

Provincie Zuid-Holland  
Afdeling Verkeer en Vervoer  
Dhr. M. Scheerders  
Postbus 90602  
2509 LP DEN HAAG

Gouda, 21 juni 2011.

Betreft: reactie op Nota van Uitgangspunten OV-concessie Zuid-Holland Noord  
CC: Statenleden commissie MKE

Geachte heer Scheerders,

Op 8 juni 2011 ontvingen Reizigers Overleg Midden Holland (ROM) en Reizigersadviesraad OV Holland Rijnland (ROVH) de Nota van Uitgangspunten voor de Openbaar Vervoer concessie Zuid-Holland Noord 2012 – 2022, kennelijk ter informatie. Onderstaand geven wij onze eerste reactie op deze Nota van Uitgangspunten (verder NvU te noemen). Wij gaan eerst in op het proces van aanbesteding. In het deel Algemeen geven wij enkele algemene opmerkingen, in het deel Specifiek paginagewijs commentaar op de tekst van de NvU.

### **Het proces van aanbesteding**

In de begeleidende brief staat dat de NvU ons is toegezonden "in het kader van de openbare Europese aanbesteding." Verdere toelichting ontbreekt. De Wet personenvervoer 2000 beschrijft in artikel 27 de wijze waarop consumentenorganisaties door de concessieverlener betrokken dienen te worden bij verlening of wijziging van een concessie:

- Lid 1. Voordat een concessie wordt verleend of gewijzigd, vraagt de concessieverlener advies aan consumentenorganisaties die voldoen aan bij algemene maatregel van bestuur gestelde voorwaarden, over de aan de concessie te verbinden voorschriften.
- Lid 2. De concessieverlener stelt de consumentenorganisaties in de gelegenheid met hem overleg te voeren voordat advies wordt uitgebracht.
- Lid 3. Het advies, bedoeld in het tweede lid, wordt gevraagd op een zodanig tijdstip dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op het voornemen.
- Lid 4. De consumentenorganisaties worden door de concessieverlener zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de wijze waarop aan het uitgebrachte advies gevolg wordt gegeven.

Aanvankelijk was de verwachting, dat we halverwege mei de NvU zouden ontvangen maar vanwege het uitlopen van de onderhandelingen over een nieuw provinciaal college is de vaststelling en de verzending van de NvU fors vertraagd. We hebben daarom in een zéér kort tijdsbestek deze reactie op de NvU vervaardigd, zodat de leden van Provinciale Staten er voor 27 juni kennis van kunnen nemen. We constateren dat artikel 27 van de wet naar letter noch naar geest is nagekomen.

Artikel 44 van de wet personenvervoer 2000 schrijft voor dat voordat het PvE wordt vastgesteld de concessieverlener (tijdig) advies vraagt aan de consumentenorganisaties, en met hen overleg voert voordat het advies wordt uitgebracht.

We verzoeken u nadrukkelijk om ons terzake het op te stellen Programma van Eisen (verder PvE te noemen) wél voldoende tijd te schenken. We hebben met u afgesproken, dat we het concept-PvE uiterlijk 15 augustus ontvangen. Een week later hebben we onze eerste vergaderingen na de zomervakantie. We zouden 8 september ons advies aanleveren maar op grond van onze ervaring met deze NvU verzoeken we u nu om nieuwe datumvoorstellen voor het overleg conform artikel 44 en voor het aanleveren van het advies

We beseffen, dat we daarmee uw voorbereidingstijd verkorten. We rekenen er evenwel op, dat ook u hecht aan een volwaardige inbreng van de consumentenorganisaties zoals de Wet personenvervoer beoogt.

### **Uitstel**

Eerlijk gezegd is in onze ogen ook verder uitstel het overwegen waard. De positie van de RijnGouwelijn is zeer wezenlijk bij deze concessie en het is zeker dat het PvE voor de openbaar vervoerconcessie Zuid-Holland Noord nog moet worden gewijzigd ná het vaststellen van het bestek en publicatie van de aanbesteding. Wij achten dat ongewenst. Nu het door recente wetgeving mogelijk is om de concessie te verlenen voor maximaal 10 jaar **adviseren** wij wegen te zoeken om deze termijn achteraf ook op de lopende concessie van toepassing te verklaren, zodat de huidige concessie met één of twee jaar kan worden verlengd en zodat de PvE's voor RGL en de onderhavige OV-concessie in hun samenhang kunnen worden opgesteld.

## **Algemeen**

### **Status concessie.**

In de aanbiedingsbrief is sprake van de *busconcessie*, in de NvU van *openbaar vervoerconcessie*. Dit kan aanleiding geven tot verwarring over de positie van de RijnGouwelijn.

Wij staan positief tegenover het samenvoegen van de percelen.

### **Criteria Tender**

Het uitgangspunt voor de aanbesteding is niet geheel helder. Uit paragraaf 6.2 van de NvU en ambtelijke uitlatingen bij een presentatie voor de regio Holland Rijnland maken wij op dat het budget uitgangspunt is, en dat vervoerders concurreren op basis van het beste OV-aanbod. Indien dat zo is hadden wij verwacht om in deze NvU uitgangspunten voor de wegingsfactoren aan te treffen waarmee bepaald kan worden wat het beste aanbod is.

In paragraaf 1.2 is echter opgenomen dat de biedingen van de vervoerders zijn gebaseerd op prijzen. Dit duidt op een vaststaand aanbod (bijv. het huidige), en concurrentie op prijs, met een ongewis benodigd budget. Wij willen graag nadere toelichting op uw overwegingen voordat wij bij het PvE definitief adviseren wat onze voorkeur heeft.

### **Kwaliteit**

Wij zouden de klantenwenspiramide als leidraad voor kwalitatief goed openbaar vervoer willen gebruiken: De basis is betrouwbaarheid en veiligheid. Daarna komt snelheid en gemak. Dit samen is het minimum niveau. Daarna komt comfort. Volgens ons behoort toegankelijkheid tegenwoordig ook tot de basis. De klantenwenspiramide heeft betrekking op de wensen van klanten voor hun gehele reis (dus van deur-deur).

### **Klanttevredenheid.**

Wij stellen voor om de klanttevredenheid centraal te stellen door deze een factor te maken in de exploitatievergoeding aan de vervoerder.

Het meten van de klanttevredenheid moet ook plaats vinden op het niveau van de ondernomen reis en zich niet beperken tot de rit die de concessiehouder uitvoert. Klanttevredenheid op reisiniveau wordt dan een beoordelingscriterium. Dit stimuleert de concessiehouder om andere partners in de keten aan te sporen de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

### **Beleid, ontwikkeling en uitvoering,**

De provincie onderscheidt verschillende aspecten van aansturing: beleidsmatig/strategisch, tactisch/betreffende de ontwikkelrol en operationeel/betreffende de uitvoeringsrol.

De NvU noemt de beleidsrol een taak voor de aanbestedende overheid en legt tegelijkertijd de ontwikkelrol bij de vervoerder. Gelet op de nadere omschrijving van de ontwikkelrol – alle elementen die ten behoeve van het openbaar vervoer ontwikkeling behoeven – spreekt de provincie zichzelf hier tegen.

Hoeveel menskracht is bij de provincie aanwezig om de strategische rol in te vullen, en waar ligt het nu precies het onderscheid met de tactische rol?

In de NvU staat op pagina 14: "Provinciale ervaring is dat wanneer de ontwikkelfunctie door de concessiehouder wordt uitgevoerd de beste mogelijkheid ontstaan om openbaar vervoer te verbeteren,..." Onze ervaring is juist tegengesteld. De huidige ontwikkelfunctie heeft tegen veel investeringen door de provincie nauwelijks enige kwaliteits- en kwantiteitsverbetering opgeleverd. Daarnaast is de ontwikkelfunctie te veel verweven met de interne bedrijfsvoering van de vervoerder.

Het leggen van de ontwikkelfunctie bij de vervoerder heeft verder nog de volgende nadelen.

De eerste is dat de vervoerder aan het eind van de concessie geen vernieuwingen zal doorvoeren die met aanloopkosten gepaard gaan, en indien de concessie aan een ander wordt gegund zal deze de eerste twee jaren de handen vol hebben aan de transitie, en eveneens geen vernieuwingen doorvoeren. Dit betekent dat er drie jaren verloren kunnen gaan.

De tweede is dat de provincie huiverig is om de vervoerder te betrekken bij nieuw beleid, omdat dat de zittende vervoerder een voorsprong kan geven bij een nieuwe aanbesteding.

Daarnaast voert de provincie wel degelijk zelf delen van de ontwikkelfunctie uit. Dit blijkt o.a. uit paragraaf 3.4. In vervolg op de louter politiek ingegeven RijnGouwelijn is er nu sprake van een politiek ingegeven verlenging van de Zuidtangent naar Noordwijk. Het eindrapport verkenning OV-corridor Duin- en Bollenstreek – Schiphol geeft duidelijk aan dat de vervoerwaarde op Noordwijk – Sassenheim hooguit een reguliere kwartierdienst van een gewone bus rechtvaardigt.

### **Concessieoverleg**

Het concessieoverleg is een goed idee. Maar het is nog niet geregeld wie voor het bijeenroepen verantwoordelijk is. In onze ogen dient dat de provincie te zijn. Het concessieoverleg kan op meerdere fronten een verbetering van het openbaar busvervoer bewerkstelligen. Zo kan binnen het overleg gewerkt worden aan de totstandkoming van een OV visie in het ISMH gebied. We verwachten dat een samenhangende visie de benodigde onderlegger is om betere groeicijfers van het openbaar busvervoer in Midden-Holland te realiseren dan in de lopende concessie is gelukt.

Verder kan in het concessieoverleg worden gezien hoe een slimme combinatie van openbaar busvervoer en contractvervoer bijdraagt aan de bereikbaarheid van landelijke gebieden. Zeker nu het rijk voornemens is om naast leerlingvervoer en Wmo vervoer het AWBZ vervoer naar gemeenten over te hevelen, kan de gebundelde inzet van perspectiefrijk zijn.

Een derde onderwerp waarvan wij het belangrijk vinden, dat het op de agenda geraakt van het concessieoverleg, is de infrastructuur. Wij constateren, dat bij de plaatsing en het onderhoud vanabri's en bij de aanleg of het onderhoud van wegen veel mis gaat vanwege onvoldoende afstemming tussen betrokken partijen.

Welke rol spelen de reizigersoverleggen hierin? In de bestaande concessie hadden we adviesrecht over de ontwikkel- en marketingplannen.

### **RijnGouwelijn**

De RijnGouwelijn zal tussen Leiden CS en Gouda gestalte krijgen op rail. Tussen Leiden CS en Noordwijk is het op dit moment het voornemen om naar bus over te gaan. Het is onduidelijk of deze lijn dan apart wordt aanbesteed als HOV-verbinding als onderdeel van Randstadnet, of dat de lijn onderdeel blijft van de nu te verlenen concessie.

Bij het afzonderlijk aanbesteden ontstaat het probleem van twee ontwikkelbureau's die samen moeten werken, maar het onduidelijk is wat de doorslag geeft.

Ook in deze NvU wordt vermeld dat in de concessies eisen worden opgenomen voor het voorkomen van onnodige paralleliteit, en het realiseren van goede aansluitingen. In de NvU ontbreekt echter een aanzet hoe deze eisen er dan uitzien. Tot op heden hebben we geen andere aanduiding dan de notitie van 19-11-2008 Vervoerwaardecijfers RGL van de toenmalige Gedeputeerde van Dijk. Daarin wordt gesteld dat 5 mln euro aan de busconcessie kan worden onttrokken, en wordt het effect op een flink aantal met name genoemde lijnen verondersteld.

Indien geen nadere criteria worden geformuleerd, blijft slechts het financiële over. Wij gaan er van uit dat waar de huidige treinconcessie minder kost dan het beschikbare budget de verhoging van de frequentie tussen Gouda en Alphen kan worden opgevangen

binnen het beschikbare budget, zodat er geen overheveling nodig is vanuit de busconcessie.

### **Stadsnetten**

In de huidige periode zijn via de verschillende wijzigingen in de dienstregeling stadsnetten ontstaan in de agglomeratie Leiden, in Alphen en in Gouda. Wij stellen voor dat te formaliseren, en ook het net in Katwijk met de verbinding naar station Leiden CS als stadsnet te zien. Stadsnetten doen tenminste de centrale stations en het stadscentrum (in Leiden de Breestraat) aan.

Om de inzet van kleine bussen op stadslijnen te bevorderen (alsmede de samenwerking met lokale initiatieven) zal in afwijking van de huidige concessie de dienstregelingsuren daarvan een factor 0,9 kennen in plaats van de huidige 0,4.

### **Tarieven**

Wij stellen voor in deze concessie over te gaan op tarieven gebaseerd op hemelsbrede afstanden in plaats van op afgelegde kilometers. Ontsluitende lijnen leggen tussen dezelfde knooppunten meer kilometers af dan verbindende lijnen, hebben een langere reisduur, en zijn bij een tariefstelling op basis van afgelegde kilometers dan ook nog eens duurder. In het vervoer is het juist gebruikelijk dat snellere lijnen duurder zijn dan trage.

### **Boetes**

Het is in het belang van de reiziger dat eventuele boetes en dergelijk op de een of andere manier terugvloeien naar de reiziger omdat die er als klant last van ondervindt en dus ook gecompenseerd zou moeten worden. Je kan er dan aan denken om boetebedragen via een tijdelijk lager km-tarief te laten verlopen. Dus bij boetes het geld terug naar de reiziger daarmee laat de provincie zien dat men de controle over de kwaliteit in de hand heeft en reiziger eventueel voor een slechter reisproduct wil compenseren.

### **Communicatie**

Gezien onze ervaringen met het tekort schieten van de informatie verzoeken wij in het PvE op te nemen dat de vervoerder verplicht is vervoerwinkels in te richten op grote knooppunten van het OV, en tenminste bij de stations Leiden CS, Alphen CS en Gouda CS. Daarnaast dienen per lijn lijnfolders beschikbaar te zijn, waarin alle haltes van de lijn zijn vermeld en of deze voldoen aan de eisen van toegankelijke haltes. In de tabellen mag volstaan worden met de tijdhalttes. De vervoerder dient voor inlichtingen en klachten bereikbaar te zijn via internet, telefoon en antwoordnummer per post. De mogelijkheden voor geld terug bij weigeren of andere problemen met de chipkaartapparatuur dienen voor de reiziger kosteloos te zijn.

De vervoerder zorgt voor auditieve voorzieningen voor visueel gehandicapten, en visuele voorzieningen voor auditief gehandicapten

### **Voertuigen**

De voertuigen moeten ook inwendig (tenminste van voor- tot middendeuren) goed toegankelijk zijn voor reizigers met een functiebeperking. Dit geldt met name voor nieuw aan te schaffen bussen. De hybride bussen voldoen hier helaas niet aan.

Het hogere tarief op HOV-lijnen vereist dat er helder wordt gedefinieerd wanneer een lijn een HOV-lijn wordt.

### **Transitieplan**

Na de gunning stelt de concessiehouder in het kader van de implementatie een transitieplan op. Onderdeel daarvan dient een geactualiseerd vervoerplan te zijn, dat om advies aan de consumentenorganisaties wordt voorgelegd.

### **Nachtbus**

Het aanbieden van een nachtbus is een positieve factor in de weging.

## **Specifiek**

### **Blz. 4, 0 Samenvatting, punt 1**

Wat wordt bedoeld met het huidige voorzieningenniveau? Blijven alle buslijnen gehandhaafd?

### **Blz. 4, 0 Samenvatting, punt 4**

De ketenmobiliteit betreft niet alleen de overstap tussen de vervoersmodaliteiten, maar loopt van deur tot deur.

### **Blz. 4, 0 Samenvatting, punt 5**

In de nieuwe concessie speelt het CVV (dus het contractvervoer) geen rol meer in het deur-halte vervoer. De genoemde "oplossing op maat" wordt dus het deur-halte vervoer door de concessiehouder i.p.v. het CVV.

### **Blz 5, Doelstelling, punt 10**

Wij hebben ernstige bezwaren tegen de doelstelling om de provincie te profileren als opdrachtgever. Deze doelstelling komt uit de lucht vallen en komt nergens voor in door Provinciale Staten vastgestelde beleidsstukken. Het is ook strijdig met punt 6, het voorkomen van het knippen van grensoverschrijdende lijnen. Wij weten dat in andere concessies is overgegaan tot het knippen van lijnen louter vanwege de zichtbaarheid van de opdrachtgevers.

### **Blz 6, Professioneel concessie management**

Heb je ook de mogelijkheid tot niet professioneel concessie management??? Het woord professioneel kan verdwijnen, want het voegt niets toe. Om het monitoren van de afspraken mogelijk te maken zullen in het PvE deze moeten worden opgenomen om de aanbieder in staat te stellen zijn aanbieding daarop in richten. Hoe verhoudt dit concessie management zich tot het concessieoverleg van paragraaf 4.3?

### **Blz. 7 laatste regel.**

Eind september 2011 moet het PvE gereed zijn. Verwacht u dat de definitieve bestuursovereenkomst dan al bekend is?

### **Blz 8, laatste alinea van 1.1**

Hier staat dat de NvU naast de provincie en de regio's de reizigersoverleggen ROM en ROVH richting geeft voor de aanbesteding. ROM en ROVH zijn geen ambtelijke organen, maar nemen als consumentenplatformen die advies geven vanuit het oogpunt van de reizigers, een andere positie in.

Deze alinea is overbodig als bedoeld wordt dat de NvU de uitgangspunten voor het PvE vastlegt. Dat staat n.l. al in de eerste alinea

**Blz. 12, 3.2 Doelstellingen huidige aanbesteding**

Zie onze opmerkingen bij de samenvatting op blz. 4 onder punt 1, 4, 5 en 10.

**Blz. 13**

De StedenbaanPlus wordt niet als een kader genoemd. Wellicht is er van uitgegaan dat dit concept is opgenomen in Zuidvleugelnet.

**Blz. 14, 4.2 Inzet concessiehouder t.b.v. ontwikkeling**

Indien de concessiehouder laat blijken de ontwikkel functie niet te kunnen uitvoeren, moet deze verplicht worden externe deskundigheid in te huren.

**Blz. 16, 5.1 Handhaven voorzieningenniveau, ...**

Het vaste aantal DRU's hebben we in de huidige concessie juist ervaren als ontwikkelingen afremmend. Als in het concessieoverleg naar voren komt dat extra DRU's noodzakelijk zijn, b.v. bij nieuwbouwlocaties, dan moet die mogelijkheid er in principe zijn. Extra kwaliteit die niets kost is irreëel. Dat hoeft geen open eind te zijn, maar men kan een vast percentage van het totale aantal DRU's aanhouden. Bonussen zouden ook in de vorm van DRU's kunnen worden uitbetaald. Dan heeft de reiziger er tenminste voordeel van.

**Blz. 16, 5.2 Minimale voorzieningenniveau, 1e bullet**

Ook hier geldt dat het CVV die kernen niet meer ontsluit, dat doet de concessiehouder.

**Blz. 16, 5.2 Minimale voorzieningenniveau, 2<sup>e</sup> en 3e bullet**

Verzoek om bij alle afstanden aan te geven of het om straal, loopafstand of hemelsbrede afstand gaat.

**Blz. 16, 5.2 Minimale voorzieningenniveau, 4e bullet**

De norm voor loopafstanden bij zorginstellingen is vrij hoog. Wij stellen voor deze als minimale norm te stellen op 400 m, en voor verzorgingshuizen op 100 m.

**Blz. 16, 5.2 Minimale voorzieningenniveau, 6e bullet**

Wij pleiten ervoor dat wordt toegevoegd dat er een aansluitgarantie op de eerste en de laatste trein wordt geboden voor enkele lijnen. Station Sassenheim hoeft niet meer apart te worden genoemd, nu deze m.i.v. december 2011 bediend wordt. We geven de volgende tekstsuggestie:

*"De concessiehouder bedient alle treinstations (vanaf eerste t/m laatste trein) en alle belangrijke OV-knooppunten in haar concessiegebied waarbij een kwalitatief goede overstap wordt gegarandeerd en de frequentie van de bus aansluit met die van de trein of andere vervoersmodaliteiten zodat sprake is van een goede ketenmobiliteit."*

**Blz. 17, 5.3 Deur-haltevervoer**

We raden af om het systeem ingewikkeld te maken met allerlei voorwaarden. Iedereen die van zijn huis naar een bushalte wil, kan gebruik maken van deur-haltevervoer. In het

kader van de toegankelijkheid, moet ook een reiziger met een functiebeperking in de stad ook naar een halte kunnen komen.  
De ervaring met de Hoppers leert, dat deur-haltevervoer een kleine markt is gebleven.

**Blz. 17, 5.5 Ontsluiten van nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen**

Als de provincie eist dat nieuwbouwlocaties in een vroeg stadium ontsloten moeten worden, dan is het niet meer dan logisch als ze daarvoor extra DRU's beschikbaar stelt. Dat mag niet ten koste van ritten elders gaan.

**Blz. 22, 7.1 De reiziger centraal**

Zie onze opmerking op blz. 6 over de klantenwenspiramide.

**Blz. 22, 4<sup>e</sup> bullet, uitvoeringskwaliteit**

Met name voor tijdelijke omleidingen vanwege werkzaamheden zou een duidelijke afspraak tussen concessiehouder en wegbeheerders moeten komen, om de kosten voor de omleiding te regelen.

Nu is de reiziger de dupe, omdat niemand voor de extra kosten wil betalen. (zie blz. 26 onderaan)

De concessiehouder moet bij omleidingen bij alle betreffende haltes duidelijk aangeven hoe lang de omleiding duurt, waar de vervangende halte is en een telefoonnummer voor vragen. Met name bij haltepalen, waar enkele lijnen zijn omgeleid en andere niet, moet dat duidelijk met de reiziger gecommuniceerd worden.

**Blz 22, wachtvoorzieningen**

In het hoofdstuk kwaliteit ontbreekt een passage over de kwaliteit van de wachtvoorzieningen, waarschijnlijk omdat alle betrokkenen vinden dat iemand anders daar verantwoordelijk voor is. Wij bevelen aan dat het een vast onderwerp van bespreking zal zijn in het concessie-overleg.

**Blz. 25, 9.1 Implementatie**

Wat is de rol van het reizigersoverleg hierin?

**Blz.26, 4<sup>e</sup> alinea van boven: In april....**

Hier wordt opeens over "reizigersadviesraad" gesproken terwijl het elders over "reizigersoverleg" gaat.

Tot zover onze opmerkingen bij de Nota van Uitgangspunten.  
De ROVH en het ROM hopen op een spoedige reactie van uw kant.

Met vriendelijke groet,

  
Willemjan van de Wetering  
Secretaris ROVH / ROM