

Voorhout, 6 juni 2006

Aan Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland  
t.a.v. Projectbureau RGL  
Postbus 509  
2300 AM Leiden

Onderwerp: Programma van Eisen Openbaar Vervoer  
per trein concessie Gouda-Alphen  
aan den Rijn-Leiden (RGL)

Geachte heer/mevrouw,

Namens de reizigersplatforms ROVH en ROMH bied ik u ons gezamenlijk commentaar op het voorliggend concept programma van eisen voor de concessieverlening RijnGouweLijn.

Hieronder wordt, daar waar dat nodig is, paragraafsgewijs ingegaan op de ons aangereikte tekst. Een aantal bijlagen wordt niet genoemd in de inhoudsopgave (nrs 3, 4,5) wij hebben daarover derhalve geen oordeel. Wij verzoeken ons deze bijlagen ter beschikking te stellen zodat wij ons alsnog dat oordeel kunnen vormen.

## **1 De aanbesteding en de concessie**

### *1.3 De plaats en status van het Programma van Eisen in het aanbestedingsproces.*

Zonder te kunnen deelnemen aan de feitelijke gunning is het niettemin voor de consumentenorganisaties van belang kennis te nemen van de gunningscriteria en de voorgenomen wegingsfactoren. Inzicht in de mate waarin met consumentenbelangen rekening wordt gehouden en het gewicht dat daaraan door de concessieverlener wordt gegeven is medebepalend voor de mate waarin wij in de toekomst zullen kunnen samenwerken.

### *1.4 Concessieduur*

Hoewel het begrijpelijk is dat wordt uitgegaan van een drietal jaartranches bevelen wij toch aan om de concessie voor het totaal te verwachten tijdpad tot de invoering van de RGL af te geven. Het is zeer onwaarschijnlijk dat een vervoerder met een contract van slechts een jaar zal willen investeren in de lijnen. Dat betekent voor tenminste 3 jaar, maar zeer waarschijnlijk langer dat er op deze trajecten niets wordt ontwikkeld en men de status-quo handhaaft en niet meer dan dat. Ook is de kans groot dat niet serieus wordt ingeschreven op de voorgenomen aanbesteding.

### *1.5 Reikwijdte/domein xxx concessie*

Wij zijn van oordeel dat de mogelijkheid tot uitbreiding van het aantal stations open gehouden moet worden en dat rekening gehouden moet worden met de invloed van een dergelijke uitbreiding op de dienstregeling. Dit zal met name aan de orde komen als de contouren van de RGL zich beginnen te vormen. Het moet de vervoerder dan kunnen worden opgedragen ook deze nieuwe aan te doen.

## 2 Eisen aan de exploitatie

### 2.1 Inleiding

Voorlaatste 'bullit': Informatievoorziening aan de concessieverlener en de consumentenorganisaties.

### 2.2 Voorzieningenniveau, dienstregeling en exploitatie

#### 2.2.2 Voorzieningenniveau

- Graag de volgorde wijzigen: eerst de basisdienst (B), dan als alternatief de 'uitgebreide' dienst (A)
- Mogelijkheid aangeven voor aanwezigheid van toiletten (in welk type materieel); fietsvervoer (hoeveel per rit?)

#### 2.2.3 Exploitatie en dienstregeling

Hier wordt naar onze mening wel zeer ruim en op voorhand tegemoet gekomen aan het eventueel falen van de vervoerder:

- Een overstaptolerantie van 12 minuten is naar onze mening niet aanvaardbaar. In overleg met de stations- en de raibeheerder dient voor met name de stations Alphen en Gouda naar oplossing te worden gezocht voor de verschillende instaphoogten. **(het betreffende Goudse spoor is in het geheel niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers! Daar zal met spoed een oplossing voor moeten worden gevonden)**

Als die oplossing voor verschillende instaphoogten is gevonden dan mag slecht de gebruikelijke overstaptolerantie van ca. 5 minuten worden gehanteerd.

- Er dient in alle gevallen te worden gelet op de gevolgen van de dienstregeling voor het aansluitend vervoer (ketenmobiliteit): Alphen-Schiphol (bus); sprinter Utrecht-Den Haag enz.
- Bij wijziging dienstregeling: ook consumentenraadpleging bij niet-structurele ingrepen

### 2.4 Informatie- en klachtennummer voor reizigers

Graag nader omschrijven wat 'te woord staan' betekent. Wanneer hiermee wordt bedoeld dat men binnen de gestelde tijd in een keuzemenu van een callcentre is beland, dan is er nog geen sprake van een begin van afhandeling van een klacht. De tolerantie van 30 seconden zou dan ook moeten gelden voor de feitelijke gelegenheid tot klagen, inclusief het geautomatiseerde voortraject.

### 2.6 Tarieven, tariefsysteem en vervoerbewijzen

#### 2.6.2 Tarieven en kaartsoorten vóór invoering van de Chipkaart

De mogelijkheid tot het invoeren/hanteren van 'speciale tarieven' dient nadrukkelijk onder de aandacht van de inschrijver te worden gebracht: aantrekkelijker maken mag!

#### 2.6.3 Invoering OV-chipkaart

De invoering van de OV-chipkaart dient zondermeer parallel te lopen met NS. Elke afwijking lijdt alleen tot verwarring bij de reiziger.

#### 2.6.6 Fietsvervoer

Deze beschrijving laat teveel ruimte voor willekeur: wie bepaalt of er voldoende capaciteit is? Liever een minimum voorschrijven.

### 2.8 Kwaliteit van de dienstuitvoering

#### 2.8.2 Plaatsaanbod

Wat is precies het capaciteit/plaatsaanbod 1<sup>e</sup> klas (indien aanwezig)?

#### 2.8.3 Uitvoering dienstregeling

##### Punctualiteit

- U kunt, ook conform WP2000, een malusregeling invoeren. In afwijking van wat gebruikelijk is zou de malus, via de concessieverlener, aan de consument kunnen toekomen. Is rituitval (2.18)

niet ook een wanprestatie en derhalve een malus-situatie? Aansluitend hierop: de genoemde compensatieregeling bij vertraging of rituitval dient –hoewel afwijkend van de NS-regeling- te worden gehandhaafd

- Wat is de norm waarmee vervoerder bij het overstappen rekening dient te houden: de gezonde en/of jeugdige 80% of de traagste gebruiker. U dient hier zowel explicieter te normeren als een duidelijke keuze te maken voor categorieën passagiers.

#### 2.9 Klantentevredenheid

- De vervoerder sluit zich aan bij KppV
- Laatste alinea: informeert naast de concessiehouder ook de consumentenorganisaties.

#### 2.10 Milieuzorg

als onder 2.9

#### 2.11 Materieel

Snellere frequentere informatie dan 'binnen een half jaar' (bij opgedragen verbetering van de als slecht gewaardeerde reiniging). Informatie consumenten as 2.9

##### 2.11.3 Aanvullende materieelvoorschriften voor de trein

Informatievoorzieningen *in en op het treinmaterieel* (p.16) a.: daarnaast ook voorzieningen voor akoestische en visuele haltesignalering

#### 2.16 Overleg

##### 2.16.2 Overleg met consumentenorganisaties

- Als redelijke termijn wordt verwezen naar de in lid e. genoemde termijn.
- In alle gevallen dient daarnaast te worden bedacht op welke wijze een vrijwilligersorganisatie in staat kan worden gesteld op deze en dergelijke zaken te reageren.
- Algemeen: voor de leden e tot en met h: niet alleen tijdigheid bij de adviesvraag, maar ook tijdige informatieverstrekking.
- In het algemeen dient te worden uitgegaan van een kwartaalfrequentie voor het verschaffen van informatie

Tot slot twee opmerkingen:

Ten eerste: Binnen beide consumentenorganisaties was het in deze korte tijdsperiode van advisering niet mogelijk de gebruikelijke interne procedure te volgen. Het is mogelijk dat op basis van dit advies na raadpleging van de leden, nog enkele aanvullende opmerkingen volgen.

Ten tweede: Spoedheidshalve is deze brief alleen per mail verzonden. Ik verzoek u dit advies als een per post verzonden brief te behandelen.

Met vriendelijke groet,

Namens ROVH en ROMH,

Secretaris ROVH

J. van der Woord

---

#### Reizigersadviesraad ROVH.

ROVH staat voor "Reizigersadviesraad voor het Openbaar Vervoer Holland Rijnland (voorheen de Leidse regio en de Duin en Bollenstreek). In deze organisatie werken samen: ROVER, ouderenbonden, organisaties voor mensen met een functiebeperking en individuele leden uit de Leidse regio en de Duin en Bollenstreek. Een gebied met circa 400.000 inwoners.