenen zijn. Stadsvervoerders ondervangen dit door over te gaan op zero emissie bussen. Uit figuur 10 blijkt dat in 2019 HTM relatief gezien de meeste zero emissie bussen had, maar in 2020 ruimschoots is ingehaald door GVB en RET. Alle stadsvervoerders willen het aandeel zero-emissiebussen de komende jaren verder uitbreiden.



Figuur 11

### Conclusies resultaten per stadsvervoerder

Op het gebied van klanttevredenheid geldt voor alle drie de stadsvervoerders dat het algemeen oordeel van de respondenten goed is. Op de indicatoren Comfort, Gemak en Beleving blijft GVB ongeveer 0,4 punt achter bij HTM en RET. Wat betreft het aantal klachten is er niet duidelijk een best presterende vervoerder aan te wijzen. Het aantal geregistreerde incidenten B is bij GVB aanzienlijk lager dan bij HTM, en RET. De rituitval per reizigerskilometer is bij GVB het hoogst, gevolgd door HTM en RET.

RET is de meest kostenefficiënte en doelmatige stadsvervoerder. HTM heeft de hoogste kosten per reizigerskilometer. Een belangrijke factor hierbij is wel dat HTM geen metrovervoer aanbiedt, wat per reizigerskilometer de goedkoopste vorm van vervoer is. In 2020 zijn de kosten per reizigerskilometer voor alle drie de stadsvervoerders verdubbeld. Dit komt door de grote daling van het aantal reizigers. Deze kostenstijging per reizigerskilometer wordt voor een groot deel opgevangen door hogere subsidies.

Vanwege het lagere aantal reizigers in 2020 was voor HTM en GVB de CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerskilometer in 2020 hoger dan in 2019. Bij RET is de uitstoot per reizigerskilometer juist lager geworden. Dit hangt samen met een overstap naar stroom uit biomassa en de aanschaf van zero-emissiebussen. HTM stoot zowel in 2019 als in 2020 het minste uit per reizigerskilometer. Dit komt voornamelijk door het rijden met emissiearme aardgasbussen en emissievrije elektrische bussen en het gebruik van groene energie (groene stroom en groen aardgas).

## 4. Kwaliteit

### Klanttevredenheid

De ACM heeft het criterium klanttevredenheid breed geïnterpreteerd als kwaliteit. Daarbij maakt zij onderscheid tussen klanttevredenheid enerzijds en kwaliteit van de aangeboden diensten anderzijds. De cijfers voor klanttevredenheid komen uit de OV-klantbarometer. Het gaat hier om ervaringen van geënquêteerde reizigers die een rapportcijfer geven op verschillende onderdelen. Deze informatie is voor alle stadsvervoerders periodiek beschikbaar. De ACM heeft de beschikbare informatie volgens onderstaande tabel op basis van het rekenkundige gemiddelde samengevoegd tot 6 indicatoren. Dit betekent dat alle onderdelen binnen de indicator even zwaar wegen. Vanwege COVID-19 is voor 2020 niet voor alle vervoerders informatie per modaliteit beschikbaar. De ACM baseert zich daarom op de gegevens over 2019.

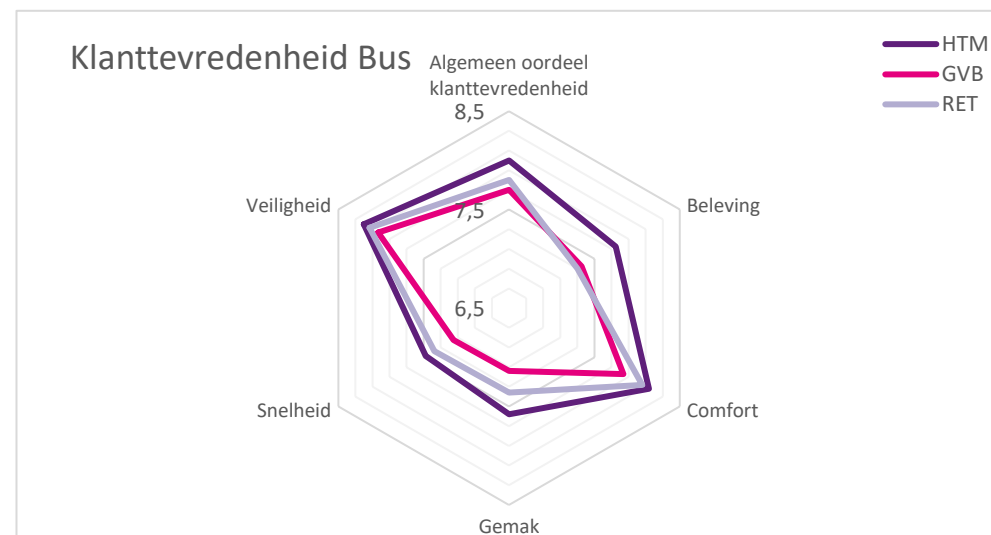
| Indicator                                     | Specificatie                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Algemeen oordeel<br/>klanttevredenheid</b> | Totaaloordeel                                                                                                                                                                                           |
| <b>Beleving</b>                               | Geluid in het voertuig<br>Klantvriendelijkheid personeel<br>Netheid en of het voertuig schoon is<br>Inrichting van het voertuig                                                                         |
| <b>Comfort</b>                                | Rijstijl van de bestuurder<br>Last van medereizigers<br>Kans op een zitplaats<br>Gemak van instappen<br>Klimaat in het voertuig                                                                         |
| <b>Gemak</b>                                  | Gebruiksgemak OV-chipkaart<br>Gemak om een vervoerbewijs te kopen of reissaldo op te laden<br>Informatie tijdens de rit<br>Informatie bij vertragingen of andere problemen<br>Informatie op opstaphalte |
| <b>Snelheid</b>                               | Stiptheid bij instaphalte<br>Reissnelheid van de rit<br>Overstaptijd<br>Frequentie (aantal ritten per uur)                                                                                              |

## Veiligheid

Veiligheid openbaar vervoer algemeen  
Veiligheid tijdens de rit  
Veiligheid op de instaphalte

## Bus

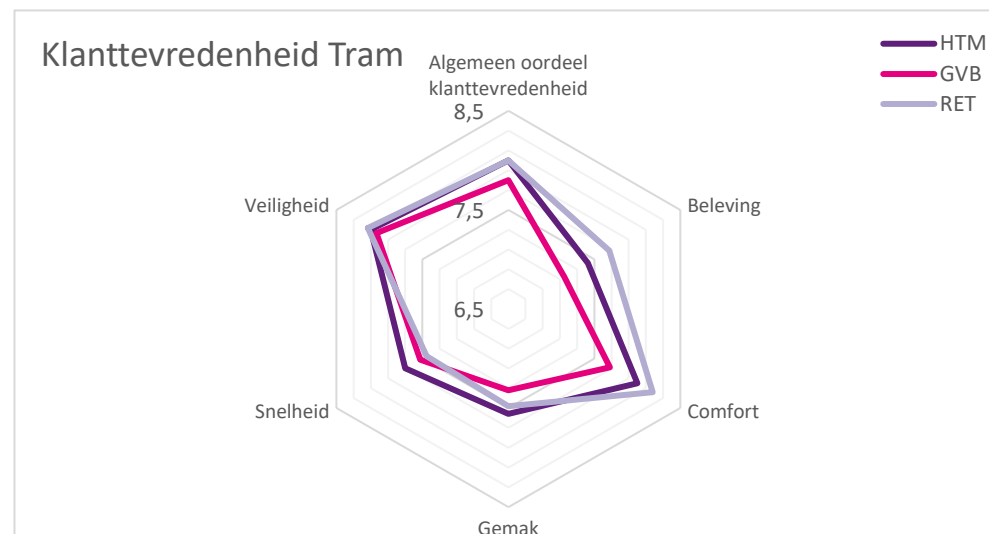
Figuur 12 toont de klanttevredenheidsscores voor busvervoer. Hierop scoort HTM het hoogst. Dit geldt voor alle indicatoren maar de verschillen zijn op beleving het grootst. HTM scoort hier met een 7.8 een half punt hoger dan RET. Alle drie de stadsvervoerders halen hun hoogste score op veiligheid. Reizigers lijken de dienstverlening in het algemeen ruim voldoende te waarderen. De laagste score is immers een 7.1, voor GVB op het onderdeel gemak.



Figuur 12

## Tram

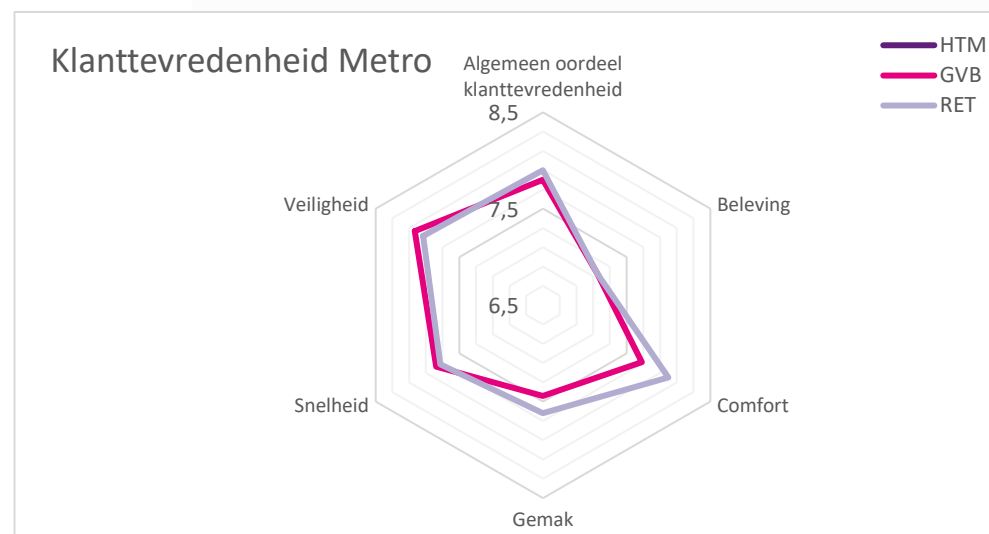
Figuur 13 toont de klanttevredenheidsscores voor tramvervoer. Op het onderdeel tram zijn de verschillen wat minder groot en is er niet duidelijk een best scorende stadsvervoerder. RET scoort op beleving en comfort een half punt hoger dan het GVB. HTM scoort op snelheid en gemak echter weer net iets hoger dan RET. Ook voor de tram geldt dat de stadsvervoerders hun hoogste score halen op veiligheid.



Figuur 13

## Metro

Figuur 14 toont de klanttevredenheidsscores voor metrovervoer. Op het onderdeel metro zijn de verschillen nog minder groot dan bij de andere modaliteiten. RET scoort beter op comfort en gemak, terwijl het GVB iets beter scoort op veiligheid en snelheid. De laagste score is 7.2 van beide stadsvervoerders op beleving, de andere scores zijn hoger. Dit is een indicatie dat de reiziger over het algemeen tevreden is met de metro.



Figuur 14

### **Conclusies klanttevredenheid**

De klanten beoordelen alle onderdelen van alle stadsvervoerders minimaal met ruime voldoende. De laagst toegekende score is een 7,1. De klanttevredenheidsscores bij busvervoer zijn het best bij HTM. Op het onderdeel tram zijn de verschillen minder groot en is er niet duidelijk een best scorende stadsvervoerder. De verschillen bij de metro (alleen aangeboden door GVB en RET) zijn nog kleiner. Over het algemeen zijn de scores voor veiligheid en comfort het hoogst voor alle verschillende modaliteiten. Deze scores gemiddeld ongeveer een 8.



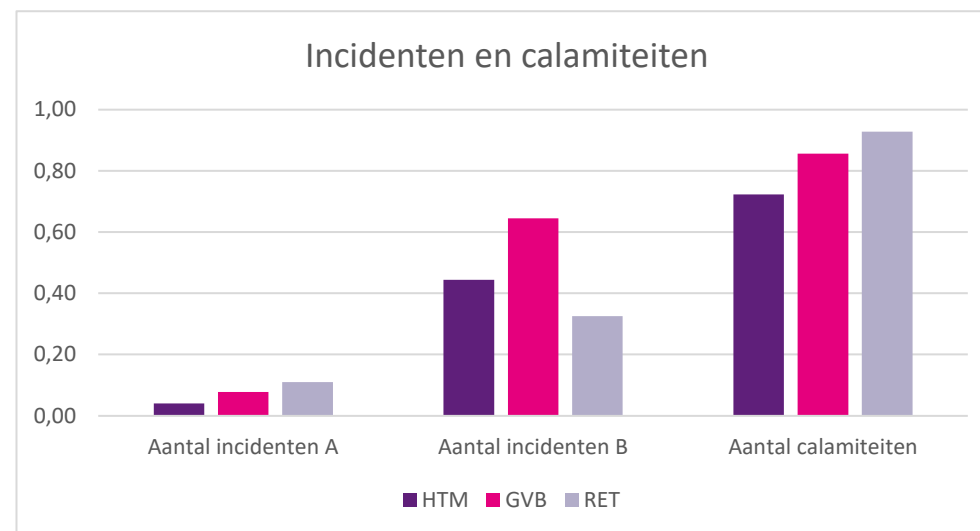
## Kwaliteit uitvoering

De indicatoren voor kwaliteit uitvoering bestaan uit informatie die de stadsvervoerders bijhouden op het gebied van rituitval, punctualiteit, incidenten, calamiteiten en klachten. De ACM heeft beschikbare informatie gecombineerd om tot indicatoren te komen. Zie daarvoor onderstaand overzicht. Alleen de indicatoren over rituitval, punctualiteit en incidenten zijn voor alle stadsvervoerders per modaliteit beschikbaar. Deze worden in dit hoofdstuk besproken. De resultaten voor de indicatoren over klachten staan in hoofdstuk 3.

| Indicator                               | Specificatie                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rituitval</b>                        | Percentage van de uitgevallen dienstregelingskilometers (exclusief geplande uitval)                                                                         |
| <b>Punctualiteit vertrek beginpunt</b>  | Percentage van de ritten dat tussen 0 en 120 seconden vanaf de gepubliceerde dienstregeling vertrekt                                                        |
| <b>Aantal incidenten A</b>              | Strafrecht en APV: mishandeling, bedreiging, diefstal, vandalisme, terrorisme en overige misdrijven                                                         |
| <b>Aantal incidenten B</b>              | Overtreding Wet personenvervoer 2000: schelden, lastigvallen, misbruik voorzieningen, betalingsproblemen, verdacht gedrag, overlast en overige verstoringen |
| <b>Calamiteiten</b>                     | Aantal aanrijdingen onderling en met overig verkeer                                                                                                         |
| <b>Klachten over dienstregeling</b>     | Klachten over punctualiteit en rituitval                                                                                                                    |
| <b>Klachten over personeel</b>          | Klachten over bejegening personeel en rijgedrag personeel                                                                                                   |
| <b>Klachten over toegankelijkheid</b>   | Klachten over informatievoorziening, toegankelijkheid voertuig en in-/uitcheck apparatuur                                                                   |
| <b>Klachten over sociale veiligheid</b> | Klachten over sociale veiligheid                                                                                                                            |

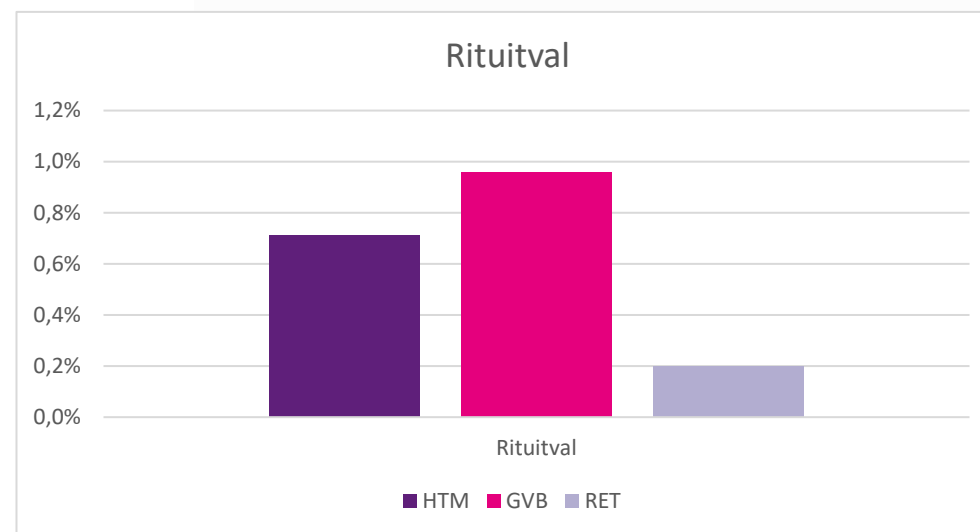
## Bus

Figuur 15 toont het aantal incidenten (A en B) en het aantal calamiteiten per 1000 dienstregelingsuren bij busvervoer. In tegenstelling tot bij de andere modaliteiten is bij bus het aantal calamiteiten hoger dan het aantal incidenten. Een verklaring hiervoor kan zijn dat een bus veel meer deelneemt aan het verkeer (waardoor mogelijk eerder een aanrijding mogelijk is). RET registreert de minste incidenten B, maar de meeste incidenten A en calamiteiten. GVB registreert de meeste incidenten B. De gerapporteerde cijfers voor incidenten A zijn 0,04 (HTM) en 0,08 (GVB) en 0,11 (RET).



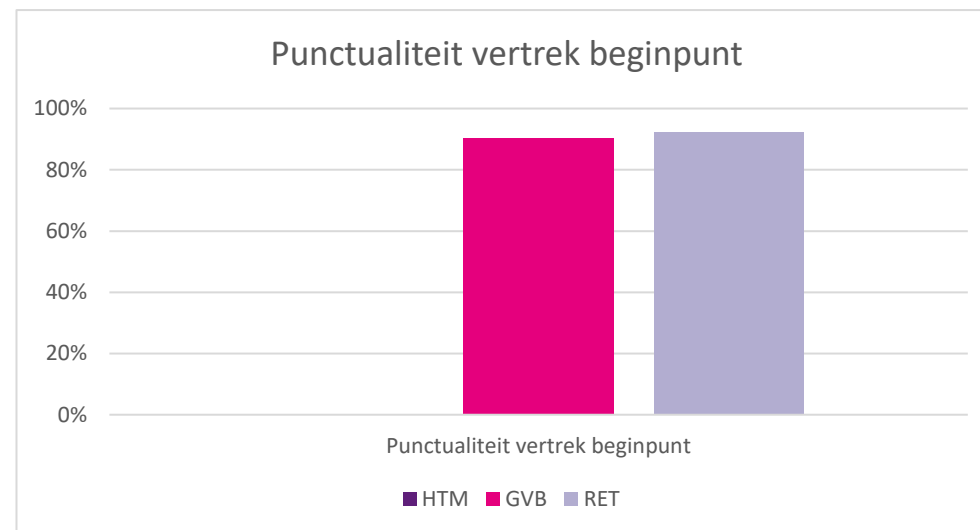
Figuur 15

Figuur 16 toont het percentage uitgevallen dienstregelingskilometers voor busvervoer. Uitval is het hoogst bij GVB (0,96%). Bij RET is dit percentage ongeveer een vijfde daarvan. De rituitval van HTM zit tussen het percentage van de andere stadsvervoerders in (0,71%). Deze cijfers zijn exclusief geplande uitval.



Figuur 16

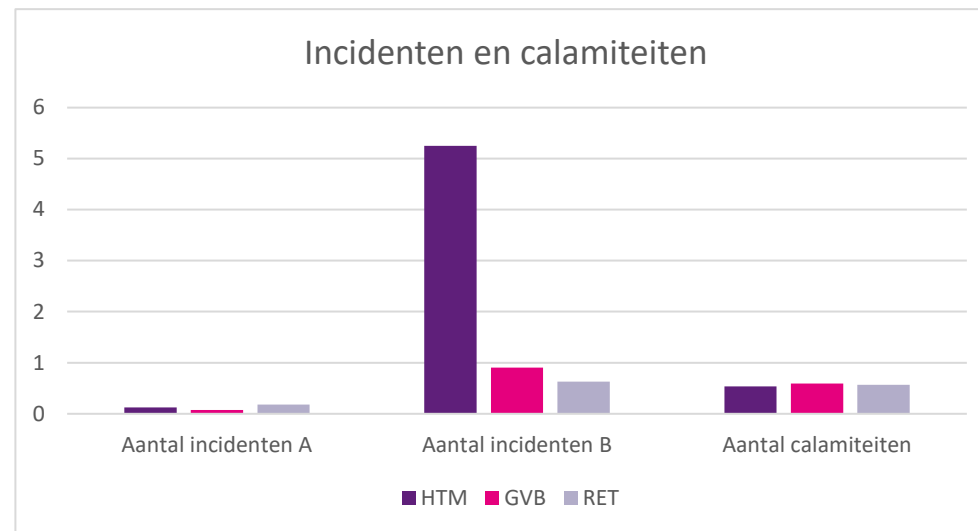
Figuur 17 toont de punctualiteit van vertrek bij het beginpunt voor busvervoer. Bij GVB vertrekt 90,3% van de bussen binnen 120 seconden vanaf het in de dienstregeling gepubliceerde tijdstip. Bij RET is dit 92,3%. Bij HTM waren deze cijfers over 2019 niet bekend, vanwege het hanteren van een andere norm.



*Figuur 17*

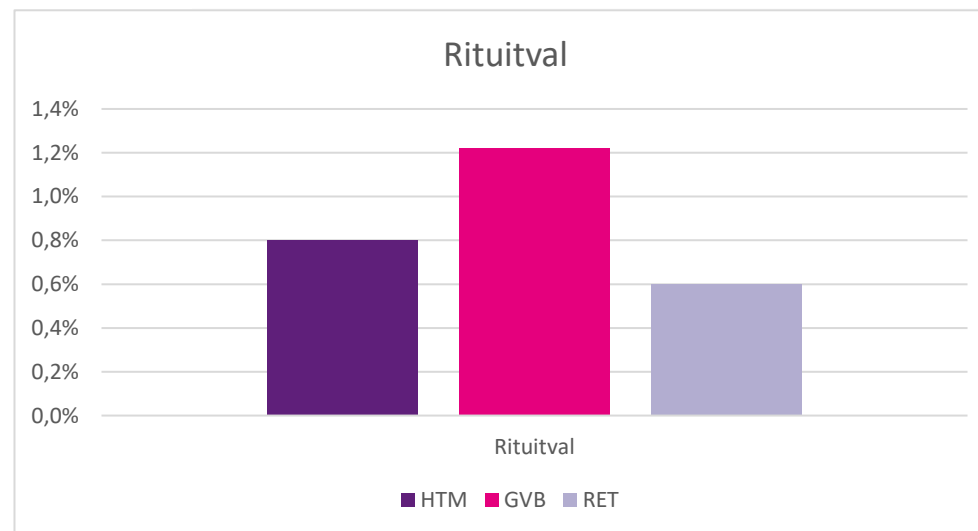
## Tram

Figuur 18 toont het aantal incidenten (A en B) en calamiteiten per 1000 dienstregelingsuren bij tramvervoer. Het lage aantal calamiteiten ten opzichte van busvervoer valt op. Mogelijk komt dit doordat een tram op een vast pad rijdt, waardoor minder gemakkelijk een aanrijding (calamiteit) ontstaat. Het aantal calamiteiten is bij HTM, GVB en RET ongeveer gelijk. Het aantal incidenten B is bij HTM meer dan vijf keer zo hoog als bij de andere stadsvervoerders. HTM heeft op bepaalde tramhaltes cameratoezicht waardoor ook incidenten B worden geregistreerd. Het aantal incidenten A is bij alle stadsvervoerders een stuk lager dan het aantal incidenten B en het aantal calamiteiten. De gerapporteerde cijfers zijn hier 0,12 (HTM) en 0,07 (GVB) en 0,18 (RET).



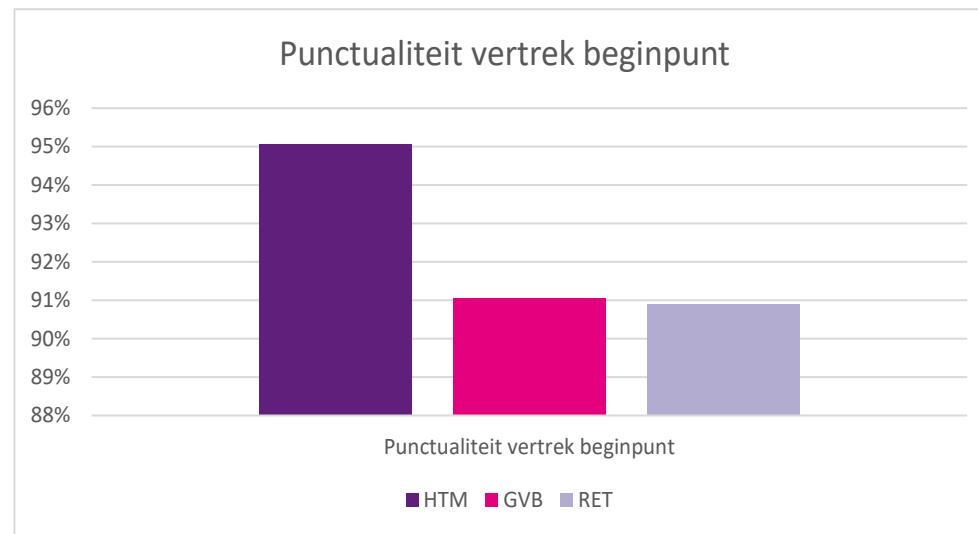
Figuur 18

Figuur 19 toont het percentage rituitval per dienstregelingskilometer voor tramvervoer. Uitval is het hoogst bij GVB (1,22%). Bij RET is dit percentage ongeveer de helft (0,60%). De rituitval per dienstregelingskilometer van HTM zit tussen het percentage van de andere stadsvervoerders in. Bij HTM valt 0,80% van de dienstregelingskilometers van trams uit (exclusief geplande uitval). Bij alle stadsvervoerders is de procentuele rituitval per dienstregelingskilometer bij de tram hoger dan bij de bus.



Figuur 19

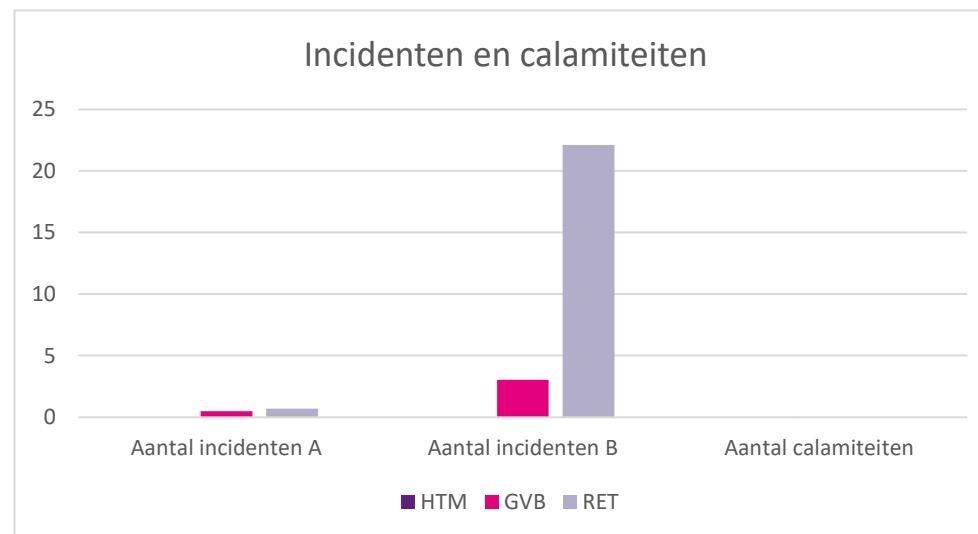
Figuur 20 toont de punctualiteit van het vertrek bij het beginpunt voor tramvervoer. Bij HTM vertrekt 95,1% van de trams binnen 120 seconden vanaf het in de dienstregeling gepubliceerde tijdstip. Bij GVB is dit 91,1%. Bij RET is het percentage 90,9%.



Figuur 20

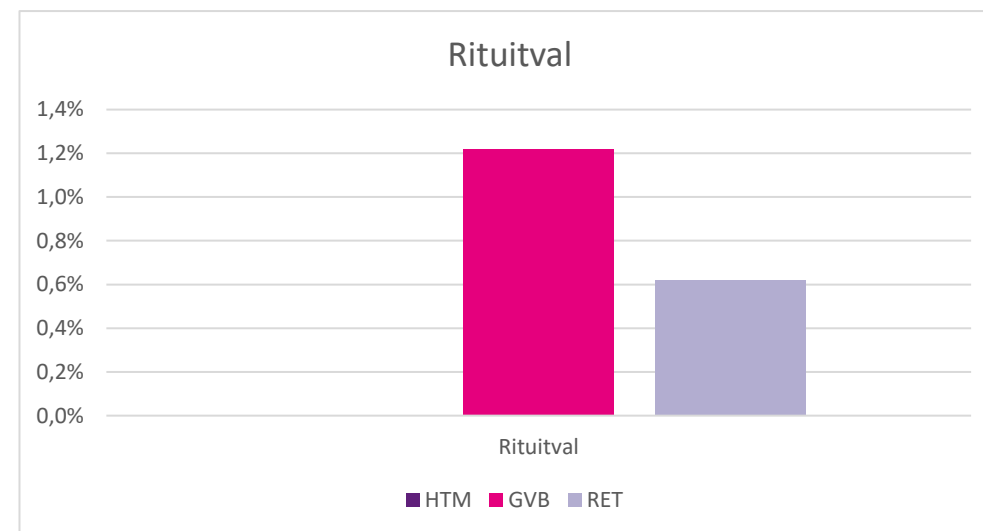
## Metro

Figuur 21 toont het aantal incidenten (A en B) en calamiteiten per 1000 dienstregelingsuren bij metrovervoer. Hier valt op dat er geen calamiteiten voorkomen. Dit komt doordat de kans op aanrijding met verkeer bij metro klein is. Aanrijdingen onderling komen kennelijk niet voor. Het aantal incidenten B ligt bij RET ongeveer zeven keer zo hoog als bij GVB. RET heeft op metrostations cameratoezicht waardoor veel incidenten B worden geregistreerd. Dit verklaart in ieder geval het verschil tussen tram en metro voor RET. Het aantal incidenten A is bij beide stadsvervoerders erg klein ten opzichte van het aantal incidenten B. Het aantal incidenten A per dienstregelingsuur is 0,48 bij GVB en 0,70 bij RET.



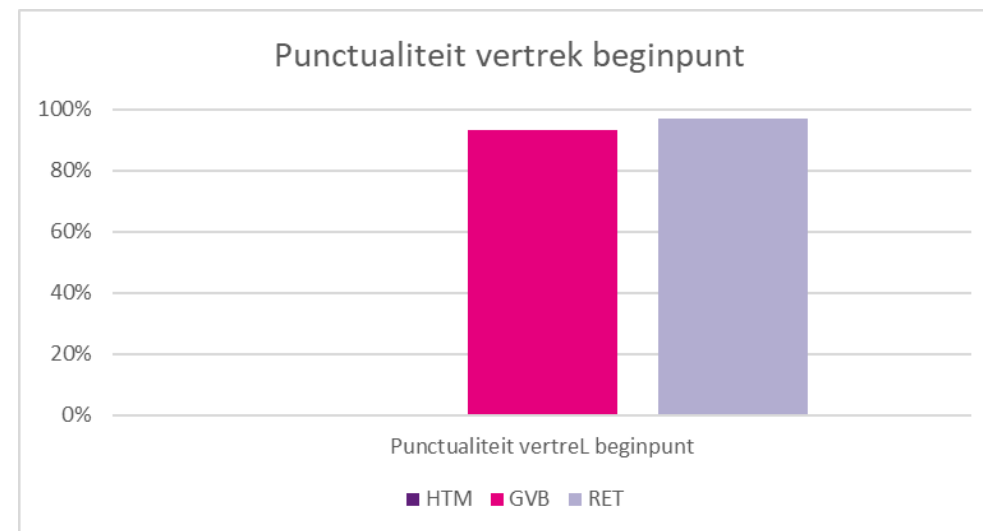
Figuur 21

Figuur 22 toont het percentage rituitval per dienstregelingskilometer voor metrovervoer. Uitval is het hoogst bij GVB (1,22%). Bij RET is dit percentage ongeveer de helft (0,62%). Deze percentages zijn vrijwel gelijk aan die bij tramvervoer. De percentages zijn dus ook hoger dan de percentages bij busvervoer.



Figuur 22

Figuur 23 toont de punctualiteit van het vertrek bij het beginpunt voor metrovervoer. Bij GVB vertrekt 93,3% van de metro's binnen 120 seconden vanaf het in de dienstregeling gepubliceerde vertrekmoment. Bij RET is dit 96,8%. Voor beide stadsvervoerders betekent dit dat in 2019 de metro de meest punctuele modaliteit was.



Figuur 23

### **Conclusies kwaliteit uitvoering**

RET heeft de laagste en GVB de hoogste rituitval per dienstregelingskilometer voor elk van de modaliteiten (bus, tram, metro). HTM scoort ondanks de protesten (o.a. het boerenprotest) gemiddeld.

Wat betreft punctualiteit verschillen de resultaten meer per modaliteit. Voor busvervoer presteert RET het best, daarna GVB. Over HTM zijn hier geen cijfers bekend vanwege het hanteren van een andere norm. Voor tramvervoer is HTM het meest punctueel, gevolgd door GVB en RET. De metro's van RET zijn het meest punctueel over alle modaliteiten en vervoerders (96,8% binnen 120 seconden vanaf het gepubliceerde vertrektijdstip vertrokken vanaf het beginpunt).

Verder valt het hoge aantal incidenten B op bij de metro van RET ten opzichte van de andere stadsvervoerders. Bij de tram is het aantal incidenten B juist relatief hoog bij HTM. Dit kan komen omdat HTM bij tram en RET bij metro cameratoezicht hebben waardoor veel incidenten B worden geregistreerd. Het aantal incidenten A is voor alle modaliteiten bij RET het hoogst. RET kent, met uitzondering van de metro, ook het hoogste aantal calamiteiten. Het verschil met GVB bij metro is niet waarneembaar in de figuur vanwege het relatief zeer lage niveau van dit soort calamiteiten bij de metro. Bij de conclusies moet in gedachten worden gehouden dat HTM geen metrovervoer aanbiedt.



## 5. Kostenefficiëntie en doelmatigheid

In dit hoofdstuk worden de kosten en subsidies voor de verschillende modaliteiten vergeleken. De ACM onderscheidt drie soorten kosten met bijbehorende subsidies. De kosten van de infrastructuur zijn niet meegenomen omdat de stadsvervoerders weinig invloed hebben op de infrastructuur. Bij het interpreteren van deze cijfers is voorzichtigheid geboden. Hoge kosten zijn niet altijd het gevolg van inefficiëntie. Zo laten we resultaten zien die verklaard kunnen worden door verschillende factoren. Bijvoorbeeld de financiële relatie met de concessieverlener, de opbouw van het netwerk, de mix van modaliteiten, de verkeerssituatie in de stad (en dus de te bereiken gemiddelde snelheid), de vereiste inzet van conducteurs en gebruikte materieeltypes. Veel van deze factoren zijn in meer of mindere mate exogeen. Bovendien brengen hogere kosten soms ook hogere reizigersopbrengsten met zich mee. Hogere kosten per dienstregelings- of per reizigerskilometer zijn dus niet per definitie het gevolg van ondoelmatig opereren.

De volgende kosten en subsidies neemt de ACM in deze prestatievergelijking mee:

| Kosten/subsidie           | Specificatie                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sociale veiligheid</b> | Service en veiligheid (camerabewaking, BOA's, serviceteam vervoer, bedrijfsbureau)<br>Conducteurs<br>Lijnmanagement conducteurs<br>Interne doorbelaste kosten centrale overhead en huisvesting                                                                 |
| <b>Exploitatie</b>        | Personeelskosten bus-, tram- en metrobestuurders<br>Lijnmanagement<br>(de)centrale stafafdelingen<br>Centrale overhead,<br>Huisvesting<br>Verkoop en vervoerontwikkelaars<br>Brandstof en tractiestroom<br>Rijklaarmaakkosten<br>Beheer en onderhoud materieel |
| <b>Capaciteit</b>         | Afschrijving en rente voertuigen, laadvoorzieningen zero emissie bussen (ZEB), stallingen, ov-chipkaartapparatuur<br>Motorrijtuigenbelasting<br>Verzekeringskosten                                                                                             |

De stadsvervoerders hebben hun kosten conform deze specificatie verdeeld over sociale veiligheid, exploitatie en capaciteit. De kosten voor capaciteit hebben betrekking op materieel en voertuigen. Omdat de administraties en boekhoudingen van de stadsvervoerders onderling verschillen, kan niet worden gegarandeerd dat alle kosten op precies dezelfde manier zijn toegerekend. Om tot cijfers per modaliteit te komen, zijn soms ook toerekeningen gemaakt. Dat geldt in één geval (GVB) ook voor de subsidie. De ACM neemt het toerekenen van kosten en subsidies mee in de doorontwikkeling naar volgende versies van de prestatievergelijking. De getoonde verdeling van kosten en subsidies per

modaliteit geeft weliswaar een goede indicatie, maar moet met enige terughoudendheid worden geïnterpreteerd.

In dit hoofdstuk maakt de ACM onderscheid tussen kosten per dienstregelingskilometer en per reizigerskilometer.

Kosten per dienstregelingskilometer geven aan wat de gemiddelde kostprijs is om een kilometer van de dienstregeling te rijden. Hierbij gaat het om het rijden van de dienstregeling en spelen reizigers geen rol.

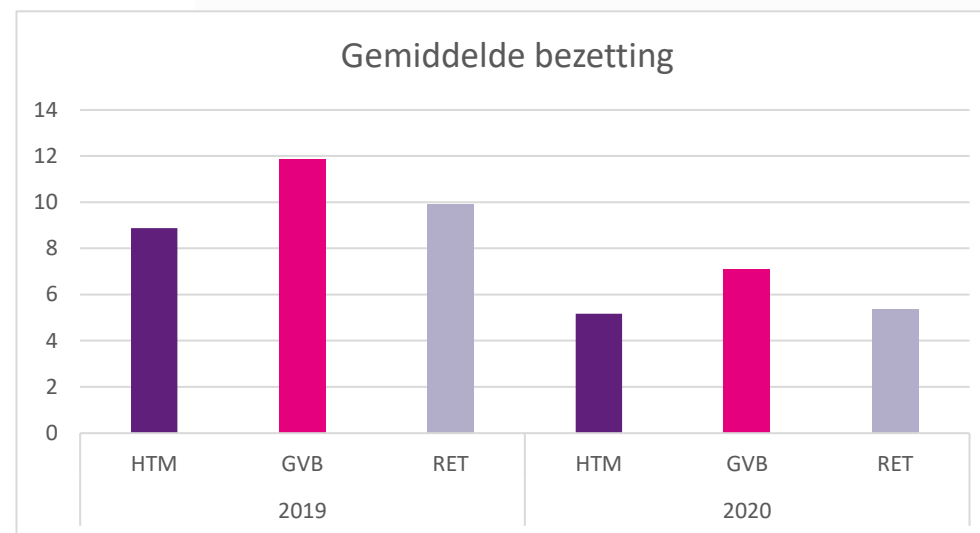
Kosten per reizigerskilometer geven aan wat het gemiddeld kost een reiziger een kilometer te vervoeren. Hierbij spelen zowel de kosten per dienstregelingskilometer als de gemiddelde bezetting een rol. Hierbij gaat het dus om het vervoeren van reizigers. Aangezien dat voor de ACM een belangrijk aspect is, noemt zij de stadsvervoerder met de laagste kosten per reizigerskilometer het meest kostenefficiënt en doelmatig.

De ACM neemt echter in overweging dat stadsvervoerders niet altijd invloed hebben op het aantal reizigers. Zij kunnen volgens de concessie verplicht zijn om lijnen te rijden waar weinig reizigers gebruik van maken. Daarom schenkt de ACM ook aandacht aan de kosten per dienstregelingskilometer.

Hogere kosten per dienstregelingskilometer hoeven, zoals gezegd, niet per definitie te duiden op minder efficiëntie. Een gelede bus kent bijvoorbeeld per dienstregelingskilometer hogere kosten, maar kan meer reizigers vervoeren. Daarom is het van belang de kosten per dienstregelingskilometer en per reizigerskilometer in samenhang te bezien.

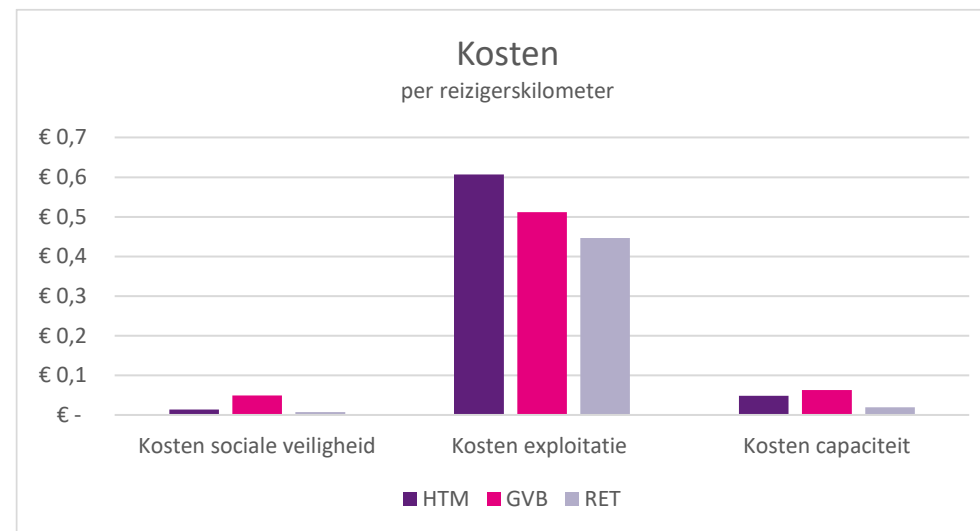
## Bus

Figuur 24 toont de gemiddelde bezetting (het totaal aantal reizigerskilometers gedeeld door het totaal aantal dienstregelingskilometers) voor busvervoer. Deze ligt een stuk lager dan de gemiddelde bezetting bij tram en metro. GVB kent met 12 reizigers de hoogste gemiddelde bezetting, gevolgd door RET (10) en HTM (9). De lagere bezetting bij HTM werkt ook door in de kosten per reizigerskilometer, zoals hierna blijkt. Ook hier is de invloed van Covid-19 duidelijk te zien. In 2020 daalt de gemiddelde bezetting fors.



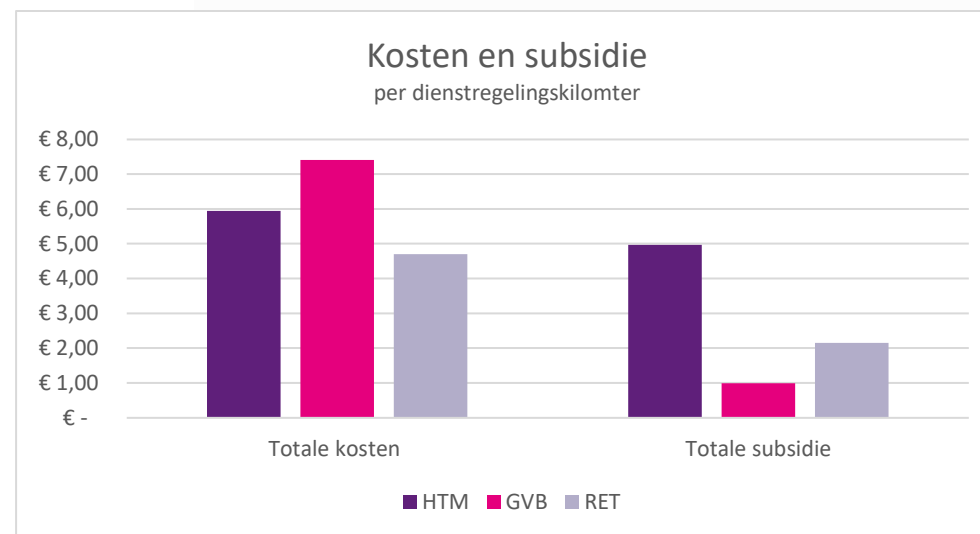
Figuur 24

Figuur 25 toont de drie categorieën van kosten per reizigerskilometer voor busvervoer. Voor bus zijn de exploitatiekosten het hoogst. De kosten sociale veiligheid en capaciteit hebben een relatief klein aandeel. GVB heeft de hoogste kosten voor sociale veiligheid en capaciteit. De exploitatiekosten zijn het hoogst bij HTM. Dit maakt dat HTM de hoogste totale kosten heeft. RET heeft op alle onderdelen de laagste kosten. Met 359 heeft RET met afstand het hoogste aantal bussen. Mogelijk is hier dus sprake van schaalvoordelen.



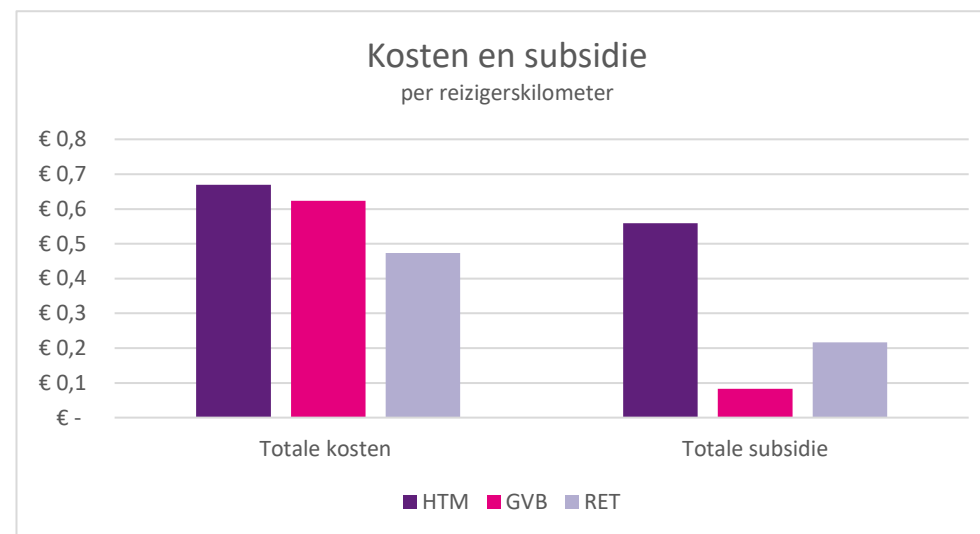
Figuur 25

Figuur 26 toont de kosten en subsidie per dienstregelingskilometer. RET heeft de laagste kostprijs voor busvervoer. Een kilometer busvervoer kost € 4,70 en dat is aanzienlijk minder dan bij HTM (€ 5,90) en GVB (€ 7,40). HTM heeft geen gelede bussen. Deze zijn per dienstregelingskilometer duurder maar kunnen meer reizigers vervoeren, wat ze per reizigerskilometer relatief goedkoper maakt. Zoals eerder gezegd spelen hier mogelijk schaalvoordelen. De subsidie bij HTM is fors hoger. Dit komt omdat de bus concessie in 2019 nog een kostenconcessie was waarbij niet HTM de reizigersopbrengsten ontving, maar de MRDH. Vanaf 2020 is de concessie voor HTM veranderd in een opbrengstenconcessie, waardoor de subsidie voor HTM daalt en de reizigersopbrengsten stijgen.



Figuur 26

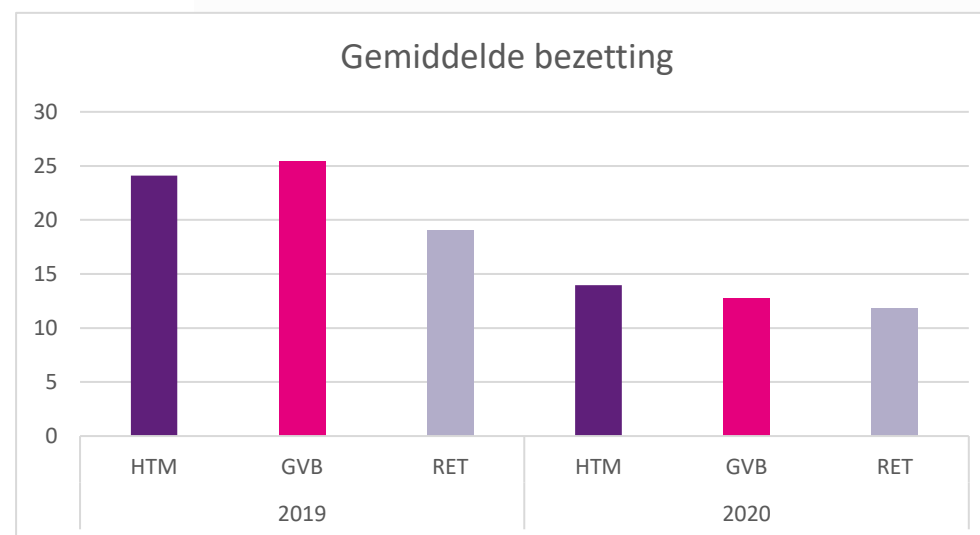
Figuur 27 toont de totale kosten en de totale subsidie per reizigerskilometer voor busvervoer. RET heeft de laagste kosten per reizigerskilometer en is daarmee het meest kostenefficiënt en doelmatig. HTM heeft met € 0,67 de hoogste totale kosten. Het verschil met GVB is relatief klein (€ 0,05). RET heeft met € 0,47 per reizigerskilometer aanzienlijk lagere kosten. De subsidies van HTM zijn om eerdergenoemde redenen niet goed te vergelijken met GVB en RET.



Figuur 27

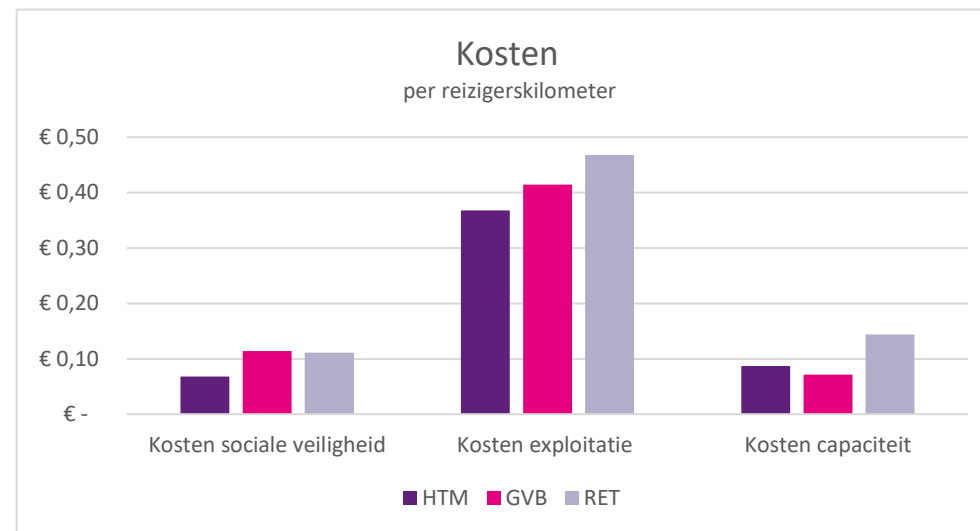
## Tram

Figuur 28 toont de gemiddelde bezetting (het totaal aantal reizigerskilometers gedeeld door het totaal aantal dienstregelingskilometers) bij tramvervoer. Deze is met 25 reizigers het hoogst bij GVB, al is het verschil met HTM klein. RET heeft met 19 reizigers de laagste gemiddelde bezetting, wat ook van invloed is op de kosten per reizigerskilometer. Vanwege Covid-19 is de bezetting in 2020 gedaald, al lijkt deze daling minder groot dan bij bus.



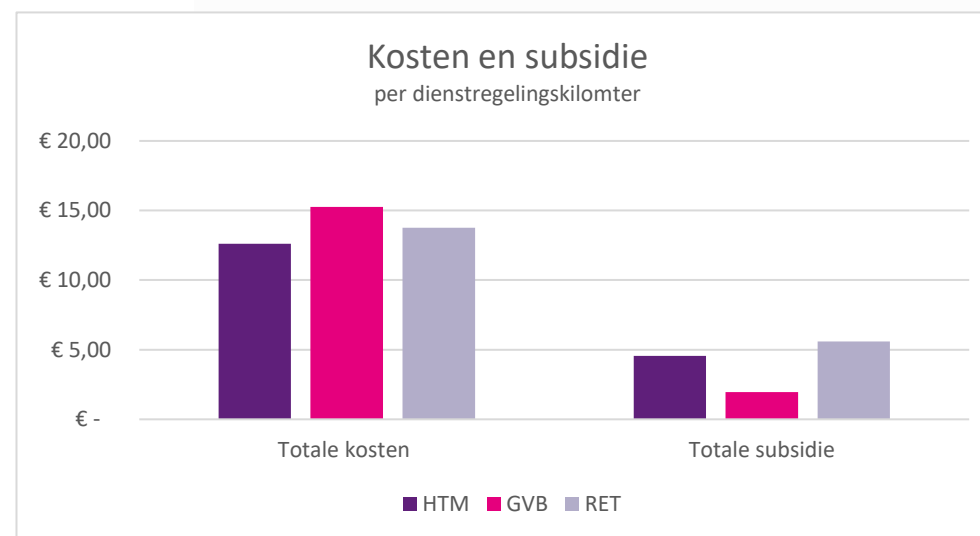
Figuur 28

Figuur 29 toont de kosten per reizigerskilometer voor tramvervoer, verdeeld naar de drie kostencategorieën (sociale veiligheid, exploitatie en capaciteit). Bij tram is het beeld tegenovergesteld aan bus. Hier heeft RET de hoogste kosten. Ook voor tram zijn de exploitatiekosten de grootste kostenpost, maar de verschillen met de andere twee kostencategorieën zijn minder groot dan bij bus. RET heeft de hoogste capaciteitskosten. Dit kan duiden op nieuwer en duurder materieel, maar dat is niet terug te zien in lagere exploitatiekosten (bijvoorbeeld onderhoud).



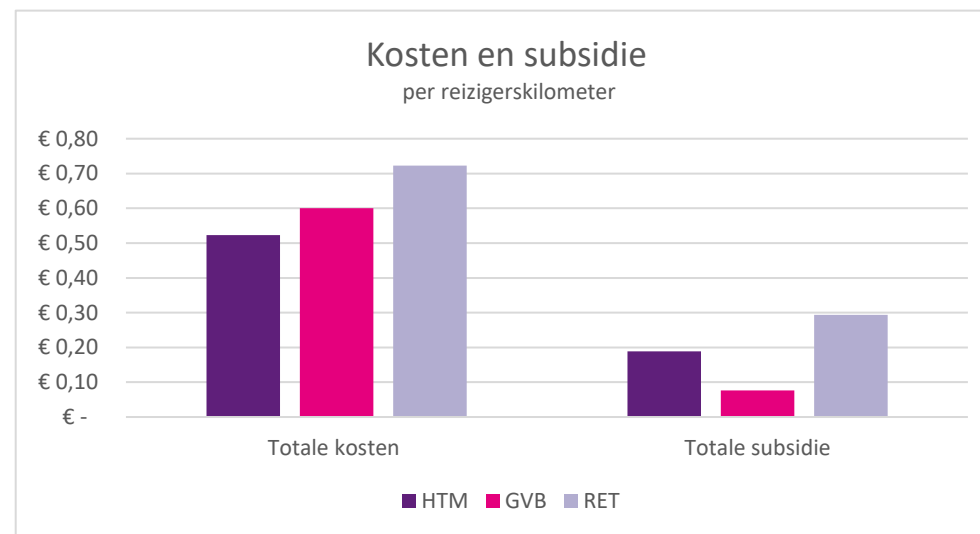
Figuur 29

Figuur 30 toont de kosten per dienstregelingskilometer voor tramvervoer. HTM heeft hier de laagste kostprijs en GVB de hoogste. HTM heeft de meeste trams, mogelijk is hier dus wederom sprake van schaalvoordelen. GVB geeft aan dat de remises in Amsterdam relatief ver van de vertrekpunten liggen. De trams zijn dus relatief lang onderweg voordat ze aan de dienstregeling beginnen. Onder andere hierdoor vallen de totale kosten per dienstregelingskilometer relatief hoog uit. RET ontvangt per dienstregelingskilometer de hoogste subsidie.



Figuur 30

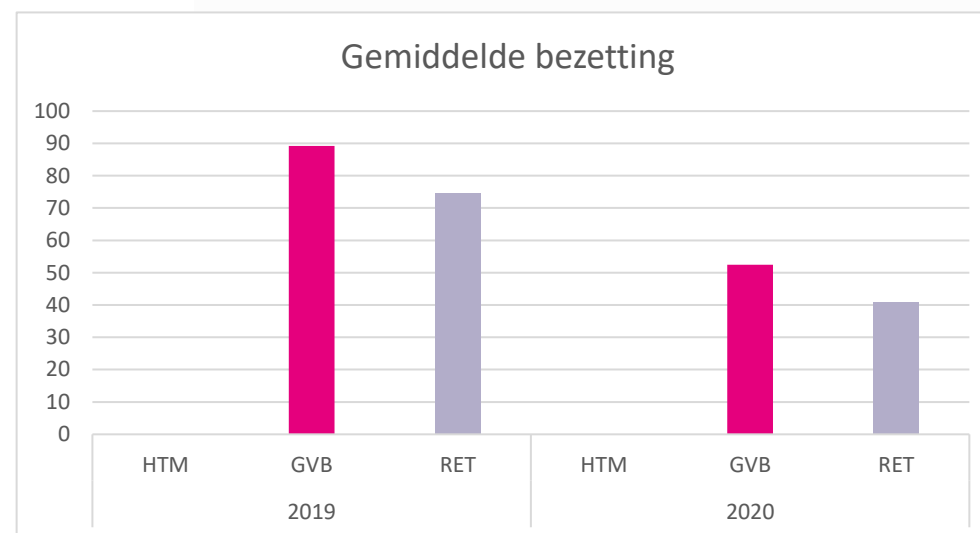
Figuur 31 toont de totale kosten en de totale subsidie per reizigerskilometer voor tramvervoer. HTM is de meest kostenefficiënte en doelmatige stadsvervoerder per tram. RET heeft de hoogste kosten per reizigerskilometer. Hier staat ook de hoogste subsidie tegenover. Het deel van de kosten dat niet gedekt wordt door subsidies varieert van 60% voor RET, via 63% voor HTM tot 87% voor GVB. Dit deel van de kosten moet door reizigersopbrengsten gedekt worden.



Figuur 31

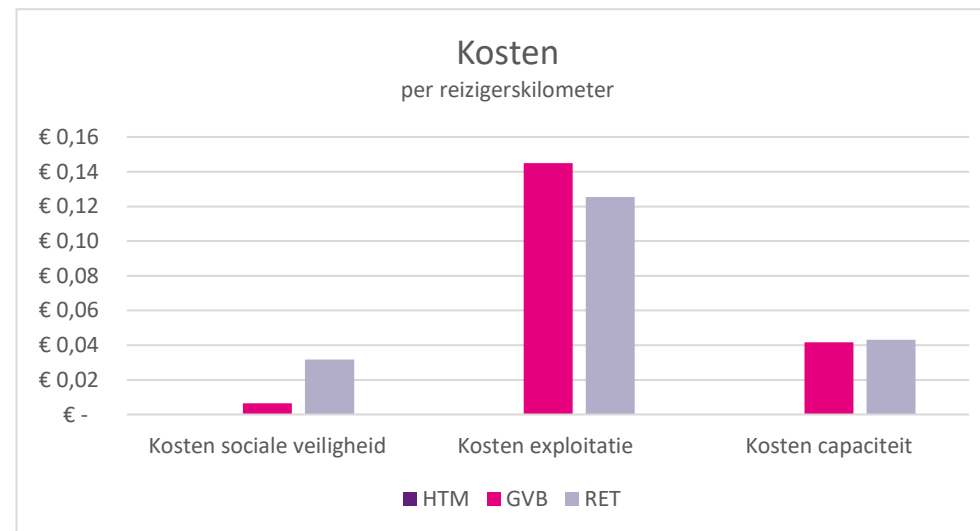
## Metro

Figuur 32 toont de gemiddelde bezetting (het totaal aantal reizigerskilometers gedeeld door het totaal aantal dienstregelingskilometers) bij metrovervoer. Deze is bij de metro het hoogst van alle modaliteiten. Dat verklaart voor een deel de lage kostprijs per reizigerskilometer. De gemiddelde bezetting is bij GVB met 89 reizigers hoger dan bij RET (75 reizigers). De daling van de bezetting vanwege Covid-19 in 2020 is ook hier aanzienlijk.



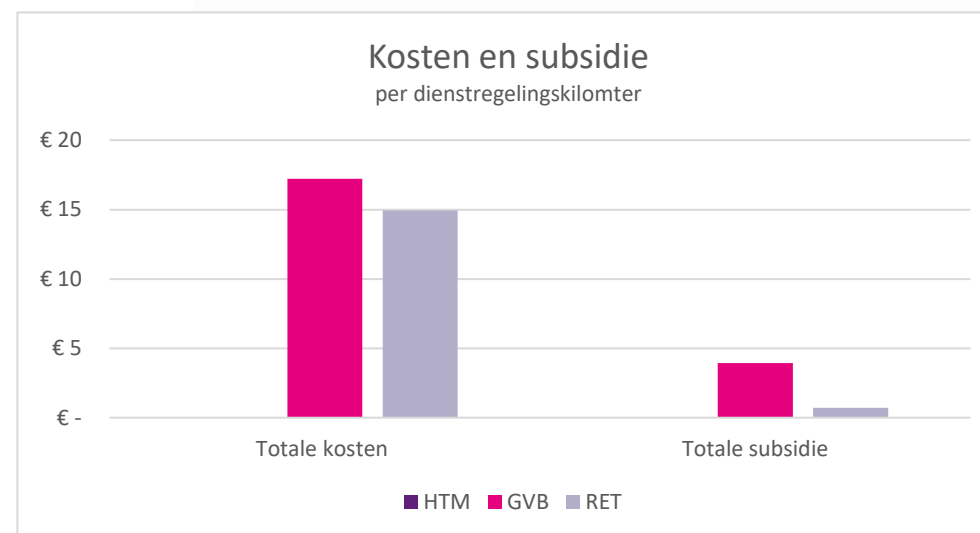
Figuur 32

Figuur 33 toont de kosten per reizigerskilometer voor metrovervoer, verdeeld naar de drie kostencategorieën (sociale veiligheid, exploitatie en capaciteit). Ook voor metro geldt dat de exploitatiekosten hoger zijn dan de kosten voor sociale veiligheid en capaciteit. RET heeft hogere kosten voor sociale veiligheid en GVB voor exploitatie. De capaciteitskosten ontlopen elkaar nauwelijks.



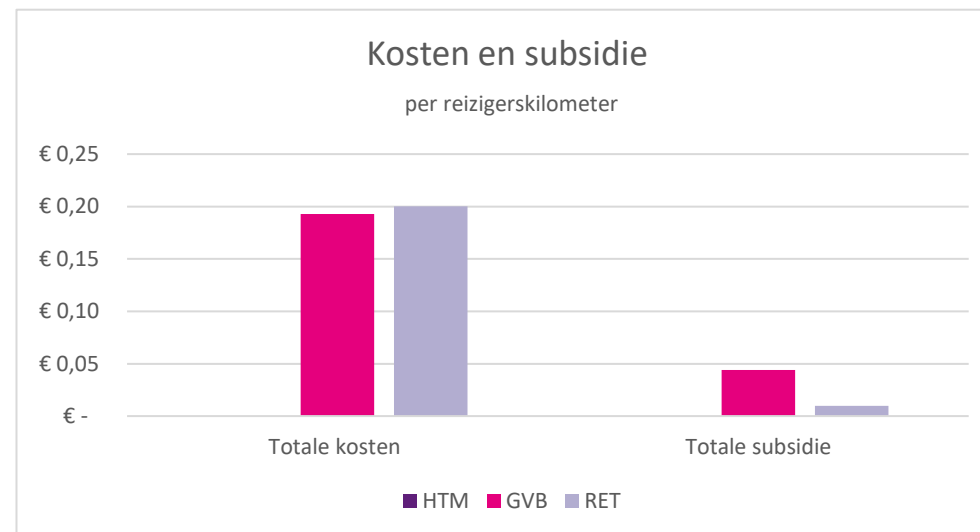
Figuur 33

Figuur 34 toont de kosten per dienstregelingskilometer voor metro. RET heeft hier de laagste kostprijs. RET ontvangt tevens weinig subsidie voor metro. RET draagt af (negatieve subsidie) voor exploitatie en betaalt voor dat deel dus een concessieprijs. De reizigersopbrengsten dekken dus bijna de totale kosten. Een kilometer metrovervoer kost circa € 15. Dat maakt metro per kilometer de duurste modaliteit.



Figuur 34

Figuur 35 toont de totale kosten en de totale subsidie per reizigerskilometer voor metrovervoer. Ondanks dat RET de laagste kosten per dienstregelingskilometer heeft, zorgt de hogere bezetting bij GVB ervoor dat ze ongeveer even kostenefficiënt en doelmatig zijn. De kosten per reizigerskilometer voor metro zijn meer dan de helft lager dan de totale kosten per reizigerskilometer van bus en tram. Metro is een modaliteit waarmee efficiënt heel veel reizigerskilometers kunnen worden gemaakt. Eerder constateerden we dat de kosten per dienstregelingskilometer voor metro het hoogst zijn. In een metro worden echter de meeste reizigers vervoerd, wat de metro uiteindelijk toch de meest kostenefficiënte en doelmatige modaliteit maakt. Hierbij dient echter wel te worden bedacht dat de kosten van de infrastructuur buiten beschouwing zijn gelaten. Deze zijn voor metro relatief hoog.



Figuur 34

### Conclusie Kostenefficiëntie en doelmatigheid

De conclusies op het gebied van kostenefficiëntie en doelmatigheid zijn gebaseerd op analyses van kosten en subsidies per reizigerskilometer. Dit betekent dat bezetting een rol speelt. Stadsvervoerders hebben niet altijd invloed hebben op het aantal reizigers, maar het zegt veel over hoe efficiënt en doelmatig het stadsvervoer is. Eerder constateerde de ACM al dat RET op totaalniveau de laagste kosten per reizigerskilometer heeft. Per modaliteit is het beeld anders. Voor de modaliteit metro hebben GVB en RET nagenoeg gelijke kosten per reizigerskilometer, ondanks de lagere bezetting bij RET. Op het onderdeel bus heeft HTM de hoogste kosten per reizigerskilometer en RET de laagste. Bij tramvervoer is dit precies andersom en heeft HTM de laagste kosten. Schaalgrootte lijkt, naast gemiddelde bezetting, ook verband te houden met kostenefficiëntie. De stadsvervoerder met de meeste bussen of trams, heeft daar de laagste kosten. Subsidies zijn afhankelijk van het soort contract. Bij een kostencontract gaan de reizigersopbrengsten naar de concessieverlener en ontvangt de stadsvervoerder een vergoeding (subsidie) voor de gemaakte kosten. Dit is te zien bij HTM bus in 2019. Vanaf 2020 komen er geen kostencontracten meer voor.

## Duurzaamheid

Vanwege het maatschappelijke belang heeft de ACM duurzaamheid als criterium aan de prestatievergelijking toegevoegd. Er zijn twee indicatoren beschikbaar:

- CO<sub>2</sub> uitstoot per reizigerskilometer;
- Aandeel elektrische bussen

Op basis van de door de stadsvervoerders opgegeven verbruikscijfers heeft de ACM aan de hand van gestandaardiseerde omrekenfactoren de CO<sub>2</sub>-uitstoot berekend. Stadsvervoerders kunnen (bijvoorbeeld in hun jaarrekening) andere omrekenfactoren hebben gebruikt waardoor de uitstootcijfers afwijken van die in deze prestatievergelijking. Het gebruik van de gestandaardiseerde omrekenfactoren vergroot echter de vergelijkbaarheid tussen de stadsvervoerders. De gebruikte emissiefactoren zijn te vinden op de website van [CO<sub>2</sub> emissiefactoren](#).

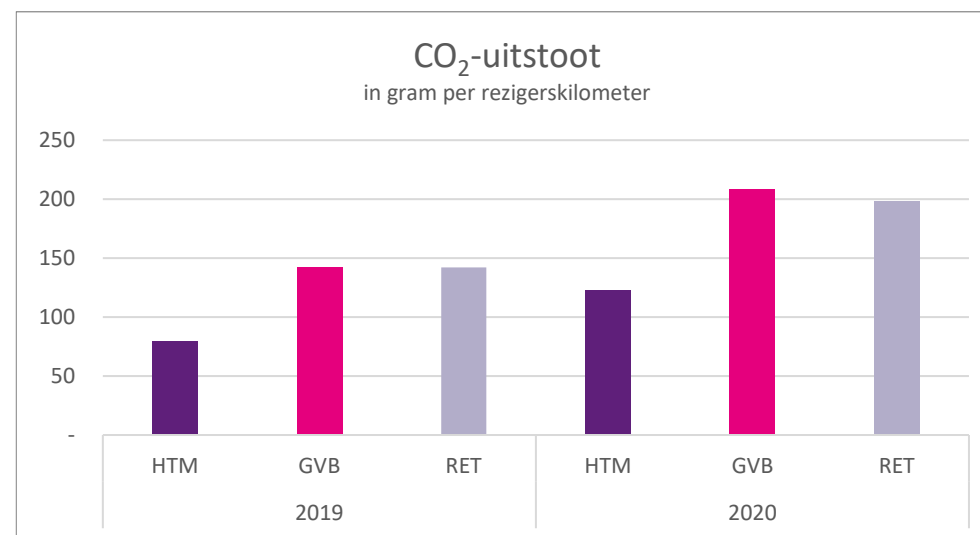
De cijfers per modaliteit bevatten alleen de uitstoot per modaliteit, terwijl de cijfers op totaalniveau (uit hoofdstuk 2) waar mogelijk ook uitstoot van overhead zoals kantoren bevatten.

Het aandeel elektrische bussen geeft weer hoever de stadsvervoerders zijn met het elektrificeren van de bussen en in hoeverre zij daarmee dus het gebruik van diesel of gas terugdringen.

In 2019 en 2020 ziet de ACM een aantal interessante ontwikkelingen. Op de eerste plaats is de eerder besproken invloed van COVID-19 zichtbaar. Minder reizigers betekent bij een (bijna) gelijkblijvende dienstregeling een hogere CO<sub>2</sub> uitstoot per reizigerskilometer. Aan de andere kant zijn de stadsvervoerders bezig met verduurzaming en het terugdringen van hun uitstoot. Zo is RET in 2020 overgegaan op elektriciteit op basis van biomassa en hebben zowel GVB als RET nieuwe zero emissie bussen in gebruik genomen. RET heeft aangegeven in de nabije toekomst ook over te gaan op emissievrije groene stroom.

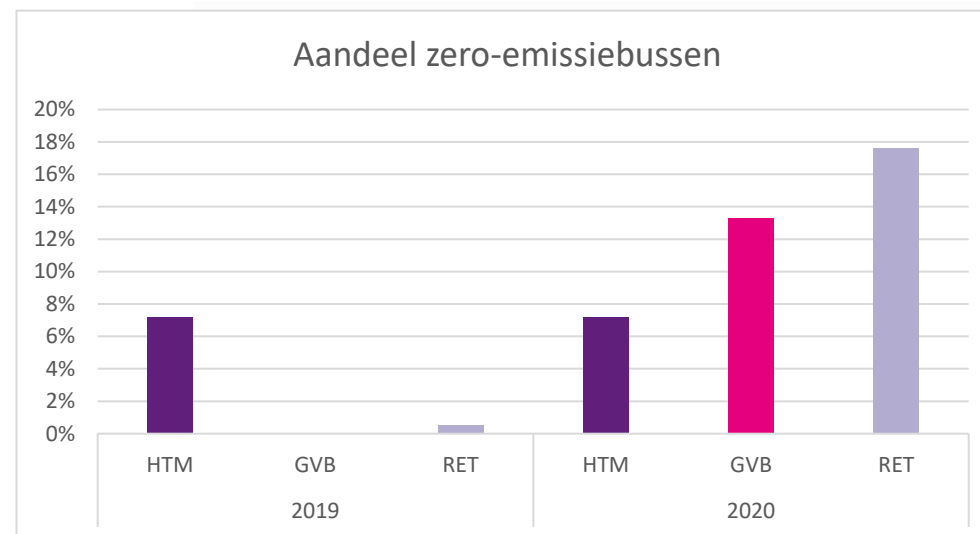
## Bus

Figuur 36 toont de CO<sub>2</sub>-uitstoot in gram per reizigerskilometer voor de bus. De uitstoot is zowel in 2019 als in 2020 het laagst bij HTM. Dit houdt verband met de emissiearme aardgasbussen waar HTM mee rijdt. Deze brengen relatief weinig CO<sub>2</sub>-uitstoot met zich mee, echter stoten deze wel andere schadelijke stoffen uit. Daarom acht de ACM het wel belangrijk dat de SOVB's de ontwikkeling naar het gebruik van emissievrije bussen doorzetten (zie ook de volgende figuur). De uitstootcijfers van GVB en RET lagen in 2019 dicht bij elkaar in de buurt. In 2020 is de uitstoot bij RET iets lager dan bij GVB. Bij alle stadsvervoerders was in 2020 de uitstoot per reizigerskilometer gestegen, wat voornamelijk samenhangt met het veel lagere aantal reizigers



Figuur 36

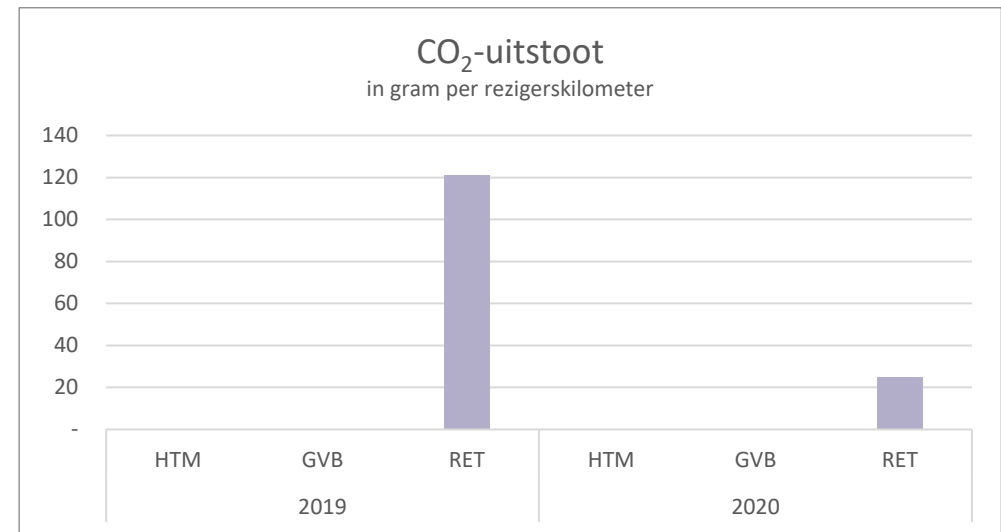
Figuur 37 toont het aandeel zero emissie bussen voor de verschillende stadsvervoerders in 2019 en 2020. In 2019 had HTM nog het grootste aandeel zero emissie bussen in gebruik (7,2%). GVB had deze in 2019 nog niet, en bij RET was het aandeel 0,6%. Naast deze zero-emissie bussen had HTM in 2019 zoals eerder genoemd tevens emissiearme aardgasbussen in gebruik, in tegenstelling tot de andere stadsvervoerders. In 2020 werd bij GVB het aandeel emissievrije bussen groter door het in gebruik nemen van nieuwe bussen (nieuw aandeel 13,3%). Ook RET nam nieuwe bussen in gebruik, waardoor RET in 2020 het grootste aandeel zero emissie bussen in gebruik heeft, namelijk 17,6%. De totale uitstoot per busreizigerskilometer was bij HTM wel nog steeds het laagst.



Figuur 37

## Tram

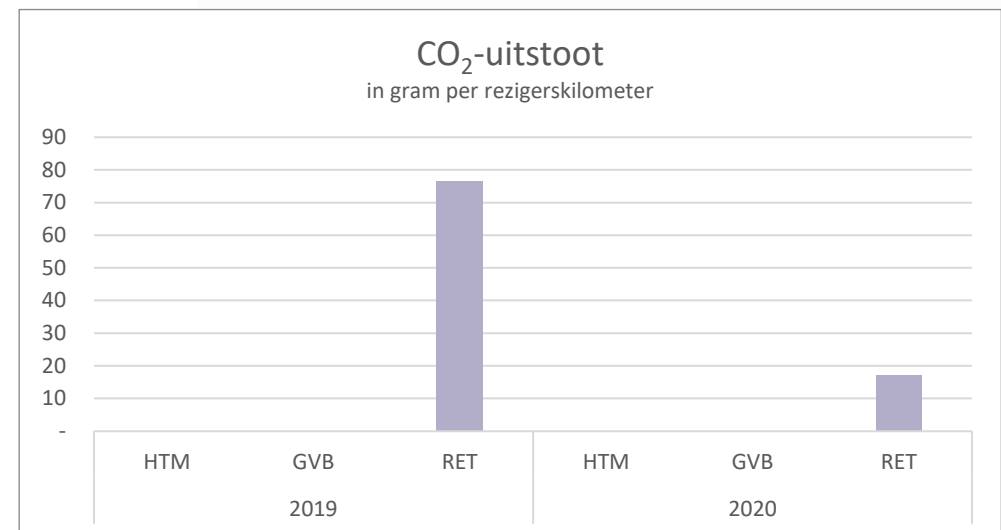
Figuur 38 toont de CO<sub>2</sub>-uitstoot in gram per reizigerskilometer voor de tram. De uitstoot per reizigerskilometer voor de tram is bij HTM en GVB nul vanwege het gebruik van groene stroom. De uitstoot per reizigerskilometer bij RET neemt (ondanks het gedaalde aantal reizigers) af. In 2020 is RET overgestapt op elektriciteit op basis van biomassa, waardoor de emissie van CO<sub>2</sub> flink gedaald is. In de nabije toekomst wil RET op volledig groene stroom overgaan.



Figuur 38

## Metro

Figuur 39 toont de CO<sub>2</sub>-uitstoot in gram per reizigerskilometer voor de metro. De uitstoot per reizigerskilometer voor de metro is bij GVB (net als bij de tram) nul vanwege het gebruik van groene stroom. De uitstoot per reizigerskilometer bij RET is in 2020 (ondanks het gedaalde aantal reizigers) afgenomen. Net als bij de tram, is dit het gevolg van het feit dat RET in 2020 is overgestapt op elektriciteit op basis van biomassa, waardoor de emissie van CO<sub>2</sub> flink gedaald is.



Figuur 39

## Conclusies duurzaamheid

COVID-19 heeft een ongunstige invloed gehad op de CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerskilometer. Aan de andere kant ziet de ACM positieve ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. HTM stoot bij bus het minst uit door het gebruik van bussen op groen aardgas en emissievrije elektrische bussen. Voor tram geldt dat de uitstoot voor HTM en GVB nihil is door het gebruik van groene stroom. RET vergroent van 2019 naar 2020 maar heeft ook in 2020 nog CO<sub>2</sub>-uitstoot. Hetzelfde verhaal is van toepassing op metro. RET geeft aan in de toekomst ook over te gaan op emissievrije groene stroom, daardoor is de uitstoot in de toekomst lager. HTM heeft in 2019 de meeste zero-emissie maar wordt in 2020 ingehaald door GVB en RET. De uitstoot van HTM blijft echter het laagst. De verwachte uitbreiding in het aandeel zero-emissiebussen zal de uitstootcijfers in de toekomst dichterbij elkaar brengen.

De ACM ziet dat de stadsvervoerders grote inspanningen doen om hun CO<sub>2</sub>-uitstoot te reduceren en hoopt dat de stadsvervoerders de ontwikkeling naar het gebruik van emissievrije bussen doorzetten. De vergroening zien we nu in het primaire proces. In de zogenoemde 'overhead' (kantoorgebouwen, werkplaatsen, dienstmaterieel, dienstreizen) is er nog milieuwinst te behalen.



## 6. Bijlagen: Data prestatievergelijking 2019 & 2020

Jaar: 2019

| criterium                           | Uitgedrukt in          | Indicatoren                        | HTM     |        |         | GVB     |        |         |         | RET     |        |         |         |
|-------------------------------------|------------------------|------------------------------------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|
| Kwaliteit                           |                        |                                    | HTM     | Bus    | Tram    | GVB     | Bus    | Tram    | Metro   | RET     | Bus    | Tram    | Metro   |
| Klanttevredenheid                   |                        |                                    |         |        |         |         |        |         |         |         |        |         |         |
|                                     | rapportcijfer          | Algemeen oordeel klanttevredenheid | 7,9     | 8,0    | 8,0     | 7,8     | 7,7    | 7,8     | 7,8     | 7,9     | 7,8    | 8,0     | 7,9     |
|                                     | rapportcijfer          | Beleving                           | 7,4     | 7,8    | 7,4     | 7,2     | 7,4    | 7,2     | 7,2     | 7,4     | 7,3    | 7,7     | 7,2     |
|                                     | rapportcijfer          | Comfort                            | 8,0     | 8,1    | 8,0     | 7,7     | 7,8    | 7,7     | 7,7     | 8,1     | 8,1    | 8,2     | 8,0     |
|                                     | rapportcijfer          | Gemak                              | 7,5     | 7,6    | 7,6     | 7,3     | 7,1    | 7,3     | 7,4     | 7,5     | 7,4    | 7,5     | 7,6     |
|                                     | rapportcijfer          | Snelheid                           | 7,6     | 7,5    | 7,7     | 7,6     | 7,2    | 7,5     | 7,8     | 7,6     | 7,4    | 7,5     | 7,7     |
|                                     | rapportcijfer          | Veiligheid                         | 8,0     | 8,2    | 8,1     | 8,0     | 8,0    | 8,0     | 8,0     | 8,1     | 8,1    | 8,1     | 7,9     |
| Kwaliteit uitvoering                |                        |                                    |         |        |         |         |        |         |         |         |        |         |         |
|                                     | %                      | Rituitval                          | 0,8%    | 0,7%   | 0,8%    | 1,1%    | 1,0%   | 1,2%    | 1,2%    | 0,4%    | 0,2%   | 0,6%    | 0,6%    |
|                                     | %                      | Punctualiteit vertrek beginpunt    |         | nb     | 95,1%   |         | 90,3%  | 91,1%   | 93,3%   |         | 92,3%  | 90,9%   | 96,8%   |
|                                     | per 1000 DRU's         | Aantal incidenten A                | 0,1     | 0,0    | 0,1     | 0,1     | 0,1    | 0,1     | 0,5     | 0,2     | 0,1    | 0,2     | 0,7     |
|                                     | per 1000 DRU's         | Aantal incidenten B                | 3,6     | 0,4    | 5,2     | 1,0     | 0,6    | 0,9     | 3,0     | 4,3     | 0,3    | 0,6     | 22,1    |
|                                     | per 1000 DRU's         | Aantal calamiteiten                | 0,6     | 0,7    | 0,5     | 0,6     | 0,9    | 0,6     | 0,0     | 0,7     | 0,9    | 0,6     | 0,0     |
|                                     | per 1000 DRU's         | Klachten over dienstregeling       | 0,6     | -      | -       | 1,0     | 1,4    | 0,6     | 1,1     | 1,0     | 1,2    | 0,6     | 1,4     |
|                                     | per 1000 DRU's         | Klachten over personeel            | 1,4     | -      | -       | 0,8     | 0,9    | 0,8     | 0,3     | 1,3     | 1,6    | 1,4     | 0,5     |
|                                     | per 1000 DRU's         | Klachten over toegankelijkheid     | 0,5     | -      | -       | 0,2     | 0,2    | 0,2     | 0,6     | 0,7     | 0,5    | 0,4     | 1,9     |
|                                     | per 1000 DRU's         | klachten over sociale veiligheid   | 0,1     | -      | -       | 0,1     | 0,1    | 0,1     | 0,6     | 0,0     | 0,0    | 0,0     | 0,1     |
| Duurzaamheid                        |                        |                                    |         |        |         |         |        |         |         |         |        |         |         |
|                                     | in ton                 | CO2 uitstoot in ton                | 4.881   | 4.184  | 0       | 29.706  | 25.741 | 0       | 0       | 86.145  | 20.305 | 15.611  | 49.654  |
|                                     | in gram                | CO2 uitstoot in gram per rkm       | 13      | 79     | -       | 29      | 142    | -       | -       | 94      | 142    | 121     | 77      |
|                                     | %                      | Aandeel zero emissie bussen        |         | 7,2%   |         |         | 0,0%   |         |         |         | 0,6%   |         |         |
| Kosten efficiëntie en doelmatigheid |                        |                                    |         |        |         |         |        |         |         |         |        |         |         |
|                                     | per voertuig           | Gemiddelde bezetting               | 19      | 9      | 24      | 31      | 12     | 25      | 89      | 31      | 10     | 19      | 75      |
|                                     | per reizigerskilometer | Beschikbaarheidsvergoeding BVOV    | € -     | € -    | € -     | € -     | € -    | € -     | € -     | € -     | € -    | € -     | € -     |
|                                     | per reizigerskilometer | Subsidie exploitatie               | € 0,10  | € 0,50 | € 0,03  | € -0,03 | € 0,00 | € -0,09 | € -0,00 | € -0,01 | € 0,19 | € 0,04  | € -0,06 |
|                                     | per reizigerskilometer | Subsidie sociale veiligheid        | € 0,06  | € 0,01 | € 0,07  | € 0,05  | € 0,05 | € 0,11  | € 0,01  | € 0,04  | € 0,01 | € 0,11  | € 0,03  |
|                                     | per reizigerskilometer | Subsidie capaciteit                | € 0,08  | € 0,05 | € 0,09  | € 0,04  | € 0,03 | € 0,05  | € 0,04  | € 0,05  | € 0,02 | € 0,14  | € 0,04  |
|                                     | per reizigerskilometer | Kosten sociale veiligheid          | € 0,06  | € 0,01 | € 0,07  | € 0,05  | € 0,05 | € 0,11  | € 0,01  | € 0,04  | € 0,01 | € 0,11  | € 0,03  |
|                                     | per reizigerskilometer | Kosten exploitatie                 | € 0,40  | € 0,61 | € 0,37  | € 0,29  | € 0,51 | € 0,41  | € 0,14  | € 0,22  | € 0,45 | € 0,47  | € 0,13  |
|                                     | per reizigerskilometer | Kosten capaciteit                  | € 0,08  | € 0,05 | € 0,09  | € 0,05  | € 0,06 | € 0,07  | € 0,04  | € 0,05  | € 0,02 | € 0,14  | € 0,04  |
|                                     | per reizigerskilometer | Totale kosten                      | € 0,54  | € 0,67 | € 0,52  | € 0,39  | € 0,62 | € 0,60  | € 0,19  | € 0,32  | € 0,47 | € 0,72  | € 0,20  |
|                                     | per dienstregelingskm  | Totale kosten                      | € 10,50 | € 5,94 | € 12,60 | € 12,02 | € 7,41 | € 15,25 | € 17,22 | € 9,74  | € 4,70 | € 13,76 | € 14,94 |
|                                     | per dienstregelingskm  | Totale subsidie                    | € 4,69  | € 4,97 | € 4,56  | € 1,88  | € 0,99 | € 1,95  | € 3,94  | € 2,52  | € 2,15 | € 5,60  | € 0,73  |
|                                     | per reizigerskilometer | Totale subsidie                    | € 0,24  | € 0,56 | € 0,19  | € 0,06  | € 0,08 | € 0,08  | € 0,04  | € 0,08  | € 0,22 | € 0,29  | € 0,01  |

Jaar: 2020

| Criterium                                  | Sub-criterium          | Indicatoren                        | HTM     |        |         | GVB     |         |         |         | RET     |        |         |         |
|--------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|
| Kwaliteit                                  |                        |                                    | HTM     | Bus    | Tram    | GVB     | Bus     | Tram    | Metro   | RET     | Bus    | Tram    | Metro   |
|                                            | Klanttevredenheid      |                                    |         |        |         |         |         |         |         |         |        |         |         |
|                                            | rapportcijfer          | Algemeen oordeel klanttevredenheid | 8,0     | 8,1    | 7,9     | 7,8     | -       | -       | -       | 8,0     | 8,0    | 8,1     | 7,9     |
|                                            | rapportcijfer          | Beleving                           | 7,5     | 7,9    | 7,5     | 7,3     | -       | -       | -       | 7,4     | 7,6    | 7,7     | 7,1     |
|                                            | rapportcijfer          | Comfort                            | 8,1     | 8,3    | 8,0     | 7,8     | -       | -       | -       | 8,2     | 8,1    | 8,3     | 8,1     |
|                                            | rapportcijfer          | Gemak                              | 7,7     | 7,8    | 7,6     | 7,4     | -       | -       | -       | 7,6     | 7,6    | 7,5     | 7,7     |
|                                            | rapportcijfer          | Snelheid                           | 7,6     | 7,7    | 7,6     | 7,6     | -       | -       | -       | 7,7     | 7,6    | 7,6     | 7,8     |
|                                            | rapportcijfer          | Veiligheid                         | 8,0     | 8,4    | 7,9     | 8,0     | -       | -       | -       | 8,0     | 8,0    | 8,1     | 7,8     |
|                                            | Kwaliteit uitvoering   |                                    |         |        |         |         |         |         |         |         |        |         |         |
|                                            | %                      | Rituitval                          | 0,3%    | 0,3%   | 0,3%    | 1,0%    | 1,0%    | 1,1%    | 0,8%    | 0,3%    | 0,3%   | 0,4%    | 0,5%    |
|                                            | %                      | Punctualiteit vertrek beginpunt    |         | 88,2%  | 95,1%   |         | 90,0%   | 91,6%   | 95,7%   |         | 91,4%  | 91,0%   | 96,1%   |
|                                            | per 1000 DRU's         | Aantal incidenten A                | 0,1     | 0,0    | 0,1     | 0,1     | 0,1     | 0,1     | 0,7     | 0,3     | 0,1    | 0,3     | 0,8     |
|                                            | per 1000 DRU's         | Aantal incidenten B                | 11,6    | 0,8    | 17,2    | 1,2     | 0,8     | 1,0     | 4,3     | 3,5     | 0,7    | 0,7     | 15,4    |
|                                            | per 1000 DRU's         | Aantal calamiteiten                | 0,5     | 0,5    | 0,5     | 0,5     | 0,6     | 0,5     | 0,0     | 0,6     | 0,9    | 0,5     | 0,0     |
|                                            | per 1000 DRU's         | Klachten over dienstregeling       | 0,2     | -      | -       | 0,5     | 0,7     | 0,3     | 0,4     | 0,7     | 0,9    | 0,3     | 0,9     |
|                                            | per 1000 DRU's         | Klachten over personeel            | 0,7     | -      | -       | 0,6     | 0,6     | 0,6     | 0,1     | 1,3     | 1,6    | 1,5     | 0,3     |
|                                            | per 1000 DRU's         | Klachten over toegankelijkheid     | 0,2     | -      | -       | 0,1     | 0,1     | 0,1     | 0,3     | 1,0     | 0,6    | 0,9     | 2,2     |
|                                            | per 1000 DRU's         | klachten over sociale veiligheid   | 0,3     | -      | -       | 0,3     | 0,2     | 0,3     | 1,0     | 0,0     | 0,0    | 0,0     | 0,1     |
| <b>Duurzaamheid</b>                        |                        |                                    |         |        |         |         |         |         |         |         |        |         |         |
|                                            | in ton                 | CO2 uitstoot in ton                | 4.149   | 3.485  | 0       | 24.770  | 20.917  | 0       | 0       | 22.215  | 13.861 | 1.799   | 6.131   |
|                                            | in gram                | CO2 uitstoot in Kg per rkm         | 21      | 123    | -       | 48      | 205     | -       | -       | 44      | 198    | 25      | 17      |
|                                            |                        | Aandeel zero emissie bussen        |         | 7,2%   |         |         | 13,3%   |         |         |         | 17,6%  |         |         |
| <b>Kosten efficiëntie en doelmatigheid</b> |                        |                                    |         |        |         |         |         |         |         |         |        |         |         |
|                                            | per kilometer          | Gemiddeld aantal reizigers         | 11      | 5      | 14      | 17      | 7       | 13      | 52      | 18      | 5      | 12      | 41      |
|                                            | per reizigerskilometer | Reizigersopbrengsten               | € 0,40  | € 0,36 | € 0,41  | € 0,35  | € 0,34  | € 0,38  | € 0,34  | € 0,29  | € 0,35 | € 0,52  | € 0,23  |
|                                            | per reizigerskilometer | Beschikbaarheidsvergoeding BVOV    | € 0,20  | € 0,25 | € 0,19  | € 0,25  | € 0,55  | € 0,42  | € 0,05  | € 0,14  | € 0,13 | -       | -       |
|                                            | per reizigerskilometer | Subsidie exploitatie               | € 0,14  | € 0,47 | € 0,08  | € -0,06 | € -0,02 | € -0,22 | € -0,00 | € -0,04 | € 0,32 | € 0,04  | € -0,13 |
|                                            | per reizigerskilometer | Subsidie sociale veiligheid        | € 0,11  | € 0,02 | € 0,12  | € 0,09  | € 0,10  | € 0,25  | € 0,01  | € 0,07  | € 0,02 | € 0,21  | € 0,06  |
|                                            | per reizigerskilometer | Subsidie capaciteit                | € 0,16  | € 0,09 | € 0,17  | € 0,08  | € 0,06  | € 0,10  | € 0,08  | € 0,11  | € 0,12 | € 0,27  | € 0,08  |
|                                            | per reizigerskilometer | Kosten sociale veiligheid          | € 0,11  | € 0,02 | € 0,12  | € 0,09  | € 0,09  | € 0,25  | € 0,01  | € 0,07  | € 0,02 | € 0,22  | € 0,06  |
|                                            | per reizigerskilometer | Kosten exploitatie                 | € 0,77  | € 1,14 | € 0,71  | € 0,55  | € 0,87  | € 0,85  | € 0,28  | € 0,42  | € 0,93 | € 0,89  | € 0,23  |
|                                            | per reizigerskilometer | Kosten capaciteit                  | € 0,16  | € 0,09 | € 0,17  | € 0,11  | € 0,12  | € 0,16  | € 0,08  | € 0,11  | € 0,12 | € 0,27  | € 0,08  |
|                                            | per reizigerskilometer | Totale kosten                      | € 1,04  | € 1,24 | € 1,01  | € 0,75  | € 1,07  | € 1,25  | € 0,37  | € 0,60  | € 1,06 | € 1,37  | € 0,36  |
|                                            | per dienstregelingskm  | Totale kosten                      | € 11,65 | € 6,44 | € 14,08 | € 12,66 | € 7,59  | € 16,05 | € 19,57 | € 10,88 | € 5,70 | € 16,17 | € 14,88 |
|                                            | per dienstregelingskm  | Totale subsidie                    | € 6,80  | € 4,30 | € 7,96  | € 6,01  | € 4,83  | € 7,04  | € 7,11  | € 5,12  | € 3,17 | -       | -       |
|                                            | per reizigerskilometer | Totale subsidie                    | € 0,61  | € 0,83 | € 0,57  | € 0,36  | € 0,68  | € 0,55  | € 0,14  | € 0,28  | € 0,59 | -       | -       |