



## Statenbrief

### Aan Provinciale Staten

Onderwerp	Implementatie nieuwe ov-concessies
Datum	01-10-2024
Documentnummer	UTSP-2066004956-21
Van	David Eerdmans
Telefoonnummer	+31623071707
E-mailadres	david.eerdmans@provincie-utrecht.nl
Domein/opgave	MOB
Team	EOV
Portefeuillehouder	Van Schie
Bijlagen	Geen

Geachte leden van Provinciale Staten,

#### **Essentie / samenvatting:**

Op 11 juni 2024 hebben wij het besluit genomen om de ov-concessie Utrecht Binnen te verlenen aan Transdev en de ov-concessie Utrecht Buiten aan Keolis. Wij zijn zeer tevreden met het aanbod dat beide vervoerders gedaan hebben voor de nieuwe concessies. Met deze brief informeren wij u nader over de inhoud van de inschrijving van Keolis voor de concessie Utrecht Buiten, en daarmee over het vervoer dat vanaf december 2025 op straat gaat rijden. Over de inschrijving van Transdev kunnen wij u maar beperkt informeren, door het lopende bezwaar van Qbuzz tegen de concessieverlening Utrecht Binnen. Hetgeen er in deze Statenbrief gedeeld wordt over de inschrijving van Transdev is het maximale wat er in dit stadium gedeeld kan worden. Als de gunning van de concessie Utrecht Binnen ook onherroepelijk is geworden, zullen we u ook over deze concessie meer in detail informeren.

#### **Inleiding:**

Zoals u weet hebben wij op 11 juni 2024 een besluit genomen over de verlening van de concessies Utrecht Binnen en Utrecht Buiten (statenbrief UTSP-2051524397-6421). Vanaf dat moment zijn de concessiehouders Transdev en Keolis gestart met de implementatie, om bij ingang van de concessies op 14 december 2025 het openbaar vervoer (hierna: ov) uit te voeren conform het bestek en hun inschrijvingen.

Parallel hieraan begon, conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb), een periode van zes weken waarin belanghebbenden bezwaar konden maken tegen het gunningsbesluit. Zoals u hebt kunnen lezen in een Statenmemo (d.d. 3 september 2024, nummer UTSP-485499626-2438) heeft Qbuzz bezwaar gemaakt tegen de verlening van de concessie Utrecht Binnen aan Transdev. Tegen de verlening van de concessie Utrecht Buiten aan Keolis zijn geen bezwaren ingediend, waarmee deze gunning onherroepelijk is geworden.

Uit een toelichtend gesprek over het gunningsbesluit met vervoerder EBS (die ook ingeschreven had op de concessie Utrecht Binnen) is een motiveringsgebrek naar voren gekomen in hun afwijzingsbrief. Hoewel dit motiveringsgebrek geen effect had op de uitslag van de aanbesteding, is dit volledigheidshalve hersteld op 19 juli 2024. Op dit besluit zijn geen bezwaren ontvangen.

Nu de verlening van de concessie Utrecht Buiten onherroepelijk is, kunnen wij u nader informeren over de inhoud van de inschrijving van Keolis. Dat doen wij met voorliggende Statenbrief. Daarnaast wordt u meer in detail bijgepraat tijdens een Stateninformatiesessie op 9 oktober 2024. U krijgt ook dan de mogelijkheid om eventuele aanvullende vragen te stellen.

Gezien de lopende bezwaarprocedure tegen de verlening van de concessie Utrecht Binnen willen wij, om deze procedure niet negatief te beïnvloeden, nog steeds terughoudend zijn met het doen van mededelingen over de inschrijving van Transdev voor deze concessie. Daarom wordt de inhoud van de inschrijving van Transdev in deze brief slechts zeer beknopt beschreven. Hetgeen er in deze Statenbrief gedeeld wordt is het maximale dat wij in dit stadium kunnen delen. Zodra deze concessie onherroepelijk geworden is, zullen u hierover nader informeren. Wel zijn wij verheugd om te melden dat Transdev ondanks deze bezwaarprocedure voortvarend is gestart met de implementatie van de concessie Utrecht Binnen.

#### **Toelichting:**

Zoals wij ook in de Statenbrief bij het gunningsbesluit schreven, zijn wij zeer tevreden met het aanbestedingsresultaat, omdat de winnende vervoerders duidelijk meerwaarde hebben geboden op de doelen die u in de Nota van Uitgangspunten gesteld heeft voor deze aanbesteding. Zo bieden beide winnende vervoerders meer vervoer aan dan geëist, zodat de reiziger kan profiteren van meer reismogelijkheden, wordt er een transitie gemaakt naar 100% zero emissie (hierna: ZE), en hebben beide vervoerders plannen om samen te werken onder de vlag van het merk U-OV.

Wij lichten hieronder de inhoud van de winnende inschrijvingen toe, aan de hand van de vier doelen die in de Nota van Uitgangspunten vastgesteld zijn voor deze aanbesteding:

1. **Flexibele en wendbare concessies** om uitbreiding en verandering van het ov mogelijk te maken als gevolg van technische, ruimtelijke ontwikkelingen of nieuwe infrastructuur (schaalsprong, minder hinder). We starten met het netwerk dat we in 2025 hebben. Dat willen we tijdens de concessieperiode verder ontwikkelen. Daarvoor is flexibiliteit en voldoende regie en sturing nodig.
2. **Duurzame concessies** waar mogelijk, met als eis 100% ZE in 2028. We willen met deze concessie een grote stap maken in onze opgave in de energietransitie.
3. **Excellente uitvoering van het ov** om hiermee 'meer tevreden reizigers' en 'een efficiënt ingericht vervoer' te realiseren. Alleen met een goede uitvoering kunnen we kwaliteit bieden voor de reizigers.
4. Meer aandacht voor de **sociale aspecten van het ov** zodat **een zo breed mogelijke groep reizigers** er gebruik van kan maken. We vinden het belangrijk dat het ov een bijdrage levert aan het kunnen meedoen aan de samenleving. Daarom willen we ons extra inspannen voor een betere toegankelijkheid van het ov.

#### *Ad 1: Flexibele en wendbare concessies*

Dit doel is beoordeeld aan de hand van een Vervoerplan, het aantal Dienstregelingsuren en een Ontwikkelplan.

We willen met het ov de komende tien jaar inspelen op de voortdurende veranderende vraag van de samenleving. Dat vereist flexibiliteit en wendbaarheid. We kiezen daarbij bewust voor zorgvuldige, stapsgewijze doorontwikkeling in goede samenwerking met de vervoerders en andere partijen. Daarom is in de aanbesteding het huidige netwerk van lijnen uitgevraagd in de vorm van een referentienetwerk, zonder dat inschrijvende vervoerders de ruimte kregen dit netwerk in één klap fors te veranderen.

Keolis biedt dan ook dit referentienetwerk zoals geëist. Nergens gaan de frequenties achteruit. Positief voor de reiziger is dat Keolis op dit netwerk (fors) meer vervoer (meer dienstregelingsuren) aanbiedt, met name door ruimere bedieningsperioden en hogere frequenties in daluren, avonden, weekenden en vakanties. Dit gebeurt vooral op drukke lijnen, zoals op de drukke stadslijnen in Amersfoort naar Nieuwland, Kattenbroek en Vathorst (lijnen 2, 4 en 5). Ook gaan verschillende streeklijnen in de daluren, avonden en weekenden 4x per uur in plaats van 2x per uur rijden, zoals lijn 70 Soest - Amersfoort, lijn 76 Amersfoort - Bunschoten, en lijn 107 Gouda - Utrecht. Dit draagt bij aan de aantrekkelijkheid van het netwerk voor de reiziger. Door meer en langer materieel

aan te bieden is er bovendien meer (zitplaats)capaciteit, wat bijdraagt aan de flexibiliteit om in te spelen op toekomstige groei van de vervoervraag. Al met al leidt het extra vervoersaanbod tot een verhoogde kwaliteit van het netwerk en creëert het een mooi startpunt voor de doorontwikkeling van de concessie in de richting van het ov-netwerkperspectief.

In haar Ontwikkelplan maakt Keolis duidelijk dat zij begrijpt voor welke ontwikkelopgaven we in de provincie staan, en doet op basis daarvan een aantal ontwikkelvoorstellen voor verdere doorontwikkeling van het netwerk, waaronder een ambitieuze andere invulling van de stadsdienst Amersfoort. Naast de ontwikkelvoorstellen heeft Keolis in het Ontwikkelplan het ontwikkelteam omschreven dat het ov-netwerk – inclusief voorgenoemde ontwikkelvoorstellen – gaat doorontwikkelen samen met stakeholders. Positief is de nadruk op goede samenwerking met de concessiehouder Utrecht Binnen.

Ook Transdev biedt in haar inschrijving het referentienetwerk, met op deze lijnen fors meer vervoer dan geëist, waarbij de focus ligt op drukke lijnen en momenten. Daarmee wordt goed aangesloten op de vervoerbehoefte van de reiziger. In het Ontwikkelplan doet Transdev bovendien een aantal samenhangende en ambitieuze voorstellen voor de doorontwikkeling van het ov-netwerk. Samen met het aangeboden ontwikkelteam en werkwijze maakt Transdev aannemelijk dat zij over de ontwikkelkracht beschikt om het ov-netwerk door te ontwikkelen.

Het is goed te vermelden dat de Vervoerplannen voor het eerste jaar van beide vervoerders in 2025 een regulier vervoerplanproces doorlopen. Dit betekent dat stakeholders en reizigers/inwoners medio 2025 op de concrete plannen kunnen reageren, en dat er nog ruimte is voor (beperkte) aanpassingen aan de Vervoerplannen. Ook de ontwikkelvoorstellen zullen een plek krijgen in het reguliere Vervoerplanproces waar u zoals gebruikelijk uitgebreid over geïnformeerd zal worden middels Statenbrieven en Stateninformatiesessies.

#### *Ad 2: Duurzame concessies*

Dit doel is beoordeeld aan de hand van het Materieel- en Transitieplan Zero Emissie. Daarbij is beoordeeld het comfort dat het aangeboden materieel biedt aan de reiziger, de betrouwbaarheid van de transitie naar 100% ZE (niet de snelheid waarmee dit gebeurt), de mate waarin ingespeeld wordt op de energietransitie (netcongestie) en een bijdrage wordt geleverd aan de overgang naar een circulaire economie.

Keolis maakt de gewenste transitie naar ZE in twee fasen. In 2025 stromen er 86 nieuwe elektrische bussen in, en in 2028 stromen er nog eens 174 nieuwe elektrische bussen in, waarna de hele busvloot ZE is. De nieuwe elektrische bussen zijn allemaal van het merk Yutong, dat één van de grootste busproducenten ter wereld is. Hoewel er in Nederland nu nog geen Yutong-bussen in het ov rijden, leverde Yutong in 2022 het grootste aandeel ZE-voertuigen op de Europese markt en behoorde het merk vorig jaar ook tot de top 3. Goede ervaringen zijn er bij Keolis in Frankrijk en Denemarken. Nog voor de start van de concessie Utrecht Buiten gaan er ook Yutong-bussen rijden in de concessie Zuid-Holland Noord. Mede door een relatief luxe stoel, meer beenruimte dan geëist en een aantal extra's kunnen reizigers rekenen op een comfortabele rit.

In de dienstregelingsjaren 2026, 2027 en 2028 rijden er naast de 86 nieuwe elektrische bussen en 7 bestaande elektrische bussen, bestaande dieselbussen. Dit zijn deels Setra-bussen uit de huidige Syntus Utrecht-concessie, en deels bussen van het merk MAN die Keolis over laat komen uit een buitenlandse concessie. Door een deel van deze bussen op hydrotreated vegetable oil (HVO) – wat duurzamer is dan reguliere diesel (tot 90% CO<sub>2</sub>-reductie) – te rijden zet Keolis een verdere stap in de reductie van CO<sub>2</sub> uitstoot.

In het kader van inspelen op de energietransitie (netcongestie) is het positief dat Keolis volledig laadt buiten de piektijden en inzet op het opzetten van E-hubs bij elke stalling. Verder biedt Keolis een pakket aan met maatregelen om in te spelen op de overgang naar een circulaire economie, waaronder hergebruik van gebruikte batterijen als stationaire energieopslag, circulaire bedrijfskleding en een energiezuinige wasstrategie.

Transdev heeft ervoor gekozen de transitie naar ZE bijna volledig in één keer te maken bij de start van de concessie Utrecht Binnen. Dit maakt dat reizigers vanaf de start van de concessie profiteren van het hoge

comfortniveau van de nieuwe bussen. Ook biedt Transdev een groot pakket maatregelen waarmee zij vanaf start van de concessie inspeelt op de energietransitie (netcongestie) en de overgang naar een circulaire economie.

#### *Ad 3: Excellente uitvoering van het ov*

Een excellente uitvoering van het ov is nodig om meer tevreden reizigers en een efficiënt ingericht ov te bereiken. Dit doel is beoordeeld aan de hand van een Klantinterfaceplan en een Uitvoeringskwaliteits- en werkgeverschapsplan.

In het Klantinterfaceplan werden inschrijvende vervoerders uitgedaagd om te beschrijven hoe zij met de concessiehouder van de andere Utrechtse concessie willen gaan samenwerken onder de vlag van het merk U-OV, waarbij het de ambitie is dat al het vervoer onder de naam U-OV ook echt als één integraal systeem voor de reiziger gaat functioneren, qua reisinformatie, klantenservice, et cetera.

Keolis heeft overtuigend omschreven hoe zij de samenwerking met de concessiehouder Utrecht Binnen voor zich ziet en duidelijke en concrete voorstellen gedaan hoe hier invulling aan te geven. Zij stellen voor hier een aparte stichting voor op te richten, waaronder tenminste de klantenservice, de marketing en de communicatie voor heel U-OV gaat vallen, en geeft ook aan hoeveel mensen (fte) hiervoor ingezet worden. Ook zet Keolis een ketenspecialist in om de ketenreis en de aansluiting op andere vormen van vervoer te verbeteren. Daarnaast biedt Keolis onder meer een aantal concrete verbeteringen op het vlak van reisinformatie, zoals persoonlijke meldingen die reizigers kunnen ontvangen over de eigen reis, mobiele DRIS (reisinformatiepanelen) die bijvoorbeeld bij tijdelijke haltes geplaatst kunnen worden, en de inzet van een fors serviceteam in de concessie dat reizigers kan assisteren en reisinformatie kan verstrekken.

Ook Transdev heeft in haar inschrijving concreet beschreven hoe zij de samenwerking onder de vlag van U-OV voor zich ziet en daarop voorstellen gedaan. Op dit moment werken beide partijen aan een samenwerkingsovereenkomst om de beide plannen op elkaar af te stemmen en de samenwerking te formaliseren, zodat het merk U-OV straks voor de reiziger als één integraal geheel functioneert.

In het Uitvoerings- en werkgeverschapsplan zijn vervoerders uitgedaagd op de wijze waarop een excellente uitvoering van het ov realiseren, monitoren en verbeteren onder andere door middel van goed werkgeverschap.

Keolis neemt verschillende maatregelen om de betrouwbare uitvoering van de concessie te borgen. Zo worden er ambitieuze KPI's geboden, onder meer op het vlak van rituitval, en wordt inzichtelijk gemaakt welke maatregelen worden genomen, zoals reservematerieel en -personeel. Ook neemt Keolis maatregelen om de fysieke verkeersveiligheid te vergroten, zoals opleidingen, coaching/trainingen, signaleren van blackspots, samenwerking met wegbeheerders rondom verkeersveiligheid, ISO-certificeringen en barrièresystemen op alle bussen om te voorkomen dat iemand onder de bus kan komen. Om rituitval ten gevolge van een te geringe beschikbaarheid van personeel te voorkomen heeft Keolis op het vlak van de werving inzichtelijk gemaakt dat zij een breed palet aan doelgroepen gaat benaderen. Positief is verder dat Keolis een aantal maatregelen neemt op het vlak van goed werkgeverschap, waaronder een vitaliteitsprogramma voor het personeel.

Transdev omschrijft in haar plan de werkwijze, maatregelen en concrete (aangescherpte) KPI's op overtuigende wijze, waardoor dit plan overtuigt qua uitvoeringskwaliteit en goed werkgeverschap.

#### *Ad 4: Sociale aspecten van het ov / een zo breed mogelijke reizigersgroep*

Dit doel werd beoordeeld aan de hand van het Toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan.

Keolis gaat een mooi pakket maatregelen doorvoeren om de fysieke toegankelijkheid te verbeteren. Zo worden chauffeurs getraind om 'strak' langs de halte te stoppen (belangrijk voor een gelijkvloerse instap), wordt er in bussen een vaste plek voor een blindengeleidehond geboden, en is de rolstoelplank zowel elektrisch als handmatig te bedienen, waardoor deze altijd werkt. Ook is er aandacht voor een uniforme inrichting van het materieel, wat met name belangrijk is voor mensen met een zichtbeperking. Verder wordt NaviLens

geïmplementeerd waarmee bijvoorbeeld slechtzienden door het scannen van een QR-code met een app gesproken informatie krijgen over looproutes van/naar haltes en over actuele reisinformatie. Deze QR-codes kunnen op ruime afstand afgelezen worden door de camera van de telefoon. De app kan ook gebruikt worden voor andere doelgroepen, bijvoorbeeld anderstaligen. Het eerder genoemde team van servicemedewerkers kan bovendien ook helpen om reizigers assistentie te verlenen.

Ook Transdev biedt een reeks aan maatregelen in het kader van het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid van het materieel en het vergroten van de toegankelijkheid van de reisinformatie. Daarnaast biedt Transdev een aantal concrete maatregelen om het ov-gebruik onder de doelgroepen te vergroten.

**Vervolprocedure / voortgang:**

Op 9 oktober 2024 is een Stateninformatiesessie gepland voor de Commissie Bereikbaarheid en Energietransitie om een nadere toelichting te geven op de inschrijvingen en daarbij uw vragen te beantwoorden.

Vanaf dit moment zal Keolis ook beginnen met het informeren van stakeholders zoals gemeenten en het ROCOV over de inhoud van hun inschrijving. Bij Transdev kan dit momenteel nog niet, gezien het lopende bezwaarprocedure. Wanneer dit bij Transdev wel kan, en wij u ook nader hierover kunnen informeren, zal afhangen van de bezwaarprocedure. In november volgt een hoorzitting van de Adviescommissie Awb, waarna wij op basis van het advies van de Adviescommissie een besluit op dit bezwaar zullen nemen. Dit zal dus eind dit jaar volgen, waarna wij u verder informeren.

Wij benadrukken overigens dat het bezwaar geen opschortende werking heeft, wat betekent dat Transdev net als Keolis doorgaat met het implementeren. Dit om de concessie Utrecht Binnen vanaf de ingangsdatum uit te voeren overeenkomstig het Bestek en zoals aangeboden in haar inschrijving.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,  
mr. J.H. Oosters

Secretaris,  
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen