



provincie **HOLLAND**  
**ZUID**

## GS brief aan Provinciale Staten

Postadres Provinciehuis  
Postbus 90602  
2509 LP Den Haag  
T 070 - 441 66 11  
www.zuid-holland.nl

Datum  
5 februari 2020

Ons kenmerk  
PZH-2020-723946134  
DOS-2015-0007638

Bijlagen  
1

Aan Provinciale Staten

Onderwerp

Aanbieding eindrapportage Twynstra Gudde  
'Evaluatie implementatieproces OV concessie DMG'.

Geachte Statenleden,

Voor de concessie openbaar vervoer Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (DMG) heeft een evaluatie plaatsgevonden van de implementatiefase. Eerder bent u door Gedeputeerde Staten op 11 oktober 2019 (met als onderwerp "Evaluaties OV concessies en consultatie beleidskader concessie Zuid-Holland Noord") en 5 december 2019 (DOS-2015-0007638) al schriftelijk over de evaluatie geïnformeerd. Hierbij bieden wij u de eindrapportage van deze evaluatie aan.

### *Doel en uitvoering van de evaluatie*

Het doel van de evaluatie is om inzicht te krijgen hoe het implementatieproces van de concessie DMG is verlopen. En daarnaast om te leren van de opgedane ervaringen in het proces en om deze lessen - waar nodig en mogelijk - mee te kunnen nemen in de implementatie van volgende concessies. In de evaluatie is ook de periode na de formele afronding van de implementatiefase op 9 december 2018 meegenomen. De evaluatie beslaat daarom de periode van 9 januari 2018 tot en met 1 november 2019.

Twynstra Gudde heeft voor de provincie Zuid-Holland de evaluatie uitgevoerd. Voor de evaluatie is een begeleidingsgroep ingesteld, waarin mevrouw Kasbergen van Groen Links namens Provinciale Staten zitting heeft genomen.

### *Eindrapportage*

Gedeputeerde Staten hebben met interesse kennisgenomen van de resultaten van de evaluatie. De eindrapportage geeft een analyse van het feitelijk verloop van het implementatieproces.

Uiteraard zijn wij verheugd te lezen dat het interactieve proces, waarmee wij de ontwikkeling van de concessie DMG voorafgaand aan de daadwerkelijke aanbesteding samen met alle regionale partners hebben vormgegeven, zo positief beoordeeld wordt. Zoals wij u eerder hebben gemeld, hebben wij op basis van deze positieve ervaringen een dergelijk participatieproces ook voor de aanbesteding van de concessie Zuid-Holland Noord (ZHN) uitgelijnd.

Ondanks de voorbereiding heeft de overgang van de concessie DMG naar Qbuzz echter tot grote problemen geleid in de dienstuitvoering van het busvervoer en daarmee ook tot klachten van reizigers en chauffeurs. De rapportage van Twijnstra Gudde geeft naar ons idee een evenwichtig beeld van de verschillende gebeurtenissen en zaken die tot deze problemen hebben geleid. Uiteraard wordt daarbij ook uitvoerig stil gestaan bij de rol die de verschillende partijen hierin gespeeld hebben.

Op basis van de analyse geeft Twynstra Gudde een aantal lessen mee aan de betrokken partijen. Zo vragen ze onder andere aandacht voor de vertaling en doorleving van de beleidsmatige keuzen in het beleidskader naar het Programma van Eisen (PvE) en gunningscriteria. Hierbij gaat het ook om verwachtingenmanagement naar alle partijen die in het participatieproces hun inbreng hebben geleverd. Verder benoemen ze een aantal organisatorische aspecten, zoals het nemen van voldoende tijd voor het implementatieproces, overwegingen ten aanzien van het moment van overgang van de concessie en de mate waarin veranderingen al gelijk bij de start van de concessie worden geïmplementeerd. Daarnaast worden ook beheersmatige aanbevelingen gedaan als het gaat om risicomanagement, verbeteroverleggen en een escalatiemodel.

### *Bevindingen van Gedeputeerde Staten*

Gedeputeerde Staten zien de uitgevoerde evaluatie als een waardevol advies en nemen de lessen die uit de evaluatie naar voren komen ter harte bij de aanbestedingen van volgende OV-concessies. Zo is in de planning van de komende aanbesteding van de concessie ZHN een implementatietijd van ongeveer anderhalf jaar opgenomen. Hiermee ontstaat meer tijd voor de nieuwe vervoerder om de verschillende onderdelen die samenhangen met de implementatie van de nieuwe concessie, zoals bijvoorbeeld het plaatsen van oplaadvoorzieningen samen met de wegbeheerders, op een goede manier te organiseren.

Gezien de ervaringen in de concessie DMG, zullen we bij volgende aanbestedingen extra scherp moeten zijn op een goede vertaling van de beleidsmatige keuzen in het beleidskader naar een juiste en evenwichtige beschrijving van het PvE en gunningscriteria. Daarmee willen we voorkomen dat inschrijvers hun aanbieding vooral richten op het optimaal invulling geven aan het PvE in plaats van op een OV-product en bijbehorende dienstverlening dat het beste aansluit bij de wensen van de (potentiele) reiziger. Daarnaast zullen we bij het opstellen van het PvE ook bekijken op welke wijze we de verdere aanbevelingen van Twijnstra Gudde op een effectieve wijze kunnen verwerken.

Twijnstra Gudde geeft de overweging mee om te kiezen voor een ander moment van overgang van de concessie. Dus niet zoals nu in de wintermaanden, wanneer veel gebruik gemaakt wordt van het openbaar vervoer, maar in de rustigere zomermaanden. Gezien de korte termijn waarop de eerstvolgende aanbesteding van de concessie ZHN plaats vindt, is het niet raadzaam om de huidige concessie in te korten tot aan de zomervakantie, aangezien dit ten koste zou gaan van de implementatietermijn en we die juist willen verruimen. Dit zal ook gelijk leiden tot een vordering tot vergoeding van financiële schade uit hoofde van de afgebroken concessie, omdat niet alle investeringen dan zijn terugverdiend. Ten aanzien van het verlengen van de huidige concessie tot aan de zomervakantie van 2023, geldt dat dit in strijd is met de toepasselijke PSO-verordening van Europa, die een maximumduur voor dergelijke concessies van 10 jaar bepaalt. Mogelijk zijn er op grond van praktische beweegredenen en de daadwerkelijke verhoudingen in de markt, echter toch openingen om tot een dergelijke korte verlenging van de huidige concessie te komen. Gedeputeerde Staten zullen dit op korte termijn nader verkennen. Voor volgende concessiewisselingen zullen wij deze overwegingen betrekken bij de bepaling van de overgangsdatum van de concessie.

Ook wordt het advies meegegeven om niet alle veranderingen gelijk bij de start van de nieuwe concessie te implementeren, maar deze gefaseerd in te voeren. In de lijn met deze aanbeveling hebben wij al de volgende tekst in het Beleidskader voor de aanbesteding van de concessie ZHN opgenomen: "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."

#### *Beleidskader aanbesteding concessie ZHN*

Op 12 februari a.s. bespreekt u in de Statencommissie Bereikbaarheid en Energie het Beleidskader aanbesteding concessie ZHN. De door Twijnstra Gudde benoemde lessen uit de implementatie DMG kunt u betrekken bij de besluitvorming over dit Beleidskader. Een deel van deze lessen heeft namelijk betrekking op de periode van voorbereiding en ontwikkeling van de concessie. Deze periode wordt voor de concessie ZHN afgesloten met de vaststelling van het Beleidskader, die gepland staat voor uw vergadering van Provinciale Staten van 4 maart 2020.

#### *Vervolg OV concessie DMG*

Twijnstra Gudde constateert terecht dat provincie en Qbuzz, maar vooral ook de reizigers, er belang bij hebben om weer vooruit te kunnen kijken en samen de verdere ontwikkeling van de concessie DMG ter hand te nemen. Volle bussen en treinen wijzen op een groeiend gebruik van het openbaar vervoer, waarvoor wij ons samen met Qbuzz zoveel mogelijk zullen inzetten voor een passende oplossing.

In dat kader kunnen wij u melden dat wij eind 2019 een quick scan hebben laten uitvoeren naar de ontwikkelopties voor de MerwedeLingelijn met het oog op lijnvoering, frequentie, stations en capaciteit, zowel op de lange als de korte termijn. In deze quick scan worden inschattingen gemaakt van de kosten, baten en haalbaarheid van de verschillende opties, die richting kunnen geven aan de selectie van de meest kansrijke ontwikkelingen. De uitkomsten worden eerst besproken in de stuurgroep voor de DMG-concessie, waarna wij u de resultaten van de quick scan en het advies van de stuurgroep zullen doen toekomen.

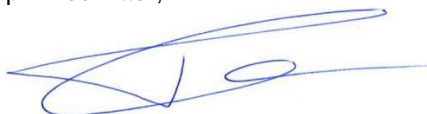
Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland,  
secretaris,



drs. H.M.M. Koek

plv. voorzitter,



F. Vermeulen

Bijlagen:

- Eindrapportage Evaluatie implementatieproces OV concessie DMG door Twynstra Gudde