

# Beleidskader aanbesteding OV-concessie Zuid-Holland Noord (ZHN)



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**

<b>1. Over dit beleidskader</b>	<b>3</b>
1.1 Inleiding	3
1.2 Tijd voor een nieuwe aanbesteding	3
1.3 Functie beleidskader	3
1.4 Totstandkoming beleidskader	3
1.5 Planning gehele aanbesteding	4
1.6 Aandachtspunten	5
<b>2. Feiten huidige concessie &amp; ontwikkelingen</b>	<b>6</b>
2.1 Concessiegebied Zuid-Holland Noord	6
2.2 Feiten huidige concessie	7
2.3 Ontwikkelingen	8
<b>3. Visie op OV in Zuid-Holland Noord</b>	<b>11</b>
3.1 Ambities	11
3.2 Doelen	11
3.3 Uitgangspunten	12
<b>4. Verbeteren bereikbaarheid door inspelen op de vervoervraag</b>	<b>13</b>
4.1 advies ligt bij stuurgroep	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4.2 OV-netwerk	15
4.3 Ketenvoorzieningen in de concessie	16
4.4 Aansluiten op mobiliteitsaanbieders	17
4.5 OV-hubs	18
4.6 Aantal dienstregelingen	18
<b>5. Kwalitatief goed openbaar vervoer voor alle (potentiële) reizigers</b>	<b>19</b>
5.1 Getraind personeel als visitekaartje van OV	19
5.2 Materieel: toegankelijk, comfortabel & veilig	19
5.3 Sociaal veilig OV	20
5.4 Actuele en toegankelijke reisinformatie & communicatie	20
5.5 Marketing voor meer reizigers	21
5.6 Inclusieve samenleving: betere toegang	21
5.7 OV blijft betaalbaar voor reiziger	21
<b>6. Energietransitie openbaar vervoer: naar nul uitstoot</b>	<b>23</b>
6.1 Uiterlijk in 2025 alle nieuwe bussen uitstootvrij	23
6.2 E-bussen Leiden naar nieuwe concessie	23
6.3 Duurzaam ondernemerschap in brede zin	23

<b>7. Aanbesteden &amp; ontwikkelen concessie</b>	<b>24</b>
7.1 Europese aanbesteding	24
7.2 Concessieduur: 8 + 2 jaar	24
7.3 Vervoerder verantwoordelijk voor opbrengst & ontwikkeling OV	24
7.4 Eventuele wijziging concessie	26
7.5 Doorontwikkeling OV sturen op output	26
7.6 Actieve provincie bij implementeren concessie	26
7.7 Actieve provincie bij ontwikkelen concessie	26
7.8 Actief betrekken andere partijen	27
<b>Bijlage A. Begrippen</b>	<b>28</b>
<b>Bijlage B. Basisinformatie over concessie Zuid-Holland Noord</b>	<b>30</b>

# 1. Over dit beleidskader

## 1.1 Inleiding

Er zijn diverse ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit, technologie, ruimte & economie en demografie & maatschappij. Deze ontwikkelingen hebben een directe relatie met het openbaar vervoer. (Het effect van) sommige ontwikkelingen zijn uiteraard nog onvoorzien. De vraag is welke kansen er liggen om de kracht van het openbaar vervoer te versterken om op die manier met openbaar vervoer in de toekomstige periode een blijvende bijdrage te leveren aan de opgaven in het gebied.

## 1.2 Tijd voor een nieuwe aanbesteding

Arriva heeft sinds 9 december 2012 de concessie openbaar vervoer Zuid-Holland Noord. Deze concessie loopt af in december 2022. Door middel van een openbare aanbesteding, voorgeschreven in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), verleent de provincie in 2021 een vervoerder de nieuwe concessie die begint in december 2022.

## 1.3 Functie beleidskader

In dit beleidskader staat het beleid van de provincie om het openbaar vervoer te laten bijdragen aan de ambities en doelen (zie hoofdstuk drie) voor het concessiegebied Zuid-Holland Noord. Het beleidskader bevat de uitgangspunten voor de nieuwe concessie. Deze uitgangspunten passen in het provinciale ruimtelijk-economisch beleid (Omgevingsvisie) en fungeren als basis voor het Programma van Eisen (PvE) en andere documenten voor de aanbesteding.

Provinciale Staten stellen met dit beleidskader de kaders en uitgangspunten vast, waarbinnen Gedeputeerde Staten de aanbesteding uitvoeren.

## 1.4 Totstandkoming beleidskader

Het proces van de aanbesteding is eind 2017 gestart. Het proces om te komen tot het beleidskader is aangestuurd door de Stuurgroep 'Aanbesteding concessie Zuid-Holland Noord'. Deze bestaat uit: de gedeputeerde Verkeer en Vervoer (voorzitter), de regiobestuurders Verkeer en Vervoer en de regiobestuurders Sociaal Domein van zowel de regio Holland Rijnland als de regio Midden-Holland. Het voorliggende beleidskader is in afstemming met de Stuurgroep tot stand gekomen. De provincie Zuid-Holland is de uiteindelijke penvoerder van het beleidskader en daarmee de regisseur. Provinciale Staten stellen met dit beleidskader de kaders en uitgangspunten vast, waarbinnen Gedeputeerde Staten de aanbesteding uitvoeren.

De Stuurgroep heeft bij het vormgeven van het beleidskader voor de aanbesteding Zuid-Holland Noord - net als bij de aanbesteding van de concessie Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden (DAV) – gekozen voor een interactief proces met relevante stakeholders in en buiten het concessiegebied. Voor de totstandkoming van het beleidskader is een ambtelijke begeleidingsgroep ingesteld, die is aangestuurd door een onafhankelijke projectleider.

De samenstelling van de Stuurgroep en de begeleidingsgroep is zodanig geweest dat er intensief is samengewerkt bij de totstandkoming van dit beleidskader tussen de provincie en de regio's (namens de gemeenten). In de Stuurgroep en begeleidingsgroep waren de gemeenten door de regio's Holland Rijnland en Midden-Holland vertegenwoordigd. Het betreft in totaal 18 gemeenten, waarvan er 13 door Holland Rijnland vertegenwoordigd zijn en 5 door Midden-Holland.

Bovengenoemde is vastgelegd in het afsprakenkader 'Aanbesteding Openbaar vervoer over de weg in het concessiegebied Zuid-Holland Noord 2020' tussen de provincie Zuid-Holland en de regio's Midden-Holland en Holland Rijnland (zie [www.pzh.nl/zhn](http://www.pzh.nl/zhn)).

Concessiebreed zijn alle gemeenten gezamenlijk (bestuurlijk, ambtelijk en raad) door de gehele begeleidingsgroep (provincie en regio's) betrokken. De begeleidingsgroep heeft bijvoorbeeld meer dan tien sessies georganiseerd voor en met alle gemeenteambtenaren Verkeer en Vervoer en Sociaal domein in het concessiegebied. Deze zijn mede georganiseerd om de gemeentelijke vertegenwoordigers in de gelegenheid te stellen hun wethouders en raadsleden zelf te informeren. Aanvullend hebben de regiovertegenwoordigers nog sessies (ambtelijk) georganiseerd om meer lokale / regionale vraagstukken door te nemen. Individuele gemeenten (ambtelijk, bestuurlijk en raad) zijn eveneens door de regionale vertegenwoordigers vanuit de begeleidingsgroep intensief betrokken in ambtelijke overleggen, portefeuillehoudersoverleggen en door het aanbod aan te schuiven bij lokale raadsbijeenkomsten.

De interactie met partijen is bedoeld geweest om met de nieuwe concessie optimaal te kunnen inspelen op behoeften en ontwikkelingen in Zuid-Holland Noord. De analyse van het gebied is vastgelegd in de 'Basisinformatie over concessie Zuid-Holland Noord' (zie bijlage B). Op basis van deze gebiedsanalyse en het interactieve proces zijn de in dit beleidskader genoemde opgaven voor het gebied gedestilleerd.

Betrokken partijen – naast de provincie, regio's en gemeenten – zijn onder andere:

- Ziekenhuizen en zorginstellingen;
- Scholen: voortgezet onderwijs, MBO-, HBO-scholen en Universiteit;
- Brancheorganisaties / vertegenwoordigers zoals Kamer van Koophandel en lokale / gemeentelijke ondernemersverenigingen;
- Bedrijven;
- Overige publiekstrekkingen: waaronder Keukenhof en Avifauna (zie document basisinformatie voor data van verschillende grotere publiekstrekkingen);
- Wmo-raden;
- Ouderenraden;
- Mensen met een beperking / vertegenwoordigers van mensen met een beperking;
- Buurtbusverenigingen;
- Aangrenzende concessieverleners (OV-autoriteiten);
- Reizigersoverleg Hollands Midden.

Het proces van consultatie van het concept beleidskader heeft voor eenieder opengestaan. Binnengekomen reacties alsmede veralgemeniseerde vragen en antwoorden zijn gepubliceerd op de website [www.pzh.nl/zhn](http://www.pzh.nl/zhn).

## **1.5 Planning gehele aanbesteding**

Na vaststelling van het definitieve beleidskader volgt de besluitvorming over het Programma van Eisen (PvE). Dat PvE vertaalt de uitgangspunten van dit beleidskader in concrete eisen aan de volgende vervoerder.

<i>Activiteit (eindverantwoordelijke provincie Zuid-Holland)</i>	<i>Planning</i>
Fase beleidsvorming: fase tot en met vaststellen beleidskader in PS  Product: beleidskader met uitgangspunten concessie (bijlage document basisinformatie)	Februari 2018 – Maart 2020
Fase operationalisatie: van vaststelling beleidskader in PS tot vaststellen Bestek en PvE in GS  Producten: PvE inclusief marktconsultatie en bestek	Maart 2020 – September 2020
Fase inkoop: inschrijvingsfase.  Betreft: inschrijven door vervoerders beoordelen inschrijvingen en gunnen concessie	September 2020 – Maart 2021 Maart 2021 – Juni 2021
Fase implementatie: implementatie concessie	Juni 2021 – December 2022
Start nieuwe concessie	December 2022

*Tabel 1: planning aanbesteding OV-concessie Zuid-Holland Noord.*

Het ontwerp-PvE wordt ter consultatie voorgelegd aan onder andere de twee regio's, de achttien inliggende gemeenten, het reizigersoverleg en de aangrenzende OV-autoriteiten. Provinciale Staten worden meegenomen in een technische sessie. De provincie is verplicht het reizigersoverleg advies te vragen bij het verlenen, wijzigen of intrekken van een concessie. Ook krijgen geïnteresseerde vervoerders onder andere het ontwerp-PvE voorgelegd in een marktconsultatie. Met deze marktconsultatie checkt de provincie of het PvE genoeg realiteitszin heeft om definitief te maken en vast te stellen.

Naast een definitief PvE stellen Gedeputeerde Staten de Nota van Beantwoording vast, zoals dit is bepaald in de Wp2000. Daarin motiveert GS welke adviezen van regio's, gemeenten, reizigersoverleg en buurautoriteiten al dan niet in het definitieve PvE zijn overgenomen. In het definitieve PvE staan alle voorschriften waaraan de volgende vervoerder zich tijdens de nieuwe concessie moet houden. Het PvE is onderdeel van het bestek dat wordt gepubliceerd aan het begin van de aanbesteding in het najaar van 2020.

Op basis van het bestek kunnen vervoerders een inschrijving doen. De inschrijver die de meeste punten scoort (volgens het gunningsmodel), wordt de volgende vervoerder. Het maximale bedrag per jaar voor de exploitatie (het laten rijden) van bussen staat vast. De gunning aan de hoogst scorende vervoerder gaat op basis van de geboden kwaliteit (vastgelegd in diverse stukken als onderdeel van de inschrijving) en de geboden kwantiteit (gemeten in dienstregelingen of DRU's).

De provincie heeft de planning voor wat betreft de inschrijvingstermijn op concessies van andere OV-autoriteiten afgestemd.

## **1.6 Aandachtspunten**

Aandachtspunten:

- Een nadere detaillering van eisen vindt plaats in de fase van het PvE en vindt u dus niet in het beleidskader;
- De meest recente stand van zaken (zoals woningbouw en grote projecten) komt als bijlage bij het PvE opdat de vervoerder zijn inschrijving kan baseren op de meest recente stand van zaken;
- De concessiehouder moet te alle tijden voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving voor openbaar vervoer en diens rechtsopvolger. Eventuele nieuwe of wijzigende wet- en regelgeving voor openbaar vervoer zal op het moment dat die bekrachtigd is, gelden voor de concessiehouder.



De vervoervraag van inwoners in het concessiegebied Zuid-Holland Noord is de kern van de concessie Zuid-Holland Noord. Dit betekent dat de vervoerder dus ook bestemmingen buiten het concessiegebied met aantrekkingskracht voor inwoners binnen het concessiegebied kan aandoen. Voorwaarde hiervoor is dat de provincie als concessieverlener hiertoe afspraken maakt met de concessieverlener in het aangrenzende gebied. Dit is ook in de huidige concessie de gang van zaken.

## 2.2 Feiten huidige concessie

In onderstaande figuur is het huidige OV-netwerk weergegeven.



Kaart 3: OV-lijnnet ZHN 2019 (gekleurde lijnen zijn buslijnen, gestreepte lijnen zijn raillijnen). Bron: Arriva.

Belangrijkste feiten van het busvervoer in de huidige concessie Zuid-Holland Noord:

- qua oppervlakte één van de grootste concessiegebieden van Nederland;
- afgerond 1 miljoen dienstregelingsritten per jaar in 2018;
- groei aantal reizigersritten van 16 miljoen in 2013 naar 20 miljoen in 2018;
- groei aantal reizigerskilometers van 130 miljoen in 2013 naar 163 miljoen in 2018;
- vast jaarbudget van provincie: circa 31 miljoen euro in 2018;
- de reizigersopbrengsten in 2018 zijn ruim 37 miljoen euro;
- vervoerder is verantwoordelijk voor opbrengst uit kaartverkoop/OV-chipkaart;
- gebundeld én gestrekt buslijnnet (dus relatief efficiënt, grofmazig en snel);
- ontsluitings- én dekkingseisen;
- beperkte inzet van klein materieel (er rijden dus vooral grote bussen).



## 2.3 Ontwikkelingen

Ontwikkelingen die relevant zijn voor de nieuwe OV-concessie Zuid-Holland Noord:

- mobiliteit;
- technologie;
- ruimte & economie;
- demografie & maatschappij.

### 2.3.1 Ontwikkelingen mobiliteit

#### Deelvervoer

Deelvervoer (deelfietsen, deelauto's, deeltaxi's) breidt zich uit, vooral via verhuurbedrijven in stedelijke gebieden. In steden is meer vraag (en daarmee eerder een sluitende business case). Bij deelvervoer hoef je zelf geen vervoermiddelen te bezitten om ze te kunnen gebruiken. Deelvervoer vergroot de keuze aan vervoerwijzen. Het richt zich meer op flexibele, incidentele en zakelijke reizigers dan op vaste woon-school- of woon-werkreizigers.

#### E-bikes & e-steps

Er zijn ontwikkelingen die de mobiliteit van de toekomst beïnvloeden. Met het groeiende gebruik van elektrisch ondersteunde fietsen (e-bikes tot 25 km/h, speed pedelecs tot 45 km/h) kunnen mensen makkelijker en sneller grotere afstanden afleggen: van huis naar school/werk/winkel (directe rit) of naar halte/station om verder te reizen met bus/trein (voor- en natransport van een ketenreis). Elektrisch ondersteunde steps (e-step) en eenwielers lijken in opkomst, maar de RDW heeft de meeste types nog niet goedgekeurd voor gebruik op de openbare weg.

#### Zelfrijdend vervoer

Zelfrijdende voertuigen op afgesloten terrein, of op een eigen baan rijden al langer, zoals bij de Europese ruimtevaartorganisatie ESA ESTEC in Noordwijk. Zelfrijdend vervoer zit nog altijd in de experimenteerfase. Investeringsen zullen niet alleen voor het materieel, maar juist ook voor de infrastructuur gelden. Voor dit laatste is niet een vervoerder maar een wegbeheerder verantwoordelijk. De provincie kent als uitgangspunt dat samenwerking tussen partijen essentieel is om nu nog onvoorzienbare situaties in de toekomst mogelijk te maken.

#### Compacte vormen van mobiliteit

Er komen steeds meer verschillende vormen van compacte mobiliteit, zoals een vouwfiets. Bepalingen hieromtrent ten aanzien van transport in de bus volgen in het PvE.

### 2.3.2 Ontwikkelingen technologie

Technologie maakt mobiliteit slimmer (*smart mobility*), reizen makkelijker en informatie toegankelijker. Zo worden reisplanners dankzij *realtime data* stap voor stap actueel (ook werkelijke in plaats van alleen geplande vertrektijden) en integraal (niet alleen auto of OV, maar ook een combinatie, al dan niet met fietsen en lopen). Verder draagt technologie bij aan het drempelloos reizen (bijvoorbeeld het slot van een deelfiets dat je opent met een app in plaats van een fietssleuteltje, goede informatie over aansluitend vervoer). Een deel van drempelloos reizen is al werkelijkheid, zoals effectief omgaan met tijd: werken (bellen, mailen) of ontspannen (films kijken, muziek luisteren, bellen, praten) tijdens de reis. Hierdoor wordt reistijd leuker of nuttiger beleefd.

De provincie kent als uitgangspunt dat het openbaar vervoer moet openstaan voor nieuwe technologie waarvan de reiziger kan profiteren.

In deze context valt ook het begrip Mobility as a Service (MaaS). MaaS is een met technologie ondersteunende dienstverlening, waarbij iemand simpel gezegd met één app een hele ketenreis van verschillende aanbieders kan plannen, boeken, reserveren, betalen en zo nodig real-time onderweg bijsturen. MaaS staat of valt met het uitwisselen van data door alle aanbieders van vervoer. De provincie kent als uitgangspunt dat de concessiehouder openbaar vervoer Zuid-Holland Noord brondata ter beschikking moet stellen aan bijvoorbeeld een eventuele MaaS provider en moet voldoen aan MaaS-ready voorwaarden.

## 2.3.3 Ontwikkelingen ruimte & economie

### Economische toplocaties

Door verdere ontwikkeling van economische toplocaties – zoals Bio Science Park in Leiden – blijft het verbinden van stedelijke gebieden essentieel, inclusief verbindingen naar stedelijke gebieden buiten Zuid-Holland Noord.

### Kantoren & woningen

Verreweg de grootste vervoervraag komt van bestaande kantoor- en woninglocaties. Ook nieuwbouw wordt met name gerealiseerd op bestaande kantoor- en woninglocaties en maar in beperkte mate worden nieuwe woningbouwlocaties ontwikkeld. Dat geldt nog sterker voor bedrijventerreinen en kantoorlocaties.

### TOD

*Transit oriented development* (TOD) is een concept waarbij ruimte, economie en (duurzaam) vervoer hand in hand gaan. Bijvoorbeeld bouwen rond knooppunten van vervoer. TOD kan de potentie voor openbaar vervoer vergroten. Hier is goede afstemming tussen de diverse partijen noodzakelijk om dit te laten slagen.

### OV-hubs

Knooppunten heten steeds vaker OV-hubs. Op een hub kan een reiziger overstappen op bussen, maar ze beperken zich niet tot OV. Zo kan een reiziger op een hub vaak ook overstappen op taxibusjes en ander vervoer (fiets, taxi, deelsystemen) en vindt een reiziger op grotere hubs voorzieningen als horeca, oplaadpunten, watertappunten, wc en wifi. Hubs versterken de ruimtelijk-economische structuur en vergroten de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer en deelvervoer.

De provincie kent als uitgangspunt dat OV-hubs kansen bieden. OV-hubs zijn geen doel op zich. Uitgangspunt is dat bij doorontwikkeling van OV-hubs reizigers een mobiliteitsverbetering zullen ervaren.

Omdat hubs ook een ruimtelijk-economische component hebben en wegbeheerders een expliciete rol hebben in OV-hubs, heeft de provincie dit aspect als ambitie benoemd in hoofdstuk 3.

Op dit moment is er een grote ruimtelijk-economische opgave waarvan het busstation Leiden Centraal een aspect is.

#### *Busstation Leiden Centraal*

De provincie Zuid-Holland heeft samen met regionale partners een gezamenlijke opgave op het gebied van verstedelijking en regionale mobiliteit en de samenhang daartussen. Momenteel wordt gezamenlijk onder meer gekeken hoe hieraan invulling kan worden gegeven in het stationsgebied Leiden Centraal, waarbij sprake is van een duurzame, toekomstbestendige gebiedsontwikkeling en waarbij de nadruk veel meer komt te liggen op de knooppuntfunctie van het gebied. Het gebruik van OV groeit verder door. De rol die het stationsgebied Leiden Centraal als regionaal OV-knooppunt daarin speelt wordt steeds belangrijker.

De doorontwikkeling van dit regionale OV-knooppunt, inclusief busstation, is onderdeel van de grotere opgave voor het stationsgebied Leiden Centraal. Deze opgave is breed en complex, omdat op een klein gebied veel functies gecombineerd moeten worden die invloed hebben op openbaar vervoer in de regio.

In lijn met de verstedelijkingsagenda vraagt de provincie aan gemeenten te bouwen op goed bereikbare locaties (bijvoorbeeld bij hoogwaardige OV-locaties). Bij nieuwe plannen wil de provincie de garantie dat de bereikbaarheid gewaarborgd is: eerst bewegen, dan pas bouwen.

## 2.3.4 Ontwikkelingen demografie & maatschappij

### Type gebieden

Het concessiegebied is groot. Er zijn stedelijke, minder stedelijke en landelijke gebieden. Er zijn gebieden die sterk en minder sterk groeien. Ook hebben de gebieden verschillende vervoervraag (volume) en vervoersrichtingen; sommige gebieden zijn op één stad gericht en andere gebieden hebben meer spreiding in de belangrijkste reisrelaties. Het bereikbaar houden van alle type gebieden is een opgave waaraan het OV kan bijdragen.

De provincie kent als uitgangspunt dat er in de concessie eisen gelden die een minimale zekerheid bieden voor de reizigers van en naar de verschillende typen gebieden en de provincie kent als uitgangspunt dat er een vraaggerichte ontwikkelingsfunctie voor de vervoerder is.

### **Inclusieve samenleving**

Een algemene ontwikkeling is de inclusieve samenleving: iedereen, met of zonder beperking, moet volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij. Het openbaar vervoer levert hieraan een bijdrage. De provincie heeft als uitgangspunt de vigerende wet- en regelgeving. Voor openbaar vervoer is dit op dit moment het besluit van 31 maart 2011, houdende regels betreffende de toegankelijkheid van het openbaar vervoer en de daartoe te verrichten aanpassingen (Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer). In de toelichting op dit artikel staat onder andere: "Waar het artikel 2, eerste lid, om gaat is dat reizigers niet dermate beperkt zijn dat bij het openbaar vervoer hulpverlening door personeel nodig is. De aanbieder van openbaar vervoer is niet verplicht voor begeleiding zorg te dragen."

De provincie kent daarmee als uitgangspunt voor het openbaar vervoer dat reizigers niet dermate beperkt zijn dat bij het openbaar vervoer hulpverlening door personeel nodig is. Hulpverlening door personeel is wel vereist afhankelijk van het materieel waarvoor een concessiehouder kiest. Heel concreet: een bus met een rolstoelplank, waarbij de chauffeur de rolstoelplank moet bedienen. Deze hulpverleningseis komt echter voort uit de materieelkeuze van de vervoerder en niet uit de beperking van de reiziger zoals bedoeld in het besluit toegankelijkheid.

De provincie kent verder als uitgangspunt dat de vervoerder oog moet hebben voor verschillende typen reizigers en die ook moet betrekken. Behoeften verschillen per type reiziger: bijvoorbeeld ouderen, mensen met een visuele beperking, mensen met een auditieve beperking. Het betrekken van die specifieke reizigerstypen is daarom een vereiste. Uiteraard is de toegankelijkheid een belangrijk aspect bij reisinformatie, klantcontact, inrichting infrastructuur (haltes) en inrichting materieel.

De volledige opgave voor een inclusieve samenleving vanuit het perspectief van reizigers met een beperking overstijgt de invloed van de vervoerder; ook wegbeheerders hebben een rol (verbeteren van looproutes naar haltes, verhogen van halteperrons, toegankelijker maken van reisinformatie op haltes).

De provincie kent als uitgangspunt dat de inclusieve samenleving verschillende typen reizigers en verschillende type gebieden betreft. De bereikbaarheid van landelijk gebied (kleine kernen) is deel van de inclusie opgave. De openbaar vervoer concessie kent daartoe bedieningseisen.

### **Vergrijzing en vitale ouderen**

In bijna alle gemeenten groeit én vergrijsst de bevolking de komende tien jaar. Dit betekent een kans voor de vervoerder om meer vitale ouderen (die vaak zijn gewend aan de auto) te verleiden om vaker met het openbaar vervoer te reizen.

Uitgangspunt van de provincie is dat het openbaar vervoer een schakel is in een ketenreis. Overheidsbeleid inzake gezondheid (fietsen en wandelen) past daarmee goed in de ketengedachte van de provincie.

### **Verskillende type reizigers**

Het openbaar vervoer moet aantrekkelijk zijn voor verschillende typen reizigers:

- forens (frequente reiziger);
- scholier/student (frequente reiziger);
- keuzereiziger (kan kiezen tussen verschillende vervoermiddelen, bijvoorbeeld auto en OV);
- ouderen (groeiende groep die meer aandacht verdient);
- mensen met een (al dan niet tijdelijke) functiebeperking;
- toeristen (incidentele reiziger naar attracties, binnensteden, evenementen, musea);
- (net-)niet-reizigers (automobilisten, fietsers, mensen met vervoerarmoede).

Binnen de onderscheiden typen zijn er uiteraard kruisverbanden, iemand met een beperking kan bijvoorbeeld een forens of keuzereiziger zijn.

Uitgangspunt van de provincie is dat de vervoerder (potentiële) vraag opzoekt van de verschillende type reizigers door rekening te houden met verschillende behoeften.

## 3. Visie op OV in Zuid-Holland Noord

In dit hoofdstuk staan de ambities en de doelen van de provincie voor de aanbesteding van de nieuwe concessie Zuid-Holland Noord.

### 3.1 Ambities

De nieuwe OV-concessie moet zo veel mogelijk invulling geven aan de bestuurlijke ambities in het gebied:

- best bereikbare provincie (waaronder het bieden van keuzevrijheid voor de reiziger);
- klimaatambities en energietransitie;
- ruimtelijke ambities (stimuleren van gebiedsontwikkeling);
- inclusieve samenleving.

Daarnaast is het de ambitie om de leerervaringen van de aanbesteding van de voorgaande concessies mee te nemen. Heel specifiek is dit 'meer aandacht voor de overgang van een concessie'. De overgang van een concessie zorgt er vaak voor dat reizigers verrast worden door de (soms grote hoeveelheid) veranderingen. Daarom wil de provincie bij de overgang van de concessie geen grootschalige veranderingen voor de reizigers en stelt de provincie gerichte eisen aan reizigerscommunicatie. Het uitgangspunt is dat de vervoerder gaandeweg de concessie het aanbod ontwikkelt zodat reizigers en andere belanghebbenden (waaronder personeel) goed kunnen worden meegenomen.

De provincie wil de volgende onderwerpen – die vanuit het participatieproces naar voren zijn gekomen – graag vormgeven en uitwerken met stakeholders in de regio:

- aanpassen infrastructuur OV: vlottere doorstroming voor bussen;
- minder overlast voor het OV bij werkzaamheden;
- opwaarderen kansrijke buslijnen: tot productformule R-net;
- verbeteren en uitrollen overstappunten: OV-hubs;
- verbeteren toegang tot OV-haltes: hogere perrons, betere looproutes;
- verduurzamen busvloot OV: naar nul uitstoot in 2030;
- afstemming ruimtelijk-economische ontwikkelingen.

Een wegbeheerdersconvenant – waarin afspraken tussen partijen vorm krijgen – kan een goed instrument zijn om een deel van bovenstaande onderwerpen goed te borgen.

### 3.2 Doelen

De ambities zijn vertaald in de volgende doelen voor de nieuwe concessie:

- verbeteren bereikbaarheid door in te spelen op de vervoervraag;
- verbeteren kwaliteit openbaar vervoer voor alle typen (potentiële) reizigers;
- energietransitie in het openbaar vervoer: van diesel naar nul uitstoot;
- ruimte voor innovatie en doorontwikkeling.

Als opdrachtgever van het openbaar vervoer kan de provincie de vervoerder sturen om invulling te geven aan de ambities. Het succes hangt ook af van de medewerking van andere partijen. Zo vragen we wegbeheerders om besluiten en maatregelen te nemen om het openbaar vervoer goed te laten functioneren en doorstromen. Wegbeheerders maken hun eigen afwegingen, die vaak voordelig maar soms ook nadelig kunnen uitpakken voor het openbaar vervoer (denk aan de aanleg van drempels op busroutes, barrières in de looproutes van deur naar halte). Samenwerking tussen partijen is essentieel om de randvoorwaarden voor de concessie zodanig in te vullen dat reizigers met het openbaar vervoer een goed product ontvangen.

### 3.3 Uitgangspunten

#### 3.3.1 Verbeteren bereikbaarheid door inspelen op de vervoervraag (hoofdstuk 4)

Het concessiegebied kenmerkt zich door een gedifferentieerde vraag naar OV. De opgave is een compleet en samenhangend stelsel dat aansluit op verschillende wensen en behoeften.

Uitgangspunten voor de nieuwe concessie moeten de vervoerder prikkelen om door te ontwikkelen en tegelijkertijd een minimum voorzieningenniveau zeker te stellen. De uitgangspunten moeten onder andere zorgen dat de keuzevrijheid van inwoners vergroot wordt, inwoners op een snelle en makkelijke manier kunnen reizen, openbaar vervoer van, naar en binnen gebieden met zowel veel als weinig vraag doorontwikkeld kan worden, waardoor zowel steden als platteland en dorpen beter bereikbaar worden. De vervoerder wordt geprikkeld om (potentiële) reizigers op te zoeken en te binden. Reizigersgroei is geen doel op zich, maar wel een logisch effect van het inspelen op de vervoervraag.

Uitgangspunten voor de nieuwe OV-concessie Zuid-Holland Noord zijn:

- het landelijke hoofd railnet (met Intercity's en Sprinters van NS), de regionale trein Alphen aan den Rijn – Gouda en R-net lijnen vormen de ruggengraat van het OV netwerk. De concessiehouder wordt gestimuleerd zoveel mogelijk aansluiting te zoeken op dit netwerk;
- het busnetwerk bestaat uit: vaste lijnbussen en oproepafhankelijk vervoer;
- de vervoerder wordt uitgedaagd om aanvullend op het vereiste busnetwerk ketenvervoer te bieden;
- vraaggericht openbaar vervoer;
- ontwikkeling in de concessieperiode: ontwikkelingsfunctie en opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder;
- ruimte voor innovatie;
- minimum bedieningseisen als zekerheid voor inwoners en reizigers;
- bediening van OV-hubs.

#### 3.3.2 Verbeteren kwaliteit OV voor alle type (potentiele) reizigers (hoofdstuk 5)

De provincie wil dat iedereen in Zuid-Holland Noord op een snelle en makkelijke manier van huis naar werk, opleiding of vrijetijdsbesteding kan reizen, waarbij voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van de reistijd belangrijk is.

Kwalitatief goed openbaar vervoer kent voor verschillende reizigerstypen verschillende kenmerken. Betaalbaarheid, voorspelbaarheid en betrouwbaarheid gelden voor alle reizigers. Maar worden per type reiziger anders ingevuld. De provincie heeft oog voor de verschillende typen reizigers en hun behoeften en vraagt dit ook van de vervoerder. De vervoerder wordt daarom uitgedaagd samen te werken met reizigers om een zo hoog mogelijke kwaliteit van personeel, materieel en reis informatie voor alle reizigerstypen in de hele keten te bieden en te borgen.

#### 3.3.3 Energietransitie OV (hoofdstuk 6)

In 2016 is, mede door de provincie Zuid-Holland, het landelijke bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus getekend. Doel: het busvervoer uiterlijk in 2030 volledig emissievrij te maken bij de uitlaat.

#### 3.3.4 Ruimte voor innovatie en doorontwikkeling OV (hoofdstuk 7)

De ambities vormen samen met ontwikkelingen rond mobiliteit de basis voor de nieuwe OV-concessie Zuid-Holland Noord. Van veel ontwikkelingen zijn de effecten onvoorspelbaar. Daarom is het uitgangspunt van de provincie een flexibele inrichting van de concessie, zodat er tijdens de looptijd van de concessie voldoende speelruimte is om flexibel te kunnen inspelen op ontwikkelingen. De vervoerder wordt uitgedaagd te komen met innovatieve oplossingen en het OV continu door te ontwikkelen.

## 4. Verbeteren bereikbaarheid door inspelen op de vervoervraag

Dit hoofdstuk beschrijft de uitgangspunten van de concessie om in te spelen op de vervoervraag en daarmee de bereikbaarheid te verbeteren. De provincie zoekt daarbij naar vervoeroplossingen die passen bij de mobiliteitsvraag van inwoners en bezoekers van het gebied: minimumeisen, OV-netwerk, ketenvervoer en knooppunten & OV-hubs.

### 4.1 Minimumeisen

Minimumeisen zijn bedoeld om een minimumniveau van voorzieningen te garanderen en daarmee maatschappelijke deelname en ontplooiing mogelijk te maken. Het biedt voor de vervoerder een absoluut minimum.

In het huidige PvE is sprake van ontsluitings- en dekkingseisen. In de nieuwe concessie worden deze ontsluiting- en dekkingseisen bedieningseisen genoemd, deze zijn afgeleid van de huidige eisen (zie paragraaf 4.1.3). Met het formuleren van de bedieningseisen is rekening gehouden met de wensen vanuit het participatieproces (minimaal behouden van huidige minimumeisen en dekkingseisen voor meer kernen). Om reizigers en inwoners goed mee te kunnen nemen in eventuele veranderingen wil de provincie dat minimaal het eerste half jaar (tot de zomerdienstregeling) van de concessieperiode minimaal de bediende haltes in de dienstregeling 2022 worden aangedaan.

#### 4.1.1 Bedieningseisen

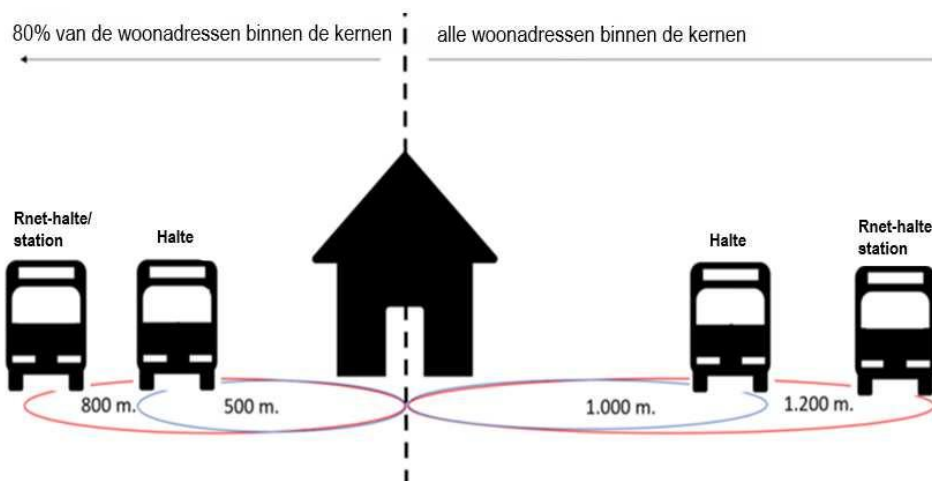
De volgende eisen gelden voor het gehele concessiegebied Zuid-Holland Noord:

- Voor woonkernen onder de 800 inwoners biedt de vervoerder minimaal deur-halte vervoer (zie 4.1.2);
- Voor woonkernen vanaf 800 inwoners tot 3.000 inwoners bedraagt de hemelsbrede afstand van het geografisch zwaartepunt van de bebouwde kom tot aan de halte maximaal 800 meter. Als minimumfrequentie geldt 6 vaste lijnbussen per dag voor werkdagen, 5 voor zaterdag en 4 voor zon- en feestdagen.
- Voor woonkernen vanaf 3.000 inwoners geldt: 80% van de woonadressen binnen de bebouwde kom ligt maximaal 500 meter van een halte (of 800 meter van een R-nethalte of treinstation) en alle woonadressen binnen de bebouwde kom liggen maximaal 800 meter van een halte (of 1.200 meter van een R-nethalte of treinstation). Als minimumfrequentie geldt 12 vaste lijnbussen per dag op werkdagen, 9 voor zaterdag en 6 voor zon- en feestdagen.
- Als minimumfrequentie voor bedrijventerreinen met meer dan 2.500 arbeidsplaatsen geldt 3 vaste lijnbussen per werkdag.
- Voor R-netlijnen gelden hogere maatgevende eisen.

Wanneer is een halte een R-nethalte?

Een R-nethalte:

- is door de provincie aangemerkt als R-nethalte;
- voldoet aan de eisen in het haltehandboek R-net (onder andere fietsenstalling en reisinformatie);
- heeft de frequentie en het materieel volgens de standaard van R-net;
- kent ook vervoeraanbod van deur naar halte en andersom.



Figuur 4: bedieningseisen voor woonkernen vanaf 3.000 inwoners.

### 4.1.2 Deur-halte vervoer

De provincie streeft ernaar dat iedereen die zelfstandig kan reizen gebruik kan maken van het openbaar vervoer. De provincie hanteert hiervoor bedieningseisen. Aspect daarbinnen is dat de vervoerder voor woonkernen onder de 800 inwoners minimaal deur-halte vervoer moet bieden, zodat ook inwoners uit deze kernen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Met deze bepaling gelden voor het gehele concessiegebied bedieningseisen. Bij een minimale eis van deur-halte vervoer mag de vervoerder deze woonkernen ook bedienen met een vaste lijndienst.

In het PvE worden gedetailleerde voorwaarden met betrekking tot het deur-halte vervoer vastgelegd. De provincie daagt de vervoerder uit om een mobiliteitsproduct aan te bieden dat een duidelijkere functie in het OV-netwerk heeft dan de huidige OV-taxi.

### 4.1.3 Mogelijke verandering ten opzichte van het huidige PvE

Het uitgangspunt van de provincie is dat bij de overgang naar een nieuwe concessie reizigers en inwoners goed meegenomen moeten worden. Dit betekent bij voorkeur geen grootschalige veranderingen bij de overgang. Tegelijkertijd wil de provincie de nieuwe concessie uiteraard flexibel vormgeven om geconstateerde verbetermogelijkheden te implementeren. De huidige dekkingseisen zijn historisch gegroeid en gelden voor kernen in de Leidse regio (Leiden, Oegstgeest, Voorschoten, Leiderdorp) en de kernen Katwijk, Alphen aan den Rijn en Gouda. Vanuit de regio's is de expliciete wens gekomen om een duidelijke normering te kiezen voor toepassing van dekkingseisen in het concessiegebied. De provincie erkent die behoefte. Daarom zullen in de nieuwe concessie deze eisen gelden voor alle kernen vanaf 3.000 inwoners. Deze wijziging leidt tot meer zekerheid voor inwoners in de bediening van het concessiegebied en is daarmee een verbetering.

Een tweede wijziging betreft een onduidelijkheid in de huidige dekkingseis met betrekking tot het lopen van een woonadres binnen de bebouwde kom naar een halte en visa versa. Het huidige PvE hanteert een dekkingseis van maximaal 1.000 meter lopen van een halte (bij alle andere eisen is de maatstaf hemelsbrede afstanden). De eis voor de nieuwe concessie wordt maximaal 800 meter hemelsbreed van een halte. Deze wijziging leidt tot meer uniformiteit van de maatstaf en maakt eis beter controleerbaar.

Een derde mogelijke verandering is het deur-halte vervoer. De vervoerder zal worden uitgedaagd om met een mobiliteitsproduct te komen, dat een duidelijke en toekomstvaste functie in het OV-netwerk heeft. Dit als alternatief voor de huidige OV-taxi en mogelijk de OV-component in het CVV. Dit past in de gedachte van ketens en knopen.

#### 4.1.4 Eerst bewegen dan pas bouwen

Bereikbaarheid is een voorwaarde voor ruimtelijke plannen, bijvoorbeeld de aanleg of uitbreiding van een woonwijk of bedrijventerrein. De provincie kent als uitgangspunt dat afspraken tussen gemeenten, projectontwikkelaar, provincie en vervoerder noodzakelijk zijn om bediening met openbaar vervoer vanaf de eerste dag mogelijk te maken. Deze vooraf gemaakte afspraken zijn randvoorwaardelijk om inwoners en werknemers vanaf de eerste dag de keuzemogelijkheid van openbaar vervoer te geven. Dit is per locatie maatwerk.

#### 4.1.5 Uitzonderingen op het moeten voldoen aan gestelde eisen

Het openbaar vervoer maakt gebruik van de infrastructuur (wegen en haltes) om locaties te kunnen ontsluiten. Het kan voorkomen dat er niet tijdig geschikte infrastructuur aanwezig is, zoals bijvoorbeeld bij bouwlocaties, of dat wegbeheerders de infrastructuur wijzigen waardoor de bus (tijdelijk) de locatie niet kan ontsluiten. Van de vervoerder wordt verwacht dat hij frequent overleg heeft met wegbeheerder(s) en de provincie proactief informeert over eventuele knelpunten. In uitzonderlijke gevallen kan de vervoerder een tijdelijke ontheffing aanvragen bij de provincie omdat hij niet kan voldoen aan de bedieningseisen. De provincie kent als uitgangspunt dat samenwerking tussen partijen essentieel is. De provincie neemt dan ook pas een besluit als eindverantwoordelijke nadat overleg heeft plaatsgevonden. In hoofdstuk 3 van dit beleidskader staan onderwerpen benoemd, die de provincie graag met andere overheden vormgeeft.

Daarnaast mag de vervoerder in de loop van de concessie afwijken van de bedieningseisen als hij samen met partijen een alternatief ontwikkelt dat kwalitatief beter is voor de reizigers. Essentieel is een goede onderbouwing van de consequenties voor reizigers. Uiteindelijk beslist de provincie over de invoering van het alternatief.

### 4.2 OV-netwerk

Het landelijke hoofdtrainnet (met Intercity's en Sprinters van NS), de regionale trein Alphen aan den Rijn – Gouda en R-net vormen de ruggengraat van het openbaar vervoer netwerk in Zuid-Holland Noord. De vervoerder wordt gestimuleerd zoveel mogelijk aansluiting te zoeken op dit netwerk. Het busnetwerk bestaat uit vaste lijnbussen en oproepafhankelijk vervoer.

#### 4.2.1 Werken aan een snel, frequent en betrouwbaar net

Uit de analyse van het gebied blijkt dat er al een robuust net ligt van hoogwaardig openbaar vervoer (HOV), grotendeels in de vorm van R-net (zie kader). Het grootste deel van de infrastructuur (voor vlotte doorstroming van R-netbussen, en haltevoorzieningen) is in Zuid-Holland Noord al klaar. Bij het begin van de volgende concessie in 2022 rijden alle lijnen van het R-netprogramma, op één na: Leiden – Noordwijk. De infrastructurele aanpassingen voor deze corridor zijn dan nog niet gereed. De bestaande routes van R-net komen onverkort in het Programma van Eisen te staan.

Op de corridor Noordwijk-Schiphol worden infrastructurele maatregelen uitgevoerd zodat deze corridor stapsgewijs kan worden opgewaardeerd tot hoogwaardig openbaar vervoer. Met de Vervoerregio Amsterdam (VRA) worden afspraken gemaakt over de exploitatie op de corridor zodra besluiten over de beoogde infrastructurele maatregelen in de Haarlemmermeer zijn genomen. Totdat deze maatregelen zijn gerealiseerd, mag de lijnvoering via de huidige route naar Schiphol worden gereden.

Er wordt een studie uitgevoerd naar mogelijke uitbreiding van R-net, zoals buslijn Alphen aan den Rijn – Uithoorn via Nieuwkoop. De studie is waarschijnlijk afgerond in maart 2020. Nadat de studie naar potentiële R-net-corridors is afgerond moet op bestuurlijk niveau besluitvorming plaatsvinden over het daadwerkelijk opwaarderen naar de R-net-productformule. Het oplossen van eventuele (doorstromings)knelpunten in de infrastructuur is een zaak van de wegbeheerders.



## Wat is R-net

R-net is de Randstadbrede productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer. Hij geldt voor bus, tram, metro en regionale trein van hoge kwaliteit: snel, frequent en betrouwbaar.

- hoogwaardige en eenduidige uitstraling van materieel in huisstijl R-net
- toegankelijke haltes en stations in huisstijl R-net, waar reizigers gemakkelijk kunnen overstappen op ander openbaar vervoer, fiets, auto en ander ketenvervoer
- concurrerende reistijd (verhouding reistijd per OV en per auto maximaal 1,5 met zicht op 1,0)
- hoge betrouwbaarheid
- hoge frequentie, minimaal:
  - 6 bussen per uur in ochtend- (nu 6.30 – 9.00 uur) en middagspits (nu 16.00 – 18.30 uur)\*
  - 4 bussen per uur tussen spitsen en op zaterdag
  - 2 bussen 's avonds en op zondag
- actuele reisinformatie
- comfortabel materieel.

\* De provincie toetst de gewenste spits- en eindtijden nog bij vervoerders in de marktconsultatie voor het PvE.

### 4.2.2 Gebundelde en gestrekte lijnen houden

In de huidige concessie Zuid-Holland Noord heeft vervoerder Arriva een aantal lijnen gebundeld (zelfde route laten rijden) en/of gestrekt (minder kronkels laten rijden). Dit heeft een aantrekkelijker (sneller) en eenvoudiger OV-netwerk opgeleverd, met reizigersgroei tot gevolg. De provincie ziet op dit moment geen noodzaak voor het verder bundelen en strekken van lijnen dan nu. De provincie daagt de vervoerder wel uit om verbeteringen voor de reiziger te vinden in een betrouwbaarder, frequenter en/of sneller net, als hij zich maar houdt aan de bedieningseisen als ondergrens (meer mag natuurlijk altijd).

### 4.2.3 Wensen voor specifieke (bus)lijnen

Uit het participatieproces komt naar voren dat er in het gebied wensen zijn voor specifieke type (bus)lijnen, zoals nachtlijnen en servicelijnen, waarbij de opgave die daaraan ten grondslag ligt, de vervoervraag en een mogelijke invulling nog niet duidelijk is. In de voorbereiding van de aanbestedingsdocumentatie kunnen Gedeputeerde Staten gespecificeerde wensen vanuit gemeenten meenemen, op voorwaarde dat gemeenten bereid zijn om hiervan de extra kosten te dragen. In dat geval moeten afspraken worden gemaakt tussen provincie en de betreffende financier over de aansturing van die specifieke lijn.

## 4.3 Ketenvoorzieningen in de concessie

De vervoerder wordt in de nieuwe concessie uitgedaagd om ketenvoorzieningen te bieden.

Het uitgangspunt van de provincie is dat de ontwikkelfunctie, binnen de kaders van de verleende concessie (waaronder de bedieningseisen vallen) bij de vervoerder ligt. Dit is openbaar vervoer, waarvoor de Wp2000 en bijvoorbeeld het besluit toegankelijkheid openbaar vervoer geldt. Het eerdergenoemde deur-halte vervoer valt onder de bedieningseisen en de ontwikkelfunctie en is daarmee openbaar vervoer. Dit betekent bijvoorbeeld dat de provincie het tarief bepaalt en dat het vervoer moet voldoen aan het besluit toegankelijkheid openbaar vervoer.

De provincie kent als uitgangspunt voor de nieuwe concessie dat vervoerders worden uitgedaagd om te komen met innovatieve ketenvoorzieningen. Bij een ketenvoorziening kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een deelfiets. Deze ketenvoorzieningen bieden voor bepaalde reizigers een extra reisalternatief. Deze ketenvoorzieningen zijn echter geen openbaar vervoer: de Wp2000 geldt niet voor dit type voorzieningen. De provincie bepaalt hiervoor niet het tarief en geldt het besluit toegankelijkheid openbaar vervoer hiervoor niet. De provincie heeft als uitgangspunt dat deze ketenvoorzieningen bovenop het openbaar vervoer komen en niet in plaats van. Het is dus een extra alternatief.

Met een ketenconcessie wordt de keuzevrijheid voor reizigers vergroot, wordt het invloedsgebied OV en het aantal keuzereizigers vergroot en is er potentie om het platteland en dorpen beter bereikbaar te laten zijn. Tevens draagt dit bij aan de effectiviteit van OV-hubs. Juist omdat er veel ontwikkelingen zijn, biedt dit ook kansen voor innovatie en doorontwikkeling. Voor dit type ketenvoorzieningen heeft de vervoerder dus geen exclusief recht (zoals dat voor openbaar vervoer binnen de concessie wel geldt). Ook andere aanbieders kunnen ketenvoorzieningen aanbieden. Daarom eist de provincie van de vervoerder een goede lokale afstemming met gemeenten.

### **Uitwisselen data verplicht**

Aandachtspunt bij ketenvervoer is de informatie. Data moeten bijdragen aan het drempelloos kunnen plannen, boeken, reserveren, betalen en bijsturen van een ketenreis. Data-uitwisseling is hierbij cruciaal. In het PvE komen eisen over de uniformiteit en uitwisselbaarheid van data. Met andere woorden: de nieuwe concessie Zuid-Holland Noord moet vanaf het begin zijn voorbereid op MaaS, zodat andere partijen (zoals bouwers van reisplanners) ook actuele data over het OV en ketendiensten van de vervoerder kunnen gebruiken en andersom (de vervoerder de actuele data van andere ketenaanbieders), met als doel: goed geïnformeerde reizigers met bekendheid van de reismogelijkheden.

## **4.4 Aansluiten op mobiliteitsaanbieders**

De concessie Zuid-Holland Noord is onderdeel van het Nederlandse openbaar vervoer netwerk en is – net als de auto en de fiets – een volwaardig onderdeel van het totale mobiliteitssysteem. De vervoerder moet zorgen voor een goede aansluiting van zijn busvervoer op de rest van het openbaar vervoer, zoals met betrouwbare en snelle overstapmogelijkheden op OV-hubs tussen bijvoorbeeld bus en trein. In combinatie met ketenvoorzieningen als bijvoorbeeld (elektrische) fiets en de (deel)auto maakt het openbaar vervoer het reizen van deur tot deur mogelijk.

### **Mobiliteitsaanbieders**

Naast ketendiensten van de concessiehouder, kunnen andere (commerciële, gemeentelijke of maatschappelijke) partijen mobiliteitsdiensten aanbieden die het ketenvervoer versterken. In beginsel wil de provincie hier ruimte voor bieden. Om ongewenste concurrentie tegen te gaan, bewaakt de provincie zo veel als mogelijk – in samenspraak met de regio's en gemeenten – de samenhang van mobiliteitsdiensten. Bij beëindiging van particuliere initiatieven bestaat de kans dat schakels in de keten wegvallen. Het is in zo'n geval niet automatisch aan de OV-vervoerder om die schakels te herstellen; wel moet hij altijd voldoen aan de bedieningseisen.

Nieuwe initiatieven passen in de nadere invulling van een flexibel contract. In het PvE worden hiervoor bepalingen opgenomen, omdat hierbij nadrukkelijk de exclusieve rechten van de concessiehouder in beeld komen (als het openbaar toegankelijk is en volgens een dienstregeling rijdt).

### **Regionaal collectief vervoer deur-deur**

In Zuid-Holland Noord rijden nu de Regiotaxi Holland Rijnland en (in Midden-Holland) de Groene Hart Hopper. Dit zijn vormen van collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) in opdracht van gemeenten. Deze taxi's en taxibusjes vervoeren zowel geïndiceerde Wmo-reizigers (Wet maatschappelijke ondersteuning) als niet geïndiceerde reizigers. Momenteel subsidieert de provincie de niet geïndiceerde reiziger in het CVV. Deze systemen zijn geen OV en worden dus ook geen onderdeel van de concessie Zuid-Holland Noord.

In hoofdstuk 5 van het document basisinformatie over de concessie Zuid-Holland Noord (zie bijlage bij dit beleidskader) is een beschrijving gegeven van de kenmerken van het huidige CVV in het gebied van Zuid-Holland Noord. Conclusies zijn onder andere dat de ritafstanden relatief kort zijn, het aantal reizigers dat overstapt op een OV-verbinding relatief laag is en dat het CVV vooral wordt gebruikt door mensen met een Wmo-indicatie die rechtstreeks reizen van hun voordeur naar een voorziening of omgekeerd.

De provincie kiest ervoor om het huidige vervoeraanbod van de CVV-systemen voor niet geïndiceerde reizigers in Zuid-Holland Noord in ieder geval te continueren tot en met 2024. De provincie wil hiermee duidelijkheid bieden aan niet geïndiceerde reizigers. De financiële bijdrage van de provincie aan het CVV is voor deze periode gegarandeerd.

Voor 1 juni 2024 neemt de provincie een besluit over de eventuele voortzetting van deze financiële bijdrage na 2024. Ter voorbereiding op en onderbouwing van dit besluit voert de provincie, in samenwerking met de

regio's, een evaluatieonderzoek uit naar het gebruik en het functioneren van het CVV voor niet geïndiceerde reizigers in het concessiegebied Zuid-Holland Noord. Deze evaluatie ziet toe op de periode heden – 2023. Als onderdeel van de evaluatie zal begin 2020 een 0-meting worden uitgevoerd, gevolgd door een 1-meting begin 2024. Op basis van de verkregen inzichten zal provinciale besluitvorming plaatsvinden.

#### **Lokaal vervoer deur-deur**

In het concessiegebied zijn er momenteel diverse, vaak lokale mobiliteitsoplossingen voor vervoer van deur tot deur (zie hoofdstuk 10 van de Basisinformatie over concessie Zuid-Holland Noord). De vervoerder moet deze kleinschalige oplossingen gedogen; ze zijn geen OV en worden dus ook geen onderdeel van de concessie Zuid-Holland Noord. De vervoerder wordt wel gestimuleerd samen te werken met deze systemen (mobiliteitsaanbieders) en om in gezamenlijk overleg de overstap tussen de aanbieder van dit vervoer en het OV zo eenvoudig mogelijk te maken.

### **4.5 OV-hubs**

Ketenmobiliteit is het aaneensmeden van losse schakels (bijvoorbeeld fiets – bus – natransport) tot één reis. De overgangen van de ene naar de andere schakel vinden meestal plaats op OV-hubs. Die variëren van groot naar klein: van halte naar station. Knooppunten zijn dus plekken waar je kunt overstappen tussen vervoerwijzen, bijvoorbeeld binnen het OV van bus op trein en binnen de keten van bus op (deel)fiets. Knopen structureren daarmee het netwerk en de dienstregeling van het OV. Deze OV-hubs bieden kansen, maar zijn geen doel op zich. Uitgangspunten zijn:

- dat bij doorontwikkeling van OV-hubs reizigers een mobiliteitsverbetering zullen ervaren;
- vervoerder bedient door de provincie benoemde OV-hubs.

### **4.6 Aantal dienstregelinguren**

Een belangrijke eis bij de gunning is het aantal dienstregelinguren (DRU's) per jaar dat de volgende vervoerder levert voor het busvervoer. Voor dit gunningscriterium hanteert de provincie een minimumaantal DRU's dat geboden moet worden. Het minimum aantal te bieden DRU's is gebaseerd op vervoerkundig onderzoek (op basis van de bedieningseisen) en komt in het ontwerp-PvE te staan. Dit minimumaantal zorgt ervoor dat vervoerders niet te weinig OV kunnen bieden. Het aantal gunningspunten voor DRU's is in het bestek gemaximeerd om onrealistische inschrijvingen te voorkomen die vervoerders niet waar kunnen maken. Meer aangeboden DRU's dan het maximum leveren dus op dit gunningscriterium geen extra punten op. In het PvE staat de weging van DRU's. Zo tellen DRU's in de spits zwaarder mee omdat die de vervoerder extra materieel en personeel kosten.

Aangezien de volgende vervoerder net als nu verantwoordelijk is voor de opbrengst uit de kaartverkoop/OV-chipkaart, zal hij z'n DRU's en andere inspanningen vooral richten op verbindingen en tijden met veel reizigers (om zo hogere opbrengsten te krijgen). De economische prikkel in relatie tot de gestelde bedieningseisen draagt er zorg voor dat alle typen gebieden worden bediend.

## 5. Kwalitatief goed openbaar vervoer voor alle (potentiële) reizigers

In dit hoofdstuk staan de uitgangspunten die moeten bijdragen aan de kwaliteit van de nieuwe concessie Zuid-Holland Noord voor alle (potentiële) reizigers: personeel, materieel, sociale veiligheid, informatie, marketing, toegankelijkheid en tarieven.

### 5.1 Getraind personeel als visitekaartje van OV

Personeel is het uithangbord van de vervoerder met grote invloed op de ervaring van het reizen per OV. Daarbij gaat het om servicegerichtheid naar reizigers, zoals een vriendelijke houding en duidelijke communicatie. Hiermee zorgt het personeel dat reizigers een prettige reis kunnen maken met het OV.

Personeel moet al aan het begin van de concessie zijn getraind in de omgang met en bejegening van reizigerstypen, waaronder reizigers met een beperking. De vigerende wet- en regelgeving, waaronder het besluit toegankelijkheid openbaar vervoer, moet bekend en duidelijk zijn. Zowel bij de vervoerder als in de communicatie met de reiziger.

Personeel, in het bijzonder het personeel dat als buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) wordt ingezet, is getraind in de-escalierend optreden bij conflicten met reizigers.

De vervoerder wordt uitgedaagd om de samenwerking met reizigerstypen zodanig vorm te geven dat betrokkenheid van reizigerstypen en daarmee kwaliteit en zekerheid voor de reiziger optimaal is geborgd.

### 5.2 Materieel: toegankelijk, comfortabel & veilig

Naast personeel heeft het materieel een belangrijke invloed op de reiservaring van de reiziger. Voor specifieke reizigerstypen, zoals reizigers met een beperking, is betrouwbaarheid het vertrouwen dat men mee kan. Zowel qua in- als uitstap als informatievoorziening in de bus, bij de halte en digitaal.

Dit betekent dat alle voertuigen goed toegankelijk en comfortabel moeten zijn, zodat reizigers zich welkom voelen in het openbaar vervoer. Ook dient het materieel er verzorgd uit te zien, zowel qua reinheid als onderhoud. Al het materieel moet uiteraard voldoen aan de veiligheidsvoorschriften en de geldende wet- en regelgeving.

Binnen de kaders van het PvE en de wettelijke voorschriften mag de vervoerder zelf de bustypes en inrichting van het wagenpark bepalen. De vervoerder is ook vrij in het aantal voertuigen dat hij aanschafft (en in reserve houdt). Bij de start van de concessie mag de vervoerder ook gebruikt materieel inzetten zolang het voldoet aan de gestelde eisen.

#### **Eisen aan OV-materieel (op hoofdlijnen, nadere detaillering in het PvE):**

- Bussen zijn veilig, hebben infoschermen met actuele reisinformatie (inclusief aansluitingen op ander OV) en gratis draadloos internet (wifi).
- Bussen (ook buurtbussen en taxibusjes) zijn toegankelijk voor mensen met een beperking en hebben een lage instap en zitplaatsen waarop iemand zonder drempels kan plaatsnemen.
- Bussen op R-netlijnen zijn uitgerust volgens de productformule van R-net; R-netbussen mogen ook rijden op eventuele uitlopers van R-net (zodat de vervoerder het materieel effectiever kan inzetten).
- Bustypes sluiten aan bij het type reis: bijvoorbeeld bij relatief lange reisafstanden extra aandacht voor zitcomfort en bij stadsritten meer aandacht voor snel in- en uitstappen en meer staplekken.

Een belangrijke noot hierbij is dat vanuit de opgave van inclusie toegankelijkheid van en naar de halte (looproutes) alsmede de halte zelf integraal deel zijn van de mobiliteitsreis. Voor deze genoemde aspecten staat niet de vervoerder, maar de wegbeheerder aan de lat.

## 5.3 Sociaal veilig OV

De provincie wil niet dat inschrijvende vervoerders onderling concurreren op sociale veiligheid (het gevoel van veiligheid). Daarom kunnen vervoerders geen punten verdienen met hun maatregelen voor sociale veiligheid, maar moeten ze een basiskwaliteit garanderen (net als in de concessies DMG en HWGO). Het beleidskader (of uitvoeringsprogramma) sociale veiligheid wordt meegenomen in het PvE voor Zuid-Holland Noord.

Het hoofddoel is dat de provincie zich samen met vervoerders, gemeenten en politie inzet om OV-reizigers een reiservaring zonder overlast en agressie te bezorgen. De vervoerder moet zwartrijden voorkomen, een gedragscode voor reizigers en rijdend personeel opstellen en een meldpunt voor incidenten inrichten. Reizigers en personeel worden gestimuleerd om de gedragscode na te leven en incidenten te melden. Van de vervoerder wordt verwacht dat hij de gedragscode actief onder de aandacht brengt bij reizigers en personeel.

## 5.4 Actuele en toegankelijke reisinformatie & communicatie

### 5.4.1 Actuele, correcte, duidelijke en toegankelijke reisinformatie

Actuele, correcte en duidelijke reisinformatie over aankomst- en vertrektijden, haltes, overstapmogelijkheden en voor- en natransport bevordert het OV-gebruik. Reisinformatie maakt reizen makkelijker en betrouwbaarder: een reiziger weet waar hij of zij aan toe is. Ook is wachten minder vervelend als de reiziger weet hoe lang het duurt. De vervoerder moet in elk geval zorgen voor schriftelijke informatie (zoals vertrekstaten op de halte) en (het landelijk aanleveren van) digitale reisinformatie, bijvoorbeeld voor reisplanners en beeldschermen op haltes en in bussen, ook van andere aanbieders en vervoerders. Deze informatie moet de vervoerder correct, volledig en op tijd aanleveren. Hij moet zich daarbij houden aan de landelijke afspraken (zoals in de bijlage bij het PvE over Nationale Data Openbaar Vervoer over uniformiteit en uitwisselbaarheid van data). Daardoor wordt het mogelijk om ook reisinformatie van aansluitende vervoerders te tonen op haltes en in bussen. De provincie verwacht van de vervoerder dat hij in het belang van de reiziger meebeweegt met nieuwe ontwikkelingen rond reisinformatie en ICT.

De vervoerder moet nauwkeurig aangeven hoe en voor welke typen reizigers hij de reisinformatie inricht, inclusief de informatie over ketenvervoer en toegankelijkheid van haltes en bussen (met informatie over een reisalternatief als niet de hele reis voor iedereen toegankelijk is). Bij de invoering van de nieuwe concessie moet de vervoerder de toegankelijkheid van de reisinformatie afstemmen met de organisatie(s) van reizigers met een beperking. De vervoerder moet de verschillende type reizigers blijven betrekken bij het toegankelijk maken en houden van reisinformatie.

### 5.4.2 informatie bij omleidingen en verstoringen

De provincie kent als uitgangspunt dat informatie over wijzigingen van routes of het niet aandoen van haltes een belangrijk aspect is in de communicatie vanuit de vervoerder naar de reizigers. Tijdigheid is hierin belangrijk. Tegelijkertijd erkent de provincie dat de samenwerking tussen vervoerder en wegbeheerders hierin essentieel is.

### 5.4.3 Klachten, suggesties & vragen

De vervoerder beschrijft hoe hij z'n klachtenmanagement inricht, zowel kwalitatief (wat gebeurt er met klachten, suggesties & vragen) als kwantitatief (hoeveel zijn het er, wat is de trend, type klachten zoals sociale veiligheid, toegankelijkheid). Zo nodig maken de vervoerder en de provincie afspraken over 'vragen en antwoorden' rond klachten, suggesties en vragen.

### 5.4.4 Informatie over overgang naar nieuwe concessie

Vóór het begin van de nieuwe concessie informeert de nieuwe concessiehouder de inwoners (en zo mogelijk ook vaste bezoekers) van het concessiegebied Zuid-Holland Noord over de wijzigingen die op stapel staan.

Dit doet hij ook voor de (potentiële) reizigers van grensoverschrijdende buslijnen van de concessie Zuid-Holland Noord. Na een eerste gewenningsperiode van de nieuwe concessie doet de vervoerder de (potentiële) reizigers desgevraagd een individueel aanbod – dat verder gaat dan een standaard advies – over zowel de meest interessante reismogelijkheden als abonnementen en/of tarieven. De vervoerder beschrijft dit individuele aanbod in z'n inschrijving zowel kwalitatief (wat houdt het individuele aanbod in) als kwantitatief (hoeveel reizigers krijgen zo'n aanbod, welk blijvend effect moet het bereiken).

## **5.5 Marketing voor meer reizigers**

De vervoerder is verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het marketingplan dat hij bij z'n inschrijving inlevert en jaarlijks actualiseert. In dat marketingplan vertelt de vervoerder welke strategische kansen hij ziet en hoe hij die actief gaat benutten. Dit moet bijdragen aan de ambities en opgaven in het gebied, zoals een bewuste keuze van reizigers om het openbaar vervoer te kiezen (in plaats van met de auto of met doelgroepenvervoer) én meer reizigers te trekken die buiten de spits gaan reizen.

## **5.6 Inclusieve samenleving: betere toegang**

De inclusieve samenleving is een samenleving waaraan iedereen kan meedoen, zowel in de stad als in meer landelijke omgeving. Voor een betere toegang tot het openbaar vervoer moeten alle onderdelen van een reis dus voldoen aan een bepaalde basiskwaliteit. Dit betekent onder meer dat reisinformatie, looproutes naar haltes (inrichting openbare ruimte), haltes, bussen en knooppunten/hubs toegankelijk moeten zijn of worden. Van de vervoerder eist de provincie inspanningen om mensen met een beperking (zoals beschreven in het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer) het OV te laten gebruiken, zodat zij deel kunnen nemen aan een inclusieve samenleving. Zo is de vervoerder verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van reisinformatie & bussen en wegbeheerders voor looproutes, haltes en knooppunten.

Al het personeel moet duidelijk getraind zijn in het bejegenen van mensen met een beperking. Ook de groeiende groep senioren verdient extra aandacht: zij worden steeds afhankelijker van het openbaar vervoer als ze minder vitaal worden.

De vervoerder moet zich inspannen om meer mensen met een beperking, ouderen en andere nader te definiëren groepen met het OV te laten reizen. Dit levert niet alleen een bijdrage aan inclusie, maar kan ook bijdragen aan overige ambities (waaronder bereikbaarheid). De vervoerder betreft gemeenten bij de 'migratie' van doelgroepenvervoer naar OV. Gemeenten hebben vanuit het sociaal domein de kennis en kunde. Zij geven bijvoorbeeld aan welke reizigers mogelijk met het OV kunnen reizen. Zij kunnen deze mensen benaderen en ze uitnodigen voor activiteiten van de vervoerder om de overstap naar het OV mogelijk te maken. Experts van de vervoerder en gemeente(n) trekken daarbij samen op. In de aanbesteding worden de inschrijvers uitgedaagd hoe zij hieraan concreet een bijdrage gaan leveren. Hier ligt een directe relatie met het marketingplan (zie voorgaande paragraaf).

## **5.7 OV blijft betaalbaar voor reiziger**

In november 2014 heeft Provinciale Staten het Tarievenkader OV vastgesteld. Dit Tarievenkader stelt ook de komende jaren de kaders die GS hanteren in afspraken met vervoerders, zoals het aansluiten bij landelijke afspraken over tarieven & vervoerbewijzen en het aansluiten van vervoerbewijzen met aangrenzende concessies. Ook mogen veranderingen in het aanbod van vervoerbewijzen niet leiden tot een algemene kostenstijging voor reizigers.

### **Landelijke tariefafspraken**

De veertien decentrale OV-autoriteiten (twee metropoolregio's en twaalf provincies) hebben voor bus, tram en metro het Landelijk Tarievenkader (LTK) opgesteld. Het LTK geldt daarmee ook voor de concessie Zuid-Holland Noord. De OV-chipkaart (of z'n opvolger) is voorgeschreven als uniforme betaalwijze. De vervoerders willen een nieuw betaalsysteem in het OV invoeren om het reizen makkelijker en aantrekkelijker te maken. Dit nieuwe betaalsysteem moet de OV-chipkaart opvolgen. Het streven van de vervoerders is dat dit nieuwe betaalsysteem in 2023 naar behoren functioneert. Het productenpalet (type vervoerbewijzen) moet in lijn zijn met landelijke afspraken.

### **Regionale tariefafspraken**

Sinds 2017 geldt het Regio-abonnement van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) ook in de concessie Zuid-Holland Noord. Ook zijn er afspraken met de provincies Noord-Holland en Utrecht over wederzijdse acceptatie van elkaars reisproducten. Hierdoor kunnen forenzen en middelbare scholieren die met de bus een concessiegrens oversteken goedkoper reizen. De vervoerder zal bestaande regionale reisproducten (of diens opvolgers), zoals Regio-abonnement en Tourist Day Ticket, moeten aanbieden en accepteren. Dit moet er mede voor zorgen dat er aantrekkelijk geprijsde vervoerbewijzen blijven naar aangrenzende concessies. De vervoerder moet ook reisproducten uit aangrenzende busconcessies accepteren. Op dit moment kopen een aantal gemeenten vervoerbewijzen in bij de vervoerder voor bepaalde doelgroepen. De provincie wil dat de volgende vervoerder ook de mogelijkheid biedt aan geïnteresseerde gemeenten.

### **Extra middelen**

In de collegeperiode 2015-2019 hebben Provinciale Staten extra geld beschikbaar gesteld om de kilometertarieven te verlagen. Hierdoor betalen reizigers in Zuid-Holland de laagste kilometertarieven van Nederland. De bijdrage van Provinciale Staten eindigt in december 2022, als de huidige concessie afloopt. Voor de nieuwe concessie Zuid-Holland Noord is de provincie voornemens de bestaande, lagere kilometertarieven (plus jaarlijkse indexatie) voor te schrijven.

### **Uitgangspunten voor tarieven en vervoerbewijzen voor de concessie:**

- De provincie is voornemens maximale kilometertarieven voor te schrijven die niet hoger liggen dan de kilometertarieven in 2022. Dit zorgt ervoor dat bij ingang van de concessie er geen tariefschokken voor de reizigers zijn;
- De vervoerder mag de tarieven elk jaar verhogen met maximaal de Landelijke Tarief Index. Deze LTI compenseert kostenstijgingen die de vervoerder zelf niet kan beïnvloeden. Door dit voor te schrijven wordt het opbrengstenrisico voor de vervoerder verlaagd;
- De vervoerder moet het Regio-abonnement en Tourist Day Ticket (of diens opvolgers) verkopen en accepteren;
- Als de vervoerder in de nieuwe concessie andere kortingsproducten en/of abonnementen aanbiedt dan in de huidige concessie, dient hij aan te tonen dat de wijziging gemiddeld kostenneutraal is voor de reiziger en per individuele reiziger niet meer dan 10 procent mag stijgen.

## 6. Energietransitie openbaar vervoer: naar nul uitstoot

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de provincie het busvervoer verduurzaamt, een ambitie in het Coalitieakkoord 2019-2023: Elke dag beter.

### 6.1 Uiterlijk in 2025 alle nieuwe bussen uitstootvrij

Met het landelijke bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus (uit 2016<sup>1</sup>) heeft ook Zuid-Holland zich gecommitteerd aan het uitstootvrij maken van bussen om zo de luchtkwaliteit te verbeteren. Daarnaast komen bepalingen uit de Clean Vehicle Directive van de Europese Commissie<sup>2</sup> naar verwachting in 2021 in de Nederlandse wet te staan.

Het landelijke bestuursakkoord Zero Emissie noemt twee mijlpalen: 2025 en 2030. Alle nieuwe bussen die vanaf 2025 instromen in concessies, moeten uitstootvrij zijn (*tank-to-wheel*). Die nieuwe bussen rijden dus op 100 procent hernieuwbare energie. Deze energie wordt met het oog op de economische ontwikkeling zoveel mogelijk in de regio opgewekt. Vanaf 2030 moeten alle bussen in het OV uitstootvrij zijn. Dan mogen er dus helemaal geen bussen met uitstoot zoals dieselbussen meer rijden.

Op grond van bestuursakkoord Zero Emissie is de volgende vervoerder dus niet verplicht om bij het begin van de nieuwe concessie Zuid-Holland Noord in 2022 met alleen zero-emissiebussen te rijden.

De provincie eist van de volgende vervoerder dat hij tenminste voldoet aan de doelstellingen van het landelijke bestuursakkoord Zero Emissie OV per bus, zonder dat dit ten koste gaat van de bereikbaarheid, betaalbaarheid en betrouwbaarheid van het OV.

### 6.2 E-bussen Leiden naar nieuwe concessie

De verwachte levensduur van zowel zero emissie bussen als bijbehorende laadinfrastructuur is langer dan de maximale concessieduur van 10 jaar. Om te voorkomen dat zero emissie bussen voortijdig (dus binnen de concessieduur) moeten worden afgeschreven, kan een overnameverplichting worden opgenomen. In de marktconsultatie worden potentiële inschrijvers geconsulteerd over wenselijkheid van een overnameverplichting. De volgende vervoerder moet de 23 elektrische bussen voor de stadsdienst Leiden, die in 2019 zijn gaan rijden, in december 2022 tegen de dan geldende boekwaarde overnemen van de zittende vervoerder Arriva.

### 6.3 Duurzaam ondernemerschap in brede zin

De provincie stimuleert de vervoerder om zoveel mogelijk regionaal opgewekte hernieuwbare brandstof en/of elektriciteit te gebruiken. De provincie kent als uitgangspunt duurzaam ondernemerschap en maatschappelijk verantwoord ondernemen in brede zin. Bijvoorbeeld energiezuinig rijden door chauffeurs, hergebruik van materialen in de werkplaats en hergebruik van water in de wasstraat.

---

<sup>1</sup> <https://ipo.nl/beleidsvelden/mobiliteit/verduurzaming-ov>

<sup>2</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/urban/vehicles/directive\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/urban/vehicles/directive_en)



## 7. Aanbesteden & ontwikkelen concessie

In dit hoofdstuk: hoe besteedt de provincie de OV-concessie Zuid-Holland Noord aan en hoe wordt het openbaar vervoer gedurende de concessie doorontwikkeld.

### 7.1 Europese aanbesteding

Ook voor de nieuwe concessie Zuid-Holland Noord hanteert de provincie de Europese aanbestedingsprocedure. Hierbij publiceert Zuid-Holland een bestek en kunnen vervoerders die aan de eisen voldoen daarop inschrijven. De inschrijver met de hoogste score op de gunningscriteria krijgt de nieuwe concessie.

### 7.2 Concessieduur: 8 + 2 jaar

Voor OV-concessies geldt een wettelijk maximum van 10 jaar. Er is één uitzondering op de maximale duur van een concessie: een maximale duur van 15 jaar mag van de Europese Commissie als de vervoerder forse investeringen doet in innovatieve infrastructuur, bijvoorbeeld laadvoorzieningen of waterstofstations voor zero-emissiebusen. De provincie kan nu nog niet overzien of dat gaat spelen.

De provincie is voor de concessie Zuid-Holland Noord voornemens om te kiezen voor een concessieduur van 8 jaar plus een verlenging van 2 jaar bij goed gedrag van de vervoerder. De mogelijkheid voor verlenging geeft een extra prikkel voor de vervoerder om te blijven ontwikkelen. Een langere concessie is vaak aantrekkelijker voor marktpartijen om investeringen terug te verdienen, hetgeen vaak een beter aanbod bij aanvang oplevert. Echter kan een langere concessieduur er ook voor zorgen dat flexibiliteit gedurende de concessie afneemt. Een concessieduur van 10 jaar biedt de noodzakelijke ruimte voor een strategisch partnerschap tussen vervoerder en provincie.

### 7.3 Vervoerder verantwoordelijk voor opbrengst & ontwikkeling OV

Net als bij andere OV-concessies van Zuid-Holland legt de provincie de verantwoordelijkheid voor de opbrengst uit de kaartverkoop/OV-chipkaart bij de vervoerder. Zo wordt de vervoerder gestimuleerd om de vraag op te zoeken en meer reizigers te vervoeren. De provincie verwacht dat de vervoerder op die manier baat heeft bij zaken als een optimaal netwerk van OV en keten, stipte uitvoering van de dienstregeling en actieve marketing om reizigers(typen) binnen te halen. Tevens verwacht de provincie hiermee dat de bedieningseisen goed kunnen worden ingevuld, waardoor ook de opgaven in gebieden met minder (potentiele) vraag goed worden bediend.

#### **Exploitatiebijdrage: 50 procent van de kosten**

Het OV is niet kostendekkend: het laten rijden van bussen kost meer geld dan de kaartverkoop oplevert. Die kaartverkoop is, over de gehele concessie gezien, goed voor ongeveer 50 procent van alle kosten (chauffeurs, bussen, energie, overhead). De vervoerder ontvangt daarom elk jaar een vergoeding van de provincie. De vergoeding voor de concessie Zuid-Holland Noord bedraagt ongeveer 31 miljoen euro (prijsspeil 2018). Deze jaarlijkse vergoeding dient de vervoerder te gebruiken voor de exploitatie en doorontwikkeling van het OV. Ook maakt de provincie met de vervoerder afspraken over meer- en minderwerk. De vergoeding wordt elk jaar geïndexeerd met de algemene kostenontwikkelingen door middel van het toepassen van de landelijke bijdrage index (LBI).

Om de verantwoordelijkheid voor de opbrengst uit de kaartverkoop/OV-chipkaart bij de vervoerder te kunnen leggen, moeten inschrijvers:

- tijdens de aanbesteding de verwachte opbrengsten uit de kaartverkoop redelijk kunnen inschatten;
- tijdens de aanbesteding van alle partijen voldoende informatie krijgen (bijvoorbeeld geplande grotere bouw- en wegenprojecten), zodat ze weten wat hen te wachten staat;
- genoeg tijd krijgen om de concessie verder te kunnen ontwikkelen.

## Vervoerder ontwikkelt OV

Net als bij andere concessies van Zuid-Holland legt de provincie de ontwikkeling van het OV gedurende de looptijd van de concessie bij de vervoerder. Vooral omdat de vervoerder ook verantwoordelijk is voor de opbrengst en hij daarmee een direct belang heeft bij de verdere ontwikkeling van het OV. En de provincie als overheid niet op de stoel van de vervoerder wil gaan zitten. Het is dus aan de vervoerder om de door de provincie bepaalde ambities en doelen van het OV waar te maken. De vervoerder heeft de beste kennis van de markt en de exploitatie, omdat hij dichtbij de (potentiële) reizigers zit. Hij is het beste toegerust om het product af te stemmen op de wensen van de (potentiële) reizigers, als hij maar de juiste prikkels krijgt om reizigers te trekken en tevreden te houden. De provincie geeft de vervoerder dus veel invloed op het ontwikkelen van lijnen, frequenties en aansluitingen, maar ook marketing, reisinformatie, service, sociale veiligheid en toegankelijkheid. Het uitgangspunt van de provincie is dat de vervoerder bij het verder ontwikkelen van het OV nauw samenwerkt met gemeenten, regio's, reizigersoverleg, mobiliteitsaanbieders en provincie.

De ontwikkeling van R-net volgt een andere route. Vanwege noodzakelijke ontwikkeling van de infrastructuur, en de daarmee gemoeide bestuurlijke afspraken, neemt de provincie op dit onderwerp het voortouw. Zowel het beleid als een deel van de ontwikkeling liggen bij de provincie. Onderstaand worden de posities aangegeven.

onderdeel	Exploitatie Regionaal openbaar vervoer		uitvoering
	Niet R-net	R-net	
beleid (strategisch)	taak provincie	taak provincie	Beleidskader, Programma van Eisen in samenspraak met andere partijen Evaluatie provincie
ontwikkeling (tactisch)	taak vervoerder	taak provincie en vervoerder	in samenspraak met andere partijen Monitoring provincie
uitvoering (operationeel)	taak vervoerder	taak vervoerder	in samenspraak met andere partijen Monitoring provincie

Tabel 5: onderdelen, taken en uitvoering in de concessie

## Tarieven

Het tarief van het openbaar vervoer is een instrument van de provincie. Hoewel de vervoerder het OV ontwikkelt, blijft zijn voorstel voor tarieven en vervoerbewijzen afhankelijk van goedkeuring door de provincie en het advies van het reizigersoverleg. In de praktijk is dus zowel provinciaal toezicht op de tarieven als intensieve samenwerking tussen de vervoerder en de provincie. De belangen van de reizigers staan centraal.

Het tarief van ketenvoorzieningen is geen instrument van de provincie. Dit is immers geen openbaar vervoer zoals bedoeld in de Wp2000.

## Bus infrastructuur

De vervoerder is niet verantwoordelijk voor de aanleg van infrastructuur, zoals maatregelen voor (vloetter) doorstroming bus, aanleg haltes, verkeersregelinstallaties. Daar heeft hij de bevoegdheid en middelen niet voor. Infrastructuur is een taak van de overheid, in het geval van het OV is dat de wegbeheerder. Dat kan de provincie zelf zijn, een gemeente of waterschap. Bij nieuwe R-netcorridors voert de provincie deels de regie. De ontwikkeling van zulke corridors (ook met de aanleg van busbanen) is financieel niet haalbaar voor de vervoerder, duurt vaak langer dan één concessie en vergt vaak bestuurlijke afspraken tussen verschillende wegbeheerders.

### **Prijs-kwaliteit**

Door de ontwikkeling van het OV bij de vervoerder te leggen, kunnen vervoerders zich bij hun inschrijving meer onderscheiden op kwaliteit. Daarmee wordt het geen aanbesteding op (de laagste) prijs, maar op de beste verhouding tussen prijs (de bijdrage van de provincie) en kwaliteit. Dat leidt uiteindelijk tot betere dienstverlening aan reizigers.

## **7.4 Eventuele wijziging concessie**

Uitgangspunt is dat voorschriften in de concessie 8 plus 2 jaar gelden. Tijdens die totale looptijd kunnen onvoorziene ontwikkelingen opdoemen (belastingen, communicatiemiddelen, regels, wetten). Daarom kan in sommige gevallen – na evaluatie met de vervoerder en andere partijen mits niet strijdig met aanbestedingswetgeving – de concessie worden gewijzigd.

## **7.5 Doorontwikkeling OV sturen op output**

De provincie stuurt de uitvoering van de concessie Zuid-Holland Noord vooral op basis van output: wat levert de concessie op voor de reiziger? Die normen worden gelijk of hoger dan het landelijk gemiddelde voor soortgelijke concessies. De lat ligt dus iets hoger. Zo wordt de norm voor informatie aan reizigers(typen) bij verstoringen extra scherp om de vervoerder uit te dagen dit beter te communiceren.

De normen of indicatoren kunnen tijdens de concessie elk jaar worden aangepast. Ook kunnen vervoerders tijdens de aanbesteding zelf indicatoren voorstellen. Daarnaast kunnen uit overleg tussen vervoerder, provincie, gemeenten, regio's en reizigersoverleg elk jaar aanpassingen volgen, bijvoorbeeld als daaraan door onvoorziene ontwikkelingen behoefte is.

Als de vervoerder een norm structureel niet haalt, dan kan de provincie een boete opleggen.

## **7.6 Actieve provincie bij implementeren concessie**

Na de gunning volgt een traject van ongeveer anderhalf jaar waarin de vervoerder in opdracht van de provincie en samen met de regio's, gemeenten en andere partijen (bijvoorbeeld mobiliteitsaanbieders en vrijwilligersinitiatieven) de nieuwe concessie gaat implementeren. Bij de aanbesteding vraagt de provincie om een implementatieplan. Daarin schrijft de vervoerder bijvoorbeeld hoe hij op tijd bussen heeft die aan alle eisen voldoen, met een terugvaloptie voor het geval dat onverhoopt niet helemaal lukt.

De provincie zal bij de overgang van de oude naar de nieuwe concessie de regie nemen voor de samenwerking en communicatie met de regio's, gemeenten en andere partijen (die ook hebben meegewerkt aan dit beleidskader). De vervoerder blijft verantwoordelijk voor de invoering van de nieuwe concessie, zoals de tijdige aanschaf van het juiste materieel. De provincie stelt wel de kaders en spreekt de vervoerder zo nodig aan op z'n verplichtingen. Het gezamenlijke belang van vervoerder en provincie is dat de reiziger meteen zo goed mogelijk OV krijgt na de overgang naar de nieuwe concessie.

## **7.7 Actieve provincie bij ontwikkelen concessie**

Tijdens de looptijd volgt de provincie de concessie (dat heet monitoring): voldoet de vervoerder aan de eisen, houdt hij zich aan z'n toezeggingen, hoe ontwikkelt het vervoer zich en worden de doelen bereikt? Om te waarborgen dat de uitgangspunten van dit beleidskader worden waargemaakt, houdt de provincie tijdens de looptijd actief toezicht op de uitvoering en kwaliteit van de concessie (dat heet concessie management of monitoring). Zo reageert de provincie op informatie op een digitaal dashboard van de vervoerder, op de regelmatige managementrapportages van de vervoerder en op klachten en andere signalen van reizigers, consumentenorganisaties, regio's, gemeenten en andere partijen. Op basis van die informatie kan de provincie besluiten om te (laten) onderzoeken of de vervoerder zich aan de afspraken houdt. In de concessie staan bepalingen om overtredingen van de regels te voorkomen en op te lossen.

## 7.8 Actief betrekken andere partijen

De provincie heeft dit beleidskader voorbereid met andere partijen, met als doel draagvlak. De provincie wil relevante partijen ook zoveel mogelijk betrekken bij het vervolg: PvE, implementatie en concessie-management. Voor het bereiken van de gestelde doelen is samenwerking cruciaal tussen de vervoerder, provincie, regio's, gemeenten en andere partijen. Onderstaand is een niet limitatieve opsomming van partijen gegeven.

### Stuurgroep

De huidige bestuurlijke stuurgroep aanbesteding concessie Zuid-Holland Noord blijft gedurende de gehele aanbestedingsperiode bestaan. Ook tijdens de nieuwe concessie zal er een stuurgroep concessie zijn. In de stuurgroep concessie worden de regio's, namens de gemeenten, betrokken bij de ontwikkeling van het OV.

De vervoerder maakt elk jaar een vervoerplan en legt dat voor aan het reizigersoverleg. Het reizigersoverleg brengt daarover advies uit. Daarna wordt het vervoerplan voorgelegd aan de stuurgroep van provincie en regio's. Binnen de stuurgroep stelt de provincie als verantwoordelijke het vervoerplan vast.

### Regio & gemeenten

Tijdens de verdere voorbereiding van de aanbesteding mogen de gemeenten adviseren over het ontwerp-PvE. Coördinatie van hun adviezen loopt via de regio's. Zij vertegenwoordigen de gemeenten in de stuurgroep. Tijdens de concessie worden de regio's via het stuurgroepoverleg betrokken bij de ontwikkeling van het OV.

### Reizigersoverleg Hollands Midden

Het reizigersoverleg is een officiële afvaardiging namens consumentenorganisaties die de provincie en de vervoerder mag adviseren over het openbaar vervoer (o.a. PvE, wijziging concessie, dienstregeling, tarieven). Tijdens de looptijd van de concessie moet de vervoerder bepaalde onderwerpen bespreken met het reizigersoverleg, zoals grote wijzigingen in de concessie, dienstregeling, ontwikkelplan, marketing- en communicatieplan, et cetera. Ook houdt de provincie het reizigersoverleg op de hoogte van de uitkomsten van het stuurgroepoverleg. Het reizigersoverleg kan zowel gevraagd als ongevraagd advies geven aan de vervoerder, provincie, regio's en gemeenten. De vervoerder is verplicht tariefvoorstellen voor advies voor te leggen aan het reizigersoverleg. De rol van het reizigersoverleg staat beschreven in het PvE.

### Aangrenzende concessies

Als onderdeel van de (voorbereiding op de) concessie worden nadere afspraken gemaakt met aangrenzende OV-autoriteiten over te gedogen buslijnen, overstaprelaties en de bereikbaarheid van bijvoorbeeld onderwijsinstellingen en ziekenhuizen.

### Buurtbusverenigingen

De door GS aangewezen buurtbusprojecten zijn onderdeel van het OV-netwerk. Een buurtbusvereniging rijdt met vrijwilligers. Het aantal vrijwilligers of het aantal reizigers is een maat voor het voorbestaan van een buurtbus. De vervoerder dient voor elk buurtbusproject in elk geval een achtpersoonsbus beschikbaar te stellen. De eisen aan een buurtbus (bijvoorbeeld aan toegankelijkheid) worden uitgewerkt in het ontwerp-PvE.

### Wegbeheerders

De provincie wil wegbeheerders (de gemeenten, de provincie zelf, Rijkswaterstaat en waterschappen) sterker betrekken bij het OV. Vóór de aanbesteding wordt hen gevraagd naar grotere infrastructurele en ruimtelijke ontwikkelingen, zodat inschrijvers op de aanbesteding daarmee rekening kunnen houden. Tijdens de concessie moet de vervoerder minimaal één keer per jaar overleggen met wegbeheerders in het concessiegebied, net als met wegbeheerders in aangrenzende concessies die van belang zijn voor de concessie Zuid-Holland Noord. De provincie wil met wegbeheerders in het gebied een convenant opstellen. In dat convenant kan dan komen te staan hoe partijen omgaan met het voorkomen van overlast en eventuele meerkosten door onderhoudswerkzaamheden.

# Bijlage A. Begrippen

<b>begrip</b>	<b>omschrijving</b>
aanbesteding	proces om vervoerder te vinden die het openbaar vervoer tegen de beste prijs-kwaliteitverhouding gaat verzorgen;
bundelen	verschillende lijnen samenvoegen en/of over één route laten rijden;
collectief vervoer	verzamelterm voor openbaar vervoer en doelgroepenvervoer; tegenhanger van individueel vervoer (auto, fiets, taxi);
CVV	collectief vraagafhankelijk vervoer: In Nederland is dit gedefinieerd als vervoer van deur tot deur op afroep met een deeltaxi;
concessie	exclusieve vergunning van een overheid aan een marktpartij om een bepaalde periode in een bepaald gebied activiteiten te ondernemen;
concessie DAV / DMG	concessie Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden (DAV) / Drechtsteden, Molenlanden, Gorinchem (DMG). De concessie is eind 2018 van naam veranderd door fusie van gemeente Zederik, Leerdam en Vianen die vanaf 2019 bij provincie Utrecht horen.
concessiegebied	afgebakend gebied waarin de winnende vervoerder openbaar vervoer verzorgt;
dienstregelinguur/DRU	één bus één uur laten rijden;
doelgroepenvervoer	de verzamelterm van verschillende vormen van vervoer waar gemeenten voor verantwoordelijk zijn. Dit vervoer is niet openbaar toegankelijk (gemeentelijke indicatie noodzakelijk). Hieronder vallen: Wmo vervoer, vervoer naar dagbesteding (Wmo-begeleiding, voorheen AWBZ-vervoer), leerlingenvervoer, vervoer naar sociale werkplaatsen (WSW-vervoer) en vervoer in het kader van de Jeugdwet;
DRIS	dynamisch reisinformatiesysteem (beeldschermen met actuele vertrektijden);
exploitatie	het laten rijden van openbaar vervoer door de vervoerder;
Groene Hart Hopper	CVV in Midden-Holland;
HOV	hoogwaardig openbaar vervoer: snel, frequent, comfortabel & betrouwbaar openbaar vervoer;
hub	ander woord voor knooppunt;
infrastructuur	busbanen, tunnels, verkeersregelininstallaties, viaducten, wegen, enz.;
kern	geografisch gebied waarin de gezamenlijke bebouwing een bebouwde kom vormt;
ketenconcessie	concessie met niet alleen openbaar vervoer, maar ook ketenvervoer;
ketenvervoer	het aaneensmeden van losse vervoerschakels tot één reis;
keuzereiziger	iemand die kan kiezen tussen auto (of fiets) en het openbaar vervoer;
kostendekking	aandeel van de kosten van openbaar vervoer dat wordt gedekt door opbrengsten;
MaaS	Mobility as a Service;
ontwikkefunctie	doorontwikkelen van openbaar vervoeraanbod afgestemd op de vervoervraag;
openbaar vervoer/OV	vervoer voor iedereen met busje, bus, tram, metro, trein of ferry (Wp2000);
OV-autoriteit	overheid die het openbaar vervoer aanstuurt (2 metropoolregio's en 12 provincies);
OV-concessie	exclusieve vergunning van een OV-autoriteit aan een vervoerbedrijf om in een gebied openbaar vervoer te verzorgen;
PvE	Programma van Eisen: De concessievoorschriften die de provincie stelt aan de vervoerder. Met ontwerp-PvE wordt het concept PvE bedoeld;
R-net	productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer in de Randstad (voor

	bus, tram, metro en regionale trein met hogere kwaliteit);
regionaal OV	bus, tram, metro, regionale trein of ferry, aangestuurd door OV-autoriteit;
Regiotaxi	Regiotaxi Holland Rijnland: CVV in Holland Rijnland;
reizigerskilometers	maat om prestatie van openbaar vervoer uit te drukken: tien mensen die 20 kilometer in een bus reizen leveren samen 200 reizigerskilometer;
reizigeroverleg/Rocov	officiële afvaardiging consumentenorganisaties die provincie en vervoerder adviseert over openbaar vervoer (onder andere PvE, concessie, dienstregeling, tarieven);
strekken van lijnen	een kronkelende buslijn recht trekken (bijvoorbeeld niet meer drie haltes in het dorp maar één halte langs de provinciale weg);
TOD	Transit Oriented Development: ontwikkelen van woningen en voorzieningen rond knooppunten van openbaar vervoer;
voor- en natransport	verplaatsing van voordeur naar opstaphalte of van uitstaphalte naar bestemming (ook wel: first and last mile);
vraagafhankelijk vervoer	vervoer dat alleen rijdt als reiziger zich heeft aangemeld;
vraaggericht vervoer	de vervoerder ontwikkelt op basis van de (potentiële) vraag naar vervoer;
wegbeheerder	overheid die over bepaalde wegen gaat (gemeente, provincie, Rijk, waterschap);
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning: wet die mensen helpt zelfstandig te blijven wonen;
Wp2000	Wet personenvervoer 2000: wet die openbaar vervoer en taxivervoer regelt

## **Bijlage B. Basisinformatie over concessie Zuid-Holland Noord**