

Concept beleidskader aanbesteding OV-concessie Zuid-Holland Noord (ZHN) - ter consultatie

Inhoud

- 1 Over beleidskader & aanbesteding ZHN**
 - 1.1 Vervoergebied Zuid-Holland Noord
 - 1.2 Kenmerken concessie
 - 1.3 Looptijd & aanbesteding
 - 1.4 Functie beleidskader
 - 1.5 Totstandkoming beleidskader
 - 1.6 Planning aanbesteding
 - 2 OV-netwerk & ontwikkelingen**
 - 2.1 Huidig OV-netwerk
 - 2.2 Ontwikkelingen
 - 3 Visie op OV in Zuid-Holland Noord**
 - 3.1 Ambities
 - 3.2 Doelen
 - 3.3 Uitgangspunten
 - 4 Verbeteren bereikbaarheid door inspelen op de vervoervraag**
 - 4.1 Minimum eisen
 - 4.2 OV-netwerk
 - 4.3 Ketenvoorzieningen in de concessie
 - 4.4 Aansluiten op mobiliteitsaanbieders
 - 4.5 OV-hubs
 - 4.6 Minimum en maximum aan dienstregelinguren
 - 5 Kwalitatief goed openbaar vervoer voor alle (potentiële) reizigers**
 - 5.1 Getraind personeel als visitekaartje van OV
 - 5.2 Materieel: toegankelijk, comfortabel & veilig
 - 5.3 Sociaal veilig OV
 - 5.4 Actuele en toegankelijke reisinformatie & communicatie
 - 5.5 Marketing voor meer reizigers
 - 5.6 Inclusieve samenleving: betere toegang
 - 5.7 OV blijft betaalbaar voor reiziger
 - 6 Energietransitie openbaar vervoer: naar nul uitstoot**
 - 6.1 Uiterlijk in 2025 alle nieuwe bussen uitstootvrij
 - 6.2 E-bussen Leiden naar nieuwe concessie
 - 6.3 Duurzaam ondernemerschap in brede zin
 - 7 Aanbesteden & doorontwikkelen concessie**
 - 7.1 Europese aanbesteding
 - 7.2 Concessieduur: 8 + 2 jaar
 - 7.3 Vervoerder regelt opbrengst & ontwikkeling OV
 - 7.4 Eventuele wijziging concessie
 - 7.5 Doorontwikkeling OV sturen op output
 - 7.6 Actieve provincie bij implementeren concessie
 - 7.7 Actieve provincie bij ontwikkelen concessie
 - 7.8 Actief betrekken andere partijen
- Bijlage A Begrippen
Bijlage B Basisinformatie over concessie Zuid-Holland Noord

1. Over beleidskader & aanbesteding ZHN

In dit hoofdstuk staat beknopte informatie over het gebied in relatie tot de OV-concessie. Uitgebreide achtergrondinformatie over het gebied, de huidige concessie, het vervoer, de ontwikkelingen en de opgaven in Zuid-Holland Noord is te vinden in 'Basisinformatie over concessie Zuid-Holland Noord' (bijlage B). Daarnaast is in dit hoofdstuk de functie en totstandkoming van dit beleidskader en de planning van de aanbesteding beschreven.

1.1 Vervoergebied Zuid-Holland Noord



Kaart 1: concessiegebied Zuid-Holland Noord (lichtgrijs Holland Rijnland, donkergrijs Midden-Holland).

De provincie Zuid-Holland is concessieverlener (OV-autoriteit) voor de exploitatie van het openbaar vervoer (OV) over de weg (bussen) in het concessiegebied Zuid-Holland Noord (ZHN). Dit vervoergebied beslaat:

- regio Midden-Holland: gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas;
- regio Holland Rijnland (gemeenschappelijke regeling): gemeenten Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem, Nieuwkoop (samen Rijn- en Veenstreek), Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk, Teylingen (samen Duin- en Bollenstreek), Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude (samen Leidse regio);
- buslijnen onder regie van de provincie naar plaatsen in andere concessies: Haarlem, Schiphol, Uithoorn, Utrecht, Woerden, Rotterdam en Den Haag.

De OV-concessie ZHN zoekt waar mogelijk aansluiting met, maar gaat niet over ander vervoer, zoals:

- raillijnen in het gebied;
- buslijnen in het gebied onder regie van andere OV-autoriteiten (metropoolregio's en provincies);
- collectief vraagafhankelijk vervoer (van deur naar deur);
- doelgroepenvervoer (taxi's en taxibusjes) van gemeenten of zorginstellingen.

1.2 Kenmerken concessie

In Zuid-Holland Noord wonen afgerond 787.000 inwoners (2017). Hiervan wonen er 558.000 in Holland Rijnland en 229.000 in Midden-Holland. Het gebied kent stedelijke gebieden, minder stedelijke gebieden en landelijke gebieden. Leiden is met 120.000 inwoners de grootste van de achttien gemeenten, gevolgd door Alphen aan den Rijn (110.000 inwoners) en Gouda (70.000 inwoners). De kleinste gemeente is Zoeterwoude met 8.000 inwoners. Sommige gemeenten zijn sterk verbonden, zoals Leiden met de omliggende gemeenten. Bij andere kernen is dit meer divers. Zo is de Rijn- en Veenstreek gericht op Alphen aan den Rijn, maar ook op Amsterdam, Woerden en Utrecht voor school, werk, zorg en winkelen. Dit leidt tot verschillende opgaven voor de mobiliteit in het gebied.

1.3 Looptijd & aanbesteding

De zittende vervoerder is Arriva. Dit bedrijf heeft sinds 9 december 2012 de concessie Zuid-Holland Noord. Deze concessie loopt af in december 2022. Door middel van een openbare aanbesteding, voorgeschreven in de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000), contracteert de provincie in 2021 een vervoerder voor de nieuwe concessie die begint in december 2022.

1.4 Functie beleidskader

In dit beleidskader staat het beleid van de provincie om het openbaar vervoer te laten bijdragen aan de ambities en doelen voor het concessiegebied ZHN. Het beleidskader bevat de uitgangspunten voor de nieuwe concessie. Deze uitgangspunten passen in het provinciale ruimtelijk-economisch beleid (Omgevingsvisie) en fungeren als basis voor het Programma van Eisen (PvE) en andere documenten voor de aanbesteding. Daarnaast bevat dit beleidskader onderwerpen die de provincie graag in programma's wil uitvoeren met mede-overheden in de regio:

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

Provinciale Staten stellen met het beleidskader de kaders vast, waarbinnen Gedeputeerde Staten de aanbesteding uitvoeren.

1.5 Totstandkoming beleidskader

Het proces van de aanbesteding is eind 2017 gestart. Het proces om te komen tot het beleidskader wordt aangestuurd door de Stuurgroep 'Aanbesteding concessie Zuid-Holland Noord'. In de stuurgroep zitten: de gedeputeerde Verkeer en Vervoer (voorzitter), de regiobestuurders Verkeer en Vervoer en de regiobestuurders Sociaal Domein van zowel de regio Holland Rijnland als de regio Midden-Holland.

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

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

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

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

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

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

- Ziekenhuizen en zorginstellingen;
- Scholen: voortgezet onderwijs, MBO-, HBO-scholen en Universiteit;
- Branche organisaties / vertegenwoordigers zoals Kamer van Koophandel en lokale / gemeentelijke ondernemersverenigingen;
- Bedrijven;
- Publiekstrekkingen: o.a. Keukenhof en Avifauna;
- Wmo-raden;
- Ouderenraden;
- Mensen met een beperking / vertegenwoordigers van mensen met een beperking;
- Buurtbusverenigingen;
- Aangrenzende concessieverleners (OV-autoriteiten);
- Reizigersoverleg Hollands Midden.

Het proces van consultatie van het concept beleidskader staat voor een ieder open. Hiertoe worden actief partijen benaderd.

1.6 Planning aanbesteding

Na vaststelling van het definitieve beleidskader volgt de besluitvorming over het Programma van Eisen (PvE). Dat PvE vertaalt de uitgangspunten van dit beleidskader in concrete eisen aan de volgende vervoerder (voor de goede orde: dat kan eventueel ook de zittende vervoerder zijn als die inschrijft en het hoogste scoort).

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

Tabel 2: planning aanbesteding OV-concessie Zuid-Holland Noord.

Het ontwerp-PvE wordt voorgelegd aan onder andere de twee regio's, de achttien inliggende gemeenten, het reizigersoverleg en OV-autoriteiten (van buurconcessies). De provincie is verplicht het reizigersoverleg advies te vragen bij het verlenen of wijzigen van een concessie. Ook krijgen geïnteresseerde vervoerders het ontwerp-PvE voorgelegd in een marktconsultatie. Met deze marktconsultatie checkt de provincie of het PvE genoeg realiteitszin heeft om vast te stellen.

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

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

Om een goede marktspanning te krijgen heeft de provincie contact met andere openbaar vervoer concessieverleners die een aflopende concessie hebben in december 2022. De provincie probeert de planning voor wat betreft de inschrijvingstermijn op elkaar af te stemmen. Dit kan eventueel betekenen dat de inschrijvingsdeadline (maart 2021) iets kan veranderen.

TER CONSULTATIE

2 OV-netwerk & ontwikkelingen

In dit hoofdstuk: hoe ziet het OV-lijnnet er nu uit en wat zijn ontwikkelingen op het vlak van mobiliteit, technologie, ruimte & economie en demografie & maatschappij

2.1 Huidig OV-netwerk



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

Belangrijkste feiten van het busvervoer in Zuid-Holland Noord:

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

2.2 Ontwikkelingen

Ontwikkelingen voor de nieuwe OV-concessie Zuid-Holland Noord:

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

2.2.1 Ontwikkelingen mobiliteit

Deelvervoer

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

E-bikes & e-steps

Er zijn ontwikkelingen die de mobiliteit van de toekomst beïnvloeden. Met het groeiende gebruik van elektrisch ondersteunde fietsen (e-bikes tot 25 km/h, speed pedelecs tot 45 km/h) kunnen mensen makkelijker en sneller grotere afstanden afleggen: van huis naar school/werk/winkel (directe rit) of naar halte/station om verder te reizen met bus/trein (voor- en natransport van een ketenreis). Ketenvervoer is het aaneensmeden van losse vervoerschakels tot één complete reis. Scholieren, studenten en werkenden hebben voor hun dagelijkse verkeer vaak een eigen vervoermiddel (fiets of auto) als voortransport (naar halte/Park+Ride/station) en soms als natransport (vouwfiets mee, eigen fiets bij bestemming). Elektrisch ondersteunde steps (e-step) en eenwielers lijken in opkomst, maar de RDW heeft de meeste types nog niet goedgekeurd voor de openbare weg. Mochten zulke nieuwe, handzame voertuigen gemeengoed worden, dan zouden reizigers ze als handbagage kunnen meenemen in de bus. Daarmee kunnen ze hun totale reistijd van deur tot deur verkorten.

Mobility as a Service

Ook Mobility as a Service (MaaS) heeft potentie om ketenvervoer te versterken, waarbij reizigers een deel van hun ketenreis met het openbaar vervoer gaan. MaaS is simpel gezegd één app waarmee je een hele ketenreis van verschillende aanbieders kunt plannen, boeken, reserveren, betalen en zo nodig bijsturen. MaaS staat of valt met het uitwisselen van data door alle aanbieders van vervoer.

Zelfrijdend vervoer

Er lopen kleine experimenten met zelfrijdende voertuigen op de openbare weg van en naar een halte (zodat reizigers minder ver hoeven te lopen en het invloedsgebied van een buslijn groter wordt), zoals bij de Europese ruimtevaartorganisatie ESA ESTEC bij Katwijk. Zelfrijdende voertuigen op afgesloten terrein, of op een eigen baan rijden al langer.

Conclusie voor de nieuwe concessie: vraaggericht openbaar vervoer kan beter meebewegen met de ontwikkelingen dan star openbaar vervoer (zonder aanvullend ketenvervoer). Gegeven deze ontwikkelingen wil de provincie ruimte bieden voor innovatie en de reiziger maximale keuzevrijheid bieden.

2.2.2 Ontwikkelingen technologie

Technologie maakt mobiliteit slimmer (*smart mobility*), reizen makkelijker en informatie toegankelijker. Zo worden reisplanners dankzij *realtime data* stap voor stap actueel (ook werkelijke in plaats van alleen

geplande vertrektijden) en integraal (niet alleen auto of OV, maar ook een combinatie, al dan niet met fietsen en lopen). Verder draagt technologie bij aan het drempelloos reizen (bijvoorbeeld het slot van een deelfiets dat je opent met een app in plaats van een fietssleuteltje, goede informatie over aansluitend vervoer). Een deel van drempelloos reizen is al werkelijkheid, zoals effectief omgaan met tijd: werken (bellen, mailen) of ontspannen (films kijken, muziek luisteren, bellen, praten) tijdens de reis. Hierdoor wordt reistijd leuker of nuttiger beleefd.

Conclusie voor de nieuwe concessie: het openbaar vervoer moet openstaan voor nieuwe technologie waarvan de reiziger kan profiteren.

2.2.3 Ontwikkelingen ruimte & economie

Economische toplocaties

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

Kantoren & woningen

Verreweg de grootste vervoervraag komt van bestaande kantoor- en woninglocaties. Ten opzichte van het bestaande worden er in beperkte mate nieuwe woningbouwlocaties ontwikkeld, dat geldt nog sterker voor bedrijventerreinen en kantoorlocaties. De vervoervraag verschilt per type gebied (stedelijk, minder stedelijk, landelijk). Daarnaast verschilt de richting van de vervoervraag. Zo is er vanuit sommige gemeenten vooral vervoer van en naar een grote stad en vanuit andere gemeenten vervoerstromen naar diverse windrichtingen. Bouwen vraagt om normeren (vanaf wanneer moet nieuwbouw worden ontsloten worden door OV) en afstemmen (met OV-autoriteiten van buurconcessies).

TOD

Transit oriented development (TOD) is een concept waarbij ruimte, economie en (duurzaam) vervoer hand in hand gaan. Bijvoorbeeld bouwen rond knooppunten van vervoer. TOD kan de potentie voor openbaar vervoer en ketenmobiliteit vergroten.

OV-hubs

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

De provincie maakt zich hard voor meer OV-hubs. Bij OV-knooppunten kunnen fietsen worden gestald en het streven is dat bij de regionale hoofdknooppunten ook (OV) fietsen gehuurd kunnen worden.

Conclusie voor nieuwe concessie: het openbaar vervoer moet meebewegen met de extra vraag op zware (drukke) lijnen naar stedelijke gebieden, van nieuwe woningen en kantoren en inspelen op de ontwikkeling van hubs, knooppunten en *transit oriented development*.

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

2.2.4 Ontwikkelingen demografie & maatschappij

Fietsen & wandelen

Mensen blijven langer vitaal en blijven langer thuiswonen. Het stimuleren van actief vervoer (fietsen en wandelen) in combinatie met openbaar vervoer kan zorgen voor het faciliteren van een actieve leefstijl met meer OV- / ketengebruik en minder autogebruik. En dat kan er ook voor zorgen dat ouderen tot hogere leeftijd alternatieven voor vervoer-op-maat kunnen gebruiken (ambities inzake inclusie en gezondheid alsmede gebruik van openbaar vervoer in plaats van relatief voor de overheid dure Wmo-taxibusjes).

Groeiende steden

In het concessiegebied groeien drie steden sterk: Alphen aan den Rijn, Gouda en Leiden. Het bereikbaar houden van deze drie steden is een opgave waaraan het OV veel kan bijdragen. Vooral snelle, frequente en betrouwbare verbindingen kunnen reizigers verleiden om het OV te pakken.

Inclusieve samenleving

Een ander speerpunt is de inclusieve samenleving: iedereen, met of zonder beperking, moet volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Beter toegankelijk openbaar vervoer (halte, bus, reisinformatie, bejegening) is daarom belangrijk bij de aanbesteding. Het type toegankelijkheid of de specifieke eisen daarin verschillen per type reiziger: bijvoorbeeld ouderen, mensen met een visuele beperking, mensen met een auditieve beperking. Het betrekken van die specifieke reizigersgroepen is daarom een vereiste.

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

De provincie vindt ook de bereikbaarheid van landelijk gebied (dorpen) deel van de inclusie opgave. Naast mensen met een beperking kunnen er andere groepen zijn die nu nog niet zijn gedefinieerd, maar wel onder de ambitie of inclusie opgave vallen.

Vergrijzing

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

Verschillende type reizigers

Het openbaar vervoer moet aantrekkelijk zijn voor verschillende typen reizigers:

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

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

Conclusie voor de nieuwe concessie: de provincie vraagt van de vervoerder dat hij de (extra) vraag opzoekt van alle typen reizigers door rekening te houden met verschillende behoeften.

Resumé ontwikkelingen

De mobiliteit verandert in rap tempo. Nieuwe technologie beïnvloedt onze manier van reizen. Denk aan de opkomst van digitale platforms, elektrische auto's en de eerste proeven met zelfrijdende voertuigen. Met reizigers die meer flexibel willen zijn in hun vervoerkeuzes, maar waarvan niet iedereen even goed toegang heeft tot alle mobiliteit. Met de groeiende populariteit van e-bikes die het fietsen over langere afstanden aantrekkelijker maken. En met een samenleving waarin 'delen' meer de norm wordt dan 'bezit'. Niemand weet hoe de mobiliteit er over 10 jaar uitziet en toch moeten we hiermee in de plannen voor de nieuwe concessie al rekening houden. Bijvoorbeeld door vanuit ieders rol (OV-autoriteit, wegbeheerder) na te denken over hubs waarin we openbaar vervoer kunnen verknopen met nieuwe vormen van mobiliteit.

2.2.5 Zekerheid voor reizigers bij overgang concessie

De overgang van een concessie zorgt er vaak voor dat reizigers verrast worden door de grote hoeveelheid veranderingen. Daarom wil de provincie bij de overgang van de concessie geen grootschalige veranderingen voor de reizigers en stelt de provincie gerichte eisen aan reizigerscommunicatie. De ambitie is dat de vervoerder gaandeweg de concessie het aanbod ontwikkelt zodat reizigers en andere belanghebbenden (waaronder personeel) goed kunnen worden meegenomen.

3. Visie op OV in Zuid-Holland Noord

In dit hoofdstuk staan de ambities en de doelen voor de aanbesteding van de nieuwe concessie ZHN.

3.1 Ambities

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

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

Naast de ambities binnen de concessie zet de provincie in op realisatie van de frequentieverdubbeling op de spoorlijn Leiden-Utrecht.

3.2 Doelen

Deze ambities kunnen we vertalen in de volgende doelen voor de nieuwe concessie:

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

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

3.3 Uitgangspunten

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

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

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

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

- het landelijke hoofdrailnet (met Intercity's en Sprinters van NS), de regionale trein Alphen aan den Rijn – Gouda en R-net vormen de ruggengraat van het OV netwerk;
- het busnetwerk bestaat uit: vaste lijnbussen en vraagafhankelijk vervoer;
- de vervoerder wordt uitgedaagd om ketenvervoer te bieden;
- vraaggericht openbaar vervoer;
- ontwikkeling in de concessieperiode: ontwikkelfunctie en opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder;
- ruimte voor innovatie;
- minimum eisen om maatschappelijke deelname en ontplooiing mogelijk te maken;
- ontwikkeling van OV-hubs.

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

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

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

3.3.3 Energietransitie OV (hoofdstuk 6)

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

3.3.4 Ruimte voor innovatie en doorontwikkeling OV (hoofdstuk 7)

De ambities vormen samen met ontwikkelingen rond mobiliteit de basis voor de nieuwe OV-concessie Zuid-Holland Noord. Van veel ontwikkelingen zijn de effecten onvoorspelbaar. Daarom willen we de concessie zo inrichten dat er tijdens de looptijd voldoende speelruimte is om flexibel te kunnen insprijnen op ontwikkelingen. De vervoerder wordt uitgedaagd te komen met innovatieve oplossingen en het OV continu door te ontwikkelen.

4. Verbeteren bereikbaarheid door inspelen op de vervoervraag

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

4.1 Minimum eisen

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

Als minimum eisen gelden in het huidige PvE ontsluitings- en dekkingseisen. Met ontsluitingseisen bereiken we dat woonkernen vanaf 800 inwoners openbaar vervoer hebben en houden. Voor gebieden met een hoge woningdichtheid schrijft de provincie ook dekkingseisen voor. De provincie handhaaft de huidige ontsluitings- en dekkingseisen in het nieuwe PvE als minimum. Daarbovenop eisen we deur-haltevervoer (zie 4.2).

In de lopende concessie wordt gewerkt met loopafstanden. Om naleving van eisen met betrekking tot afstanden (waaronder ontsluitings- en dekkingseisen) beter te kunnen controleren, is de provincie voornemens in nieuwe concessie Zuid-Holland Noord hemelsbrede afstanden (cirkels rond haltes en stations) in plaats van loopafstanden te hanteren. Een looproute kan kronkelen en daardoor is de lengte lastiger te meten. De hemelsbrede afstanden sluiten aan bij de provincie aanbestede concessies Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee (HWGO) en Drechtsteden, Molenlanden, Gorinchem (DMG). Om de concessieovergang vloeiend te laten verlopen wil de provincie dat minimaal het eerste half jaar (tot de zomerdienstregeling) van de concessie minimaal de huidige haltes worden aangedaan. De vervoerder kan voor de invulling van de ontsluitings- en dekkingseisen kiezen uit (vast of oproepafhankelijk) lijngebonden openbaar vervoer en buurtbussen.

4.1.1 Ontsluitingseisen

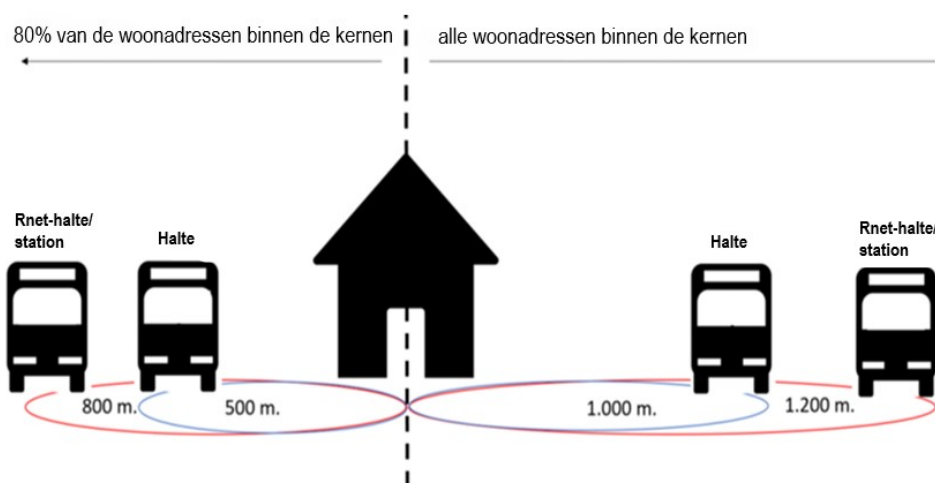
De volgende ontsluitingseisen gelden voor het gehele concessiegebied Zuid-Holland Noord:

- De hemelsbrede afstand van het geografisch zwaartepunt van de bebouwde kom tot aan de halte bedraagt maximaal 800 meter.
- Als minimumfrequentie voor een kern met 3.000 of meer inwoners geldt 12 bussen per dag op werkdagen, 9 voor zaterdag en 6 voor zon- en feestdagen.
- Als minimumfrequentie voor een kern met 800 tot 3.000 inwoners geldt 6 bussen per dag voor werkdagen, 5 voor zaterdag en 4 voor zon- en feestdagen.
- Als minimumfrequentie voor bedrijventerreinen met meer dan 2.500 arbeidsplaatsen geldt 3 bussen per werkdag.

4.1.2 Dekkingseisen

Voor de kernen van Alphen aan den Rijn, Gouda, Katwijk en de Leidse regio (Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Voorschoten) gelden dekkingseisen (hoe ver mag het lopen zijn van een huis naar de dichtstbijzijnde halte):

- Van de woonadressen ligt 80 procent binnen 500 meter van een halte (of 800 meter van een R-nethalte).
- Alle woonadressen liggen maximaal 1.000 meter van een halte (of 1.200 meter van een R-nethalte).
- Een R-nethalte:
 - is door de provincie aangemerkt als R-nethalte of station;
 - voldoet aan de eisen in het haltehandboek R-net (onder andere fietsenstalling);
 - heeft de frequentie en het materieel volgens de standaard van R-net;
 - kent ook vervoeraanbod van deur naar halte en andersom.



Figuur 4: dekkingseisen.

Eerst bewegen, dan pas bouwen

Bereikbaarheid is een voorwaarde voor ruimtelijke plannen, bijvoorbeeld de aanleg van een woonwijk of bedrijventerrein. De ontsluitingseisen gelden dus óók voor kernen die naar verwachting binnen 5 jaar groeien naar 800 of 3.000 of meer inwoners én voor bedrijventerreinen die naar verwachting binnen 5 jaar groeien naar 2.500 of meer arbeidsplaatsen. In lijn met de Verstedelijkingsagenda vraagt de provincie gemeenten te bouwen op goed bereikbare locaties (bijvoorbeeld bij hoogwaardig OV/R-net). Bij nieuwe plannen moeten partijen garanderen dat de bereikbaarheid is gewaarborgd: eerst bewegen, dan pas bouwen. Eventuele aanloopkosten om (nieuw) OV te exploiteren in de periode dat het geplande aantal inwoners of arbeidsplaatsen nog niet is bereikt, worden verdeeld in samenspraak tussen gemeenten, projectontwikkelaar, provincie en vervoerder.

Uitzonderingen

Het openbaar vervoer maakt gebruik van de infrastructuur (wegen en haltes) om locaties te kunnen ontsluiten. Het kan voorkomen dat er niet tijdig geschikte infrastructuur aanwezig is, zoals bijvoorbeeld bij bouwlocaties, of dat wegbeheerders de infrastructuur wijzigen waardoor de bus (tijdelijk) de locatie niet kan ontsluiten. Van de vervoerder wordt verwacht dat hij frequent overleg heeft met wegbeheerder(s) en de provincie proactief informeert over eventuele knelpunten. In uitzonderlijke gevallen kan de vervoerder een tijdelijke ontheffing aanvragen bij de provincie omdat hij niet kan voldoen aan de ontsluitings- of dekkingseisen.

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

4.2 OV-netwerk

Uitgangspunt voor de doorontwikkeling is vraaggericht openbaar vervoer, waarbij de ontwikkelfunctie bij de vervoerder ligt (zie hoofdstuk 7).

Het landelijke hoofdrailnet (met Intercity's en Sprinters van NS), de regionale trein Alphen aan den Rijn – Gouda en R-net vormen de ruggengraat van het openbaar vervoer netwerk in Zuid-Holland Noord. De provincie zet zich de komende jaren in op de realisatie van de frequentieverdubbeling op de spoorlijn Leiden – Utrecht.

Busnetwerk

Het busnetwerk bestaat uit R-net, vaste lijnbussen en vraagafhankelijk vervoer.

4.2.1 Werken aan een snel, frequent en betrouwbaar net

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

Er loopt nog een studie naar mogelijke uitbreiding van R-net, zoals met buslijn Alphen aan den Rijn – Uithoorn via Nieuwkoop. De studie is waarschijnlijk klaar in december 2019. De resultaten worden zo mogelijk toegevoegd aan dit beleidskader of anders aan het PvE. Het oplossen van eventuele knelpunten in de infrastructuur is in principe een zaak van de wegbeheerders.

Wat is R-net

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

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

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

Ontwikkelingen infrastructuur OV

Naast infrastructuur voor R-net wordt er in het gebied gewerkt aan infrastructuur voor (hoogwaardig) OV:

- buslijn 361 (Noordwijk – Schiphol) wordt in stappen opgewaardeerd tot hoogwaardig openbaar vervoer;
- haltevisie om bushaltes in de provincie aantrekkelijker en beter toegankelijk te maken, samen met een visie op dynamische reisinformatie (DRIS-schermen); deze visie verwachten we in december 2019;
- afstemming met Rijkswaterstaat om op groot aantal rijkswegen bij file bussen op de vluchtstrook te laten rijden; deze afspraken verwachten we ook in december 2019;
- studie met regio's en gemeenten in het gebied naar vlottere doorstroming van bussen op gemeentelijke wegen. De resultaten worden in december 2019 verwacht en worden meegenomen in de PvE fase.

4.2.2 Gebundelde en gestrekte lijnen houden

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

4.2.3 Vraagafhankelijk vervoer

Het vervoeraanbod kan, op plekken en/of tijden waar de vervoervraag te klein is voor een lijnbus, anders worden ingevuld.

4.2.4 Deur-halte vervoer

De provincie streeft er naar dat iedereen die zelfstandig kan reizen gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Sommige inwoners kunnen of willen niet fietsen of lopen naar de halte. Voor deze groep wordt van de vervoerder een vorm van deur-haltevervoer (OV-taxi) geëist.

4.2.5 Wensen voor specifieke (bus)lijnen

Uit het participatieproces komt naar voren dat er in het gebied wensen zijn voor specifieke (bus)lijnen, zoals nachtlijnen en servicelijnen, waarbij de vervoervraag nog niet duidelijk is. In de voorbereiding van de aanbestedingsdocumentatie kunnen Gedeputeerde Staten gespecificeerde wensen vanuit gemeenten meenemen, op voorwaarde dat gemeenten bereid zijn om hiervan de extra kosten te dragen.

4.3 Ketenvoorzieningen in de concessie

De vervoerder wordt in de nieuwe concessie uitgedaagd om ketenvervoer te bieden. Dit betekent dat de vervoerder naast de eisen gestimuleerd wordt om met aanvullende systemen te komen die de totale reis van deur tot deur zo comfortabel en makkelijk mogelijk maken. Te denken valt aan goede voorzieningen voor deelfietsen, e-bikes, MaaS-oplossingen én afstemming met de mobiliteitsaanbieders.

De Wet personenvervoer 2000 bepaalt dat een OV-autoriteit het regionaal openbaar vervoer in concessie(s) uitdeeft en gunt na een openbare aanbesteding. Een concessie geeft een vervoerbedrijf het exclusieve recht om in een bepaald gebied gedurende een bepaalde tijd openbaar vervoer te verzorgen.

Er zijn grofweg drie soorten concessies mogelijk:

- OV-concessie: de vervoerder rijdt lijndiensten van halte naar halte volgens dienstregeling. Andere aanbieders verzorgen eventueel ketenvervoer (deelauto's, deelfietsen, taxi's, veren);
- ketenconcessie: de vervoerder rijdt lijndiensten van halte naar halte volgens dienstregeling én biedt aansluitend ook ketenvervoer waarmee je kunt reizen van deur naar halte of andersom;
- mobiliteitsconcessie: de vervoerder rijdt lijndiensten van halte naar halte volgens dienstregeling en biedt ook mobiliteit (auto's, taxi's) waarmee je kunt reizen van deur tot deur;.

De provincie kiest bij de aanbesteding van ZHN voor een ketenconcessie.

Een klassieke OV-concessie is in tijden van nieuwe ontwikkelingen te mager, dan laten we potentie in de markt liggen: steeds meer OV-bedrijven bieden nu ook ketendiensten aan. Een ketenconcessie biedt meer dan alleen openbaar vervoer, bijvoorbeeld ook voor- en natransport van en naar haltes. Inschrijvende vervoerders kunnen bij de aanbesteding extra punten verdienen met de ketenvoorzieningen die ze voor de concessie aanbieden. Lokale afstemming is hiervoor nodig. Ook de door Zuid-Holland aanbestede concessie Drechtsteden, Molenlanden, Gorinchem (DMG) is een ketenconcessie.

Met een ketenconcessie wordt de keuzevrijheid voor reizigers vergroot, wordt het invloedsgebied OV en het aantal keuze reizigers vergroot en is er potentie om het platteland en dorpen beter bereikbaar te laten zijn. Tevens draagt dit bij aan de effectiviteit van OV-hubs. Juist omdat er veel ontwikkelingen zijn, biedt dit ook kansen voor innovatie en doorontwikkeling.

Een mobiliteitsconcessie gaat te ver: de provincie is niet verantwoordelijk voor het aanbieden van vervoer van deur tot deur.

Uitwisselen data verplicht

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

4.4 Aansluiten op mobiliteitsaanbieders

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

Mobiliteitsaanbieders

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

Regionaal collectief vervoer deur-deur

In Zuid-Holland Noord rijden nu de Regiotaxi Holland Rijnland en (in Midden-Holland) de Groene Hart Hopper. Dit zijn vormen van collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) in opdracht van gemeenten. Deze taxi's en taxibusjes vervoeren zowel geïndiceerde Wmo-reizigers (Wet maatschappelijke ondersteuning) als niet geïndiceerde reizigers. Momenteel subsidieert de provincie de niet geïndiceerde reiziger in het CVV. Deze systemen zijn geen OV en worden dus ook geen onderdeel van de concessie ZHN. De vervoerder wordt wel gestimuleerd samen te werken met de vervoerders van deze systemen en overstap hiertussen en het reguliere OV zo eenvoudig mogelijk te maken. Minimaal de eerste twee jaar van de concessie zal de provincie subsidie blijven verstrekken aan de Regiotaxi Holland Rijnland en de Groene Hart Hopper. Hiermee wil de provincie voor continuïteit zorgen in het vervoeraanbod bij overgang van de concessie. Na twee jaar wordt geëvalueerd wat de effectiviteit van de provinciale subsidie is in het CVV.

Lokaal vervoer deur-deur

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

4.5 OV-hubs

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

De provincie wil een aantal OV-hubs benoemen vanuit deze ruimtelijk-economische en vervoerkundige beleidsdoelen:

- kortere reistijd van deur tot deur;
- meerwaarde van OV in combinatie met projecten voor wonen en werken (transit oriented development);
- keuzevrijheid en flexibiliteit van reizigers wordt verbeterd
- hogere reizigerstevredenheid;
- meer reizigers in het OV.

Zoals genoemd in het document basisinformatie zijn hiervoor onderzoeken gestart.

OV-knooppunten voldoen aan deze criteria:

- meer dan één OV-lijn en twee reisrichtingen;
- relevant voor de structuur van het OV-netwerk en de dienstregeling;
- toekomstvast, met ruimte voor ketenvoorzieningen.

Uitvoeringsafspraken

Om de ambities voor knooppunten waar te kunnen maken, zijn er uitvoeringsafspraken nodig tussen gemeenten, projectontwikkelaars, provincie en vervoerder over in elk geval:

- faciliteiten (voor vervoerder);
- functioneren;
- ketenvoorzieningen;
- kwaliteitsverbetering;
- ruimte.

4.6 Minimum en maximum aan dienstregelingen

De provincie hanteert een minimum en maximum aan het aantal dienstregelingen (DRU's) per jaar dat de volgende vervoerder levert voor het busvervoer. Het aantal DRU's dat inschrijvende vervoerders bieden levert punten op voor de gunning van de nieuwe concessie. Het minimum aantal te bieden DRU's baseert de provincie op vervoerkundig onderzoek. Dat aantal komt in het ontwerp-PvE te staan. Dit minimum aantal zorgt ervoor dat vervoerders niet te weinig OV kunnen bieden. De provincie hanteert in het bestek ook een maximum aantal DRU's. Dit om onrealistische inschrijvingen te voorkomen die vervoerders niet waar kunnen maken. Meer aangeboden DRU's dan het maximum leveren dus geen extra punten op. In het PvE staat de weging van DRU's. Zo tellen DRU's in de spits zwaarder mee omdat die de vervoerder extra materieel en personeel kosten.

Aangezien de volgende vervoerder net als nu verantwoordelijk is voor de opbrengst uit de kaartverkoop/OV-chipkaart, zal hij z'n DRU's en andere inspanningen vooral richten op verbindingen en tijden met veel reizigers (om zo hogere opbrengsten te krijgen). De vervoerder wordt zo economisch geprikkeld om zoveel mogelijk waar te bieden voor het geld van de provincie. Ook kunnen uit hogere opbrengsten van 'dikke' (sterke) buslijnen 'dunne' (zwakke) lijnen in stand worden gehouden.

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

In dit hoofdstuk staan de uitgangspunten die moeten bijdragen aan de kwaliteit van de ketenconcessie ZHN voor alle (potentiële) reizigers: personeel, materieel, sociale veiligheid, informatie, marketing, toegankelijkheid en tarieven.

5.1 Getraind personeel als visitekaartje van OV

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

Personeel moet al aan het begin van de concessie zijn getraind in de omgang met en bejegening van reizigersgroepen, waaronder reizigers met een beperking. De chauffeur (of een andere medewerker) helpt, als een reiziger hierom vraagt, de reiziger in een rolstoel met het betreden en verlaten van de bus. Het personeel weet precies hoe om te gaan met het toelaten van (elektrische) rolstoelen, ook in verband met de veiligheid van de rolstoelgebruiker en andere reizigers.

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

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

5.2 Materieel: toegankelijk, comfortabel & veilig

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

Dit betekent dat alle voertuigen goed toegankelijk en comfortabel moeten zijn, zodat reizigers zich welkom voelen in het openbaar vervoer. Zo moet al het OV-materieel dat de vervoerder in het concessiegebied ZHN inzet en laat inzetten, voldoen aan het besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Ook dient het materieel er verzorgd uit te zien, zowel qua reinheid als onderhoud. Al het materieel moet uiteraard voldoen aan de veiligheidsvoorschriften.

Binnen de kaders van het PvE en de wettelijke voorschriften ten aanzien van onder andere toegankelijkheid mag de vervoerder zelf de bustypes en inrichting van het wagenpark bepalen. De vervoerder is ook vrij in het aantal voertuigen dat hij aanschaf (en in reserve houdt). Bij de start van de concessie mag de vervoerder ook gebruikt materieel inzetten zolang het voldoet aan de gestelde eisen. In principe dient alle in te zetten materieel een lage vloer te hebben in het voorste deel.

Eisen aan OV-materieel (op hoofdlijnen):

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

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

5.3 Sociaal veilig OV

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

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

5.4 Actuele en toegankelijke reisinformatie & communicatie

5.4.1 Actuele, correcte, duidelijke en toegankelijke reisinformatie

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

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

5.4.2 Klachten, suggesties & vragen

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

5.4.3 Informatie over overgang naar nieuwe concessie

Vóór het begin van de nieuwe concessie informeert de volgende vervoerder de inwoners (en zo mogelijk ook vaste bezoekers) van het concessiegebied Zuid-Holland Noord over de wijzigingen die op stapel staan. Dit doet hij ook voor de (potentiële) reizigers van grensoverschrijdende buslijnen die bij de concessie Zuid-Holland Noord horen. Na een eerste gewenningsperiode doet de vervoerder reizigers een individueel aanbod – dat verder gaat dan een standaard advies – over zowel de meest interessante reismogelijkheden als abonnementen en/of tarieven. De vervoerder beschrijft dit individuele aanbod in z'n inschrijving zowel kwalitatief (wat houdt het individuele aanbod in) als kwantitatief (hoeveel reizigers krijgen zo'n aanbod).

5.5 Marketing voor meer reizigers

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

5.6 Inclusieve samenleving: betere toegang

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

Al het personeel moet duidelijk getraind zijn in het bejegenen van mensen met een beperking. Het gaat daarbij om mensen die zelf (eventueel met een begeleider) kunnen zitten in het openbaar vervoer. Ook de groeiende groep senioren verdient extra aandacht: zij worden steeds afhankelijker van het openbaar vervoer als ze minder vitaal worden.

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

5.7 OV blijft betaalbaar voor reiziger

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

Landelijke tariefafspraken

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

Regionale tariefafspraken

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

Extra middelen

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

Uitgangspunten voor tarieven en vervoerbewijzen voor de concessie:

- De provincie is voornemens maximale kilometertarieven voor te schrijven die niet hoger liggen dan de kilometertarieven in 2022. Dit zorgt er voor dat bij ingang van de concessie er geen tariefschokken voor de reizigers zijn.
- De vervoerder mag de tarieven elk jaar verhogen met maximaal de Landelijke Tarief Index. Deze LTI compenseert kostenstijgingen die de vervoerder zelf niet kan beïnvloeden. Door dit voor te schrijven wordt het opbrengstenrisico voor inschrijvers verlaagd.
- De vervoerder moet het Regio-abonnement en Tourist Day Ticket (of diens opvolgers) verkopen en accepteren.
- Als de vervoerder in de nieuwe concessie andere kortingsproducten en/of abonnementen aanbiedt dan in de concessie ZHN 2012-2022, dient hij aan te tonen dat de wijziging gemiddeld kostenneutraal is voor de reiziger en per individuele reiziger niet meer dan 10 procent mag stijgen.

6. Energietransitie openbaar vervoer: naar nul uitstoot

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

6.1 Uiterlijk in 2025 alle nieuwe bussen uitstootvrij

Met het landelijke bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus (uit 2016¹) heeft ook Zuid-Holland zich gecommitteerd aan het uitstootvrij maken van bussen om zo de luchtkwaliteit te verbeteren. Daarnaast komen bepalingen uit de Clean Vehicle Directive van de Europese Commissie² naar verwachting in 2021 in de Nederlandse wet te staan.

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

Op grond van bestuursakkoord Zero Emissie is de volgende vervoerder dus niet verplicht om bij het begin van de nieuwe concessie ZHN in 2022 met alleen zero-emissiebussen te rijden. Dat is ook niet reëel met het oog op de praktische uitvoering (denk aan tijdige aanleg van laadinfrastructuur en de accucapaciteit van elektrische bussen die nu nog tekort schiet voor lange streeklijnen).

De provincie eist van de volgende vervoerder dat hij moet voldoen aan de doelstellingen van het landelijke bestuursakkoord Zero Emissie OV per bus, zonder dat dit ten koste gaat van de bereikbaarheid, betaalbaarheid en betrouwbaarheid van het OV. Het stap voor stap invoeren van elektrische bussen in de loop van de concessie lijkt op dit moment de meest haalbare oplossing, blijkt ook in andere concessiegebieden van andere OV-autoriteiten.

6.2 E-bussen Leiden naar nieuwe concessie

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

6.3 Duurzaam ondernemerschap in brede zin

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

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

² https://ec.europa.eu/transport/themes/urban/vehicles/directive_en

7. Aanbesteden & doorontwikkelen concessie

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

7.1 Europese aanbesteding

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

7.2 Concessieduur: 8 + 2 jaar

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

De provincie is voor de concessie ZHN voornemens om te kiezen voor een concessieduur van 8 jaar plus een verlenging van 2 jaar bij goed gedrag van de vervoerder. De mogelijkheid voor verlenging geeft een extra prikkel voor de vervoerder om te blijven ontwikkelen. Een langere concessie is vaak aantrekkelijker voor marktpartijen om investeringen terug te verdienen, wat vaak een beter aanbod oplevert. Een concessie van 10 jaar biedt ook de ruimte voor een strategisch partnerschap tussen vervoerder en provincie.

7.3 Vervoerder verantwoordelijk voor opbrengst & ontwikkeling OV

Net als bij andere OV-concessies van Zuid-Holland legt de provincie de verantwoordelijkheid voor de opbrengst uit de kaartverkoop/OV-chipkaart bij de vervoerder. Zo stimuleren we de vervoerder om de vraag op te zoeken en meer reizigers te vervoeren. De provincie verwacht dat de vervoerder op die manier baat heeft bij zaken als een optimaal netwerk van OV en keten, stipte uitvoering van de dienstregeling en actieve marketing om reizigers(groepen) binnen te halen.

Exploitatiebijdrage: 50 procent van de kosten

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

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

- tijdens de aanbesteding de verwachte opbrengsten uit de kaartverkoop redelijk kunnen inschatten;
- tijdens de aanbesteding van alle partijen voldoende informatie krijgen (bijvoorbeeld geplande grotere bouw- en wegenprojecten), zodat ze weten wat hen te wachten staat;
- genoeg tijd krijgen om de concessie verder te kunnen ontwikkelen; in de praktijk blijkt een concessieduur van minimaal 8 jaar te voldoen.

Vervoerder ontwikkelt OV door

Net als bij andere concessies van Zuid-Holland legt de provincie de doorontwikkeling van het OV in jaar 1 tot en met 10 van de concessie bij de vervoerder. Vooral omdat de vervoerder ook verantwoordelijk is voor de opbrengst en hij daarmee een direct belang heeft bij de verdere ontwikkeling van het OV. En de provincie als overheid niet op de stoel van de vervoerder wil gaan zitten. Het is dus aan de vervoerder om de door de provincie bepaalde ambities en doelen van het OV waar te maken. De vervoerder heeft de beste kennis van de markt en de exploitatie, omdat hij dichtbij de klanten zit. Hij is het beste toegerust om het product af te stemmen op de wensen van de klant, als hij maar de juiste prikkels krijgt om reizigers te trekken en tevreden te houden. De provincie geeft de vervoerder dus veel invloed op het ontwikkelen van lijnen, frequenties en aansluitingen, maar ook marketing, reisinformatie, service, sociale veiligheid en toegankelijkheid. Het is de bedoeling dat de vervoerder bij het verder ontwikkelen van het OV nauw samenwerkt met gemeenten, regio's, reizigersoverleg, mobiliteitsaanbieders en provincie.

beleid (strategisch)	taak provincie	Beleidskader, PvE
ontwikkeling (tactisch)	taak vervoerder	in samenspraak met andere partijen
uitvoering (operationeel)	taak vervoerder	met controle door provincie

Tarieven

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

Bus infrastructuur

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

Prijs-kwaliteit

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

7.4 Eventuele wijziging concessie

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

7.5 Doorontwikkeling OV sturen op output

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

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

Als de vervoerder een norm structureel niet haalt dan de eis van de provincie, dan kan de vervoerder een boete krijgen.

7.6 Actieve provincie bij implementeren concessie

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

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

7.7 Actieve provincie bij ontwikkelen concessie

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

7.8 Actief betrekken andere partijen

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

Stuurgroep

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

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

Regio & gemeenten

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

Reizigersoverleg Hollands Midden

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

Aangrenzende concessies

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

Buurtbusverenigingen

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

Wegbeheerders

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

Bijlage A. Begrippen

<i>begrip</i>	<i>omschrijving</i>
aanbesteding	proces om vervoerder te vinden die het openbaar vervoer tegen de beste prijs-kwaliteitverhouding gaat verzorgen;
bundelen	verschillende lijnen samenvoegen en/of over één route laten rijden;
collectief vervoer	verzamelterm voor openbaar vervoer en doelgroepenvervoer; tegenhanger van individueel vervoer (auto, fiets, taxi);
CVV	collectief vraagafhankelijk vervoer: In Nederland is dit gedefinieerd als vervoer van deur tot deur op afroep met een deeltaxi;
concessie	exclusieve vergunning van een overheid aan een marktpartij om een bepaalde periode in een bepaald gebied activiteiten te ondernemen;
concessiegebied	afgebakend gebied waarin de winnende vervoerder openbaar vervoer verzorgt;
dienstregelinguur/DRU	één bus één uur laten rijden;
doelgroepenvervoer	de verzamelterm van verschillende vormen van vervoer waar gemeenten voor verantwoordelijk zijn. Dit vervoer is niet openbaar toegankelijk (gemeentelijke indicatie noodzakelijk). Hieronder vallen: Wmo vervoer, vervoer naar dagbesteding (Wmo-begeleiding, voorheen AWBZ vervoer), leerlingenvervoer, vervoer naar sociale werkplaatsen (WSW-vervoer) en vervoer in het kader van de Jeugdwet;
DRIS	dynamisch reisinformatiesysteem (beeldschermen met actuele vertrektijden);
exploitatie	het laten rijden van openbaar vervoer door de vervoerder;
Groene Hart Hopper	CVV in Midden-Holland;
HOV	hoogwaardig openbaar vervoer: snel, frequent, comfortabel & betrouwbaar openbaar vervoer;
hub	ander woord voor knooppunt;
infrastructuur	busbanen, tunnels, verkeersregelinstanties, viaducten, wegen, enz.;
kern	geografisch gebied waarin de gezamenlijke bebouwing een bebouwde kom vormt;
ketenconcessie	concessie met niet alleen openbaar vervoer, maar ook ketenvervoer;
ketenvervoer	het aaneensmeden van losse vervoerschakels tot één reis;
keuzereiziger	iemand die kan kiezen tussen auto (of fiets) en het openbaar vervoer;
kostendeckking	aandeel van de kosten van openbaar vervoer dat wordt gedekt door opbrengsten;
MaaS	Mobility as a Service;
ontwikkefunctie	doorontwikkelen van openbaar vervoeraanbod afgestemd op de vervoervraag;
openbaar vervoer/OV	vervoer voor iedereen met busje, bus, tram, metro, trein of ferry (Wp2000);
OV-autoriteit	overheid die het openbaar vervoer aanstuurt (2 metropoolregio's en 12 provincies);
OV-concessie	exclusieve vergunning van een OV-autoriteit aan een vervoerbedrijf om in een gebied openbaar vervoer te verzorgen;
PvE	Programma van Eisen: De concessievoorschriften die de provincie stelt aan de vervoerder;
R-net	productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer in de Randstad (voor bus, tram, metro en regionale trein met hogere kwaliteit);
regionaal OV	bus, tram, metro, regionale trein of ferry, aangestuurd door OV-autoriteit (geen landelijke trein);
Regiotaxi	Regiotaxi Holland Rijnland: CVV in Holland Rijnland;
reizigerskilometers	maat om prestatie van openbaar vervoer uit te drukken: tien mensen die 20 kilometer in een bus reizen leveren samen 200 reizigerskilometer;
reizigersoverleg/Rocov	officiële afvaardiging consumentenorganisaties die provincie en vervoerder adviseert over openbaar vervoer (onder andere PvE, concessie, dienstregeling, tarieven);
strekken van lijnen	een kronkelende buslijn recht trekken (bijvoorbeeld niet meer drie haltes in het dorp maar één halte langs de provinciale weg);
TOD	Transit Oriented Development: ontwikkelen van woningen en voorzieningen rond knooppunten van openbaar vervoer;
voor- en natransport	verplaatsing van voordeur naar opstaphalte of van uitstaphalte naar bestemming (ook wel: first and last mile);
vraagafhankelijk vervoer	vervoer dat alleen rijdt als reiziger zich heeft aangemeld;
vraaggericht vervoer	de vervoerder ontwikkelt op basis van de (potentiële) vraag naar vervoer;
wegbeheerder	overheid die over bepaalde wegen gaat (gemeente, provincie, Rijk, waterschap);
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning: wet die mensen helpt zelfstandig te blijven wonen;
Wp2000	Wet personenvervoer 2000: wet die openbaar vervoer en taxivervoer regelt

Bijlage B. Basisinformatie over concessie Zuid-Holland Noord

TER CONSULTATIE