

**Beleidsvaluatie  
Concessie Zuid-Holland Noord  
2013 - 2018**

**Provincie Zuid-Holland**

**DATUM** 27-01-2020  
**VERSIE** DEFINITIEF  
**REFERENTIE** 19079

## Beleidsvaluatie Concessie Zuid-Holland Noord 2013 - 2018

## Provincie Zuid-Holland

Datum: 27-01-2020  
Onze referentie: 19079  
Versie: DEFINITIEF

*Dit document is vertrouwelijk en uitsluitend in te zien door of met toestemming van: Provincie Zuid-Holland*

### Auteurs:

Projectleider

Projectmedewerker

Projectmedewerker

### Moventem

Pollaan 48 A-1; 7202 BX Zutphen

T 0575 84 3738

E [info@moventem.nl](mailto:info@moventem.nl)

W [www.moventem.nl](http://www.moventem.nl)

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).



## - Samenvatting -

In dit rapport worden de uitkomsten beschreven van de beleidsvaluatie van de openbaar vervoer (OV) concessie Zuid-Holland Noord (ZHN) over de jaren 2013 t/m 2018.

### Aanleiding

Provincie Zuid-Holland (de provincie) is financieel en bestuurlijk verantwoordelijk voor het OV in haar gebied. In 2011 is de busconcessie ZHN voor het laatst aanbesteed. De contractduur loopt van december 2012 tot december 2020 en na verlenging tot eind 2022. De provincie is gestart met de voorbereiding voor de nieuwe aanbesteding voor de periode vanaf eind 2022. Hierbij bestaat behoefte aan inzichten in het verloop van de huidige concessie en welke lessen daaruit getrokken kunnen worden. Concreet wordt inzicht gewenst in de mate waarin de op voorhand gestelde ambities en doelen tot nu toe zijn gerealiseerd.

### Doelstelling en onderzoeksvragen

Deze evaluatie kent de volgende doelstelling:

*“Geef een objectief en betrouwbaar tussentijds beeld van de lopende OV-concessie Zuid-Holland Noord, met specifieke aandacht voor een aantal kwalitatieve en kwantitatieve onderwerpen en formuleer op basis daarvan zo concreet mogelijke lessen, successen en aanbevelingen voor (de aanbesteding van) de komende concessieperiode.”*

Deze doelstelling valt uiteen in de volgende onderzoeksvragen:

1. Zijn de beoogde doelstellingen behaald? Zo ja, in welke mate en zo nee, waarom niet?
2. Heeft de huidige concessie bijgedragen aan de gestelde (kwalitatieve en kwantitatieve) doelen?
3. Welke aanbevelingen kunnen worden geformuleerd voor (aanbesteding van) de nieuwe concessie?

### Methodiek

Aan de hand van de doelstellingen uit het PvE van 2011 en de nota Operationalisering Openbaar Vervoer Visie hebben wij de evaluatie aan de hand van de volgende beleidsthema's vormgegeven:

- **Aanbod**
  - Behouden voorzieningenniveau (kwantitatief en kwalitatief);
  - Ontsluiting woonkernen en maatwerk voor kleine kernen;
  - Voorkomen van knippen van concessiegrensoverschrijdende lijnen.
- **Ontwikkefunctie vervoerder**
  - Continue afstemming op de vraag van (potentiële) reizigers;
  - Reizigersgroei en hogere klanttevredenheid.
- **Beleid**
  - Verminderen congestie en ontsluiten bedrijventerreinen;
  - Verdere verduurzaming;
  - Verbeteren van de sociale veiligheid;
  - Bevorderen ketenmobiliteit;
  - Verhogen van de kostendeckingsgraad.
- **Samenwerking**
  - Vergroten betrokkenheid Regio's bij doorontwikkeling OV;
  - Onderlinge verhoudingen en rolverdeling opdrachtgever en vervoerder.

De evaluatie heeft plaatsgevonden via een combinatie van verschillende onderzoeksmethodieken, namelijk deskresearch van relevante (beleids) documenten, kwantitatieve analyse van beschikbare secundaire gegevens en face-to-face gesprekken met betrokken partijen.

### Resultaten thema 'Aanbod'

Alle doelstellingen uit het PvE die vallen in het beleidsthema Aanbod zijn behaald. De gemiddelde DRU-productie tijdens de concessieperiode lag iets boven het niveau van 2011/2012. Voor zover wij hebben kunnen toetsen is met de dienstregeling goed ingespeeld op de (verschillen in) vervoersvraag. Op de ontsluitingseisen is doorlopend getoetst voordat wijzigingen zijn goedgekeurd. Wel dient opgemerkt te worden dat er op het vlak van maatwerk-oplossingen voor de kleine kernen weinig doorontwikkeling heeft plaatsgevonden.



De doelstelling om niet te knippen in concessiegrensoverschrijdende lijnen is ook gerealiseerd. Het aantal verbindingen is vergelijkbaar. Met de introductie van R-net (en Qliners) op een aantal van deze verbindingen is het voorzieningenniveau verbeterd.

### Resultaten thema 'Ontwikkelfunctie vervoerder'

De provincie heeft de ontwikkelfunctie bij de vervoerder neergelegd. Dit houdt in dat de vervoerder verantwoordelijk is voor de reizigersopbrengsten van de concessie. Om zo goed mogelijk te kunnen inspelen op de (vervoers)vraag van reizigers, en invloed te kunnen uitoefenen op de reizigersopbrengsten heeft de vervoerder ook een ontwikkelfunctie: hij is verantwoordelijk voor het netwerk van buslijnen.

Dit thema is getoetst aan de hand van het gebruik van het OV en de reizigerstevredenheid. Op beide fronten heeft een positieve ontwikkeling plaatsgevonden. Het aantal instappers is tussen 2013 en 2018 met 24% gegroeid, de groei in reizigerskilometers bedroeg in dezelfde periode ruim 12%. Deels is deze groei toe te schrijven aan autonome ontwikkelingen, zoals betere economie. Dankzij de goede uitvoeringskwaliteit en de verbeteringen in de concessie (introductie R-net, bundelen en strekken van lijnen, logischer lijnennet), is deze groei op zijn minst goed gefaciliteerd.

Uit de evaluatie is gebleken dat er (bij zowel vervoerder als provincie) niet altijd voldoende aandacht was voor marketing en communicatie richting potentiële reizigers.

### Resultaten thema 'Beleid'

Een van de beleidsmatige doelstellingen betrof het verminderen van congestie. De impact van meer regionale OV-reizigers op de congestie op A- en N-wegen, is beperkt. De capaciteit in het OV is met name in de spits beperkt, voor het diffuse autoverkeer is het OV niet in alle gevallen een reëel alternatief. Derhalve is een merkbare daling van de congestie als gevolg van meer OV-gebruik niet eenvoudig te realiseren. De verkeersintensiteit op de provinciale N-wegen is in de concessieperiode met 9% toegenomen en is daarmee minder gegroeid dan het gebruik van het OV.

Conform PvE zijn de bedrijventerreinen in het concessiegebied ontsloten. Ook is de doelstelling om ketenmobiliteit te bevorderen gerealiseerd. De capaciteit en het gebruik van fietsenstallingen en P&R-locaties bij OV-knooppunten in het concessiegebied is toegenomen gedurende de concessieperiode.

Voor zover wij hebben kunnen vaststellen, zijn de beloofde CO2-reducerende maatregelen uitgevoerd en zijn er aanvullende acties ondernomen in de verduurzamingslag. Desondanks zien we dat de concessie op dit vlak wordt ingehaald door de omliggende concessies en regio's.

Op het gebied van sociale veiligheid scoort de concessie bovengemiddeld onder de reizigers. Het aantal incidenten is daarentegen toegenomen. Een van de oorzaken hiervoor is dat de registratie van incidenten is verbeterd. Arriva heeft in 2018 cashloos betalen geïntroduceerd, mede om de veiligheid in de voertuigen te vergroten.

De doelstelling uit de Nota Operationalisering Openbaar Vervoer om de kostendekkingsgraad te verhogen is gerealiseerd.

### Resultaten thema 'Samenwerking'

In de relatie tussen vervoerder en provincie heeft een aantal (financiële) dossiers lang een rol gespeeld. Met name tijdens de eerste jaren van de concessie hebben deze dossiers een rol gespeeld in de verhoudingen tussen de provincie en de vervoerder. Er is enige tijd sprake geweest van een bepaalde argwaan tussen de partijen.

Uit de gesprekken ontstaat desondanks een positief beeld van de samenwerking in de concessie. Alle partijen erkennen dat er veel positieve dingen zijn bereikt in de concessieperiode en onderschrijven ook dat dit mede voort is gekomen uit een open, maar zakelijke samenwerking. Het gevoel overheerst dat er wordt samengewerkt aan een gemeenschappelijk doel: zo veel mogelijk tevreden reizigers op een efficiënte wijze vervoeren.

Onze afdrank is dat de rol van Regio's zich gedurende de concessies te veel heeft beperkt tot een reactieve rol. De partijen ambiëren een meer proactieve rol van de Regio's zodat gezamenlijk aan beter OV gewerkt kan worden.



Vanuit het ROCOV wordt aangegeven dat zij zich in de eerste jaren van de concessie onvoldoende betrokken hebben gevoeld bij de totstandkoming van plannen. Dat spitste zich met name toe op de mate waarin de provincie het ROCOV betrok. Dit is gaandeweg de concessie verbeterd, dankzij een duidelijkere overlegstructuur en -planning.

## Aanbevelingen

Op basis van de evaluatie komen wij tot de volgende aanbevelingen:

- 🕒 Daag de vervoerder uit om met meer creatieve maatwerk oplossingen te komen voor de kleinere kernen.
- 🕒 Besteed tijdens de fase van operationalisering nadrukkelijk aandacht aan het SMART definiëren van eisen, zodat deze in de beheerfase (tijdens de concessie) goed te monitoren en te toetsen zijn.
- 🕒 Laat periodiek een onafhankelijke (kwalitatieve) monitoring en evaluatie uitvoeren van de tevredenheid onder de verschillende contactpersonen binnen de betrokken organisaties.
- 🕒 Besteed meer aandacht aan marketing van het OV, zowel in de aanbestedingsdocumenten als tijdens de looptijd van de nieuwe concessie.
- 🕒 Behoud (en ontwikkel) de duidelijke overlegstructuur en -planning met partners als de Regio's (en gemeenten) en het ROCOV.
- 🕒 Verken de mogelijkheden om een wegbeheerdersconvenant te sluiten met de verschillende wegbeheerders.
- 🕒 Maak duidelijke keuzes in de balans tussen de exploitatiebijdrage enerzijds en de bereikbaarheids- en duurzaamheidsdoelstellingen anderzijds.



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>Beleid .....</b>	<b>28</b>
1.1	Aanleiding.....	8	5.1	Verminderen congestie.....	28
1.2	Doelstelling beleidsvaluatie .....	8	5.2	Ontsluiten bedrijventerreinen.....	29
1.3	Beleidsthema's .....	9	5.3	Duurzaamheid .....	30
1.4	Methodiek .....	10	5.4	Bevorderen ketenmobiliteit .....	30
1.5	Leeswijzer .....	10	5.5	Sociale veiligheid.....	31
<b>2</b>	<b>Tijdelijk concessie.....</b>	<b>12</b>	5.6	Verhogen kostendekkingsgraad.....	33
<b>3</b>	<b>Aanbod.....</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>Samenwerking .....</b>	<b>36</b>
3.1	Doelen en ambities.....	18	6.1	Relatie provincie - vervoerder.....	36
3.2	Monitoring uitvoeringskwaliteit.....	18	6.2	Betrokkenheid Regio's.....	36
3.3	DRU-aanbod .....	18	6.3	Betrokkenheid ROCOV Hollands Midden .....	37
3.4	Dienstregeling .....	19	<b>7</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen.....</b>	<b>39</b>
3.5	Ontsluiting kernen .....	19	7.1	Overall conclusies.....	39
3.6	Concessiegrensoverschrijdende lijnen .....	20	7.2	Beantwoording onderzoeksvragen.....	39
<b>4</b>	<b>Ontwikkelfunctie vervoerder.....</b>	<b>22</b>	<b>Bijlagen</b>		
4.1	Ontwikkelfunctie .....	22	Bijlage 1	– Doelstellingen Nota Operationalisering Openbaar Vervoer Visie46	
4.2	Doelen en ambities.....	22	Bijlage 2	– Bronnen en gesprekspartners .....	47
4.3	Ontwikkeling instappers .....	22	Bijlage 3	– Reizigerskilometers concessiegrens overschrijdende buslijnen	48
4.4	Ontwikkeling reizigerskilometers.....	23	Bijlage 4a	– Capaciteit en gebruik fietsenstallingen ZHN .....	49
4.5	Ontwikkeling per lijncluster .....	23	Bijlage 4b	– Capaciteit en gebruik P&R locaties ZHN.....	50
4.6	Mogelijke verklaringen reizigersontwikkeling.....	24	Bijlage 5	– Uitsplitsing incidenten .....	51
4.7	Reizigerstevredenheid .....	25			
4.8	Afstemming dienstregeling op vraag.....	26			





# Inleiding

# 1 Inleiding

*In dit rapport worden de uitkomsten beschreven van de beleidsevaluatie van de openbaar vervoer (OV) concessie Zuid-Holland Noord (ZHN) over de jaren 2013 t/m 2018. De evaluatie geeft een integraal tussentijds beeld van de concessie. De evaluatie wordt gebruikt in de voorbereidingen van de aanbesteding voor de concessieperiode die start vanaf eind 2022.*

## 1.1 Aanleiding

Provincie Zuid-Holland (de provincie) is financieel en bestuurlijk verantwoordelijk voor het OV in haar gebied. In 2011 heeft de provincie de busconcessie ZHN voor het laatst aanbesteed. Dit is één van de drie busconcessies die onder de verantwoordelijkheid van de provincie vallen. Resultaat van die aanbesteding was dat de exploitatie voor een periode van acht jaar (met een verlengingsoptie van twee jaar) gegund is aan vervoerder Arriva.

De contractduur loopt van eind 2012 tot eind 2020 en na verlenging tot eind 2022. De provincie is gestart met de voorbereiding voor de nieuwe aanbesteding voor de periode vanaf eind 2022. Hierbij bestaat behoefte aan inzichten in het verloop van de huidige concessie en welke lessen daaruit getrokken kunnen worden. Concreet wordt inzicht gewenst in de mate waarin de op voorhand gestelde ambities en doelen tot nu toe zijn gerealiseerd.

## 1.2 Doelstelling beleidsevaluatie

Met dit rapport geven we een integraal beeld van (het functioneren van) de concessie ZHN. Aangezien de concessieperiode nog niet ten einde is, betreft het een tussentijdse evaluatie, waarbij de nadruk ligt op de periode tussen december 2012 en december 2018. De evaluatie richt zich op de concessieperiode zelf, niet op de aanbestedingsprocedure die daaraan voorafging. Deze is immers in een eerdere evaluatie onder de loep genomen.

De uitkomsten van de evaluatie worden gebruikt bij het definitief maken en opstellen van het Beleidskader en het Programma van Eisen (PvE) voor de aanbesteding van de komende concessieperiode. Met dit document geven wij inzicht in het verloop van de concessie op hoofdlijnen aan de hand van de beleidsdoelstellingen uit het PvE uit 2011 en doen wij enkele aanbevelingen voor de aanbesteding van de komende concessieperiode. Wij hebben de volgende doelstelling geformuleerd voor de evaluatie:

*“Geef een objectief en betrouwbaar tussentijds beeld van de lopende OV-concessie Zuid-Holland Noord, met specifieke aandacht voor een aantal kwalitatieve en kwantitatieve onderwerpen en formuleer op basis daarvan zo concreet mogelijke lessen, successen en aanbevelingen voor (de aanbesteding van) de komende concessieperiode.”*

Deze doelstelling valt uiteen in de volgende onderzoeksvragen

1. Zijn de beoogde doelstellingen behaald? Zo ja, in welke mate en zo nee, waarom niet?
2. Heeft de huidige concessie bijgedragen aan de gestelde (kwalitatieve en kwantitatieve) doelen?
3. Welke aanbevelingen kunnen worden geformuleerd voor (aanbesteding van) de nieuwe concessie?





### 1.3 Beleidsthema's

De basis van de evaluatie vormen de doelen zoals in het PvE van 2011 zijn geformuleerd

*"In de nota van uitgangspunten voor de aanbesteding van de Concessie heeft de Provincie Zuid-Holland een aantal algemene doelen geformuleerd voor de Concessie. De Provincie heeft deze algemene doelen vertaald naar een aantal specifiekere doelen voor deze aanbesteding. Met de aanbesteding beoogt de Provincie een Concessiehouder te vinden die de volgende doelen zoveel als mogelijk realiseert:*

1. *Het bereiken dat het huidige voorzieningenniveau (zowel kwantitatief als kwalitatief) minimaal gehandhaafd blijft, en indien mogelijk zelfs wordt verhoogd.*
2. *Het continu afstemmen door de Concessiehouder van het OV-product op de vraag van (potentiële) Reizigers.*
3. *Het bereiken van reizigersgroei en een hogere klanttevredenheid.*
4. *Het bevorderen van ketenmobiliteit door een kwalitatief goede overstap te bieden van Bus op andere vervoersmodaliteiten.*
5. *Het ontsluiten van alle Kernen in het bedieningsgebied, met oplossingen op maat voor de kleinste Kernen.*
6. *Het voorkomen van het knippen van concessiegrensoverschrijdende Lijnen.*
7. *Het bijdragen aan de economische structuurversterking van de regio, onder andere door het verminderen van congestie en het ontsluiten van bedrijventerreinen.*
8. *Het realiseren van verdere verduurzaming van het Openbaar Vervoer.*
9. *Het vergroten en effectueren van de betrokkenheid van de Regio's en de Reiziger(s) in het Concessiegebied bij het doorontwikkelen van de Concessie gedurende de concessieduur.*
10. *Het profileren van de Provincie Zuid-Holland op gebied van samenwerking met de Concessiehouder en Regio's en het verbeteren van de zichtbaarheid van de Provincie (al dan niet in combinatie met andere autoriteiten) als opdrachtgever van het Openbaar Vervoer.*<sup>1</sup>

Ook worden in het PvE enkele doelstellingen genoemd die in de Operationalisering Openbaar Vervoer Visie uit 2012 zijn openomen (deze zijn in bijlage 1 opgenomen). Een aantal elementen die in onze optiek bepalend zijn voor het verloop van de concessie komen niet terug in de bovenstaande doelen,

maar komen wel terug in de Operationalisering Openbaar Vervoer Visie. Het abstractieniveau van enkele doelen is dusdanig hoog, dat deze in beperkte mate gebruikt kunnen worden als hard toetsingskader. Derhalve hebben we de doelstellingen uit beide beleidsdocumenten geclusterd tot een aantal beleidsthema's die wij gebruiken als leidraad voor de evaluatie. Hieronder een overzicht van de thema's en de bijbehorende onderdelen die wij hebben getoetst.

#### ○ **Aanbod**

- Behouden voorzieningenniveau (kwantitatief en kwalitatief);
- Ontsluiting woonkernen en maatwerk voor kleine kernen;
- Voorkomen van knippen van concessiegrensoverschrijdende lijnen.

#### ○ **Ontwikkefunctie vervoerder**

- Continue afstemming op de vraag van (potentiële) reizigers;
- Reizigersgroei en hogere klanttevredenheid.

#### ○ **Beleid**

- Verminderen congestie en ontsluiten bedrijventerreinen;
- Verdere verduurzaming;
- Verbeteren van de sociale veiligheid;
- Bevorderen ketenmobiliteit;
- Verhogen van de kostendekkingsgraad

#### ○ **Samenwerking**

- Vergroten betrokkenheid Regio's bij doorontwikkeling OV;
- Onderlinge verhoudingen en rolverdeling opdrachtgevers vervoerder.

<sup>1</sup> Definitief Programma van Eisen Zuid-Holland Noord (provincie Zuid-Holland, 2011)



## 1.4 Methodiek

We hebben deze beleidsthema's getoetst aan de hand van verschillende onderzoeksmethodieken, te weten:

- 🕒 Deskresearch van relevante documenten;
- 🕒 Kwantitatieve analyse van beschikbare secundaire gegevens;
- 🕒 Face-to-face gesprekken met betrokken partijen.

Binnen de evaluatie is data-triangulatie toegepast, waarbij verschillende kwalitatieve en kwantitatieve primaire en secundaire bronnen zijn gecombineerd in één onderzoeksopzet. Hiermee zijn de thema's vanuit (minstens) drie invalshoeken benaderd en onderzocht. Wanneer de verschillende bronnen een evenwichtig beeld geven, zijn de uitkomsten in grote mate betrouwbaar en valide. Op het moment dat het beeld minder consistent is, zijn aanvullende bronnen geraadpleegd ter verificatie.

Bij de gesprekken met stakeholders is hoor- en wederhoor toegepast, zodat (percepties op) feiten en gebeurtenissen vanuit meerdere kanten zijn belicht. In de rapportagefase is de conceptversie voorgelegd aan de stakeholders. De feedback die hieruit naar voren is gekomen, is meegenomen in de definitieve versie.

Tot slot is niet alleen gekeken naar de ontwikkelingen binnen de concessie zelf, maar ook naar trends in heel Nederland en omliggende concessies. Hiermee hebben we goed referentiekader om de prestaties van ZHN beter te kunnen beoordelen en duiden.

In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de geraadpleegde bronnen tijdens het deskresearch en de kwantitatieve analyse. Tevens is een overzicht opgenomen van de personen die we hebben geïnterviewd.

## 1.5 Leeswijzer

Alvorens we in hoofdstukken 3 t/m 6 een objectieve beschrijving van de resultaten van de evaluatie per beleidsthema geven, zetten we in hoofdstuk 2 de sleutelmomenten binnen de concessie in chronologische volgorde op een rij.

In hoofdstuk 6 verbinden wij een aantal conclusies aan de feiten uit de voorgaande hoofdstukken. Tot slot geven wij in hoofdstuk 7 de belangrijkste aanbevelingen die we hieruit leren.



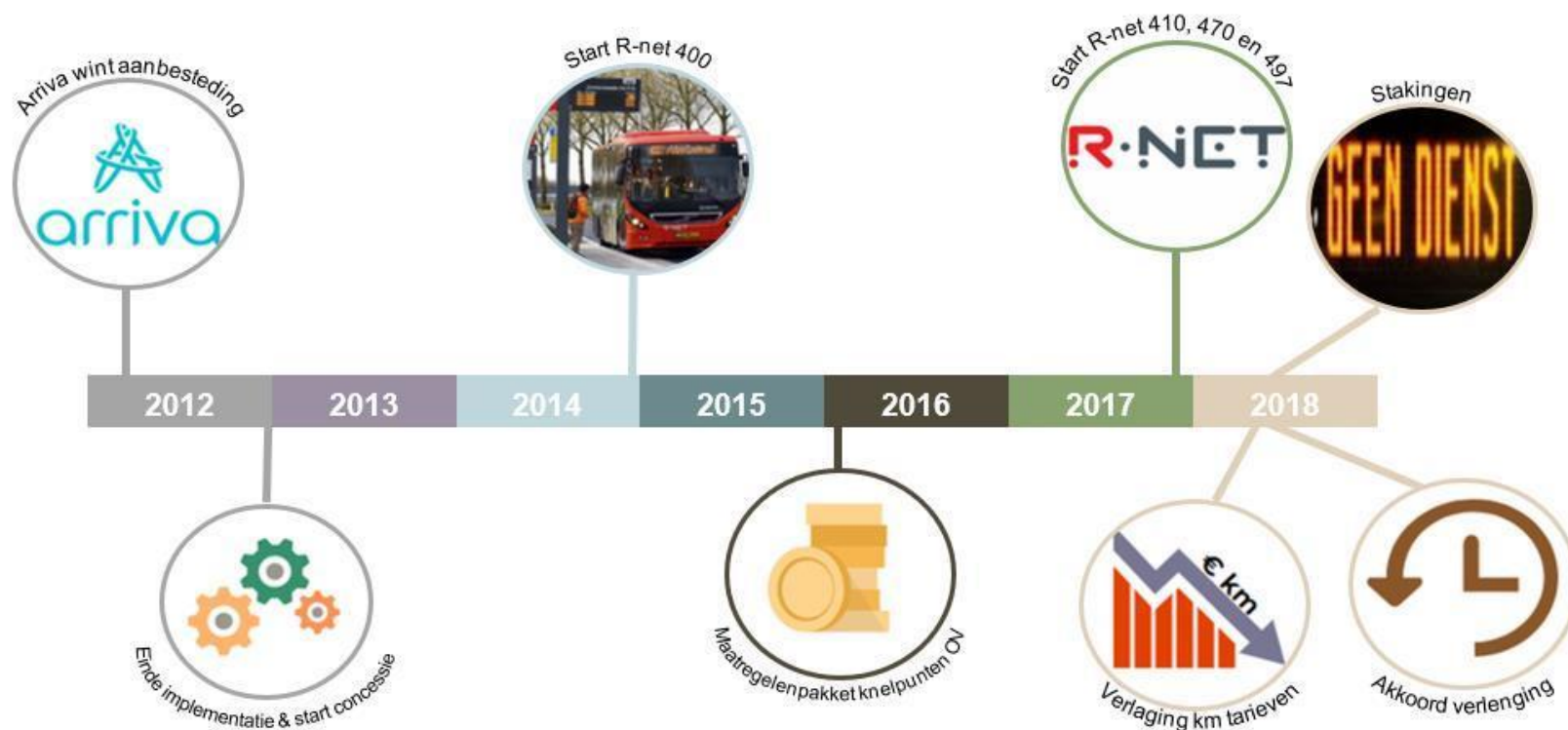
# Tijdlijn concessie



# 2

## Tijdslijn concessie

*Dit hoofdstuk schetst het verloop van de concessie aan de hand van een enkele sleutelmomenten tijdens de looptijd van de concessie.*



## 2012 gunning aan Arriva

In april 2012 maakt de provincie bekend dat de busconcessie ZHN definitief aan Arriva is gegund.

In november 2012 heeft APPM een procesevaluatie gedaan van de aanbesteding<sup>2</sup>. De voor deze evaluatie relevante punten uit deze procesevaluatie:

- 🕒 De implementatieperiode was 3 weken korter dan gewenst. Belangrijkste oorzaak was de provinciale verkiezingen waardoor de behandeling van zowel de Nota van Uitgangspunten (NvU) als het PvE vertraging opliepen. Ook is de deadline van indienen op verzoek van een vervoerder 4 weken naar achter geschoven. Doordat de provincie de gunningsperiode met een week heeft ingekort, was de implementatieperiode per saldo 3 weken korter dan voorzien. Kanttekening hierbij is dat Arriva pas in juni 2012 grote kosten kon maken (zoals het bestellen van materieel), als gevolg van een bezwaar procedure van Connexxion op de gunning.
- 🗨 De communicatie van de provincie richting de Regio's (Midden Holland en Holland Rijnland) was voor verbetering vatbaar. De informatievoorziening bleek niet altijd optimaal, waardoor de Regio's het gevoel kregen niet voldoende betrokken te zijn bij de besluitvorming. Zo is de keuze om de ontwikkelrol bij de vervoerder te leggen in de ogen van de Regio's onvoldoende onderbouwd. De Regio's en enkele gemeenten vreesden dat dit zou leiden tot het verdwijnen van ontsluitende lijnen.

Met name het materieelplan en het vervoerplan zijn positief beoordeeld. Het vervoerplan werd gewaardeerd omdat deze goed in lijn was met de visie van de provincie en Regio's, namelijk het bundelen en strekken van lijnen naar Qliners en het inkorten of wijzigen van dunne lijnen, zodat DRU's efficiënter ingezet konden worden. Positieve punten van het materieelplan waren met name verbeteringen in comfort, uitstraling en toegankelijkheid. Ondanks de bezuinigingen van het Rijk op de brede doeluitkering van 5%, bleef de omvang van de dienstregeling onveranderd ten opzichte van 2012.

<sup>2</sup> *Procesevaluatie aanbesteding busconcessie Zuid-Holland Noord (APPM, 2012)*

## 2012 Implementatie

Ondanks de (iets) kortere implementatieperiode en een bezwaar van Connexxion tegen de gunning, is de implementatie en de start van de concessie redelijk soepel verlopen. Er werd door reizigers en chauffeurs over het algemeen goed gereageerd op de nieuwe (logischere) lijnvoering, dienstregeling en materieel.

Er was wel sprake van enkele opstartproblemen: in de notulen van de implementatie overleggen komt een 'rommelige start' in Leiden terug (o.m. door een vertraging in de ombouw van de hybride bussen), de (dynamische) halte-informatie was niet tijdig beschikbaar en up-to-date, er waren enkele problemen met Albatros<sup>3</sup> en dynamische reisinformatiesystemen (DRIS) in de voertuigen werkten niet optimaal. Deze kinderziektes in de uitvoering waren mede het gevolg van een late overdracht van het hybride materieel door de voormalige vervoerder. Binnen enkele maanden waren de problemen opgelost.

Tevens liepen de verwachtingen van de provincie en Arriva met betrekking tot het aanleveren van informatie over reizigersaantallen (OV-chipkaarttransacties), rituitval, punctualiteit en klachten behoorlijk uiteen. De (communicatie rondom de) uitrol en de inrichting van het portal waarop deze informatie beschikbaar is, verliep niet vlekkeloos. Mede door verschillende (interpretaties van) datadefinities tussen vervoerder en provincie bleek het optuigen van managementportals lastiger dan aanvankelijk gedacht.

## 2013 Van zone- naar kilometertarief

Per december 2012 is het landelijke sterabonnement afgeschaft in heel Nederland. In tegenstelling tot Arriva kozen de andere vervoerders in de aangrenzende concessies er voor om een vergelijkbaar sterabonnement te blijven voeren. Dit reisproduct wordt het Regio abonnement genoemd en was geldig in de Regio's Noord-Holland, Utrecht en Zuid-Holland. Arriva koos er voor om, in lijn met de reisproducten van de NS en landelijke afspraken, andere regionale en vaak concessie gebonden reisproducten aan te bieden.

<sup>3</sup> *De Albatros is een boordcomputer en communicatiesysteem waarmee de bussen van vervoersmaatschappij Arriva zijn uitgerust.*





Zowel de Arriva abonnementen als de Regio Abonnementen bieden korting aan frequente OV gebruikers. Het grootste verschil is dat het Regio Abonnement gebaseerd is op zones en de Arriva abonnementen op kilometers of afgekocht reisrecht voor concessiegebied Zuid-Holland Noord. Gevolg hiervan was dat groepen reizigers in de nieuwe situatie veel meer (of minder) betaalden voor dezelfde reis dan voorheen. Hierover kwamen veel klachten binnen en is veel (negatieve) commotie ontstaan in de pers, waarin voornamelijk werd ingegaan op de reizigers die duurder uitwaren en in (veel) mindere mate op de gevallen die voordeliger konden reizen.

Met name aan de randen van de concessie daalde hierdoor het aantal reizigers, aangezien zij de keuze hadden om met een buslijn van een andere maatschappij te reizen die wel het Regio Abonnement aanboden. Ook voor dagelijkse reizigers die over korte afstanden reisden (voornamelijk binnen de steden Leiden, Alphen a/d Rijn en Gouda) werden de reistarieven hoger. De provincie heeft de tariefswijziging van Arriva geaccepteerd onder de voorwaarde dat reizigers niet meer dan 25% meer gingen betalen.

De provincie schaarde de terugval van reizigersopbrengsten onder ondernemersrisico, terwijl de vervoerder de gevolgen groter vond dan redelijkerwijs voorzien hadden kunnen worden. Het tarievenhuis voor ZHN is tot stand gekomen op initiatief van Arriva, en met instemming van de provincie ingevoerd. De vervoerder heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om aan te sluiten bij de tarieven van omliggende concessies en hield dus vast aan de tarieven op basis van zones. Arriva geeft aan dat zij zich hebben gebaseerd op het tijdens de aanbesteding vigerende tarievenkader, waarin de ambitie was opgenomen om te migreren naar een kilometergrondslag.

Dit 'hoofdpijndossier' (zoals enkele stakeholders het noemen) heeft gespeeld totdat Arriva in 2017 alsnog aansloot bij het Regio Abonnement. De tarieven hebben altijd gepast binnen het (toenmalige) vigerende tarievenkader.

## 2014 Start R-net 400 Leiden - Zoetermeer

Tijdens de aanbestedingsperiode is er nog sprake van de RijnGouwelijn, een doorgaande lightrailverbinding van Gouda naar Katwijk/Noordwijk via Alphen a/d Rijn en Leiden. In mei 2012 (net na de gunning van ZHN) is definitief besloten dat deze lijn niet zou worden aangelegd.

De ambitie om een hoogwaardig OV-netwerk neer te leggen is op een andere manier ingevuld, namelijk met de uitrol van een aantal hoogwaardige busverbindingen onder de naam R-net. Als eerste is Qliner 365 voor het trajectdeel tussen Leiden Lammerschans en Zoetermeer opgewaard naar R-net (lijn 400). Er is geïnvesteerd in onder meer verbeterde infrastructuur, betere (voorzieningen op) haltes en comfortabeler en goed herkenbaar materieel. Door betere infrastructuur en een andere route (lijn 400 rijdt niet meer door het dorp Zoeterwoude), is de reistijd korter geworden.

Bij de concessieverlening is afgesproken dat de provincie de benodigde aanpassingen aan het materieel voor haar rekening neemt. In de volgende hoofdstukken wordt dieper ingegaan op de introductie van R-net in de concessie.

## 2016 Start Treindienst Alphen a/d Rijn – Gouda (TAG)

In 2016 is de treindienst tussen Alphen a/d Rijn en Gouda gestart. Sindsdien maakt deze treindienst, die wordt geëxploiteerd door NS, ook onderdeel uit van de R-net familie. Voornaamste wijziging is dat de frequentie is opgehoogd van een halfuurdienst naar een kwartierdienst en dat er twee nieuwe stations zijn geopend.

Voor busconcessie ZHN zou dit gevolgen hebben voor het voorzieningenniveau van het deels parallelle busnetwerk. Zeker wanneer in 2017 station Boskoop Snijdelwijk en in 2018 station Waddinxveen Triangel worden geopend. Echter zijn provincie en Arriva overeengekomen om de dienstregeling in het gebied in stand te houden als overgangsregeling.



## 2017 Invoering Regio Abonnement en oplossing knelpunten OV

Op 1 januari 2017 is het Regio Abonnement ingevoerd waarmee in heel Zuid-Holland gereisd kan worden (inclusief de MRDH-concessies). Daarnaast hebben Arriva en de provincie afgesproken dat de toenmalige gebruikers van Arriva reisproducten hier nog twee jaar lang gebruik van konden maken. Tevens heeft Arriva afspraken gemaakt met omliggende concessies in Noord-Holland en Utrecht tot wederzijdse acceptatie van elkaars reisproducten.

Door deze afspraken hebben dagelijkse reizigers in de grensgebieden van de concessie dezelfde kortingsmogelijkheden en werd het makkelijker om over de concessiegrenzen heen te reizen.

De invoering van het Regio Abonnement en de bijbehorende aanvullende afspraken zijn (mede) mogelijk gemaakt door een amendement (529). Hierbij is € 2 miljoen beschikbaar gesteld om dit voor de reiziger kostenneutraal in te voeren in de concessies ZHN en DAV.<sup>4</sup>

Een ander deel van het amendement betrof het oplossen van 'knelpunten' in het OV. Hiervoor is via hetzelfde amendement circa € 200.000,- beschikbaar gesteld voor ZHN (verdeeld over 2017 en 2018). Dit geld is onder andere gebruikt voor het handhaven van de spitsritten van lijn 37 tussen Katwijk en Leiden.<sup>5</sup>

## 2017 Uitbreiding R-net (410, 470 en 497)

In 2017 is het netwerk van R-net in ZHN uitgebreid met lijnen:

- ④ 410 (Leiden-Leiderdorp). In aanloop naar de introductie van R-netlijn 410 is in december 2016 lijn 366 gestart op dit traject. Daarvoor was dit een trajectdeel van lijn 365 (Leiden – Leiderdorp – Schiphol);
- ④ 470 (Alphen a/d Rijn-Schiphol), voorheen lijn 370, de nachtbus is gaan rijden onder lijnnummer 870
- ④ 497 (Gouda-Schoonhoven), voorheen lijn 197.

<sup>4</sup> GS brief aan PS: Informatieve brief over de invoering van het Regio Abonnement in de concessies Zuid-Holland Noord en Drechtsteden, Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (amendement 529). (PZH-2017-611376941)

<sup>5</sup> GS brief aan PS: Uitwerking maatregelenpakket voor 2018 naar aanleiding van middelen knelpunten OV amendement 529 (PZH-2017-618966743)

Gezien de korte afstand en het verstedelijkte karakter van het gebied dat de lijn bedient, is lijn 410 een wat vreemde eend in de bijt van R-net lijnen. Bij lijn 497 geldt de bijzonderheid dat deze in de avond en weekenden (nog) niet voldoet aan de frequentie-eisen van R-net. De vraag op dit traject is, met name in de avonden en weekends onvoldoende om deze frequentie te bieden. Andere bijzonderheid voor lijn 497 is dat op deze lijn gereisd kan worden voor het reguliere kilometertarief (hier geldt geen HOV-toeslag).<sup>6</sup>

## 2018 Verlaging kilometertarieven

Op 8 november 2017 hebben Provinciale Staten amendement 578 aangenomen. Op grond van dit amendement is zowel in 2018 als in 2019 € 3,5 miljoen gereserveerd voor verlaging van de kilometertarieven naar het prijspeil van 2015. Dit budget was voor de concessies ZHN, DAV, HWGO en Waterbus.

Gevolg voor ZHN was dat het kilometertarief van zowel het reguliere als het Hoogwaardig Openbaar Vervoer naar het niveau van DAV en HWGO zijn teruggebracht. Vanaf 2020 worden deze tarieven tot het einde van de betreffende concessies geïndexeerd.<sup>7</sup>

Ongeveer in dezelfde periode hebben de provincie en Arriva afgesproken dat de huidige gebruikers van Arriva reisproducten deze mogen verlengen tot einde van de concessie. Onder andere het Arriva Dalvrij abonnement wordt nog steeds gebruikt door werknemers op Schiphol die in ploegendienst werken en zodoende dagelijks woon-werk reizen in de daluren.

Tevens is in februari 2018 overgegaan op cashloos OV. Vanaf toen was het, mede in het kader van veiligheid voor de chauffeurs, niet meer mogelijk om contant af te rekenen in de voertuigen van Arriva. Op voorhand heeft Arriva onderzoek laten doen om goed in kaart te brengen welke doelgroepen voornamelijk contant betaalden en hoe groot het risico zou zijn op (gedwongen) uitval.

<sup>6</sup> GS brief aan PS: Voortgang Programma HOV / R-net (PZH-2017-612489864)

<sup>7</sup> GS brief aan PS:



Mede op basis hiervan is flink ingezet op goede communicatie over cashloos betalen. Uiteindelijk is de introductie van cashloos betalen soepel verlopen. Er zijn nauwelijks klachten geweest hierover en het rapportcijfer voor sociale veiligheid in het voertuig is sindsdien toegenomen in de OV-klantenbarometer.

Ook zijn uit de onderhandelingen nieuwe afspraken voortgekomen met betrekking tot de concessie eisen. Hierdoor is over een aantal dossiers met terugwerkende kracht overeenstemming bereikt.

## 2018 Stakingen

In januari, april, mei, juni en juli hebben buschauffeurs in ZHN het werk een aantal dagen (deels) stilgelegd, voornamelijk omdat zij de werkdruk in het OV wilden verlagen. Op de landelijke stakingsdagen (4 januari, 30 april en 1 mei) is helemaal niet gereden. Aanvullend is in ZHN slechts gedeeltelijk gereden op 25 mei, op 5 en 27 t/m 30 juni en op 1 juli.


## 2018 Akkoord verlenging tot 2022

Intensieve onderhandelingen tussen de provincie en Arriva hebben in 2018 geleid tot een akkoord dat de concessie wordt verlengd tot december 2022. Kernelementen van de tegenprestatie die Arriva hiervoor zou leveren zijn:

- Alle 23 hybride bussen die worden ingezet op het stadsnet van Leiden werden vervangen door elektrische bussen. De eerste elektrische bussen zijn in maart 2019 ingestroomd en de laatste in september van 2019.
- Lijn 45 (Den Haag-Leiden) wordt per december 2020 volledig overgedragen aan concessie Haaglanden van MRDH. Niet vanwege grote problemen door de gezamenlijke exploitatie, maar om een toekomstbestendig net te realiseren. Hierdoor vermindert het aantal DRU's voor concessie ZHN.
- Ondanks plannen in die richting, is de corridor Leiden-Katwijk/Noordwijk op het moment van schrijven nog niet opgewaardeerd tot R-net. In voorbereiding op de verwachte introductie van R-net in 2021, zet Arriva per december 2019 twaalf 'R-net-waardige' bussen in op dit traject. Zonder aanvullende exploitatiebijdrage worden de huidige lijnen 30 en 31 zowel qua materieel als dienstregeling, nog in deze concessieperiode geüpgraded naar R-net niveau. Later worden deze bussen ook in de huisstijl van R-net uitgevoerd.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> GS brief aan PS: Verlenging looptijd concessie Zuid-Holland Noord (PZH-2018-651451364.2)





**Resultaten  
per thema**

# 3

## Aanbod

In dit hoofdstuk wordt de concessie beschreven vanuit het thema aanbod. We gaan hierbij in op de kwantitatieve voorzieningen (dienstregeling en aantal dienstregelingen). Voor het kwalitatieve voorzieningenniveau zoals comfort, personeel, etc. verwijzen we naar het hoofdstuk over de reizigerstevredenheid.

### 3.1 Doelen en ambities

De eerste doelstelling uit het PvE betreft het handhaven of verhogen van het voorzieningenniveau zoals dat door de vorige concessiehouder (Connexxion) werd aangeboden aan het eind van 2012. In het PvE en het bestek is een aantal eisen gesteld aan de te rijden dienstregeling en het minimale aantal dienstregelingen (DRU's) waar aan voldaan moet worden. Tevens bevat het PvE eisen ten aanzien van het aanbieden van specifieke corridors en verbindingen en eisen met betrekking tot de ontsluiting van kernen en bedrijventerreinen.

### 3.2 Monitoring uitvoeringskwaliteit

In het PvE wordt beschreven dat de concessiehouder er zorg voor draagt dat op knooppunten en overige tijdhalttes ten minste 85% van alle ritten maximaal 3 minuten aan moet komen na de tijd volgens dienstregeling. Uit punctualiteitsoverzichten blijkt dat in 2016 en 2017 85% van alle ritten binnen deze tijd is aangekomen. In 2018 was dit 86%.

In de beheer overleggen is (met name in de beginjaren) veel discussie geweest over de definities van punctualiteit. Zo is gemonitord op begin- en eindhaltes, aangezien Arriva geen tijd- of tussenhalttes hanteerde, na discussies over de meetwijze en de sanctionering op punctualiteit.

In de optiek van de vervoerder waren de (hoogte van) de boetes disproportioneel. Zelfs bij een goede performance, zou de vervoerder nog een maximale boete krijgen.

Bij de start van de concessie miste de provincie grip op de cijfermatige verantwoording van de uitvoeringskwaliteiten de vervoerkundige keuzes. Arriva leverde cijfers aan in een pdf-formaat waar moeilijk mee te rekenen was en die niet altijd bleken te kloppen. Deze 'valse start' heeft nog lange tijd gezorgd voor argwaan tussen de gesprekspartners van de beheer overleggen.

### 3.3 DRU-aanbod

Arriva heeft 760.000 (gewogen) DRU's per jaar aangeboden (757.000 ongewogen), waarvan 3.760 vrij inzetbaar. Dit komt overeen met het aantal DRU's dat Connexxion in 2012 aanbod. Jaarlijks zijn gemiddeld 757.350 DRU's gerealiseerd. Dit is minder dan de aangeboden 760.000. Een grote oorzaak hiervan zijn de stakingen in 2018, waardoor in dat jaar 16.186 DRU's te weinig zijn geproduceerd. Zonder 2018 is het gemiddelde aantal gerealiseerde DRU's binnen het contract 760.580. De verwijtbare rituitval in DRU's ligt per jaar op 0,1% of 0,2%. Tevens zijn twee nieuwe buurtbusprojecten gefinancierd met geld dat verbonden was aan DRU's. Dit is, met wederzijdse instemming, ten koste gegaan van het aantal DRU's dat is geproduceerd.

DRU	2013	2014	2015	2016	2017	2018
DRU-opgave binnen contract (gewogen)	763.513	759.123	760.919	762.614	766.296	760.620
Rituitval (totaal)	1.138 0,1%	1.296 0,2%	1.548 0,2%	2.112 0,3%	3.470 0,5%	19.421 2,6%
Rituitval (verwijtbaar)	706 0,1%	746 0,1%	938 0,1%	963 0,1%	1.333 0,2%	1.392 0,2%
Rituitval (niet verwijtbaar)	432	550	610	1.149	2.137	18.029
DRU uitgevoerd	762.375	757.827	759.371	760.502	762.826	741.199



### 3.4 Dienstregeling

Aan de dienstregeling wordt een aantal eisen gesteld. Zo dienen de tijden helder en klokvast te zijn en is de concessiehouder verplicht op een aantal specifieke haltes/ stations/ corridors te rijden. De corridors met een belangrijke structuurbepalende functie moeten in het regionaal openbaar vervoernetwerk worden opgenomen:

- Leiden – Duin en Bollenstreek – Haarlem;
- Duin en Bollenstreek – Hoofddorp/Schiphol en aansluiting Zuidtangent;
- Stadsassen Leiden (Leiderdorp – Leiden – Oegstgeest);
- Leiden – Zoetermeer;
- Alphen a/d Rijn – Hoofddorp/Schiphol;
- Leidse regio – Den Haag (Katwijk, Valkenburg en/of Voorschoten – Den Haag).

Deze verbindingen zijn gerealiseerd en komen in hoofdlijnen overeen met de corridors uit het StedenbaanPlus-netwerk. Dit netwerk verbindt belangrijke woon-, werk- en voorzieningenconcentraties. Het is een integraal programma voor ruimtelijke ontwikkeling en hoogwaardig openbaar vervoer.

Bij de start van de concessie heeft Arriva in de lijnummers een helder onderscheid gemaakt tussen stadsdiensten, streekdiensten, Qliners, buurtbussen en overige buslijnen. De meeste grote, structurele wijzigingen in de dienstregeling vinden eenmaal per jaar plaats in december. In het opstartjaar hebben daarnaast enkele wijzigingen op andere momenten plaatsgevonden. De verschillende lijnen rijden verder volgens een helder, vast patroon. Hieronder enkele belangrijke wijzigingen die tijdens de concessieduur zijn doorgevoerd in het lijnennet:

- Aanpassing lijnummers stadsdiensten Leiden en Alphen a/d Rijn, buurtbussen, belbussen en enkele streekdiensten;
- Aanpassingen frequenties;
- Aanpassingen en uitbreiding in routes en haltes;
- Nieuwe Qliners, samenvoeging van Interliners (van Connexion) en integratie van streekdiensten in Qliners;

- Opheffing lijnen 32, 33, 36, 48, 49, 51, 52, 59, 61, 65, 89, 193, 206, 256. Enkel zijn geïntegreerd in andere (nieuwe) lijnen (30, 31, 50, 361, 365), voor andere vervallen lijnen zijn alternatieven aangeboden.
- M.u.v. de zomervakantie wordt sinds 2015 tijdens de andere schoolvakanties de normale dienstregeling gereden. Vanaf 2019 rijdt men in de kerstvakantie weer volgens vakantiedienstregeling;
- Introductie R-net diensten op Qliners 366/365, 370 en streeklijn 197;
- Nieuwe lijnen naar Keukenhof.

### 3.5 Ontsluiting kernen

Het PvE eist dat alle kernen vanaf 3.000 inwoners in het concessiegebied ontsloten worden door regionaal OV. Ook kleinere kernen dienen ontsloten te worden, dit kan ook door oplossingen op maat te bieden.

De vervoerder heeft bij elke voorgestelde wijziging aangetoond dat wordt voldaan aan de ontsluitingseisen. Hier is dus tijdens de looptijd op toegezien en gehandhaafd. Derhalve kan worden gesteld dat aan deze doelstelling is voldaan.

#### Aanvullend vervoer (oplossingen op maat)

In het gebied functioneren twee collectief vraagafhankelijke vervoer (CVV)-systemen: Regiotaxi Holland Rijnland en de Groene Hart Hopper. Het grootste deel van de reizigers heeft een WMO-indicatie die voor een gereduceerd tarief kunnen reizen. Mensen zonder indicatie kunnen reizen tegen een hoger OV-tarief. Beide systemen maken geen deel uit van de concessie en vallen formeel niet onder de verantwoordelijkheid van de provincie. De provincie draagt middels subsidie (van het OV-deel) bij aan dit vervoer. Daarnaast biedt Arriva de OV-taxi aan, die op aanvraag de afstand tussen bepaalde OV-haltes en een gewenst adres overbruggt en op momenten dat er geen regulier OV rijdt. In de concessie wordt op een aantal buslijnen een Belbus aangeboden. Deze rijdt volgens vaste tijden een vaste route, maar alleen wanneer er een reservering is gemaakt.

Met de buurtbussen en aanvullende oplossingen zoals de OV-taxi die het hele gebied ontsluiten voldoet de vervoerder aan de ontsluitingseisen. Alle kernen in het bedieningsgebied worden ontsloten, met oplossingen op maat voor de kleine kernen.



Tijdens de looptijd van de concessie is op een aantal verbindingen met te weinig reizigers voor een reguliere buslijn een buurtbus in het leven geroepen. Het bedrag dat nodig was voor de aanschaf en het onderhoud van het materieel is verrekend met de DRU-productie.

Voor de oplossingen op maat die door de vervoerder worden aangeboden geldt dat er weinig over wordt gecommuniceerd. Enerzijds vanwege de beperkte omvang van de (potentiële) doelgroep. Anderzijds is het voor de vervoerder financieel niet aantrekkelijk om dit systeem te promoten, aangezien de kosten per uitgevoerde rit aanzienlijk hoger liggen dan de opbrengsten.

### 3.6 Concessiegrensoverschrijdende lijnen

De concessie ZHN ligt tussen de grootstedelijk gebieden Amsterdam, Rotterdam/Den Haag en Utrecht en in het gebied zelf ligt een aantal middelgrote steden en kleine kernen. Een groot deel van de mobiliteitsbehoefte van de inwoners beperkt zich derhalve niet tot de concessiegrenzen.

Ook de samenhang met Schiphol als herkomst/bestemming voor utilitaire en recreatieve reizigers is groot. Het belang van goede concessiegrensoverschrijdende busverbindingen voor regionaal en (inter)lokaal vervoer is daarom groot. De provincie heeft als doel opgenomen dat voorkomen moet worden dat er geknipt wordt in concessiegrensoverschrijdende lijnen.

In het PvE zijn 30 verbindingen opgenomen die voorzien in een vervoersvraag over de concessiegrenzen heen, maar wel tot de concessie ZHN behoren. Hiervoor geldt een ontheffing om OV te verrichten met herkomst en/of bestemming buiten de concessie. Het is niet toegestaan verdichtings- en versterkingsritten uitsluitend of voornamelijk in te zetten op het buiten het concessiegebied gelegen trajectdeel. Ook zijn er 13 verbindingen vermeld van een andere concessiehouder met een eindpunt in de concessie ZHN. Deze vallen buiten de scope van de onderhavige evaluatie.

Arriva heeft samen met de provincie het aanbod en het kwaliteitsniveau op de drukke concessiegrensoverschrijdende lijnen gedurende de concessie uitgebreid. Bij de start van de concessie is een aantal HOV-verbindingen omgedoopt tot de productformule Qliner. Ook is Qliner 370 's nachts gaan rijden.

Het exploitatiejaar 2013 kende 24 lijnen met een herkomst of bestemming buiten ZHN. In 2018 betrof het aantal concessiegrensoverschrijdende lijnen in totaal 31. Hierbij dient vermeld te worden dat een aantal lijnen is opgesplitst. De toename van het aantal lijnen betekent dus niet in alle gevallen dat het aantal reismogelijkheden is toegenomen.

Uit het exploitatieoverzicht blijkt dat het totale aantal reizigerskilometers tussen 2013 en 2018 op deze lijnen gezamenlijk is toegenomen (zie bijlage 3). Dit zijn de reizigerskilometers over de gehele lijnen. We hebben geen zicht op de ontwikkeling van het aantal reizigerskilometers op het buiten het concessiegebied gelegen deel van het traject. Wel dient vermeld te worden dat op deze lijnen een substantiële reizigersgroei heeft plaatsgevonden.

Gezien het bijzondere karakter van de Keukenhoflijnen hebben wij deze in dit overzicht buiten beschouwing gelaten. Deze lijnen rijden immers alleen gedurende de beperkte periode waarin de Keukenhof is geopend en is derhalve voornamelijk gericht op de mobiliteitsvraag van en naar de Keukenhof.

De toename in reizigerskilometers gedurende de looptijd is voor een groot deel het gevolg van de opwaardering naar R-net. Bij deze vergelijking moet in ogenschouw worden genomen dat de HOV-lijnen (met name de R-net-lijnen) zijn gestrekt, waardoor de reisafstanden per rit zijn afgenomen. De lijnen zijn voor een deel samengevoegd en/of vervangen.

De Nachlijnen die Arriva heeft geïntroduceerd en die in 2018 nog rijden hebben een bescheiden bijdrage geleverd aan de groei.

Gedurende de looptijd zijn tariefafspraken gemaakt die bij hebben dragen aan een beter concessiegrensoverschrijdend vervoer voor de reiziger. Sinds 2017 is het Regio Abonnement in alle OV-concessie in Zuid-Holland geldig (inclusief die van MRDH). Ook zijn afspraken gemaakt met autoriteiten en vervoerders in omliggende concessies over wederzijdse acceptatie van elkaars reisproducten. Hierdoor is het voor reizigers aanzienlijk eenvoudiger geworden om per bus over de concessiegrenzen heen te reizen.



Na verschillende verzoeken van de provincie spreekt Arriva in het ontwikkelplan van 2015 de ambitie uit om een actieve rol te willen spelen in het verbeteren van de proposities van grensoverschrijdend reizen voor frequente reizigers.

Onderdeel van de afspraken over de verlenging van de concessie is dat lijn 45 (Den Haag-Leiden) in december 2020 volledig wordt overgedragen aan concessie Haaglanden Streek. Tot die tijd wordt de lijn gezamenlijk uitgevoerd met de vervoerder van Haaglanden Streek (voorheen Connexxion, nu EBS). Deze wens komt voort uit ontevredenheid over (de samenwerking bij) deze lijn. Zowel de provincie als de MRDH willen één opdrachtgever, zodat een meer toekomstbestendig lijnennet ontstaat.

Stakeholders bevestigen dat er (vrijwel) niet is geknipt in de concessiegrens overschrijdende lijnen is en onderschrijven ook de verbetering die op dit vlak tijdens de looptijd van de concessie zijn doorgevoerd. Tegelijkertijd blijkt uit een aantal gesprekken dat het ambitieniveau op dit vlak hoger mag liggen. Hierbij is vaak een verdere versterking van de (directe) reismogelijkheden van het noorden van de concessie ZHN naar Haarlem en Amsterdam genoemd. Binnen de huidige concessie wordt het versterken van deze verbindingen beperkt gedoogd en het zou binnen de huidige budgetten leiden tot het schrappen van het voorzieningenniveau op de minder rendabele lijnen.

Bij de start van de concessie miste de provincie grip op de cijfermatige verantwoording van de uitvoeringskwaliteit en de vervoerkundige keuzes. Arriva leverde cijfers aan in een pdf-formaat waar moeilijk mee te rekenen was en die niet altijd bleken te kloppen. Deze 'valse start' heeft nog lange tijd gezorgd voor argwaan tussen de gesprekspartners van de beheer overleggen.



# 4

## Ontwikkefunctie vervoerder

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ontwikkeling van de reizigersgroei en reizigerstevredenheid van de concessie ZHN. Tevens worden mogelijke verklaringen genoemd voor deze ontwikkelingen.

### 4.1 Ontwikkefunctie

De provincie heeft de ontwikkelingsfunctie bij de vervoerder neergelegd. Dit houdt in dat de vervoerder verantwoordelijk is voor de reizigersopbrengsten van de concessie. Om zo goed mogelijk te kunnen inspelen op de (vervoers)vraag van reizigers en invloed te kunnen uitoefenen op de reizigersopbrengsten heeft de vervoerder ook een ontwikkelingsfunctie: hij is verantwoordelijk voor het netwerk van buslijnen. Om dit netwerk te ontwikkelen betreft de vervoerder de gemeenten bij de ontwikkeling van, bijvoorbeeld, een nieuwe dienstregeling. Andersom kunnen gemeenten zelfstandig contact opnemen met de vervoerder met hun wensen en suggesties. Zolang de vervoerder het netwerk ontwikkelt binnen de kaders van de concessie is er voor de provincie geen reden om in te grijpen. Elke wijziging die de vervoerder voorstelt, wordt tijdens de looptijd getoetst op de kaders zoals die zijn opgesteld in het PvE.

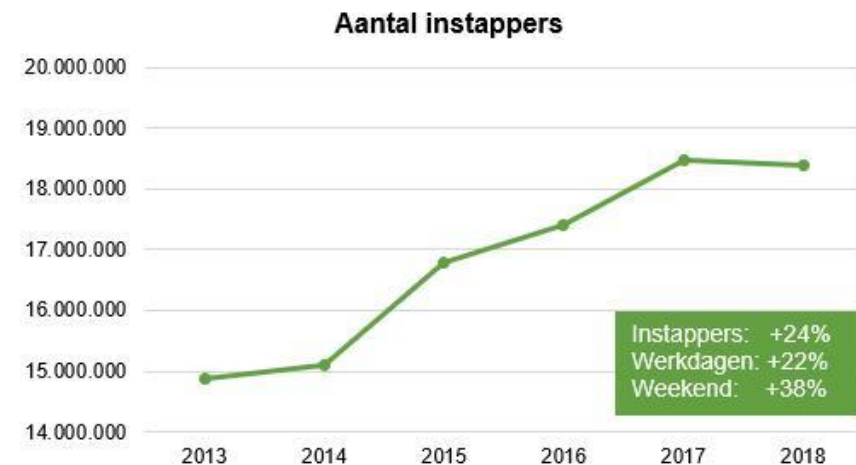
### 4.2 Doelen en ambities

De doelstelling in het PvE is duidelijk: realiseren van reizigersgroei en een hogere klanttevredenheid. Voor beide doelstellingen geldt dat niet nader is gekwantificeerd hoeveel groei en welke klanttevredenheid gerealiseerd moest worden. Er is een groei bewerkstelligd daarom is deze doelstelling op zichzelf gerealiseerd. De vraag is in hoeverre dit is toe te schrijven aan beleidsmatige/ behorende rol van de provincie en/of de rol van de vervoerder en/of aan de autonome ontwikkelingen. Feit is dat zowel de reizigersgroei als de groei in tevredenheid in ZHN hoger is dan landelijk.

In dit hoofdstuk beschouwen wij de ontwikkeling van de vraagkant vanuit verschillende invalshoeken, waarmee we de reizigersgroei zo goed mogelijk proberen te verklaren. Concreet zijn de reizigerskilometers en het aantal instappers per jaar geanalyseerd zoals aangeleverd door de provincie. De resultaten ten aanzien van de klanttevredenheid zijn afkomstig uit de OV-klantenbarometer.

### 4.3 Ontwikkeling instappers

Op basis van de aangeleverde cijfers van de OV-chipkaart transacties blijkt dat het aantal instappers tussen 2013 en 2018 met 24% is toegenomen. De groei op werkdagen en in het weekend betrof respectievelijk 22% en 38%.



Het gemiddeld aantal instappers per dag was in 2013 ruim 40.000. In 2018 lag het gemiddeld aantal instappers (bijna) 10.000 per dag hoger. De hoogste stijging is gerealiseerd in 2014. Dit terwijl het totaal aantal DRU's in dat jaar iets lager lag dan in 2013.

Kanttekening die bij deze cijfers geplaatst dient te worden is dat het alleen de OV-chipkaarttransacties betreft. Wij hebben geen zicht op de wagenverkoop in de bussen. Ook weten wij niet in hoeverre de cijfers zijn gecorrigeerd op foutieve transacties, grijsrijden en in hoeverre verdeelsleutels van de landelijke producten hierin zijn meegenomen. Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van wagenverkoop naar OV-chipkaart. In werkelijkheid ligt het aantal instappers echter waarschijnlijk enigszins hoger dan de gepresenteerde cijfers. Tot slot dient te worden opgemerkt dat de stakingsdagen in 2018 flinke invloed hebben op de gebruikscijfers van dit jaar.

#### 4.4 Ontwikkeling reizigerskilometers

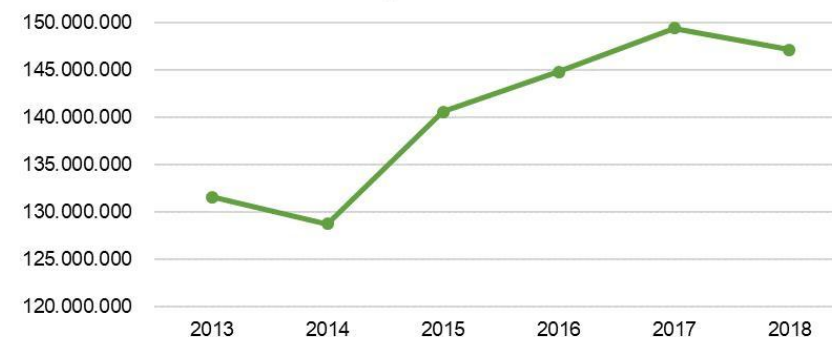
De cijfers met betrekking tot het aantal reizigerskilometers leren dat tussen 2013 en 2018 ook een toename van het aantal reizigerskilometers is gerealiseerd, namelijk 12,2%. 131 miljoen in 2013 en 147 miljoen reizigerskilometers in 2018.

Met als basisjaar 2013 groeide het aantal reizigerskilometers tot 2018 met gemiddeld 7%. In de provincie Zuid-Holland (bus, tram en metro) en ook landelijk betrof de gemiddelde groei 3%.

Gem. % ontwikkeling reizigerskilometers 2013-2017 (basisjaar 2013)	
Regio	%
Zuid-Holland Noord	+7%
Provincie Zuid-Holland	+3%
Landelijk	+3%

Nevenstaande grafiek geeft de ontwikkeling van het aantal reizigerskilometers per jaar weer. Met uitzondering van 2014 en 2018 is ieder jaar het aantal reizigerskilometers gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. Ook hier geldt de kanttekening dat het aantal reizigerskilometers in 2018 sterk wordt beïnvloed door de stakingsdagen in dat jaar.

Aantal reizigerskilometers ZHN



#### 4.5 Ontwikkeling per lijncluster

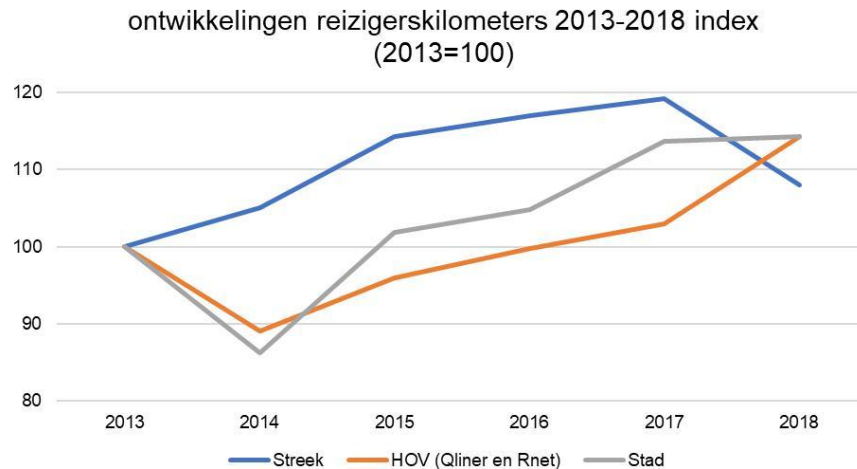
In deze paragraaf een beschrijving van het aantal reizigerskilometers per lijncluster. Door de reizigerskilometers van de lijnen samen te voegen in clusters is geanalyseerd welk aandeel ieder lijncluster (stad, streek of HOV) heeft gehad in de groei die is gerealiseerd.

Cluster HOV kent de hoogste absolute groei, namelijk 6.842.332 reizigerskilometers tussen 2013 en 2018. Met basisjaar 2013 is de groei tot aan 2018 per lijncluster als volgt: streek 8%, HOV 14% en cluster stad 14%. Hierbij moet bedacht worden dat er bij de introductie van enkele R-netlijnen streeklijnen (gebundeld) zijn omgezet in R-net.

De grafiek op de volgende pagina laat de procentuele ontwikkeling zien van de reizigerskilometers met basisjaar 2013. De lijnen met relatief weinig reizigerskilometers zoals de nacht-, buurt- en schoolbus zijn buiten beschouwing gelaten. Opvallend is de neergaande lijnen van cluster streek na 2017, waar tot dan toe juist de grootste groei te zien was. Dit wordt deels verklaard door de opwaardering van streeklijn 197 naar R-net 497.

Cluster HOV heeft zijn groei onder meer te danken aan de introductie van de R-net formule. In het eerste jaar van R-net lijn 400 (Zoetermeer-Leiden) is er direct een reizigersgroei van ca. 15% gerealiseerd.





#### 4.6 Mogelijke verklaringen reizigersontwikkeling

Om te bepalen in hoeverre de reizigersgroei is toe te schrijven aan autonome ontwikkelingen en/of aan de rol van de provincie en vervoerder geven wij in deze paragraaf mogelijke verklaringen voor deze ontwikkeling. Met name na 2014 is een flinke groei te zien van het aantal reizigers. Er zijn verschillende omstandigheden die mogelijk invloed hebben gehad op deze ontwikkeling. In deze paragraaf een kwalitatieve beschouwing van de belangrijkste factoren.

**Economie** – de groei na 2014 is onder meer te verklaren door het einde van de economische crisis. Uit gegevens van het CBS blijkt dat er sprake was van economische krimp in 2009, 2012 en 2013. Vanaf 2014 herstelt de economie zich, en groeit daarna gestaag door. Dit komt overeen met de stijging in de reizigerskilometers in 2014. Dezelfde trend heeft landelijk plaatsgevonden. Desalniettemin is de groei binnen concessie ZHN groter dan de landelijke groei en de groei in omliggende en vergelijkbare concessies. Tevens is de groei van het OV groter dan de groei van de verkeersintensiteit op de N-wegen die in het concessiegebied liggen.

**Demografisch** - Naast de economische groei zien we een toename van het aantal inwoners in de concessie ZHN en de provincie Zuid-Holland. Volgens het CBS is het aantal inwoners in ZHN in de periode 2007-2017 toegenomen met 4% tot 786.818 inwoners in 2017. De inwonersgroei aan het einde van 2018 t.o.v. 2013 ligt in de provincie Zuid-Holland met 4% iets hoger dan het landelijk niveau van 3%.

**Introductie R-netlijnen** – Op een viertal corridors hebben de provincie, de vervoerder en wegbeheerders geïnvesteerd in een opwaardering naar R-net kwaliteit. Uit een evaluatie van Ligtermoet en Partners blijkt dat het aantal reizigerstussen Zoetermeer en Leiden in het eerste kwartaal van 2015 met 15% is gestegen ten opzichte van dezelfde periode in 2014.

Hieronder is een overzicht opgenomen van de ontwikkeling in reizigerskilometers en aantal instappers van de andere R-net lijnen die in december 2017 zijn gestart. We hebben de jaren 2017 en 2018 naast elkaar gezet. Hierbij de opmerking dat in de kwantiteiten van 2017 ook de eerste weken van de R-net lijnen zijn meegenomen. Hieruit blijkt dat zowel het totaal aantal reizigerskilometers als het aantal instappers op de corridors iets is toegenomen. We hebben geen correctie toegepast voor de stakingen in 2018, dan zou de groei (waarschijnlijk) groter zijn geweest.

Reizigerskm.			
Lijn	2017	2018	+ / -
366 / 410 Leiden - Leiderdorp	1.182.932	1.340.371	13,3%
370 / 470 Alphen a/d Rijn - Schiphol	14.784.352	14.523.692	-1,8%
197 / 497 Gouda - Schoonhoven	6.209.918	6.403.716	3,1%
<b>Totaal</b>	<b>22.177.202</b>	<b>22.267.778</b>	<b>0,4%</b>

Instappers			
Lijn	2017	2018	+ / -
366 / 410	319.629	356.637	11,6%
370 / 470 Alphen a/d Rijn - Schiphol	859.959	829.744	-3,5%
197 / 497 Gouda - Schoonhoven	554.103	566.007	2,1%
<b>Totaal</b>	<b>1.733.691</b>	<b>1.752.388</b>	<b>1,1%</b>



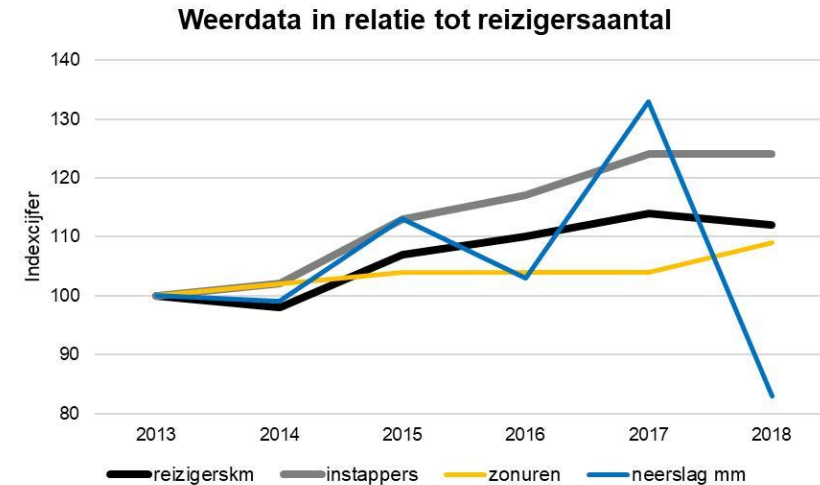
Als gevolg van de werkzaamheden op de N207 tussen Alphen a/d Rijn en Schiphol heeft lijn 370/470 veel hinder ondervonden. Dit verklaart mogelijk (deels) de daling van het aantal reizigerskilometers en instappers op deze lijn. Ook na de werkzaamheden duurt het even voordat reizigers de lijn weer weten te vinden.

Naast de introductie van R-net is op een aantal andere corridors HOV geïntroduceerd in de vorm van Qliners.

**Ontwikkende vervoerder** – In de ontwikkelplannen van Arriva worden verschillende activiteiten beschreven ten aanzien van het optimaliseren en doorontwikkelen van het OV-netwerk. Ook zijn verschillende (marketing)acties uitgevoerd ter promotie van het OV, al is tijdens de gesprekken gebleken dat niet alle partijen ervan overtuigd zijn dat hier voldoende aandacht aan gegeven is. Arriva heeft met (regionale) marktpartijen samengewerkt om het OV beter te benutten. Het meest aansprekende voorbeeld hiervan is de Keukenhoflijn. Het aantal reizigerskilometers op de verbinding naar de Keukenhof is tussen 2014 en 2018 met 75% gestegen.

**Weersomstandigheden** – Deels hangt de ontwikkeling van het aantal reizigers ook samen met de weersomstandigheden. Zo neemt bij meer regen het gebruik van de bus over het algemeen toe ten koste van de fiets/e-bike. Op de volgende pagina hebben we hiertoe het aantal zonuren, de hoeveelheid neerslag en de ontwikkeling van het aantal instappers en de reizigerskilometers op een rij gezet. Ten behoeve van de vergelijkbaarheid hebben we de cijfers afgezet met 2013 als basisjaar. Op deze cijfers is geen statistische toets gedaan om de causaliteit of correlatie vast te kunnen stellen, het is bedoeld om een beeld te geven.

Grofweg leert dit figuur ons dat het indexcijfer van de hoeveelheid regen enigszins dezelfde trend laat zien als die van het aantal reizigers en de reizigerskilometers. Daarnaast zien we dat 2018 een uitzonderlijk droog jaar was met relatief veel zonuren. Dit is ook het jaar dat we een kleine daling zien in de reizigers. Echter ligt het grootste deel van de verklaring daarvan in de stakingen die dat jaar hebben plaatsgevonden. Kortom; het lijkt erop dat de weersomstandigheden in (zeer) beperkte mate een rol hebben gespeeld in de ontwikkeling van het aantal reizigers en reizigerskilometers.



**Stakingen** – Vanzelfsprekend hebben de landelijke en regionale stakingen in het OV een behoorlijke impact gehad op het aantal instappers en de hoeveelheid reizigerskilometers.

## 4.7 Reizigerstevredenheid

De doelstelling om een hogere klanttevredenheid realiseren is getoetst middels het landelijk onderzoek naar de klanttevredenheid van de reizigers in het openbaar vervoer (de OV-klantenbarometer). De ambitie rondom klanttevredenheid is niet nader gekwantificeerd in het PvE. Uit het eerste ontwikkelplan van Arriva blijkt de ambitie om een klantwaardering te realiseren van gemiddeld een 7,8 en in de top 20 van Nederland te komen.

De concessie ZHN krijgt als algemeen rapportcijfer in 2018 een 7,8. In 2013 was de algemene klanttevredenheid een 7,5. Het algemene rapportcijfer is gedurende deze periode licht gestegen. De ambitie van Arriva om in de top 20 van beste concessies van Nederland te staan is echter niet (geheel) behaald. De concessie ZHN stond in 2018 op positie 35 volgens het landelijk rapport van de OV-klantenbarometer. De hoogste notering in de ranking was in 2016, toen stond ZHN op de 17<sup>e</sup> positie.

Zuid-Holland Noord	2013	2014	2015	2016	2017
Algemeen oordeel	7,5	7,6	7,6	7,7	7,7
Informatie en veiligheid	7,8	7,7	7,8	8,0	8,0
Rijcomfort	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9
Tijd en doorstroming	6,8	6,8	6,8	7,0	7,0
Prijs	6,7	6,6	7,0	7,1	7,2

Uit de resultaten van de OV-klientenbarometer blijkt dat op alle kwaliteitsaspecten vrijwel altijd een procentuele stijging t.o.v. 2013 is gerealiseerd. Alleen de tevredenheid met betrekking tot zitplaatsgarantie en de frequentie kent een daling.

De omliggende concessies DAV en HWGO kennen tot 2018 grotendeels dezelfde ontwikkeling. Weliswaar ligt de algemene tevredenheid in de concessie Zuid-Holland Noord vanaf 2013 structureel iets hoger dan de concessie HWGO en het landelijk gemiddelde. De concessie DAV kent alleen in 2016 een iets lager algemeen oordeel t.o.v. ZHN. De overige jaren is het algemeen oordeel gelijk aan de concessie Zuid-Holland Noord. Zie ook de onderstaande tabel met een overzicht van het algemeen oordeel van de drie concessies en het landelijk gemiddelde.

Algemeen oordeel	2013	2014	2015	2016	2017
Landelijk	7,4	7,5	7,5	7,6	7,6
HWGO	7,4	7,4	7,4	7,4	7,5
DAV	7,5	7,6	7,6	7,6	7,7
<b>Zuid-Holland Noord</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>

## 4.8 Afstemming dienstregeling op vraag

Een andere doelstelling uit het PvE betreft het continu afstemmen van het OV-product op de vraag van (potentiële) reizigers. Concreet wordt benoemd dat alle door de concessiehouder aangeboden lijnen en ritten, met inachtneming van de overige concessievoorschriften, afgestemd dienen te worden op de vraag naar openbaar vervoer. Om na te kunnen gaan of aan deze eis wordt voldaan, levert de concessiehouder een onderbouwing voor (wijzigingen in) de plaatsen en tijden waarop openbaar vervoer wordt aangeboden.

De concessiehouder gaat daarbij in ieder geval in op:

- Het bedienen van specifieke deelmarkten (scholieren, forensen, recreanten, zorginstellingen);
- De wijze waarop de vervoerder omgaat met de hogere dan wel lagere vervoervraag gedurende spits/daluren, vakanties, (seizoensgebonden) attracties en evenementen;
- Criteria die ten grondslag liggen aan de eventuele keuze voor de inzet van Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer.

### Dienstregeling

Uiteraard speelt Arriva via de dienstregeling in op de vervoersvraag door de frequenties per dagdeel en dagsoort aan te passen. In de zomervakantie wordt een aangepaste dienstregeling aangeboden.

### Netwerkanalyse

Conform de concessievoorschriften stelt Arriva periodiek een netwerkanalyse op. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de eis uit het PvE. Hierin wordt per lijn gekeken naar de ontwikkeling van het aanbod (aantal DRU's) en de vraag (instappers, reizigerskilometers en reizigersopbrengsten). Deze netwerkanalyse draagt bij aan een cijfermatige en financiële onderbouwing van de keuzes in de vervoerplannen.

### Keukenhoflijn

Tevens heeft Arriva, in samenwerking met Schiphol, in 2013 de 'Keukenhoflijn' als gerichte productformule verder uitgebouwd. Connexxion bood deze verbinding al aan in de vorm van lijn lijnen 54 en 58. In de huidige concessieperiode hebben deze verbindingen nieuw elan gekregen.

In eerste instantie was dit 'alleen' lijn 858 die een directe verbinding biedt van Schiphol Plaza naar de Keukenhof in Lisse en lijn 854 van Leiden CS naar de Keukenhof. In 2019 zijn er twee lijnen toegevoegd, 852 van/naar Amsterdam Europaplein en 859 van/naar Hoofddorp Station. Deze lijnen rijden door het concessiegebied Amstelland-Meerlanden van de Vervoerregio Amsterdam, maar worden gedoogd.



Uit de gesprekken met stakeholders blijkt dat de lijnen een groot succes zijn: veel reizigers maken er gebruik van, met een hoge tevredenheid en de kostendekkingsgraad is bijzonder hoog. Uit gegevens van Arriva blijkt dat het aantal reizigers is toegenomen van 85.000 reizigers in 2012 naar ruim 300.000 reizigers in 2018. De goede uitvoering en marketing rondom de lijn kan worden gezien als een goed voorbeeld van een ondernemende vervoerder die inspeelt op marktkansen. Alle betrokken partijen zijn zeer te spreken over de wijze waarop de laatste jaren invulling is gegeven aan de lijn (inclusief de Directeur van de Keukenhof).

### **Gedeelde ontwikkelfunctie?**

De ontwikkelfunctie is nadrukkelijk primair bij de vervoerder neergelegd. Mede op basis van bovenstaande voorbeelden blijkt dat Arriva deze taak naar behoren heeft ingevuld. Uit de interviews blijkt ook dat alle stakeholders over het algemeen tevreden zijn over de wijze waarop Arriva hier invulling aan heeft gegeven.

Hierbij is een aantal keer genoemd dat de politieke omgeving in Zuid-Holland Noord (zowel Provinciale Staten, de Regio's als de individuele gemeenten) er in enkele gevallen voor heeft gezorgd dat het voor de vervoerder niet altijd makkelijk was om de ontwikkelfunctie in te vullen.

Zo hebben de eerder genoemde amendementen geleid tot keuzes in het netwerk die niet in lijn zijn met de visie om meer in te zetten op de lijnen met een grote vervoersvraag. Ook de positie van de Regio's en gemeenten heeft niet altijd bijgedragen aan snelle en soepele besluitvorming als het gaat om het schrappen in het voorzieningsniveau van lijnen met een beperkte vraag. Ook de (door iedereen logisch bevonden) eisen rondom de dienstregeling van R-net lijnen beperkt de vrijheid van de vervoerder in het ontwikkelen van de dienstregeling. Ondanks (en in het geval van de R-net lijnen ook dankzij) deze soms complexe dynamiek heeft de vervoerder de visie van het strekken en bundelen van het lijnennet aardig door kunnen voeren.

Naast de directe rol van provincie en vervoerder dient vermeld te worden dat de R-net-corridors in nauwe samenwerking met de betreffende gemeenten, de Regio's en ROCOV zijn ontwikkeld en gerealiseerd.

### **Marketing en communicatie**

Uit interviews met verschillende betrokkenen komt naar voren dat het gevoel overheerst dat er door Arriva (te) weinig aandacht is besteed aan marketingacties en communicatie ter promotie van het OV.

Als voorbeeld is genoemd dat er weinig ruchtbaarheid is gegeven aan de succesvolle uitrol van het elektrische stadsnet in Leiden. Ook bestond de indruk dat de communicatie over speciale kaartsoorten en prijsacties onvoldoende of onduidelijk was.

De vervoerder geeft aan dat hier wel degelijk aandacht aan is besteed. Concreet voorbeeld van een actie waar wij zicht op hebben: Uit de evaluatie van de marketingacties van Q3 2018 blijkt dat in de zomer van dat jaar een 'Zomercampagne' heeft plaatsgevonden ter promotie van het OV. De actie bestond uit een Samenreisdagkaart waarmee voor een gereduceerd tarief in groepsverband door de Regio gereisd kon worden. Ook gaf het vervoerbewijs korting bij een aantal restaurants in de Gouda, Leiden en Alphen. Hieraan is met name via een online campagne aandacht aan besteed. De doelstelling van 1.000 verkochte kaartjes is niet gerealiseerd, dit waren er uiteindelijk 853.

Alle betrokken partijen geven aan dat hier tijdens de concessiebeheer overleggen weinig nadruk op lag. Uit de gespreksverslagen van de concessiebeheer overleggen in 2017 en 2018 blijkt inderdaad dat dit onderwerp niet aan bod is gekomen (terwijl dit aanvankelijk wel als terugkerend punt op de agenda is gezet). Wellicht was de noodzaak ook minder groot bij zowel de vervoerder als de provincie, gezien de groei van het aantal reizigers en de reizigersopbrengsten.



# 5

## Beleid

*In dit hoofdstuk zoomen we in op de beleidsmatige doelstellingen die in het PvE zijn opgenomen. Achtereenvolgens wordt geanalyseerd in hoeverre de concessie heeft bijgedragen aan de economische structuurversterking van de regio, onder andere door het verminderen van congestie en het ontsluiten van bedrijventerreinen. Tevens gaan we in op verduurzaming van de concessie en op aspecten van de sociale veiligheid.*

### 5.1 Verminderen congestie

Indien meer mensen met het OV reizen en de auto thuis laten, kan dit bijdragen aan vermindering van de congestie op de wegen. Dit geldt voornamelijk voor de ochtend- en middagspits, als de meeste forenzen onderweg zijn. Provincie Zuid-Holland heeft de ambitie om de best bereikbare provincie van Nederland te zijn. Het openbaar vervoer is een belangrijk instrument hiervoor. Concrete doelstelling die in dit kader in het PvE van ZHN is opgenomen is dat de concessiehouder moet bijdragen aan de “economische structuurversterking, onder andere door het verminderen van de congestie en het ontsluiten van bedrijventerreinen”. Het reizigersaantal binnen de concessie Zuid-Holland Noord is gestegen: is dit ook te merken in de verkeersdruk op de wegen binnen het gebied? Om deze vraag te beantwoorden een analyse van de congestie op een aantal niveaus.

#### Landelijk

Uit landelijke gegevens van het CBS blijkt dat er in 2017 minder kilometers in de spits gereisd is dan in 2011. Op totaalniveau reisde een persoon in 2011 gemiddeld 5.573 km per jaar in de spitsen (ochtend en middag). In 2017 was dit 5.432 km.

De kilometers in de auto als bestuurder daalden van 1.621 naar 1.547. Daarentegen daalden ook de gemaakte kilometers per bus/tram/metro in de spits van 203 naar 185.

#### Provinciaal

Voor de provincie Zuid-Holland geldt dat de daling in afgelegde spitskilometers alleen wordt veroorzaakt door een daling in de ochtendspits. In de middagspits is juist sprake van een stijging van het aantal kilometers en het aantal reizen. Dit is het geval bij vervoer per auto (toename 5% als bestuurder in middagspits) en per trein (toename 8%), maar niet voor het busvervoer (afname van 7% in de middagspits). De reistijd die men in Zuid-Holland nodig heeft om de kilometers af te leggen in de auto (als bestuurder) in de spits is langer geworden. De gemiddelde reissnelheid per uur lag in 2011 namelijk op 41 km/u en in 2017 op 40 km/u. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat de gemiddelde snelheid per bus/tram/metro juist met 0,8 km p/u is toegenomen.

Uit bovenstaande cijfers kunnen we afleiden dat er in de ochtendspits minder automobilisten op de weg zijn in Zuid-Holland, maar dat het verkeer in de middagspits juist is toegenomen. De gemiddelde reissnelheid is gedaald, ook dit wijst op het toenemen van de congestie op de wegen in Zuid-Holland. De CBS-cijfers zijn gebaseerd op enquêtes (reizigerskilometers per vervoerswijze). Vrachtverkeer en buitenlands verkeer is hierin niet meegenomen.

De cijfers van het CBS komen overeen met het landelijke beeld dat geschetst wordt door de ANWB: “Het afgelopen jaar waren de ochtendspitsen minder druk dan vorig jaar. De filezwaarte in de avondspits daarentegen nam toe met 2,5 procent.”

In de top 10 filezwaarte van de ANWB komt steevast de A4 voor. Ten opzichte van 2014 is in de ochtendspits het traject Den Haag – Amsterdam bij Leidschendam/Zoeterwoude gestegen van de 10e naar de 1e plek. In de avondspits is de A4 van Amsterdam – Den Haag bij Hoogmade/Zoeterwoude ook gestegen, van een plek buiten de top 8 naar plek 2. Sinds 2016 maakt de ANWB ook een top 10 voor files op N-wegen. De N206 bij Leiden, de N44 bij Wassenaar en de N207 tussen de A4 en Alphen a/d Rijn komen hier in voor.





### ConcessieZHN

Een groot deel van het verkeer op de snelwegen gaat over de concessiegrenzen heen, dus hebben zowel concessiehouder als -verlener hier beperkt invloed op. Voor een meer gedetailleerde analyse hebben we gekeken naar de 'Staat van Zuid-Holland'. Onderdeel van de 'Staat van Zuid-Holland' is de verkeersintensiteit op de provinciale wegen.

Om een beeld te krijgen van de ontwikkeling van het wegverkeer hebben wij de metingen van de telpunten die liggen op de N-wegen in het concessiegebied ZHN geanalyseerd. We hebben de gecumuleerde aantallen van de jaren 2013 en 2018 met elkaar vergeleken. Hieruit blijkt dat de wegintensiteit op de N-wegen in ZHN met 9% is toegenomen.

### Samenhang OV en congestie

Uit de evaluatie van de R-netlijn tussen Leiden en Zoetermeer (lijn 400) blijkt dat het reizigersaantal voor deze lijn tussen 2014 en 2015 sterk is gegroeid. Het invoeren van deze lijn op deze corridor kan een daling van het aantal op dit traject betekenen. Uit een analyse van het ROCOV komt echter naar voren dat de reizigersgroei van lijn 400 vooral veroorzaakt wordt door reizigers die binnen Leiden reizen (die eerst waarschijnlijk gebruik maakten van andere stadslijnen), en in mindere mate door mensen die tussen steden reizen.

De impact van meer regionale OV-reizigers op de congestie op A- en N-wegen, is beperkt. We zien immers dat een groot deel van busreizigers geen autorijbewijs heeft (scholieren en studenten) die voor een deel de reis per fiets zouden kunnen maken. Daarnaast is de capaciteit in het OV, met name in de spits, beperkt en zien we dat het autoverkeer diffuus is en het OV niet in alle gevallen een reëel alternatief is. Derhalve is een merkbare daling van de congestie als gevolg van meer OV-gebruik niet eenvoudig te realiseren.

### Gevolgen congestie voor de vervoerder

In de gesprekken met vrijwel alle betrokkenen is genoemd dat het OV hinder ondervindt van de congestie in de regio, waardoor (op termijn) meer kosten gemaakt moeten worden om hetzelfde voorzieningsniveau in stand te kunnen houden. Dit is niet alleen door de vervoerder genoemd.

Eenzijds is dit het gevolg van de congestie, met name op de corridor Nieuw-Vennep/Leimuiden – Schiphol op de A4. Alhoewel deze lijnen deels vrij liggende infrastructuur hebben, staan ze voor een ander deel in file.

Aanvullend geldt voor veel binnensteden en kernen dat er snelheidsbeperkende maatregelen worden genomen die ook een negatieve invloed hebben op de doorstroming op busroutes. Tot slot is er op veel provinciale wegen sprake van 'rotondicering' (significantetoeename van het aantal rotondes). Dit komt uiteraard ook de doorstroming voor bussen niet ten goede.

Tijdens gesprekken is regelmatig naar voren gekomen dat er in de concessie HWGO een wegbeheerdersconvenant is afgesloten. Hierin worden afspraken gemaakt over de gevolgen van infrastructurele aanpassingen op de doorstroming van het OV. Ondanks de convenant blijft het een lastig punt dat de belangen van (gemeentelijke) wegbeheerders (vergroten van de veiligheid) in enkele gevallen haaks staan op de belangen van goede doorstroming voor het OV. Wel merken de mensen die ook betrokken zijn bij de convenant van HWGO dat het convenant heeft bijgedragen aan de onderlinge afstemming en het onderlinge begrip. Volgens hen gebeurde het (mede dankzij het convenant) minder vaak dat (tijdelijke) maatregelen (te) kort van tevoren bij de vervoerder en provincie gemeld worden. Het draagt bij aan meer onderling begrip en verbetering van de communicatie.

## 5.2 Ontsluiten bedrijventerreinen

Met betrekking tot het ontsluiten van bedrijventerreinen is in het PvE een lijst met terreinen opgenomen met een groot aantal arbeidsplaatsen. De eis daarbij is dat deze ten minste ontsloten moeten worden door de concessiehouder:

- 🕒 Alphen aan den Rijn: Hoorn West, Molenwetering, Rijnhaven;
- 🕒 Bergambacht: De Wetering;
- 🕒 Bodegraven-Reeuwijk: Broekvelden, Reewal;
- 🕒 Gouda: Goudse Poort, Nexity Gouda (Sporzone);
- 🕒 Katwijk: 't Haven, Veiling Flora;
- 🕒 Leiden: Bio Science Park/Leeuwenhoek, Cronesteijn – Rooseveltstraat, Lange Gracht, Roomburg;
- 🕒 Leiderdorp: Baanderij;
- 🕒 Nieuwkoop: De Olm;



- 🕒 Noordwijk: 's Gravendijk;
- 🕒 Schoonhoven: Bergambachterstraat;
- 🕒 Teylingen: Bedrijventerrein Sassenheim-Zuid;
- 🕒 Waddinxveen: Coenecoop I+II;
- 🕒 Zoeterwoude: Grote Polder.

Tijdens de concessieperiode heeft de vervoerder bij alle voorgestelde wijzigingen onderbouwd dat blijvend werd voldaan aan de eisen uit het PvE. Hier heeft de provincie ook telkens op getoetst. Pas na toetsing zijn de plannen goedgekeurd.

Via de monitor bedrijventerreinen ([www.monitorbedrijventerreinenzh.nl](http://www.monitorbedrijventerreinenzh.nl)) is voor alle bedrijventerreinen binnen de provincie inzichtelijk of er OV-haltes in de buurt zijn. Op de Reewal rijdt een buurtbus en vanaf het centrale punten van de Veiling Flora is het ongeveer 1,5 km lopen naar de bushalte. Voor de overige bedrijventerreinen zijn bushaltes op kleinere afstanden bereikbaar. Voor alle terreinen geldt volgens deze monitor dan ook dat deze worden ontsloten.

### 5.3 Duurzaamheid

In het PvE wordt benoemd dat het OV verder verduurzaamd dient te worden. Deze doelstelling wordt niet verder gekwantificeerd. Bezien vanuit de huidige tijdgeest kan worden gesteld dat het ambitieniveau van de doelstellingen uit het PvE op het gebied van duurzaamheid niet bijzonder hoog lag. Verplicht onderdeel van de inschrijving was, naast het materieelplan, een CO2-reductieplan.

De doelstelling van Arriva was een CO2-reductie van 33%. Hiertoe is Arriva gestart met 207 volledig nieuwe bussen met EEV-emissienorm (en een start-stop systeem) en zijn 24 hybride bussen van Connexion overgenomen die werden ingezet op het stadsnet van Leiden. Tevens is vanaf de start van de concessie gereden met Shell FuelSave Diesel en heeft het rijdend personeel een cursus gehad om zuiniger te rijden. Ook laat Arriva met de bomenplantactie zien dat zij actief een bijdrage willen leveren aan het compenseren van de CO2-uitstoot.

In de staat van het OV van CROW worden overzichten opgenomen van de CO2-footprint per concessie. In 2017 zijn de OV-concessies gesorteerd op de CO2-uitstoot per reizigerskilometer.

ZHN scoorde destijds in de middenmoot (positie 16). In 2018 zijn de concessies gesorteerd op totale CO2-uitstoot. In dat jaar zijn in andere concessies de nodige maatregelen getroffen om de uitstoot te reduceren en was de elektrische vloot in Leiden nog niet uitgerold. Gevolg hiervan is dat ZHN op de 32<sup>e</sup> positie terecht is gekomen.

Voor zover wij hebben kunnen vaststellen, zijn de beloofde CO2-reducerende maatregelen (zoals eerder in deze paragraaf genoemd) uitgevoerd en zijn er aanvullende acties ondernomen in de verduurzamingslag. Desondanks zien we dat de concessie op dit vlak wordt ingehaald door de omliggende concessies en regio's. De aanbesteding komt derhalve op een uitstekend moment en kan worden aangegrepen om verdere stappen te zetten richting duurzame mobiliteit. Hierbij geldt de kanttekening dat diverse stakeholders verbinding- en ontsluitingsdoelstellingen belangrijker vinden dan duurzaamheidsdoelstellingen.

### 5.4 Bevorderen ketenmobiliteit

In het PvE is als doelstelling opgenomen om de ketenmobiliteit te bevorderen door een kwalitatief goede overstap te bieden van Bus op andere vervoersmodaliteiten. Concreet worden het provinciale beleidskader (StedenbaanPlus en RandstandNet) benoemd: "De openbaar vervoerverbindingen sluiten optimaal op elkaar, op het wegen- en fietsnetwerk aan zodat de reizigers maximale keuzevrijheid hebben voor het combineren van openbaar vervoer, fiets en autogebruik in de verplaatsingsketen".

Arriva heeft in de dienstregeling een aantal verbeteringen doorgevoerd, waardoor de aansluitingen op en van treinen is verbeterd. Gedurende de concessieperiode is de capaciteit van fietsenstallingen en P&R's vergroot. Ook het gebruik van deze voorzieningen is flink toegenomen. In bijlage 4 is een overzicht opgenomen met de ontwikkeling van de capaciteit en het gebruik van de fietsenstallingen en P&R-locaties in het concessiegebied.

Op een aantal OV verbindingen biedt Arriva aanvullend aan dat fietsen gratis meegenomen kunnen worden. Dit aanbod geldt buiten de spitsuren in een drietal buslijnen, te weten lijnen 90 (Den Haag – Lisse), 194 (Rotterdam – Bergambacht) en 196 (Rotterdam – Gouda).

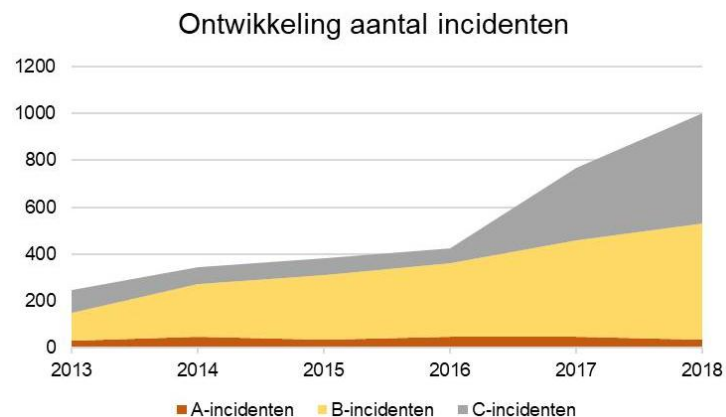


## 5.5 Sociale veiligheid

In de nota Operationalisering Openbaar Vervoer Visie is de doelstelling opgenomen dat de sociale veiligheid in het OV verbeterd moet worden. In hoeverre dat is gerealiseerd toetsen we enerzijds aan de hand van de beleving van de reizigers, zoals dat via de OV-klantenbarometer in kaart wordt gebracht. Anderzijds is het aantal geregistreerde incidenten een graadmeter hiervoor. Met andere woorden: de subjectieve en de objectieve cijfers.

### Ontwikkeling aantal incidenten

Onderstaande figuur laat zien hoe het aantal incidenten zich tussen 2013 en 2018 heeft ontwikkeld, uitgesplitst naar A-, B- en C-incidenten. In bijlage 5 is een schema opgenomen met alle cijfers gespecificeerd naar subcategorie.

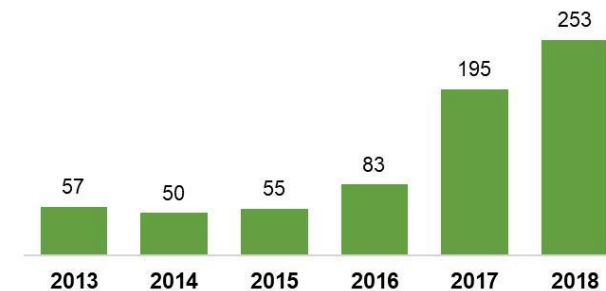


In 2017 is de indeling van categorieën veranderd. Gevolg hiervan is een flinke stijging van het aantal geregistreerde incidenten in de subcategorie C3: Overige overlast domein derden (vernietiging vanabri en dergelijke.)

Ook het aantal B-incidenten (Wet personenvervoer 2000) neemt gestaag toe. Eén van de subcategorieën hiervan is B3: Optreden bij betalingsproblemen. Het aantal B3-incidenten kent vanaf 2016 een opvallende stijging. Deze categorie lichten wij eruit, aangezien in januari 2018 cashloos betalen is geïntroduceerd door Arriva. Vanaf dat moment kon alleen met pin worden betaald in de bussen,

onder meer om onveilige situaties te voorkomen. Uit deze cijfers blijkt dat het aantal betalingsproblemen zowel voor als na de introductie is toegenomen. Oorzaken hiervoor hebben wij niet kunnen vaststellen. Wel merken wij op dat ook incidenten waarbij reizigers niet mee kunnen reizen, doordat zij alleen over contant geld beschikken ook in deze categorie vallen. Het aantal A4-incidenten (Diefstal/beroving) is in 2018 voor het eerst in de concessieperiode nihil, tegenover 2 incidenten in 2017.

### Ontwikkeling B3 Betalingsproblemen

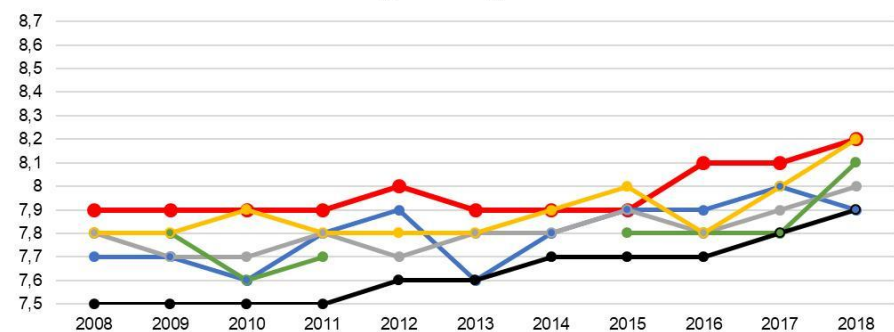


### Reizigersoordeel sociale veiligheid

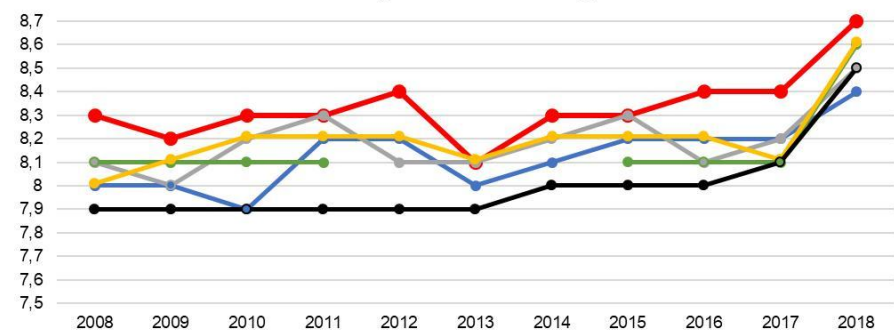
De grafieken hiernaast tonen de gemiddelde rapportcijfers van de afgelopen jaren op de aspecten met betrekking tot veiligheid in de OV-klantenbarometer. Naast de cijfers van ZHN, worden de cijfers van heel NL en van enkele omliggende concessies getoond. Een aantal opvallende zaken:

- Over de hele lijn scoort ZHN beter dan de landelijke cijfers.
- Ook in vergelijking met de referentiegebieden scoort ZHN vergelijkbaar of beter, met uitzondering van Provincie Utrecht in 2014 (halte/station), 2015 (algemeen en halte/station) en 2018 (halte/station).
- Het oordeel over de algemene veiligheid en de veiligheid in het voertuig zijn in 2018 (flink) gestegen. Gezien de stijging van het aantal incidenten is dat opvallend. Mogelijk heeft (de campagne rondom) het cashloos betalen bijgedragen aan een beter gevoel van sociale veiligheid.
- Opvallend is de relatieve 'dip' in het veiligheidsoordeel in het voertuig in 2013, het jaar dat Arriva met nieuw materieel is gaan rijden.

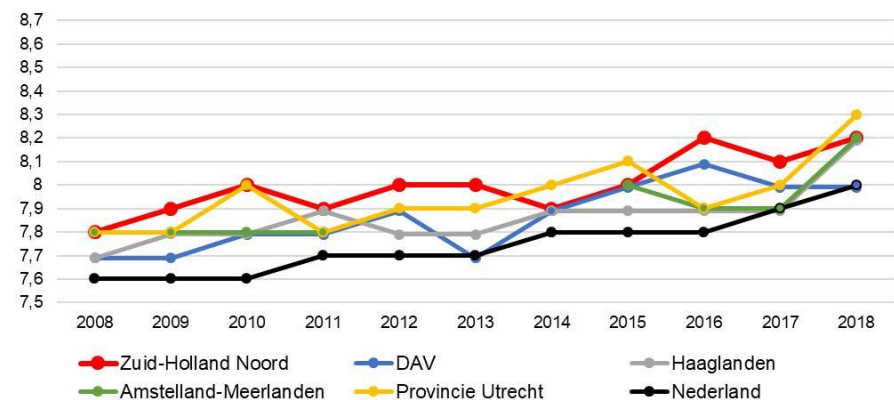
Veiligheid algemeen



Veiligheid in voertuig



Veiligheid op halte/station



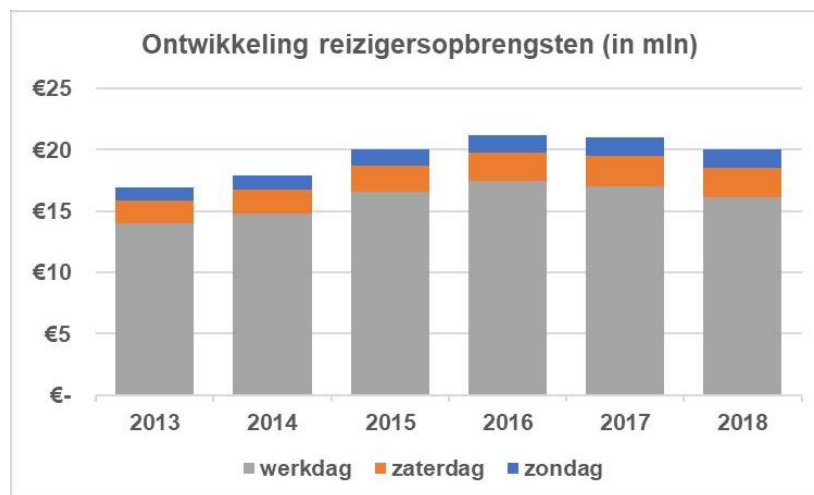
## 5.6 Verhogen kostendekkingsgraad

In de doelen van het PvE wordt de kostendekkingsgraad niet expliciet benoemd. Hiervoor wordt verwezen naar de doelen uit de nota Operationaliseren Openbaar Vervoer, waarin wordt genoemd dat de kostendekkingsgraad verbeterd moet worden. Deze doelstelling wordt niet verder gekwantificeerd. Ook is niet bekend hoe de kostendekkingsgraad was op het moment dat de doelstelling is opgesteld. Derhalve baseren wij ons in deze paragraaf op de cijfers gedurende de concessie zelf. Tevens wordt de exacte definitie van kostendekkingsgraad niet gegeven.

Wij gaan in onze analyse uit van de mate waarin de totale kosten van de exploitatie worden gedekt door de reizigersopbrengsten. In deze paragraaf nemen wij u stapsgewijs mee.

### Reizigersopbrengsten

Om deze doelstelling te toetsen kijken we in eerste instantie naar de ontwikkeling van de reizigersopbrengsten. In deze cijfers zijn de opbrengsten van Studentenreisproduct (SOV) niet opgenomen. Deze worden door de provincie geschat op circa € 9 miljoen per jaar.



We zien een duidelijke groei van de reizigersopbrengsten tussen 2013 en 2018. In 2018 zijn de reizigersopbrengsten met 8,3% gedaald ten opzichte van 2017, als gevolg van de stakingen. Om het effect van het aantal gerealiseerde DRU's te compenseren, hebben we gekeken naar de opbrengsten per gerealiseerde DRU:

JAAR	Opbrengst/DRU
2013	€ 22,22
2014	€ 23,56
2015	€ 26,37
2016	€ 27,88
2017	€ 27,55
2018	€ 26,97

Hieruit blijkt dat de opbrengsten per DRU toenemen tot en met 2016 en in zowel 2017 als 2018 een dalende trend kennen. Met andere woorden; de daling van de reizigersopbrengsten kan niet alleen worden verklaard door de stakingen. Dit effect is te verklaren door de verlaging van de kilometertarieven naar het prijspeil van 2015 en het in lijn brengen van deze tarieven met de andere Zuid-Hollandse busconcessies. De vervoerder is door de provincie gecompenseerd voor de gedeelde reizigersopbrengsten. Deze compensatie nemen wij niet mee in de berekening van de kostendekkingsgraad.

In de periode 2013 – 2018 zijn de directe reizigersopbrengsten met 11,9% gestegen. Afgezet tegen het aantal geproduceerde DRU's zijn de reizigersopbrengsten met 21,4% gestegen in deze periode. Hierin zijn de extra (amendements)gelden niet meegenomen.



**Jaarlijks exploitatiebijdrage**

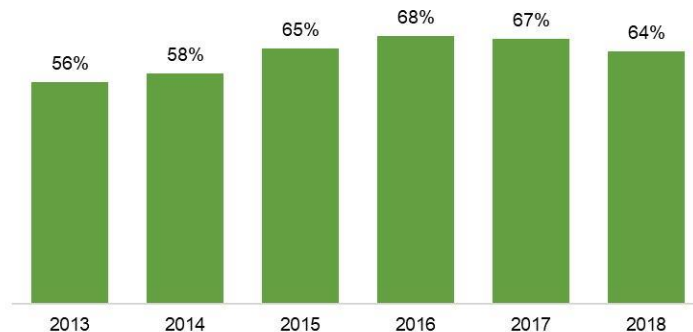
Hieronder een overzicht van de uitgekeerde subsidies per jaar volgens de subsidievaststelling van 14 oktober 2019.

JAAR	Uitgekeerde subsidie
2013	€ 30.157.202,10
2014	€ 30.651.358,36
2015	€ 30.953.037,70
2016	€ 31.315.831,93
2017	€ 31.289.265,00
2018	€ 31.232.767,80

**Ratio reizigersopbrengsten / exploitatiebijdrage.**

Dat leidt tot onderstaande overzicht van de ontwikkelingen van de kostendekkingsraad per jaar. Feitelijk gaat het om de ratio tussen reizigersopbrengsten en de exploitatiebijdrage.

Ratio reizigersopbrengsten/exploitatiebijdrage



In het eerste volledige jaar van de concessie bedroeg deze 56% en is in 2018 gegroeid naar 64%. Hieruit kunnen we concluderen dat tegenover elke euro aan overheidssubsidie meer reizigersopbrengsten staan. Dit zegt echter nog niets over de mate waarin de exploitatiekosten worden gedekt door de reizigersopbrengsten.

**Kostendekkingsgraad**

Gezien het concurrentiegevoelig karakter geeft de vervoerder geen informatie over de daadwerkelijke exploitatiekosten. Derhalve hanteren wij voor de berekening van de kostendekkingsgraad de methodiek die het CROW ook hanteert. Hieronder een quote uit het rapport 'De staat van het OV 2018 van CROW die deze methodiek beschrijft:

*“... De kostendekkingsgraad is daarom niet rechtstreeks te berekenen. Daarom moet deze via een omweg worden benaderd. Dat kan via het aandeel van de overheidsbijdrage (AOB) in de inkomsten van vervoerbedrijven. Daarbij geldt de stelling dat reizigersinkomsten en overheidsbijdrage grosso modo congruent zijn aan de kosten die de vervoerders maken. Als het percentage van de AOB bekend is, is de kostendekkingsgraad bij benadering de contramal: (kostendekkingsgraad = 100% - percentage AOB).”*

Zoals vermeld, zijn de SOV-opbrengsten niet meegenomen in de berekening van de reizigersopbrengsten. Uitgaande van de ingeschatte SOV-opbrengsten van € 9 miljoen per jaar, is de kostendekkingsgraad in 2018 circa 48%, ten opzichte van 46% in 2013.

Kostendekkingsgraad & AOB (incl. SOV)



Op basis hiervan kan worden gesteld dat de doelstelling uit de Nota Operationalisering Openbaar Vervoer is gerealiseerd, de kostendeckingsgraad is immers toegenomen van 36,0% in 2013 naar 39,0% in 2018. Kanttekening hierbij is dat we geen zicht hebben op de kostendeckingsgraad in de periode dat de nota Operationaliseren Openbaar Vervoer is opgesteld.



# 6 Samenwerking

*Dit hoofdstuk geeft een kwalitatieve beschrijving van de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen en de rolverdeling tussen de provincie en de vervoerder.*

## 6.1 Relatie provincie - vervoerder

In de relatie tussen vervoerder en provincie heeft een aantal dossiers lang een rol gespeeld. Voorbeelden hiervan zijn de financiële gevolgen van overgang van zone- naar kilometertarief in abonnementen en tegenvallende SOV-opbrengsten, de exacte definities van punctualiteit en (verwijtbare) rituitval, de wijze waarop en het moment van aanleveren van kwantiteiten (aantal reizigers, opbrengsten, DRU's etc.). Met name tijdens de eerste jaren van de concessie hebben deze dossiers een rol gespeeld in de verhoudingen tussen de provincie en de vervoerder. Er is enige tijd sprake geweest van een bepaalde argwaan tussen de partijen. Uit de gesprekken met de betrokken partijen hebben wij een aantal oorzaken gedestilleerd:

- Er bestond onduidelijkheid over de operationalisatie van (de eisen uit) het PvE naar de dagelijkse praktijk. Zo is veel discussie geweest over de wijze waarop kwantiteiten werden aangeleverd, de correctheid daarvan en de wijze waarop hierop gesanctioneerd zou worden. Hierdoor ontstond ruimte voor een verschil van inzichten tussen de provincie en de vervoerder over de wijze waarop een concessie beheerd zou (moeten) worden.
- De afstemming binnen de provincie was niet optimaal: 'er werd niet altijd met één mond gepraat'. Met als gevolg dat de vervoerder bij verschillen van inzicht escaleerde naar een hogere verantwoordelijkheidsniveau binnen de provincie.

- De overgang van WROOV naar OV-chipkaart in combinatie met tegenvallende (SOV-)opbrengsten. Uit interviews komt naar voren dat alle betrokken partijen de (financiële) gevolgen hiervan niet hadden voorzien. Gezien het feit dat hier landelijk nog geen ervaring mee was opgedaan, is dat logisch. Hierdoor moest direct onderhandeld worden over financiële thema's, waardoor de verhoudingen op scherp kwamen te staan.
- Het beperkt aantal betrokken gesprekspartners aan beide zijden en weinig wisseling hierin (in de beginperiode). Zeker wanneer verhoudingen op scherp staan, kan een wisseling van personen leiden tot een andere dynamiek tijdens overleggen. Anderzijds komt een stabiele personele samenstelling ten goede aan de continuïteit en doorontwikkeling van de concessie.

Ondanks het bovenstaande, hebben wij uit de gesprekken geproefd dat de implementatie en de start van de concessie soepel zijn verlopen. Zeker gezien de omvang van de concessie en de relatief korte implementatieperiode kijken de gesprekspartners daar met een goed gevoel op terug.

Ook ontstaat uit de gesprekken een positief beeld van het verloop van de concessie. Alle partijen erkennen dat er veel positieve dingen zijn bereikt in de concessieperiode en onderschrijven ook dat dit mede voort is gekomen uit een open, maar zakelijke samenwerking. Het gevoel overheerst dat er wordt samengewerkt aan een gemeenschappelijk doel: zo veel mogelijk tevreden reizigers op een efficiënte wijze vervoeren. De algehele kwaliteit van het OV in ZHN is gedurende de concessieperiode verbeterd. Bij verschillen van belangen en/of inzichten wordt vanuit de inhoud gekeken naar een oplossing. De package-deal in 2018 rondom de verlenging is hierin belangrijk geweest, omdat hiermee veel oneffenheden zijn gladgestreken.

## 6.2 Betrokkenheid Regio's

Voor de begeleiding van de (uitvoering van de) concessie is een stuurgroep in het leven geroepen. In deze stuurgroep hebben, naast de provincie ook vertegenwoordigers van de beide Regio's (Midden Holland en Holland Rijnland) zitting. De onderwerpen die in de stuurgroep aan de orde zijn gekomen, zijn direct ontleend aan het PvE.



De Regio's zijn tijdens de looptijd van de concessie door de provincie geconsulteerd. Dit is voornamelijk schriftelijk gebeurd met een mogelijkheid om te reageren. Het ontbrak de Regio's aan tijd om de informatie goed te kunnen duiden, af te stemmen met de individuele gemeenten en vervolgens inhoudelijk te reageren richting provincie. De provincie gaf in de optiek van Regio's te kort de tijd om te reageren op de aangeleverde stukken, waardoor er onvoldoende gelegenheid was voor toelichting en gesprek om de gegevens te kunnen duiden. Hierdoor is bij de Regio's een gevoel ontstaan dat zij niet altijd in staat zijn gesteld om de Stuurgroep goed te kunnen adviseren. De Regio's fungeerden regelmatig ook als doorgeefluik tussen gemeenten en provincie.

Inhoudelijk ging het dan ook vaak over schrappen van lijnen en/of het locaties van haltes waar gemeenten tegen ageerden. In mindere mate ging het over visies op de toekomst van het OV in bredere zin. Hierdoor overheerst bij de Regio's het gevoel dat niet het optimale is gehaald uit de samenwerking tussen provincie en de Regio's.

Anderzijds stelt de provincie dat de Regio's goed op de hoogte zijn gehouden van de ontwikkelingen, de keuzes die zijn gemaakt en de onderbouwing daarvan. De Regio's hadden meer initiatief kunnen nemen om fysieke overleggen in te plannen. De Regio's geven op hun beurt aan dat de provincie (en vervoerder) altijd in de gelegenheid wordt gesteld om bij ambtelijke overleggen aanwezig te zijn, mits tijdig wordt aangegeven dat er besprekpunten zijn.

De regio's zijn positief over de rol van de vervoerder. Arriva was, op verzoek, regelmatig aanwezig bij de regionale ambtelijke en bestuurlijke overleggen voor toelichting op of gesprek over de voorgenomen wijzigingen.

Geheel in lijn met de rol van de Regio's, kunnen (en willen) zij niet op de stoel van opdrachtgever zitten. Het is niet hun rol en het ontbreekt hen aan de tools en de kennis om tot in detail alle cijfers te kennen. Wel is de wens geuit om meer gevoel te krijgen bij de cijfers op basis waarvan wordt gestuurd, de samenwerking te bevorderen en om de stuurgroep beter en gericht te kunnen voorzien van adviezen. Hierbij is concreet de wens geuit om een (ambtelijke) projectgroep in het leven te roepen, in aanvulling op/ ter vervanging van 'enkel' een schriftelijke consultatieronde.

Onze afdrank is dat de rol van Regio's zich gedurende de concessies te veel heeft beperkt tot een reactieve rol. De partijen ambiëren een meer proactieve rol van de Regio's zodat gezamenlijk aan beter OV gewerkt kan worden.

Er bestaat behoefte aan meer structuur in de overleggen en meer duidelijkheid over de onderlinge verwachtingen en verantwoordelijkheden. De provincie heeft als opdrachtgever de verantwoordelijkheid, de tools en de kennis om erop toe te zien dat de vervoerder zijn rol naar behoren uitvoert.

### 6.3 Betrokkenheid ROCOV Hollands Midden

In de ROCOV zijn diverse consumentenorganisaties verenigd. De ROCOV brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan provincie, gemeente en vervoerder. In de Wet personenvervoer 2000 staat wanneer en over welke onderwerpen de provincie of de vervoerder advies moet vragen. Met de ROCOV wordt invulling gegeven aan deze eis om reizigersinspraak te organiseren.

Vanuit het ROCOV wordt aangegeven dat zij zich in de eerste jaren van de concessie onvoldoende betrokken hebben gevoeld bij de totstandkoming van plannen. Dat spitte zich met name toe op de mate waarin de provincie het ROCOV betrok. Hierin bestond het gevoel dat het ROCOV in sommige gevallen werd gezien als een horde die genomen moest worden.

Later is de verhouding tussen de partijen verbeterd. Belangrijk hierin was dat er regelmatig studiemiddagen werden belegd waarin gezamenlijk inhoudelijk overleg plaatsvond over relevante ontwikkelingen met betrekking tot OV. Hierdoor is de overlegstructuur meer gereguleerd en konden de partijen in een veel eerder stadium met elkaar van gedachten wisselen.

De relatie met de vervoerder is vanaf het begin goed geweest, aangezien de vervoerder het ROCOV goed betrok. Gezien de ontwikkelingsfunctie van de vervoerder is dat in lijn met de verwachtingen en rolverdeling. Echter had het ROCOV met name in de plannen rondom de R-net lijnen meer en eerder betrokken willen worden. Hierbij wordt ook bedoeld op het feit dat er op een aantal corridors vooralsnog geen R-net is gerealiseerd (Leiden – Katwijk/Noordwijk).



**Conclusies  
&  
aanbevelingen**





# 7

## Conclusies en aanbevelingen

*In dit hoofdstuk wordt beschreven in welke mate de verschillende beleidsdoelstellingen zijn gerealiseerd.*

### 7.1 Overall conclusies

De concessie Zuid-Holland Noord kan worden bestempeld als een goede concessie. Er is sprake van bovengemiddelde reizigersgroei (in aantallen en in kilometers) en de tevredenheid van reizigers is groot. De uitvoeringskwaliteit is, op een aantal opstartproblemen na, goed en er is flink ontwikkeld in het netwerk. Met de introductie van een aantal R-net lijnen als meest aansprekende voorbeeld.

De provincie heeft de rol van opdrachtgever van een vervoerder met opbrengstverantwoordelijkheid in onze optiek goed uitgevoerd. In de beginperiode is gezocht naar de invulling van de rol als opdrachtgever, voornamelijk in de vertaling van het PvE naar het concessiebeheer. In de relatie met de vervoerder waren de kaders voor met name de sanctionering (en de kwantiteiten grondslag daarvoor) niet direct duidelijk.

Dit heeft soms geleid tot een spel van geven en nemen, maar is niet ten koste gegaan van de kwaliteit van het OV op straat. Zowel de provincie als de vervoerder hadden een gedeelde visie op de best passende invulling van OV en hadden over het algemeen hetzelfde belang voor ogen: de reiziger.

De visie was duidelijk, namelijk het versterken van de verbindingen met veel vraag en zoeken naar passende oplossingen voor de verbindingen waar de vraag onvoldoende is voor een vaste busverbinding.

Kort voor de definitieve gunning aan Arriva werd bekend dat de RijnGouwelijn definitief niet door zou gaan. De provincie heeft toen in korte tijd het beleid bijgesteld en heeft ingezet op meer en betere HOV-verbindingen. Dit heeft plaatsgevonden in nauwe samenwerking met en met financiële bijdrage van de Regio's plaatsgevonden. In ZHN heeft dit geleid tot de implementatie van 4 succesvolle R-net lijnen. Ondanks concrete plannen in die richting is het vooralsnog niet gekomen tot een R-net verbinding tussen Leiden en Katwijk/Noordwijk.

De vervoerder heeft zich een professionele partner getoond richting de provincie, heeft naar behoren invulling gegeven aan de ontwikkelingsfunctie en heeft een actieve rol gespeeld in het doorontwikkelen van het gehele OV-net. De vervoerder is door vrijwel alle betrokkenen getypeerd als zakelijk en transparant. Zakelijk, want vaak ging het over financiën, transparant vanwege de cijfermatige en inhoudelijke argumenten bij voorstellen om wijzigingen in het netwerk en/of tarieven door te voeren. De andere stakeholders waren het inhoudelijk niet altijd met de vervoerder eens, maar in alle gevallen is (zonder tussenkomst van juristen) een oplossing gevonden.

### 7.2 Beantwoording onderzoeksvragen

In deze paragraaf beschrijven wij onze conclusies en aanbevelingen aan de hand van de onderzoeksvragen (zie paragraaf 1.2)

#### 1. Zijn de beoogde doelstellingen behaald? Zo ja, in welke mate en zo nee, waarom niet?

Hieronder volgt per doelstelling uit het PvE een beschouwing van de mate waarin deze is behaald.



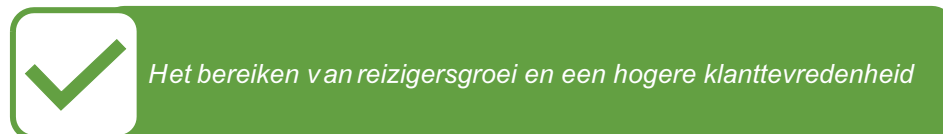
*Het bereiken dat het huidige voorzieningenniveau (zowel kwantitatief als kwalitatief) minimaal gehandhaafd blijft, en indien mogelijk zelfs wordt verhoogd.*

Deze doelstelling is behaald, gezien vanuit de situatie van 2012, waarin circa 760.000 DRU's zijn geproduceerd. Ondanks een bezuiniging van 5% op de BDU bij de start van de concessie, is elk jaar gemiddeld 760.580 DRU's geproduceerd. Hierin is het stakingsjaar 2018 niet meegenomen.

In kwalitatieve zin springen voornamelijk de vier nieuwe R-net lijnen in het oog, met de bijbehorende opwaardering van de bussen, de haltes en de infrastructuur.



Gezien de groei van het aantal reizigers en de reizigerstevredenheid kan worden gesteld dat deze doelstelling behaald is. Ook uit de genomen maatregelen als het gaat om de aanpassingen in de dienstregeling blijkt dat de concessiehouder goed afstemt op de vervoersvraag. Verbeterpunt hierin is de mate waarin wordt ingespeeld op de potentiële OV-reizigers. Uit de evaluatie is gebleken dat er niet altijd voldoende aandacht was voor marketing en communicatie.



Beide onderdelen van deze doelstelling zijn gerealiseerd:

Uit de aangeleverde cijfers van de OV-chipkaart transacties blijkt dat het aantal instappers tussen 2013 en 2018 met 24% is toegenomen. De groei op werkdagen en in het weekend betrof respectievelijk 22% en 38%. Het aantal reizigerskilometers is tussen 2013 en 2018 toegenomen met 12,2%. De verkeersintensiteiten op de N-wegen in de concessie is in dezelfde periode met 9% toegenomen.

Het algemeen klantoordeel in de OV-klantenbarometer is gestegen van een 7,5 in 2013 naar een 7,8 in 2018. Aanvullend blijkt dat op alle kwaliteitsaspecten vrijwel altijd een procentuele stijging t.o.v. 2013 is gerealiseerd. Alleen de tevredenheid met betrekking tot zitplaatsgarantie en de frequentie kent een daling.



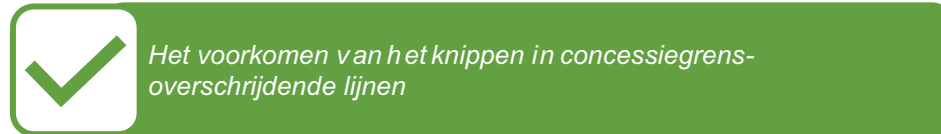
Deze doelstelling is gerealiseerd. Naast dienstregeling technische verbeteringen in de aansluitingen op treinstations, zijn fietsfaciliteiten op onder meer de R-nethaltes sterk verbeterd. Bezettingscijfers van de fietsstallingen en P+R locaties bij OV knooppunten laten een duidelijke groei zien.



Gedurende de concessie heeft de vervoerder bij alle wijzigingsvoorstellen de plicht te onderbouwen dat nog steeds voldaan wordt aan de eisen uit het PvE. Hierop heeft de provincie vervolgens getoetst en de Regio's geconsulteerd, alvorens in te stemmen met het voorstel. Aan de ontsluitingseis van deze doelstelling is derhalve voldaan.

De vervoerder heeft de voorgeschreven oplossingen op maat geboden in de vorm van OV taxi's, een aantal belbussen en middels de Regiotaxi en Groene Hart Hopper. In de praktijk is hieraan weinig ruchtbaarheid gegeven en hier is weinig tot niet op doorontwikkeld. Dit deel van de doelstelling is derhalve behaald, maar hier heeft de nadruk niet op gelegen. Enerzijds vanwege de beperkte omvang van de (potentiële) doelgroep.

Anderzijds blijkt het voor de vervoerder financieel niet aantrekkelijk om dit systeem te promoten, aangezien de kosten per uitgevoerde rit aanzienlijk hoger liggen dan de opbrengsten.

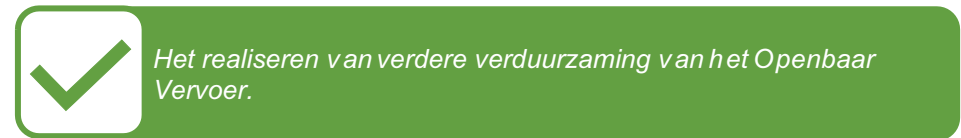


Er is niet geknipt in de concessiegrensoverschrijdende lijnen. Een tweetal van deze lijnen is opgewaarderd naar R-net (400 en 470) en het voorzieningenniveau van de overigelijnen is niet verslechterd. Het exploitatiejaar 2013 kende 24 lijnen met een bestemming buiten ZHN, tegenover 31 in 2018. Tevens is er een toename van het aantal reizigerskilometers gerealiseerd op deze lijnen. Kanttekening hierbij is dat een 1-op-1 vergelijking in het lijnennet van 2013 en 2018 lastig te maken is, aangezien een aantal lijnen gebundeld en/of samengevoegd is.



Op de ontsluiting van bedrijventerreinen is gedurende de concessie doorlopend getoetst en gehandhaafd door vervoerder en provincie. De busconcessie lijkt niet te hebben bijgedragen aan vermindering van de congestie. Deze doelstelling is derhalve gerealiseerd.

De verkeersintensiteit op de provinciale N-wegen is tussen 2013 en 2018 toegenomen met 9%. Op het niveau van heel Zuid-Holland is de gemiddelde snelheid in de spits gedaald van 41 km/u (2011) naar 40 km/u (2017). Wij hebben derhalve uit de evaluatie niet kunnen destilleren dat de congestie is verminderd.



Bij de start van de concessie heeft de vervoerder een flinke reductie gerealiseerd in de CO<sub>2</sub>-uitstoot door de inzet van nieuw EEV-materieel. Voor zover wij hebben kunnen vaststellen, zijn alle andere door Arriva belofde CO<sub>2</sub>-reducerende maatregelen uitgevoerd (cursussen duurzaam rijden, tanken met Shell FuelSave Diesel, invoering monitoringssysteem van het brandstofverbruik) en zijn er aanvullende acties ondernomen in de verduurzamingslag (boomplant actie ter compensatie van CO<sub>2</sub>-uitstoot).

Desondanks zien we dat de concessie op dit vlak wordt ingehaald door andere concessies en Regio's. In de lijst van CROW waarin concessies worden gerangschikt op duurzaamheid (CO<sub>2</sub>-uitstoot per reizigerskilometer en totale CO<sub>2</sub>-uitstoot) zakt de concessie ZHN al enkele jaren. De aanbesteding komt derhalve op een uitstekend moment en kan worden aangegrepen om verdere stappen te zetten richting duurzame mobiliteit.



Alhoewel de rolverdeling tussen de provincie en de Regio's op hoofdlijnen voor alle partijen duidelijk was, blijkt uit de evaluatie van de Regio's met name in de eerste jaren van de concessie beter betrokken hadden kunnen worden.

De oorzaak hiervan was meerledig, maar betrof in de kern een communicatieprobleem. De Regio's hadden zich pro-actiever op kunnen stellen en de provincie had de Regio's eerder en nadrukkelijker kunnen betrekken. De relatie met de Regio's spitste zich meer toe op discussies rondom het (mogelijk) verdwijnen van lijnen, dan op een toekomstgerichte doorontwikkeling van de concessie.

In formele zin zijn de reizigers betrokken via het ROCOV. Gezien de ontwikkelingsfunctie van de vervoerder, heeft het ROCOV veel contacten gehad met Arriva. Beide partijen zijn tevreden over deze relatie, het ROCOV is tijdig betrokken en de vervoerder ervoer de adviezen van het ROCOV als constructief.

Na een moeizame start, waarin het ROCOV het gevoel te laat of onvolledig geïnformeerd te worden door de provincie, verloopt ook deze relatie goed. De duidelijke structuur in overlegmomenten heeft hier een belangrijke bijdrage aan geleverd.

Wij concluderen dat deze doelstelling grotendeels is behaald, maar dat er ruimte voor verbetering is in de wijze waarop de partijen betrokken zijn bij de doorontwikkeling van de concessie.



*Het profileren van de Provincie Zuid-Holland op gebied van samenwerking met de Concessiehouder en Regio's en het verbeteren van de zichtbaarheid van de Provincie (al dan niet in combinatie met andere autoriteiten) als opdrachtgever van het Openbaar Vervoer.*

Concrete maatregel die in dit kader is genomen is dat alle Arriva-bussen zijn uitgerust met een sticker met het logo van Provincie Zuid-Holland. Daarnaast wordt de provincie uitdrukkelijk genoemd in verschillende persberichten en campagnes rondom de introductie van R-net lijnen. Aan de hand van de evaluatie hebben wij echter niet kunnen vaststellen in hoeverre de provincie (en haar partners) erin geslaagd zijn zichzelf te profileren als opdrachtgever van het OV.

## **2. Heeft de huidige concessie bijgedragen aan de gestelde (kwantitatieve en kwalitatieve) doelen?**

Gezien het abstractieniveau van de kwantitatieve doelstellingen en het aantal factoren dat van invloed is op de doelen, kunnen wij het causale verband tussen de wijze waarop de concessie is ingevuld en uitgevoerd en het realiseren van de doelstellingen niet hard aantonen. Wel kan worden vastgesteld dat het grootste deel van de doelen is gerealiseerd.

Voor wat betreft de reizigersgroei geldt dat autonome ontwikkelingen hier ook een rol hebben gespeeld. De belangrijkste hiervan is de economische groei sinds de start van de concessie, waardoor de vervoersvraag toeneemt. Tegelijkertijd zou het aantal reizigers niet toenemen als de kwaliteit van het product slecht is. Tevens stellen we vast dat de groei in reizigers (kilometers) bovengemiddeld is in vergelijking met de rest van Nederland en omliggende concessies. Mede op basis hiervan concluderen wij dat de kwaliteit van de concessie zeker een rol heeft gespeeld in het behalen van de groeidoelstellingen.

Ook voor de klanttevredenheid geldt dat er een stijging heeft plaatsgevonden. Deze is echter meer in lijn met de landelijke cijfers en de cijfers in referentiegebieden. Deze ontwikkeling lijkt derhalve in grotere mate toe te schrijven op de autonome ontwikkeling dat de reizigers meer tevreden zijn over de kwaliteit van het OV. Ook hiervoor geldt uiteraard dat dit niet gelukt was als het kwaliteitsniveau van de concessie niet op orde was geweest.

De andere doelstellingen zijn het directe gevolg van de uitvoering van het PvE. de wijze waarop de concessie is ingevuld en vormgegeven.



### 3. Welke aanbevelingen kunnen worden geformuleerd voor (aanbesteding van) de nieuwe concessie?

Op basis van de evaluatie komen wij tot de volgende aanbevelingen:

- 🕒 **Daag de vervoerder uit om met meer creatieve maatwerk oplossingen te komen voor de kleinere kernen.**

De nadruk moet blijven liggen op de bovenkant van de markt, daar kunnen immers de meeste beleidsdoelstellingen worden gerealiseerd. In het PvE van de huidige concessie krijgt de verbindingsgraad dan ook prioriteit boven een betere ontsluitingsgraad. Als het gaat om maatwerk heeft de huidige concessieperiode (tot en met 2018) echter (te) weinig doorontwikkeling gekend. Zeker gezien de oplossingen met (vraagafhankelijke) (deel)mobilititeit die in omliggende concessies zijn uitgerold. Enkele voorbeelden zijn het flex-systeem (Noord-Holland, Gelderland en Noord-Brabant) de Kolibrie (Gelderland en Overijssel) en het Vlinder-systeem (Gelderland, Limburg en Noord-Brabant).

- 🕒 **Besteed tijdens de fase van operationalisering nadrukkelijk aandacht aan het SMART definiëren van eisen, zodat deze in de beheerfase (tijdens de concessie) goed te monitoren en te toetsen zijn.**

Hierdoor kan, via het concessiebeheer, ook beter gestuurd worden op de uitvoeringskwaliteit. Dit kan bijvoorbeeld in praktische zin door meer in detail uit te werken op welke wijze, welk moment en aan wie de vervoerder kwantiteiten moet aanleveren (ter onderbouwing van wijzigingsvoorstellen). Daarnaast adviseren wij in meer algemene zin om ervoor te zorgen dat (alle lagen van) de interne organisatie een zelfde visie hebben bij deze nadere definiëring en de wijze hoe hiermee om te gaan.

- 🕒 **Laat periodiek een onafhankelijke (kwalitatieve) monitoring en evaluatie uitvoeren van de tevredenheid onder de verschillende contactpersonen binnen de betrokken organisaties.**

Hiermee kunnen eventuele verbeterpunten ten behoeve van de onderlinge relatie snel worden gesignaleerd. Een goede verstandhouding tussen personen is een belangrijke succesfactor. Zeker wanneer een samenwerking wordt aangegaan voor een lange periode.

- 🕒 **Besteed meer aandacht aan marketing van het OV, zowel in de aanbestedingsdocumenten als tijdens de looptijd van de nieuwe concessie.**

Ontwikkel hiertoe (in samenspraak met de partners) een visie waarin wordt beschreven hoe de provincie het OV wil positioneren en welke doelstellingen de provincie (en haar partners) heeft. Gebruik deze visie in de toetsing (en bijstelling) van de marketing- en communicatievoorstellen van de vervoerder. Dit draagt er aan bij dat dit onderwerp meer op de agenda komt te staan van overleggen en draagt bij aan uniformiteit in de uitingen. Zorg er wel voor dat de vervoerder voldoende ruimte behoudt om de ontwikkelfunctie te kunnen invullen.

- 🕒 **Behoud (en ontwikkel) de duidelijke overlegstructuur en -planning met partners als de Regio's (en gemeenten) en het ROCOV.**

Dit draagt bij aan de mate waarin deze partners actief kunnen bijdragen aan het doorontwikkelen van het OV tijdens de looptijd van de concessie. Een mogelijke invulling van deze aanbeveling is om deze partijen, naast vervoerder en provincie, ook onderdeel te laten uitmaken van een Ontwikkelteam. Hierdoor wordt beter geborgd dat alle partijen gestructureerd en op een passend abstractieniveau kunnen bijdragen aan een lange termijn visie van het OV. Net zoals bij de concessies van provincie Noord-Brabant, kan er voor worden gekozen om verschillende Ontwikkelteams in het leven te roepen met verschillende bevoegdheden, en abstractieniveaus.





🕒 ***Verken de mogelijkheden om een wegbeheerdersconvenant te sluiten met de verschillende wegbeheerders.***

Ervaringen in de concessie HWGO leren dat andere wegebeheerders in de concessie hierdoor het belang van goede doorstroming van het OV (nog) beter meenemen in hun overwegingen. Een goede doorstroming is immers een belangrijke randvoorwaarde om het voorzieningenniveau te kunnen handhaven.

🕒 ***Maak duidelijke keuzes in de balans tussen de exploitatiebijdrage enerzijds en de bereikbaarheids- en duurzaamheidsdoelstellingen anderzijds.***

Ingegeven door de demografische en economische ontwikkelingen, is te voorzien dat de mobiliteitsvraag in de concessie ZHN verder gaat toenemen. Dit betekent enerzijds dat het voorzieningenniveau van het OV op termijn verhoogd moet worden om de grotere vervoersvraag blijvend te kunnen faciliteren. Anderzijds betekent dit dat de kosten om het voorzieningenniveau in stand te houden zullen toenemen, met name als gevolg van toenemende congestie op de wegen. Wanneer het ambitieniveau als het gaat om duurzaamheid hoger komt te liggen, zorgt dit in eerste instantie (waarschijnlijk) ook voor hogere kosten (o.m. aanpassingen in elektriciteitsnet, aanleg laadinfra, meer ruimte in dienstregeling (omlopen) voor het laden etc.). Mogelijk kunnen deze additionele kosten niet volledig uit de groei van reizigersopbrengsten gefinancierd worden. Bij een ongewijzigde exploitatiebijdrage zullen hierin derhalve keuzes gemaakt moeten worden.



# Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



**Bijlagen**

## Bijlage 1 – Doelstellingen Nota Operationalisering Openbaar Vervoer Visie

De doelen conform de nota Operationalisering Openbaar Vervoer Visie zijn:

1. Verbeteren van:
  - a. De vervoer kwaliteit en samenhang met het Openbaar Vervoer voor de Reizigers;
  - b. De kostendekkingsgraad van het Openbaar Vervoer;
  - c. De sociale veiligheid in het Openbaar Vervoer;
  - d. De toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer;
  - e. De leefbaarheid en verkeersveiligheid.
2. Optimaliseren van:
  - a. Aansluiting op onder andere het RandstadNet en Stedenbaanplus om samenhang in het stelsel te bevorderen;
  - b. Efficiënte inzet van de Exploitatiebijdragen bevorderen van de invulling van Openbaar Vervoerdiensten op basis van wensen van gebruikers.
3. Garanderen van:
  - a. Een goede bereikbaarheid van stedelijke gebieden als alternatief voor de auto op voornamelijk filegevoelige relaties;
  - b. Een minimum niveau aan bereikbaarheid om daarmee maatschappelijke participatie en ontplooiing te stimuleren;
  - c. Zoveel mogelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer.
4. Stimuleren van spreiding van de vraag naar Openbaar Vervoer over de dag en het bevorderen van multimodaal vervoer
5. Versterken van de ruimtelijke economische structuur
6. Zorg dragen voor een voor de Reizigers te rechtvaardigen tariefniveau



## Bijlage 2 – Bronnen en gesprekspartners

### Deskresearch

De belangrijkste bronnen die bij de deskresearch zijn geraadpleegd zijn:

- 🕒 Programmavon Eisen ZHN oktober 2011;
- 🕒 Aanbieding Arriva 2012 (ontwikkelt, vervoer- en materieelplan);
- 🕒 Definitieve concessiebeschikking april 2012;
- 🕒 Tussentijdse ontwikkel-, vervoer- en marketingplannen van Arriva;
- 🕒 CROW-KPvV – Staat van het regionale openbaar vervoer 2016, 2017 en 2018;
- 🕒 KiM - mobiliteitsbeeld 2019;
- 🕒 Evaluatie reizigersgroeiR-net 400;
- 🕒 Monitor bedrijventerreinen;
- 🕒 Artikelen ANWB filezwaarte;
- 🕒 Lijnennetkaarten Arriva.

### Kwantitatieve analyse

Daarvoor zijn gegevens uit de volgende bronnen geraadpleegd:

- 🕒 RapportagesOV-klientenbarometer;
- 🕒 Overzichten reizigersopbrengsten en exploitatiebijdrage;
- 🕒 Overzichten DRU-aantallen;
- 🕒 Overzichten instappers en reizigerskilometers;
- 🕒 Overzichten punctualiteit en rituitval;
- 🕒 Overzichten klachten en incidenten;
- 🕒 Cijfers nabijheid OV-haltes (PBL);
- 🕒 Mobiliteitgegevens CBS;
- 🕒 De staat van Zuid-Holland

### Interviews

Op basis van verzamelde informatie uit de deskresearch en de kwantitatieve analyse is een topiclijst opgesteld. Deze topiclijst diende als leidraad bij de interviews met betrokkenen bij het ZHN contract. Met onderstaande stakeholders van de volgende organisaties heeft een interview plaatsgevonden:

- 🕒 [REDACTED] (Arriva);
- 🕒 [REDACTED] (Regio Holland Rijnland);
- 🕒 [REDACTED] (Regio Midden Holland);
- 🕒 [REDACTED] (provincie Zuid-Holland);
- 🕒 [REDACTED] (provincie Zuid-Holland);
- 🕒 [REDACTED] (provincie Zuid-Holland);
- 🕒 [REDACTED] (provincie Zuid-Holland);
- 🕒 [REDACTED] (ROCOV).



### Bijlage 3 – Reizigerskilometers concessiegrensoverschrijdende buslijnen

Reizigerskilometers concessiegrensoverschrijdende lijnen			
Lijn	Traject	2013	2018
45	Den Haag - Leiden	910.729	3.169.378
50	Leiden - Haarlem	10.794.244	11.328.250
57	Leiden - Lisse	2.999.635	4.359.830
90	Den Haag - Nieuw Vennep	3.676.639	3.864.581
101	Nieuwkoop - Woerden	144.803	180.995
147	Alphen aan den Rijn - Uithoorn	3.366.091	3.984.526
165	Alphen aan den Rijn - Zoetermeer		1.338.662
175	Waddinxveen - Rotterdam Nesselande	756.926	579.751
177	Gouda - Zoetermeer	1.162.025	1.326.491
184	Alphen a/d Rijn - Nieuwveen	136.706	
190	Gouda - Rotterdam		2.453.678
194	Rotterdam - Bergambacht		2.589.267
195	Rotterdam - Utrecht	3.911.889	3.960.417
196	Gouda - Rotterdam	1.374.537	1.333.482
292	Rotterdam Capelsebrug - Lekkerkerk Schuwacht	1.312.880	1.126.546
293	Rotterdam - Krimpen a/d Lek	557.311	315.718
294	Krimpen a/d Lek - Gouda	99.247	79.763
295	Rotterdam - Utrecht	713.826	2.420.246
361	Noordwijk - Schiphol	4.813.100	3.670.634
365	(Zoetermeer - )Leiden - Schiphol	19.408.403	4.815.669
370	Alphen aan den Rijn - Schiphol	13.262.040	
380	Alphen aan den Rijn - Den Haag	920.135	729.551
381	Alphen aan den Rijn - Den Haag	1.137.197	1.105.803
382	Boskoop - Den Haag	1.403.616	1.504.053
383	Krimpen aan den IJssel - Den Haag	1.625.874	2.050.773
385	Noordwijk - Den Haag	3.641.052	4.192.692
386	Oegstgeest - Den Haag	1.824.837	1.399.677
400	Leiden - Zoetermeer		13.141.965
470	Alphen aan den Rijn - Schiphol		14.523.692
800	Leiden - Zoetermeer		35.869
858	Schiphol - Keukenhof		519.448
870	Alphen aan den Rijn - Schiphol		524.304
<b>TOTAAL</b>		<b>79.953.741</b>	<b>92.625.712</b>



## Bijlage 4a – Capaciteit en gebruik fietsenstallingen ZHN

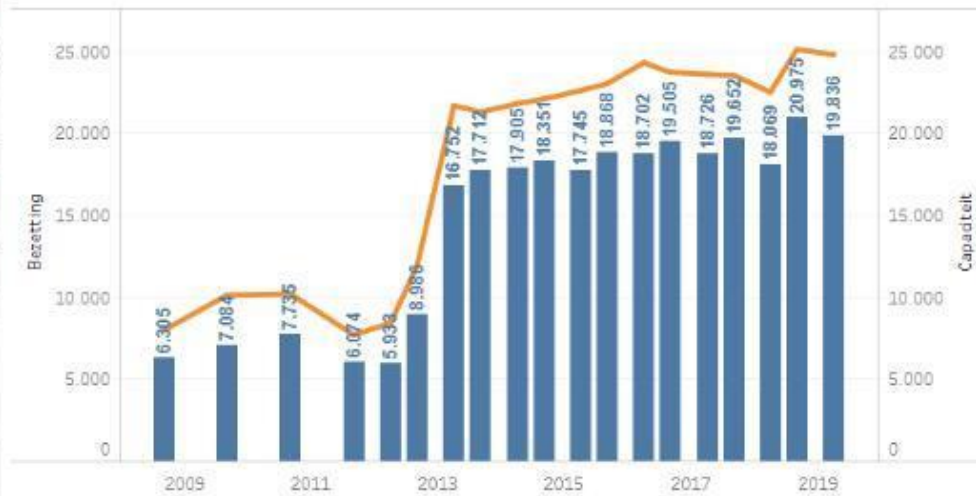
— Capaciteit — Bezetting



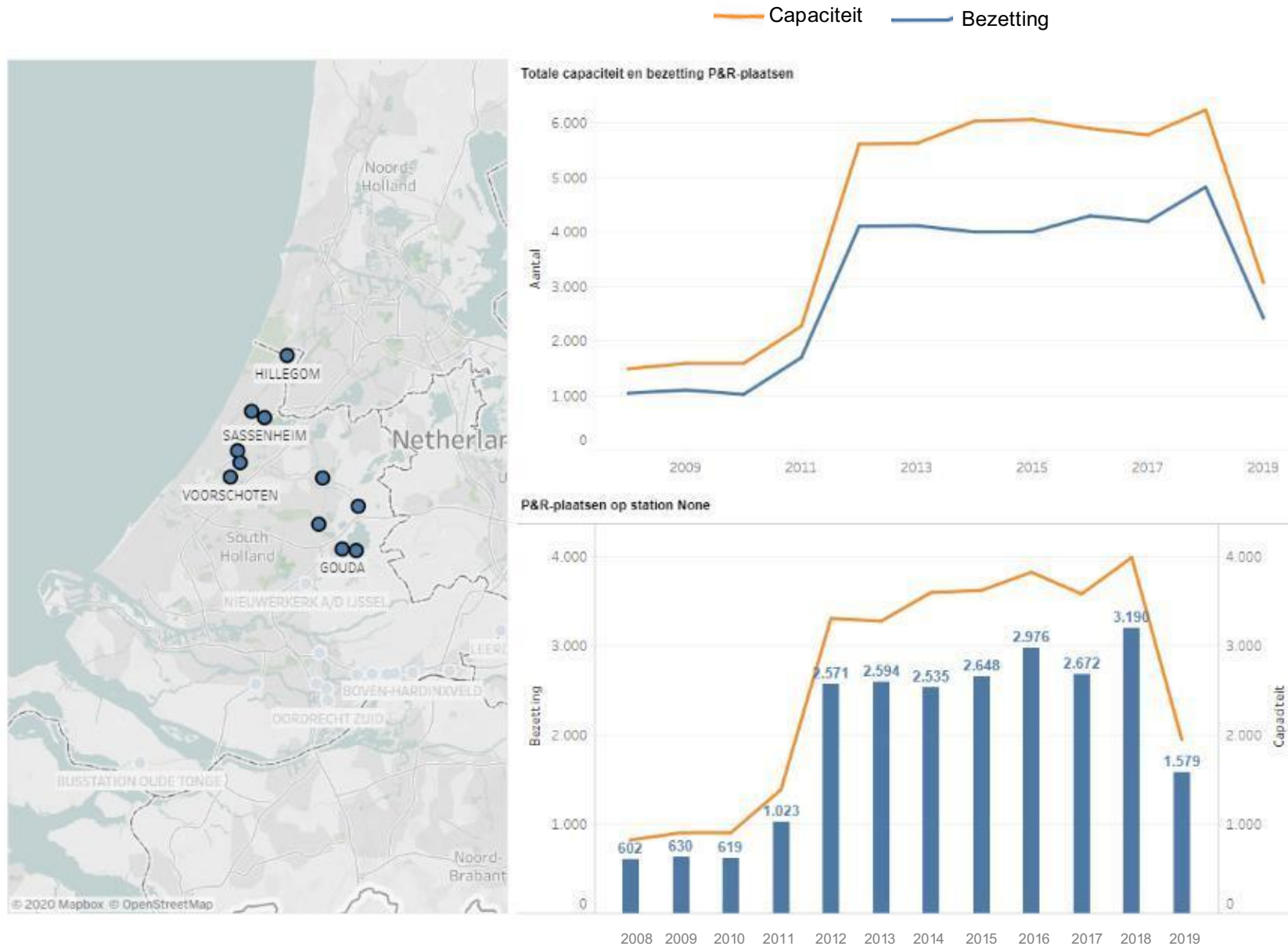
Totale capaciteit en bezetting fietsenstallingsplaatsen



Fietsenstallingsplaatsen op station None



### Bijlage 4b – Capaciteit en gebruik P&R locaties ZHN



## Bijlage 5 – Uitsplitsing incidenten

CATEGORIE			2013	2014	2015	2016	2017	2018
STRAFRECHT/APV	A1	Mishandeling	2	1	1	7	5	7
	A2	Bedreiging met wapen	5	3	1		1	1
	A3	Bedreiging zonder wapen	6	10	11	14	12	7
	A4	Diefstal/Beroving	3	4	2	1	2	
	A5	Optreden bij drugsoverlast	3	3	1	3	8	
	A6	Vandalisme, brandstichting, graffiti	4	4	5	14	9	7
	A7	Spugen, aanranding, wederspanning en overig	6	21	16	9	10	14
WP 2000	B1	Schelden	22	36	38	48	93	128
	B2	Lastig vallen	20	25	23	22	20	14
	B3	Betalingsproblemen	57	50	55	83	195	253
	B4	Overige storingen   <i>Verdacht pakket</i>	22	115	158	159	37	14
	B5	<i>Overlast</i>					44	64
	B6	Overig					21	20
Besluit PV	C1	Overtreding huisregels	21	35	28	37	40	44
	C2	Overige overlast domein vervoerder	76	39	44	28	73	83
	C3	Overige overlast domein derden					197	346
	<b>Totaal</b>		<b>247</b>	<b>346</b>	<b>383</b>	<b>425</b>	<b>767</b>	<b>1002</b>

