

# **Nota van Uitgangspunten**

Europese aanbesteding  
Openbaar Vervoer concessie provincie Utrecht 2016

**Vast te stellen door Provinciale Staten op  
29 september 2014**

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Profielschets van de concessie.....	9
1.2 Functie en totstandkoming Nota van Uitgangspunten .....	11
<b>2. Beleidskader concessie</b>	<b>12</b>
2.1 Mobiliteitsvisie .....	12
2.2 Mobiliteitsprogramma .....	12
<b>3. Ambitie en doelen</b>	<b>14</b>
3.1 Ambitie .....	14
3.2 Doelen .....	14
<b>4. Financiën</b>	<b>16</b>
4.1 Beschikbare middelen .....	16
4.2 Betaalbaarheid onder druk.....	16
4.3 Concessieduur.....	16
4.4 Conclusie.....	16
<b>5. Een proactieve vervoerder</b>	<b>18</b>
5.1 Opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder .....	18
5.2 Ontwikkelrol bij de vervoerder.....	18
5.3 Sturingsinstrumenten.....	18
<b>6. Een vraaggericht voorzieningenniveau</b>	<b>20</b>
6.1 Netwerk en dienstregeling .....	20
6.2 Verbindend netwerk.....	20
6.3 Ontsluitend netwerk .....	21
6.4 Stadsdienst Amersfoort.....	21
6.5 Maatwerk.....	21
6.6 Eisen aan materieel.....	22
<b>7. Een hoge reizigerstevredenheid</b>	<b>24</b>
7.1 Sociale veiligheid .....	24
7.2 Reisinformatie.....	24
7.3 Productformule .....	24
7.4 OV-chipkaart en tarieven .....	25
7.5 Ketenmobiliteit .....	25
<b>8. Verantwoord ondernemerschap</b>	<b>26</b>

8.1	Duurzaam openbaar vervoer .....	26
8.2	Social return .....	26
8.3	Overname personeel .....	26
<b>9.</b>	<b>Concessiemanagement</b>	<b>27</b>
9.1	Toetsing implementatieplan .....	27
9.2	Sturing uitvoeringskwaliteit .....	27
9.3	Flexibiliteit.....	27
<b>10.</b>	<b>Aanbestedingsstrategie</b>	<b>28</b>
10.1	Focus.....	28
10.2	Functioneel boven technisch .....	28
10.3	Minimaliseren risico's en kansen benutten.....	28
10.4	EMVI, eisen en wensen .....	28
	<b>Bijlage 1: Begrippenlijst</b>	<b>30</b>

# Samenvatting

## De aanbesteding

De provincie Utrecht gaat het openbaar vervoer per bus opnieuw aanbesteden. Vanaf 11 december 2016 gaat er een nieuwe concessie in. De provincie besteedt het busvervoer aan voor het grondgebied van de gemeenten De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Oudewater, Woerden, Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woudenberg en Wijk bij Duurstede. Ten opzichte van de huidige concessie maakt de gemeente Stichtse Vecht dan geen onderdeel meer uit van de concessie.

De Nota van Uitgangspunten beschrijft de hoofdkeuzes voor de concessieverlening. Deze fungeert als kader voor het Programma van Eisen en de aanbestedingsdocumenten.

## Het beleidskader

De Mobiliteitsvisie en de uitwerking daarvan in het Mobiliteitsprogramma vormen het beleidskader. Opgave voor is om in de nieuwe concessie een vraaggericht netwerk te realiseren. Het openbaar vervoer aanbod wordt aangepast aan de omvang van de vraag. Dat betekent dat de kwaliteit van het verbindend netwerk wordt versterkt op verbindingen waar het gebruik potentieel hoger is en dat waar de vraag gering is er ruimte wordt gegeven voor alternatieve vormen van vervoer .

## De ambitie en doelen

De ambitie voor deze concessie is om openbaar vervoer te bieden ***dat kwaliteit biedt voor reizigers (nu en in de toekomst) in de vorm van snelle, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden***. Dit betekent dat het voorzieningenniveau in het openbaar vervoer op een zo hoog mogelijk niveau wordt gehouden zodat ook bij stijgende kosten en/of dalende opbrengsten het openbaar vervoer zijn functie grotendeels kan behouden.

De ambitie is vertaald in vier doelen voor de concessie.

1. Een proactieve vervoerder.
2. Een vraaggericht voorzieningenniveau.
3. Een hoge reizigerstevredenheid.
4. Verantwoord ondernemerschap.

## De financiën en concessieduur

Het totale budget bij de start van de nieuwe concessie bedraagt € 30 miljoen per jaar (prijspeil 2014). De betaalbaarheid van het openbaar vervoer staat onder druk. De marktprijzen zijn de afgelopen jaren gestegen. Daarnaast stijgt de BDU bijdrage van het Rijk per jaar momenteel minder dan de OV-index. Het risico bestaat dat er wordt bezuinigd op de BDU bijdrage waardoor de betaalbaarheid verder onder druk komt te staan.

De provincie Utrecht kiest voor een concessieduur van 7 jaar om het mogelijk te maken in 2023 de concessies van BRU en de provincie integraal te bezien.

Door de druk op de betaalbaarheid is de verwachting dat het voorzieningenniveau in de nieuwe concessie minder hoog wordt dan de huidige situatie. De keuzes die gemaakt worden staan daarom in licht van het creëren van randvoorwaarden om een hoog voorzieningenniveau voor reizigers te behouden.

## **Doel 1: Een proactieve vervoerder**

De vervoerder is opbrengstverantwoordelijk. Dit betekent dat de vervoerder baat heeft bij het aantrekken van extra reizigers. Dit sluit aan bij de doelstelling in het Mobiliteitsplan om de kostendekkingsgraad van het de concessie te verbeteren. De vervoerder is verantwoordelijk zich actief in te spannen om meer reizigers te vervoeren.

De vervoerder krijgt de vrijheid om het openbaar vervoer te kunnen ontwikkelen. Het gaat om het doorontwikkelen van het aanbod, innoveren, tarifiering, marketing en communicatie; het ontwikkelen en implementeren van aansluitingen tussen de diverse vervoersdiensten en het verder verbeteren van de sociale veiligheid en het materieel dan de basiseisen van de aanbesteding.

De provincie Utrecht heeft als rol om kaders te stellen aan de ontwikkelvrijheid van de vervoerder en te sturen op output. Door middel van adequate monitoring van de uitvoeringskwaliteit, een bonus/malusregeling en een boeteregeling wordt naleving van gemaakte afspraken afgedwongen.

## **Doel 2: Een vraaggericht voorzieningenniveau**

### *Netwerk en dienstregeling*

Het toekomstige OV-aanbod dient belangrijke bestemmingen voor reizigers bereikbaar te maken en optimaal in te spelen op de vervoervraag (van aanbodgericht naar vraaggericht). Het netwerk omvat verbindende en ontsluitende lijnen en wordt bij de aanbesteding aan de vervoerder meegegeven. Aan hem wordt gevraagd zijn aanbod (netwerk en dienstregeling) hierop te baseren. Daarbij krijgt de vervoerder de ruimte om op basis van eigen inzicht en expertise het netwerk verder te ontwikkelen.

### *Verbindend, ontsluitend netwerk en stadsdienst Amersfoort*

Het verbindend netwerk bestaat uit buslijnen en de trein en verbindt grote kernen en steden met elkaar. Met het verbindend netwerk kan met maximaal één overstap het centrum (of knooppuntstation) van Amersfoort of Utrecht worden bereikt. De ontsluitende buslijnen bieden meer haltes dan het verbindende netwerk of bieden andere verbindingen. Daarnaast rijdt er een stadsdienst Amersfoort. Deze verbindt de wijken met het centrum (Centrumring) en het station. Voor de plekken en tijdstippen waarop geen lijngebonden bus kan worden geboden is er maatwerkvervoer. Dat kan regiotaxi of een buurtbus zijn. Andere vormen van maatwerk zijn scholieren-, spits- en nachtlijnen.

Als 'vangnet' biedt de regiotaxi een oplossing (van deur tot deur) op die tijden en plekken waar geen openbaar vervoer voor handen is. Het voornemen is om de huidige gebruiksvoorwaarden voor het OV-deel van de regiotaxi aan te passen, zodat deze zijn rol als vangnet voor het openbaar vervoer kan behouden. Samen met gemeenten wordt een meerjarenplan opgesteld om de bijdrage vanuit de provincie Utrecht aan het WMO-deel van de regiotaxi af te bouwen.

Een andere vorm van lokaal maatwerkvervoer is de buurtbus. Buurtbussen gelden als openbaar vervoer met dien verstande dat de chauffeurs vrijwilligers zijn. Ze maken onderdeel uit van de OV aanbesteding en vormen een alternatieve vorm van vervoer. De provincie Utrecht reserveert middelen voor aanvullende buurtbusprojecten.

### *Eisen aan materieel*

De provincie Utrecht beperkt de eisen aan het materieel tot de wettelijke om een doelmatige aanschaf van materieel te bevorderen. De busvloot hoeft niet volledig nieuw te zijn, maar dient wel te beschikken over informatiedisplays met actuele reisinformatie en draadloos internet (WiFi), waarvan reizigers gratis gebruik mogen maken. Het materieel dient toegankelijk te zijn voor reizigers met een functiebeperking en te beschikken over één rolstoelopstelplaats. Rolstoelgebruikers dienen in staat te worden gesteld zonder hulp van derden gebruik te kunnen maken van het aangeboden openbaar vervoer.

### **Doel 3: Een hoge reizigerstevredenheid**

#### *Sociale veiligheid*

Een bepaalde inzet van de vervoerder wordt geëist zodat vervoerder niet met elkaar hoeven concurreren op dit onderwerp. De concessie zal maatregelen bevatten om ervoor te zorgen dat de vervoerder zwartrijden voorkomt, dat er een gedragscode voor reizigers en rijdend personeel is en een meldpunt voor veiligheidsincidenten.

#### *Reisinformatie*

De provincie Utrecht hecht veel belang aan een goed en betrouwbaar reisinformatiesysteem. De vervoerder is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste informatie aan de reizigers, zowel statisch (vertrekstaten op halten, lijnfolders) als dynamisch (via internet, apps en reisinformatiepanelen op halten en in de bus). Open data is het uitgangspunt voor de datalevering voor reisinformatie.

#### *Productformule*

De provincie Utrecht ziet hoogfrequent openbaar vervoer in het licht van het geformuleerde doel om een vraaggericht voorzieningenniveau neer te zetten. De omvang van de vraag rechtvaardigt voor de komende concessieperiode geen R-net concept.

Voor de concessie wenst de provincie Utrecht aan te kunnen sluiten bij de productformule U-OV die door Bestuur Regio Utrecht is ontwikkeld. Voor de reizigers betekent dit dat er eenheid wordt geboden in het OV-product: één klantenservice en een vergelijkbaar tariefassortiment. Op dit moment verkent de provincie Utrecht de mogelijkheden of de productformule U-OV met beheersbare risico's kan worden ingevoerd.

#### *OV chipkaart en tarieven*

De OV-chipkaart is het belangrijkste vervoerbewijs. Papieren kaartjes worden bij uitzondering geboden. De vervoerder zal worden verplicht om zich te conformeren aan het Landelijk Tarievenkader en de harmonisatie van tarieven die is ingezet.

Om het voorzieningenniveau in het OV voor reizigers op een zo hoog mogelijk peil te houden wordt er in het tariefassortiment gedifferentieerd naar spits- en daltarieven. Voor specifieke wensen in lijnvoering of opstaphaltes aanvullend op het bestaande lijnennet wordt de mogelijkheid aan vervoerder geboden om deze te financieren middels het verhogen van de reizigersbijdrage.

De opbrengsten die vervoerder ontvangt omdat reizigers vergeten uit te checken zullen jaarlijks worden ingehouden op de subsidiebijdrage. Dit bedrag zal worden ingezet om het OV te verbeteren.

#### *Ketenmobiliteit*

Trein en bus vormen voor de reizigers samen één systeem en er wordt gestreefd naar optimale afstemming tussen trein en bus. Parallelliteit tussen trein en bus wordt zoveel mogelijk voorkomen. In de bus zal voor de verbindende lijnen naar NS-stations reisinformatie over de trein worden weergegeven. Omdat op een aantal plaatsen afstanden naar de bushaltes toenemen, is meer aandacht nodig voor fietsenstallingen bij haltes.

## **Doel 4: Verantwoord ondernemerschap**

### *Duurzaamheid*

De provincie Utrecht wil de milieubelasting van de bussen beperken door: zoveel mogelijk vervoeraanbod afstemmen op de vervoervraag, waar mogelijk en zonder kostenverhoging kleinere voertuigen inzetten met een lagere milieubelasting, zorgvuldig gebruik van grondstoffen, voertuigen niet versneld afschrijven en de inzet van schone bussen. Bij de start van de concessie is de inzet van bussen die voldoen aan EEV-norm toegestaan, voor de inzet van nieuwe bussen geldt minimaal de emissienormen (Euro-VI).

### *Social return en overname personeel*

De provincie Utrecht hecht er waarde aan dat de vervoerder verantwoordelijkheid neemt en zich inzet voor de maatschappij. Dit kan bijvoorbeeld door extra werkplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bij de werving van personeel zal aandacht zijn voor social return on investment (SROI). Het personeel van de huidige concessie gaat over naar de nieuwe concessiehouder. De vervoerders zijn hiervoor verantwoordelijk. De provincie Utrecht draagt bij door voldoende tijd te bieden voor implementatie.

## **Concessiemanagement**

Om de concessieovergang zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt de vervoerder gevraagd een implementatieplan op te stellen. De vervoerder blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de implementatie van de concessie. De provincie Utrecht stelt de kaders en spreekt de vervoerder aan op zijn verplichtingen.

De provincie Utrecht stuurt op de doelen die ze wil bereiken. Dat betekent dat niet gevraagd wordt hoeveel middelen de vervoerder nodig heeft om bijvoorbeeld een hogere reizigerstevredenheid te realiseren. De vervoerder krijgt de vrijheid om binnen de kaders van de concessie activiteiten te ontplooiën.

Om ontwikkelingen binnen de concessieperiode te kunnen accommoderen, zal de vervoerder jaarlijks een plan indienen. Tot een beperkt percentage van de concessieomvang kan jaarlijks meer- en minderwerk worden afgesproken tegen vooraf vastgestelde tarieven.

## **Aanbestedingsstrategie**

### *Focus*

In de aanbesteding wordt voornamelijk gestuurd op de ambitie om het voorzieningenniveau in het openbaar vervoer op een zo hoog mogelijk niveau te houden. De aanbestedingstukken geven hiervoor de basis in termen van heldere en eenduidige eisen. Tevens wordt een gunningsmodel ontworpen dat maximaal uitdaagt op het realiseren van de ambitie.

### *Functioneel boven technisch*

De provincie Utrecht is niet voornemens haar vraag technisch te specificeren. De provincie acht het wenselijk de kennis en kunde uit de markt optimaal te benutten. De aanbesteding heeft daarmee een functioneel karakter.

### *Minimaliseren risico's en kansen benutten*

De provincie Utrecht wil risico's en kansen gestuurd aanbesteden. De risico's liggen bij de partij die in staat moeten worden geacht de risico's het beste te beheersen. De provincie heeft ook een aantal kansen geïnventariseerd. Kansen zijn er in de transformatie naar vraaggericht vervoer en maatschappelijke ontwikkelingen (verduurzaming, digitalisering en

verstedelijking). De vervoerder zal in de aanbesteding en met name in de gunning worden uitgedaagd optimaal invulling aan deze kansen te geven.

*EMVI, eisen en wensen*

De vervoerder is primair verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het openbaar vervoer. Gunning zal plaatsvinden op basis van een optimale prijs-kwaliteitverhouding en niet alleen op prijs. Dit wordt in het bestek van de aanbesteding geoperationaliseerd naar gunningscriteria op prijs, kwantiteit (dienstregelingsuren) en kwaliteit. Met het oog op de waarschijnlijke vermindering van het vervoeraanbod zal de kwantiteit (het aantal aangeboden dienstregelingsuren) primair maatgevend zijn.



# 1. Inleiding

## 1.1 Profielschets van de concessie

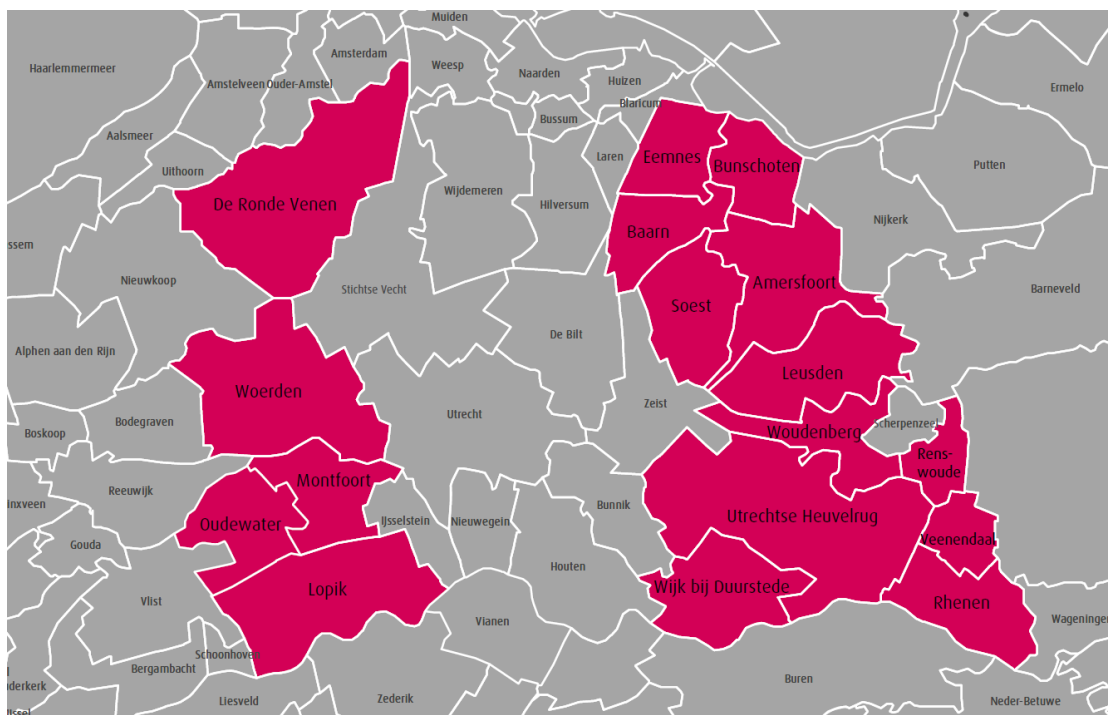
### Scope

De provincie Utrecht is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer (per bus) voor het grondgebied van de gemeenten De Ronde Venen, Stichtse Vecht, Lopik, Montfoort, Oudewater, Woerden, Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woudenberg en Wijk bij Duurstede. De huidige concessie voor het openbaar vervoer in deze gebieden loopt af in december 2016. Vanaf 11 december 2016 zal een nieuwe concessie ingaan.

Per 11 december 2016 gaat ook de verantwoordelijkheid voor het openbaar vervoer in de gemeente Stichtse Vecht (Breukelen, Loenen, Maarssen) over naar Bestuur Regio Utrecht (BRU). De nieuwe concessie omvat dan de gemeenten De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Oudewater, Woerden, Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Renswoude, Rhenen, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Woudenberg en Wijk bij Duurstede. Voor de gunning van de concessie wordt een Europese aanbestedingsprocedure doorlopen.

De aanbesteding gaat over het openbaar vervoer over de weg over het grondgebied van bovenstaande gemeenten. Het gaat dan om het streekvervoer per bus en de stadsdienst Amersfoort. Buurtbuslijnen (zie paragraaf 6.5) behoren ook tot de scope van de concessie.

Buiten de scope vallen de regiotaxi contracten die de provincie heeft afgesloten (zie paragraaf 2.1 en 6.5) en andere alternatieve vormen van vervoer (zie paragraaf 2.2 en 6.5). Voor het vervoer op het grondgebied van de gemeenten die zijn aangesloten bij BRU is BRU de concessieverlener. Voor een aantal lijnen naar Wijk bij Duurstede is de provincie Utrecht verantwoordelijk maar is afgesproken om de exploitatie door BRU te laten uitvoeren. Andere buslijnen vanuit de streek naar de stad Utrecht horen wel bij de concessie van de provincie Utrecht.



Figuur 1: Het concessiegebied (in rood).

### *Vervoerkundige beschrijving*

Het concessiegebied ligt centraal en grenst aan een aantal andere concessies, namelijk de concessies van BRU, Gelderland, Noord-Brabant, Zuid-Holland, Noord-Holland, stadsregio Amsterdam en Flevoland.

Het gebied kent een aantal sterke lijnen met hoge frequenties in de spits naar de steden Utrecht en Amersfoort. Daarnaast bestaat het gebied uit lijnen van en naar kleinere kernen, veelal met lagere frequenties en beperktere bedieningstijden.

In de beschrijving van het concessiegebied wordt een indeling gehanteerd in drie delen:

- Amersfoort stadsdienst
- West: De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Oudewater, Woerden
- Oost: Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Soest, Woudenberg, Renswoude, Rhenen, Veenendaal, Wijk bij Duurstede, Utrechtse Heuvelrug

### *Het OV-aanbod*

In de gehele concessie worden per jaar ongeveer 16,9 miljoen (2012) ritkilometers gereden. Ongeveer 17% hiervan wordt gereden in de stadsdienst Amersfoort. Oost en West zijn vrijwel even groot (beide 40%). Daarnaast rijden 14 scholierenlijnen (1%), 3 spitslijnen (2%) en 3 buurtbuslijnen (en nog 4 buurtbuslijnen van andere concessies) in het concessiegebied.

### *Het OV-gebruik*

In onderstaande tabel is het jaarlijkse aantal kilometers dat reizigers gezamenlijk reizen (reizigerskilometers) en de bezettingsgraad opgenomen van de verschillende lijncategorieën. Het lijnennet van Oost en West is opgedeeld in ontsluitende lijnen (met name tussen en in de kleine kernen) en verbindende lijnen (tussen woonlocaties en economische kerngebieden).

Lijncategorie	Reizigers- kilometers [2012, * 1 miljoen]	Bezettingsgraad (bij 40 plaatsen per bus)
Amersfoort stad	22,0	19%
Oost, ontsluitend	5,5	12%
Oost, verbindend	56,8	26%
West, ontsluitend	4,9	10%
West, verbindend	53,5	24%
Scholierenlijnen	6,8	97%
Spitslijnen	8,0	48%
<b>Gehele concessie</b>	<b>157,8</b>	<b>23%</b>

Opvallend zijn de grote verschillen in de bezettingsgraad. De spitslijnen en scholierenlijnen rijden vooral wanneer daar vraag naar is en kennen relatief hoge bezettingsgraden. De ontsluitende lijnen kennen een lage bezettingsgraad. De verbindende lijnen zijn gemiddeld bezet. De kostendekkingsgraad van de gehele concessie is 46,6% (2012).

### *Reizigersprofiel*

Het openbaar vervoer in de concessie wordt vooral gebruikt voor verplaatsingen met de motieven wonen (terugreis) (33%), onderwijs (25%) en werken (21%). Bij de leeftijdsverdeling valt op dat 71% van de reizigers jonger is dan 28 jaar. Het aandeel ouderen (65+) is 5%.

### *Reizigerstevredenheid*

Jaarlijks wordt in de KpVV Klantenbarometer de reizigerstevredenheid gemeten. De reizigers waarderen het openbaar vervoer in de concessie met gemiddeld een 7,3 (stadsdienst Amersfoort 7,4). Dit komt overeen met rapportcijfers in vergelijkbare gebieden.

### *Trends en ontwikkelingen*

De provincie Utrecht is een groeiende provincie. Volgens het Planbureau voor de Leefomgeving groeit het aantal inwoners tussen 2012 en 2025 van 1,1 naar 1,2 miljoen (+8%). Bijna 70% van de groei neemt de gemeente Utrecht voor haar rekening: van 320.000 naar 380.000 inwoners (+20%). De groei van Amersfoort is 10%. De trek naar de stad is duidelijk zichtbaar. Tegenover de groeiende gemeenten Utrecht en Amersfoort, staat een krimp of stabilisatie in de kleinere kernen, met uitschieters naar meer dan 2,5% daling in Oudewater, Lopik, De Ronde Venen, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede.

In de afgelopen jaren is een trend van digitalisering ingezet. Studenten volgen in toenemende mate een deel van hun colleges via internet, voor bezoek aan de huisarts is het digitale consult in opkomst. Het is nog onduidelijk welk effect digitalisering heeft op het gebruik van het openbaar vervoer. Een deel van de mobiliteitsbehoefte van inwoners wordt door digitalisering anders ingevuld, fysiek verplaatsen wordt minder nodig. Onder jongeren is nu al een toenemende behoefte zichtbaar om altijd en overal online te kunnen zijn, in het openbaar vervoer is dat beter te realiseren dan in de auto en op de fiets. Hier liggen kansen voor het openbaar vervoer.

Het gebruik van de bus is de laatste jaren licht gestegen in de provincie Utrecht: tussen 2009 en 2012 een stijging van ongeveer 4%. De verduurzaming, digitalisering en verstedelijking zullen van invloed zijn op het gebruik van het openbaar vervoer in de toekomst. Naar verwachting zullen de openbaar-vervoerstromen in de komende jaren richting de steden Utrecht en Amersfoort groeien en zal een verdere krimp waar te nemen zijn in het gebruik van de ontsluitende lijnen in de kleinere kernen. Het gebruik van de trein laat ook een groeiende trend zien. Dit zijn vooral verplaatsingen van buiten de regio naar de stad.

## **1.2 Functie en totstandkoming Nota van Uitgangspunten**

De Nota van Uitgangspunten beschrijft de hoofdkeuzes voor de concessieverlening. Deze passen binnen het provinciale beleid en fungeren als kader voor het op te stellen Programma van Eisen en de hieraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten.

De hoofdkeuzes in deze nota zijn met diverse partijen besproken. Naast een marktconsultatie zijn er in de voorbereiding werksessies georganiseerd met gemeenten, BRU, ROCOV Utrecht en een bredere groep belanghebbenden (onderwijs, zorginstellingen, buurtbusverenigingen en belangenorganisaties). De inbreng van deze partijen is meegenomen bij het opstellen van voorliggende nota.

## 2. Beleidskader concessie

### 2.1 Mobiliteitsvisie

In de Mobiliteitsvisie staat de visie van de provincie Utrecht op het gebied van verkeer en vervoer voor de periode 2015 tot 2028.

#### *Integraal multimodaal mobiliteitssysteem*

Centraal staat de verwachte toename van mobiliteit en de toenemende behoefte van de reiziger aan flexibiliteit. Daardoor neemt het belang van het verbinden van netwerken tot een integraal multimodaal mobiliteitssysteem toe. Voor het openbaar vervoer wil de provincie Utrecht in 2028 het volgende bereiken:

- Een herkenbaar OV product voor het geografisch gebied van de provincie Utrecht.
- Tariefintegratie voor bus en regionaal spoor en uitbreiding van de OV-chipkaart naar meerdere mobiliteitsdiensten, zoals fiets stallen, OV-fiets, tankpas, autohuur en parkeren.
- Treinstations, tram- en busstations, P+R, fietsenstallingen, taxistandplaatsen en dergelijke die zodanig zijn vormgegeven en ingericht dat de overstap van het ene vervoermiddel naar het andere soepel verloopt.

#### *Openbaar vervoer*

Voor het openbaar vervoer hanteert de provincie Utrecht een strategie die tot een toekomstbestendig en betaalbaar openbaar vervoernetwerk leidt dat op een succesvolle manier economische en sociale doelen voor bereikbaarheid en mobiliteit dient. Snelle en frequente trein- en busverbindingen zijn de dragers van het regionale OV-netwerk.

Vanaf de nieuwe concessie medio december 2016 is sprake van een vraaggericht netwerk. Het aanbod van buslijnen wordt aangepast aan de omvang van de vraag:

- Meer reizigers op regionaal verbindende lijnen met groeipotentie (benutten potentie). De kwaliteit van het regionaal verbindende net wordt versterkt op verbindingen waar het gebruik potentieel hoger is.
- Andere mobiliteitsvorm(en) als alternatief voor ontsluitende lijnen waar de vraag gering is. Voor deze vormen van vervoer geldt een gezamenlijke verantwoordelijkheid met gemeenten. Voorbeelden zijn vraagafhankelijk (openbaar) vervoer zoals de regiotaxi of lokale oplossingen met regionale ondernemers, bewoners en organisaties.

De provincie Utrecht streeft naar zero emissie in het openbaar vervoer in 2028.

### 2.2 Mobiliteitsprogramma

De Mobiliteitsvisie is uitgewerkt in het Mobiliteitsprogramma dat een looptijd heeft tot en met 2018 met een doorkijk tot 2028. Hierin zijn de doelstellingen uit de visie vertaald naar streefwaarden.

#### *Efficiënter openbaar vervoer systeem*

De streefwaarde voor de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer in 2018 is 50%. Om dat te bereiken wordt ingezet op het transformeren van een voornamelijk aanbodgericht naar een vraaggericht openbaar vervoer systeem, door:

- daar waar de vraag naar openbaar vervoer groot is en de ruimte beperkt (dichtbevolkte gebieden) het openbaar vervoer uit te bouwen en te investeren.

- daar waar de vraag klein is (gemiddeld minder dan 6 reizigers per rit) af te zien van openbaar vervoer met een lijn gebonden bus en ruimte te geven voor alternatieve vormen van vervoer en innoveren.

Vraaggericht is zowel het voorzien van de grote vervoersvraag van een sterk hoogwaardig basisnet, als het verknopen van de kleine vervoersvraag aan dit basisnet met lokale mobiliteitsvoorzieningen. Het rompnetwork bestaat uit Intercity's (tussen Utrecht en Amersfoort en steden buiten de provincie) en een regionaal verbindend netwerk bestaande uit Sprinters en verbindende buslijnen. Het lokale vervoer (openbaar vervoer of andere modaliteiten) moet vervolgens goed op dit netwerk aansluiten als samenhangend onderdeel van de reisketen.

#### *Grotere reizigerstevredenheid*

De provincie Utrecht heeft als doel opgenomen dat meer openbaar vervoer reizigers tevreden zijn. De waardering van dissatisfiers en satisfiers door openbaar vervoerreizigers moet voldoen aan de streefwaarden. Dissatisfiers zijn aspecten die de reizigers direct negatief beleeft, als de uitvoering te wensen overlaat of ontbreekt. Het zijn aspecten die een reiziger als vanzelfsprekend ervaart, als de dissatisfiers negatief ervaren worden, zullen reizigers een andere vervoerswijze overwegen.

Dissatisfiers zijn de aspecten sociale veiligheid, betrouwbaarheid (er wordt gereden en er wordt op tijd gereden), er zijn geen hindernissen om een vervoerbewijs te kopen en er zijn voldoende zitplaatsen.

Satisfiers zijn de aspecten die de reiziger als extra positief ervaart. Dit zijn de elementen die kunnen verrassen en daardoor helpen het openbaar vervoer onderscheidend te laten zijn. Satisfiers zijn de aspecten comfort en beleving.

## 3. Ambitie en doelen

### 3.1 Ambitie

Op basis van het beschreven beleidskader is de ambitie voor deze concessie om openbaar vervoer te bieden dat **kwaliteit biedt voor reizigers (nu en in de toekomst) in de vorm van snelle, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden**.

Dit betekent dat de ambitie is om het **voorzieningenniveau in het openbaar vervoer op een zo hoog mogelijk niveau te houden** zodat ook bij stijgende kosten en/of dalende opbrengsten het openbaar vervoer zijn functie grotendeels kan behouden. De uitdaging is om openbaar vervoer zoveel mogelijk op maat aan te bieden op reisrelaties en tijdstippen dat er voldoende vraag is.

### 3.2 Doelen

De ambitie is vertaald in vier doelen voor de concessie.

1. *Een proactieve vervoerder die de behoeftes van reizigers herkent en inspeelt op wat er in de regio leeft.*

De provincie Utrecht kiest ervoor om de vervoerder, binnen randvoorwaarden, verantwoordelijk te maken voor het ontwikkelen van het voorzieningenniveau. De vervoerder heeft de beste kennis van reizigersbehoeften en wordt uitgedaagd om daar ook actief op in te spelen. De provincie Utrecht stimuleert dit in haar aanbestedingsstrategie.

Daarnaast stimuleert de provincie Utrecht dat de vervoerder betrokken is in het gebied. Alleen door goed te weten hoe de reizigersbehoefte zich ontwikkelt kan hierop worden ingespeeld. De provincie Utrecht stuurt op oplossingen die op maat gesneden zijn voor haar inwoners.

Voor de reiziger is het belangrijk dat een vervoersaanbod zonder (concessie)grenzen ontstaat. Voor verplaatsingen die over de concessiegrenzen heen gaan maakt de provincie Utrecht afspraken met andere concessie-verlenende overheden over het wederzijds gedogen van buslijnen.

In hoofdstuk 5 wordt hier nader op ingegaan.

2. *Een vraaggericht voorzieningenniveau.*

Openbaar vervoer wordt alleen aangeboden op die plekken en tijdstippen dat er voldoende vraag is. Dat betekent dat de bussen een goede bezettingsgraad kennen en dat er zo min mogelijk met lege bussen wordt gereden. Dit betekent hogere frequenties of andere verbeteringen op lijnen waar de vraag een groei laat zien en lagere frequenties op momenten dat er minder vraag is, bijvoorbeeld in het weekend. Essentieel is dat ingezet wordt op het transformeren van het huidige (voornamelijk) aanbod ingerichte openbaar vervoer naar een vraaggericht openbaar vervoer systeem.

Op plaatsen en tijdstippen waar de vraag te laag is, wordt gezocht naar alternatieve vormen van vervoer in de vorm van zogenaamd maatwerkvervoer. Dit maatwerkvervoer bestaat onder andere uit bestaande vervoersvormen zoals de buurtbus en de regiotaxi, maar ook uit lokale vervoersinitiatieven. De provincie Utrecht heeft een rol in de buurtbus en het OV

gedeelte van de regiotaaxi. Gemeenten, belangenorganisaties en bedrijfsleven hebben een rol in de vormgeving van lokale initiatieven. De buurtbus kan daar onderdeel van zijn.

In hoofdstuk 6 wordt hier verder op ingegaan.

### *3. Een hoge reizigerstevredenheid.*

Het openbaar vervoer product moet aansluiten op de wensen van reizigers. Daarbij gaat het niet alleen over frequentie, snelheid en punctualiteit, maar over alle aspecten die reizigers belangrijk vinden. De reiziger moet zich welkom voelen, makkelijk de bus in kunnen, comfortabel worden vervoerd, zich veilig voelen, goede reisinformatie krijgen en het openbaar vervoer moet betaalbaar zijn. De doelstelling is een gemiddeld hogere reizigerstevredenheid dan het huidige niveau.

De vervoerder wordt uitgedaagd om het gemak voor de reiziger te vergroten. Daarmee kunnen keuzereizigers verleid worden het openbaar vervoer te gaan gebruiken. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het leveren van de juiste en tijdige reisinformatie voor de hele reis van deur-tot-deur zodat de reiziger een goede keuze kan maken.

Deze onderdelen zijn verder beschreven in hoofdstuk 7.

### *4. Verantwoord ondernemerschap.*

Verantwoord ondernemen is een doelstelling waaraan de provincie Utrecht waarde hecht. Hieronder wordt een aantal zaken verstaan zoals duurzaamheid en social return die met name raken aan de bedrijfsvoering van de vervoerder.

De provincie Utrecht zet in op het verder verduurzamen van het openbaar vervoer. Dat betekent zoveel mogelijk het vervoeraanbod afstemmen op de vervoervraag, de inzet van kleinere voertuigen waar mogelijk, het zorgvuldig gebruik van grondstoffen en de inzet op schone bussen.

In hoofdstuk 8 wordt hier nader op ingegaan.

## **4. Financiën**

### **4.1 Beschikbare middelen**

Het totale budget bij de start van de nieuwe concessie bedraagt € 210 miljoen voor een periode van 7 jaar (prijspeil 2014). De middelen beschikbaar voor openbaar vervoer met de regiotaxi maken geen onderdeel uit van dit budget.

### **4.2 Betaalbaarheid onder druk**

De betaalbaarheid van het openbaar vervoer staat sterk onder druk. De marktprijzen zijn de afgelopen jaren gestegen. Daarnaast stijgt de BDU bijdrage van het Rijk per jaar momenteel minder dan de OV-index. Landelijk is afgesproken dat alle overheden de OV-index hanteren om de bijdrage aan de vervoerder te indexeren. Door de discrepantie tussen BDU-index en OV-index lopen inkomsten en uitgaven uiteen. Ook bestaat het risico dat het Rijk verder gaat bezuinigen op de BDU bijdrage waardoor de betaalbaarheid verder onder druk komt te staan. De voorgenomen afschaffing van de huidige OV-Studentenkaart is recent teruggetrokken. De consequenties van de invoering van de OV-Studentenkaart voor MBO-ers op de reizigersopbrengsten zijn op dit moment nog niet bekend.

In het Programma van Eisen wordt de nadruk gelegd op het realiseren van een zo groot mogelijk aanbod aan openbaar vervoer. Er wordt een basis voorzieningenniveau geëist dat binnen het beschikbare budget kan worden aangeboden. Daarnaast wordt het aanbieden van extra ritten beloond (zie hoofdstuk 10).

Indien de Rijksmiddelen als gevolg van Rijksbeleid substantieel naar beneden worden aangepast tijdens de concessieperiode, treden de vervoerder en de provincie Utrecht met elkaar in overleg over de effecten hiervan op de vervoeropbrengst. Gezamenlijk worden dan maatregelen bekeken waarbij ook aanpassingen van de dienstregeling en het kilometertarief aan de orde kunnen komen.

### **4.3 Concessieduur**

Het is wettelijk gezien mogelijk een concessie te verlenen met een maximale concessieduur van 10 jaar. De provincie Utrecht kiest echter voor een kortere periode om het mogelijk te maken in 2023 de concessies van BRU en de provincie integraal te bezien.

Het verlenen van een concessie voor 7 jaar is financieel minder gunstig dan het verlenen van een concessie voor 10 jaar omdat met kortere afschrijftermijnen moet worden gewerkt. Daartegenover heeft het creëren van de mogelijkheid om in 2023 het gebied in zijn totaliteit te bezien voordelen. Voor de reiziger is het belangrijk dat een vervoersaanbod zonder grenzen ontstaat. Door het gebied in zijn totaliteit te bezien is een geïntegreerd vervoersaanbod veel beter te realiseren. De verwachting is dat daarnaast een financieel voordeel ontstaat en dat resulteert in een groter vervoersaanbod.

### **4.4 Conclusie**

Door de druk op de betaalbaarheid is de verwachting dat het voorzieningenniveau in de nieuwe concessie minder hoog wordt dan de huidige situatie. Zoals in de ambitie (hoofdstuk 3) is aangegeven zet de provincie Utrecht daarom de reiziger centraal. Het continueren van een stijgende lijn van meer reizigers vormt een basis voor een duurzame financiering van het



openbaar vervoer. Een openbaar vervoer systeem dat aansluit bij de vraag van reizigers biedt meer kansen voor reizigersgroei en leidt tot meer inkomsten waardoor meer voorzieningen met dezelfde provinciale middelen kunnen worden geboden.

De keuzes die gemaakt worden in het vervolg van deze Nota van Uitgangspunten staan daarom in licht van het creëren van randvoorwaarden om een hoog voorzieningenniveau voor reizigers mogelijk te maken.

## **5. Een proactieve vervoerder**

### **5.1 Opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder**

Gelijk aan de huidige concessie, is de vervoerder opbrengstverantwoordelijk. Dit betekent dat de vervoerder baat heeft bij het aantrekken van extra reizigers. Dit sluit aan bij de doelstelling in het Mobiliteitsplan om de kostendekkingsgraad van de concessie te verbeteren. De vervoerder is verantwoordelijk om zich actief in te spannen om meer reizigers te vervoeren.

Omdat de reizigersinkomsten voor de vervoerder zijn, draagt deze ook de lusten en de lasten van stijgingen en dalingen daarin. Indien bijvoorbeeld het aantal reizigers daalt of toeneemt, heeft dat geen financiële gevolgen voor de provincie.

### **5.2 Ontwikkelrol bij de vervoerder**

Om zijn rol als opbrengstverantwoordelijke vervoerder goed in te kunnen vullen, krijgt de vervoerder in de concessie de vrijheid om het openbaar vervoer te kunnen ontwikkelen. Immers, door in te kunnen spelen op behoeften van reizigers, kan de ambitie om kwaliteit aan reizigers te bieden worden gerealiseerd. De provincie Utrecht belegt daarom de ontwikkelrol voor het openbaar vervoer bij de vervoerder. Het gaat om de volgende onderdelen:

- Doorontwikkelen van het openbaar vervoeraanbod, marketing en communicatie.
- Ontwikkelen en implementeren van aansluitingen tussen de diverse vervoersdiensten.
- Verder verbeteren van de sociale veiligheid en het materieel dan de basiseisen van de aanbesteding (zie 6.6 en 7.1).

Van de vervoerder wordt geëist om mee te werken aan innovaties in de OV-sector. In het belang van een goede dienstverlening aan reizigers in de keten werkt de vervoerder constructief samen met andere vervoerders en marktpartijen en worden nieuwe initiatieven door hem gefaciliteerd.

Door het beleggen van de ontwikkelrol bij de vervoerder krijgt deze meer mogelijkheden om zich op kwaliteit te onderscheiden tijdens de aanbesteding.

De vervoerder wordt bijvoorbeeld uitgedaagd om bedrijven of andere partijen in het concessiegebied actief te betrekken bij de lijnvoering en arrangementen te maken voor gezamenlijke financiering.

### **5.3 Sturingsinstrumenten**

De provincie Utrecht heeft als rol om kaders te stellen aan de ontwikkelvrijheid van de vervoerder en te sturen op output. Dit betekent onder andere het monitoren van de uitvoeringskwaliteit van de concessie.

De belangrijkste output is de kwaliteit van de dienstverlening. Die kwaliteit vertaalt zich direct in meer of minder en tevreden reizigers. Door middel van adequate monitoring, een bonus/malusregeling en een boeteregeling wordt naleving van gemaakte afspraken afgedwongen.

De bonus/malus regeling zal zich richten op de mate waarin de vervoerder de doelstellingen (outputnormen) realiseert. Die doelstellingen hebben betrekking op de kwaliteit van de

dienstverlening en uiten zich in de klantwaardering. De streefwaarden voor reizigerstevredenheid zoals die in het Mobiliteitsprogramma zijn gesteld worden jaarlijks gemonitord en beoordeeld.

De boeteregeling zal zich richten op een beperkt aantal directe output-aspecten. Daarvoor formuleert de provincie Utrecht minimum eisen, indien daar niet aan voldaan wordt treedt de boeteregeling in werking. Het gaat om de aspecten 'geen uitval van ritten', 'punctualiteit' en 'service'.

De boeteregeling is zodanig dat de hoogte van de boete in relatie staat tot het eventuele gewin van de concessiehouder. De boeteregeling is reëel: boetes worden alleen opgelegd als zaken daadwerkelijk door de vervoerder zijn te beïnvloeden. Eventueel opgelegde boetes zullen worden geïnvesteerd in het openbaar vervoer. Zo komen ze uiteindelijk ten goede aan de reiziger.

## 6. Een vraaggericht voorzieningenniveau

### 6.1 *Netwerk en dienstregeling*

Het toekomstige OV-aanbod dient zo goed mogelijk invulling te geven aan de ambitie en doelen. De reiziger staat centraal: het openbaar vervoer maakt belangrijke bestemmingen voor reizigers bereikbaar en speelt met het vervoeraanbod optimaal in op de vervoervraag (van aanbodgericht naar vraaggericht).

Het OV-netwerk in de nieuwe concessie is ontwikkeld aan de hand van de norm dat op die tijden en plaatsen dat de vraag groter is dan gemiddeld 6 reizigers per rit<sup>1</sup>, er een lijnbus wordt geboden. Deze norm van 6 reizigers is een handvat, ook andere aspecten dan de gemiddelde bezetting spelen een rol, zoals de spitsrichting en de consistentie in de dienstregeling. De grotendeels lege tegenspits wordt niet opgeheven. Indien er bijvoorbeeld twee ritten zijn die onder deze norm zitten, dan wordt gezocht naar het samenvoegen van deze ritten en niet naar het opheffen van beide ritten. Het netwerk wordt derhalve vanuit het oogpunt van de reiziger ingericht.

Het OV-netwerk beschrijft:

- De bestemmingen die door openbaar vervoer ontsloten worden;
- De verbindingen die minimaal per openbaar vervoer geboden worden;
- De belangrijkste OV-knooppunten waar reizigers eenvoudig kunnen overstappen van de ene naar de andere verbinding.

Het OV-netwerk omvat verbindende en ontsluitende lijnen en wordt bij de aanbesteding aan de vervoerder meegegeven. Aan hem wordt gevraagd zijn aanbod (netwerk en dienstregeling) hierop te baseren. Daarbij krijgt de vervoerder de ruimte om op basis van eigen inzicht en expertise het OV-netwerk verder te ontwikkelen. In het Programma van Eisen wordt het lijnennet uitgewerkt en wordt beschreven op welke wijze voorstellen voor kwaliteitsverbeteringen door de vervoerder worden meegenomen bij de gunning.

Ook na gunning is het is het een continu proces om het OV-netwerk verder te ontwikkelen zodat het optimaal aansluit bij de vraag van reizigers.

### 6.2 *Verbindend netwerk*

Het verbindend netwerk bestaat uit buslijnen en de trein en verbindt grote kernen en steden met elkaar. Met het verbindend netwerk<sup>2</sup> kan met maximaal één overstap het centrum (of knooppuntstation) van Amersfoort of Utrecht worden bereikt.

Het verbindend netwerk rijdt overdag (maandag tot en met vrijdag 7-19 uur) minimaal twee keer per uur. In de avond, op zaterdag en zondag wordt minimaal één keer per uur gereden. Een hogere frequentie is mogelijk wanneer deze in een reële verhouding staat tot het aantal reizigers.

Buslijnen van dit verbindende netwerk volgen vooral doorgaande wegen en rijden zo min mogelijk door 30-km zones. Ze wijken alleen af van de meest directe route wanneer dat voor veel lokale reizigers voordeel biedt (korte loopafstand naar de halte) en weinig doorgaande

<sup>1</sup> Het meetpunt is een representatieve dwarsdoorsnede op een dag en tijdstip op een maatgevend deel van de rit.

<sup>2</sup> Conform de Mobiliteitsvisie liggen minimaal de volgende kernen en steden aan het verbindend busnetwerk: Mijdrecht, Breukelen, Woerden, Oudewater, Montfoort, Lopik, IJsselstein, Utrecht Uithof, Zeist, Soesterberg, Bunschoten-Spakenburg, Soest, Leusden, Woudenberg, Veenendaal, Rhenen, Doorn, Wijk bij Duurstede, Leersum, Amerongen.

reizigers nadeel ondervinden (langere reistijd en/ of discomfort door bochtig karakter van de route of slecht wegdek).

### **6.3 Ontsluitend netwerk**

In aanvulling op het verbindende netwerk rijden ontsluitende buslijnen. Deze doen meer halten aan dan het verbindende netwerk en/of bieden andere verbindingen (bijvoorbeeld naar kleinere kernen dan de twee steden van het verbindend netwerk).

Binnen dezekernen liggen de meeste woningen binnen 400 meter van een OV-halte. Uitzondering zijn kernen met een treinstation of halte van een verbindende lijn waar het invloedsgebied van halten 800 meter bedraagt.

Het ontsluitend netwerk rijdt overdag (maandag tot en met vrijdag 7-19 uur) minimaal één keer per uur. In de avond, op zaterdag en zondag rijdt het niet. Een hogere frequentie en/ of langere bedieningsperiode (bijvoorbeeld ook op zaterdag overdag) is mogelijk wanneer deze in een reële verhouding staat tot het aantal reizigers.

### **6.4 Stadsdienst Amersfoort**

De stadsdienst Amersfoort verbindt de wijken met het centrum (Centrumring) en het station. De frequentie is op werkdagen en zaterdag overdag zo veel mogelijk vier keer per uur (of vaker) tenzij dat in verhouding tot het aantal reizigers niet reëel is. In de avond en op zondag rijden de lijnen elk half uur tenzij dat niet reëel is. De lijnvoering is zodanig dat reizigers van een wijk naar het centrum of station een acceptabele reistijd hebben en 'slingeren door woonwijken' voor doorgaande reizigers zoveel mogelijk beperkt wordt. De meeste woningen liggen binnen 400 meter van een OV-halte. Voor de wijk Vathorst is deze afstand veelal 600 meter.

### **6.5 Maatwerk**

Indien het aantal (potentiële) reizigers onvoldoende is voor een verantwoorde exploitatie van openbaar vervoer kan vraaggericht (openbaar) vervoer ofwel maatwerk worden geboden. Maatwerk kan openbaar vervoer zijn of een alternatieve vorm van vervoer.

#### *Spitslijnen en scholierenlijnen: openbaar vervoer*

Als openbaar vervoer kan maatwerk bestaan uit spitslijnen naar drukke werkgelegenheidsgebieden of scholierenlijnen (die in de vakantie en tussen de spitsen niet rijden). Evenementenvervoer is besloten vervoer en maakt geen onderdeel uit van de concessie. Nationale evenementen die in de provincie Utrecht plaatsvinden en waarvoor tijdelijk extra versterking van het openbaar vervoer aanbod nodig is kunnen vanuit de concessie worden gefinancierd. Nachtbussen richten zich op uitgaanspubliek in het weekend: indien de kostendekkingsgraad 50% of hoger ligt is een bijdrage voor de exploitatiekosten beschikbaar.

#### *Kernen zonder lijnbus: alternatieve vormen van vervoer*

Door het hanteren van de norm van gemiddeld 6 reizigers per rit ontstaan er plekken en tijdstippen waarop geen lijngebonden bus meer rijdt. Voor deze kernen of wijken is het maatwerkvervoer in de vorm van de regio-taxi-OV en de buurtbus bedoeld (zie hierna).

Ook zijn situaties denkbaar dat deze kernen of wijken een deel van het openbaar vervoer verliezen. In deze situaties wordt niet gedacht aan een alternatieve invulling van dit vervoer:

- Een kern die in de avond, op zaterdag of zondag zijn OV kwijtraakt. Reizen worden dan door minder mensen gemaakt dan op werkdagen (geen school, werk) en de autobeschikbaarheid is hoog.
- Een wijk van een stad die in de avond, op zaterdag of zondag zijn OV kwijtraakt.
- Een kern die wel OV houdt maar een bepaalde verbinding kwijtraakt. Reizen blijft mogelijk, zij het met langere reistijd, extra overstap(pen) en hogere reiskosten.

#### *Regiotaxi-OV: ander contract*

Momenteel rijdt als 'vangnet' de regiotaxi: voor WMO-geïndiceerden hanteert deze een laag tarief, anderen betalen € 2,10 per zone plus de instapzone. De vangnet functie betekent dat het een oplossing biedt (van deur tot deur) op die tijden en plekken waar geen openbaar vervoer voor handen is. Naast het OV-vervoer financiert de provincie Utrecht jaarlijks ook een deel van het WMO-vervoer. Omdat het sociale domein inmiddels geen kerntaak van de provincie Utrecht meer is wordt de bijdrage vanuit de Brede Doeluitkering aan het WMO-vervoer afgebouwd. Deze bijdrage wordt ingezet om de vangnetfunctie voor het OV te financieren. Samen met gemeenten wordt een meerjarenplan opgesteld om dit proces vorm te geven.

Analyse van het gebruik laat zien dat de rol van regiotaxi als aanvulling op het OV nog niet optimaal is. De financiële bijdrage van de provincie Utrecht per reiziger is zeer hoog. Dit komt mede doordat het systeem ook gebruikt wordt voor reizen die ook met het openbaar vervoer kunnen worden gemaakt. Het voornemen is om de huidige gebruiksvoorwaarden voor het OV-deel van de regiotaxi aan te passen, zodat de regiotaxi zijn rol als vangnet voor het openbaar vervoer behoudt, maar onbedoeld gebruik wordt voorkomen.

De regiotaxi-OV vormt geen onderdeel van de OV aanbesteding, maar biedt wel een alternatieve vorm van vervoer om in de vervoersvraag te voorzien.

#### *Lokaal maatwerkvervoer: buurtbussen en andere initiatieven*

De eerste vorm van lokaal maatwerkvervoer is de buurtbus. Buurtbussen gelden als openbaar vervoer met dien verstande dat de chauffeurs vrijwilligers zijn. Ze maken onderdeel uit van de OV aanbesteding en vormen een alternatieve vorm van vervoer om in de vraag te voorzien in kernen of wijken zonder lijnbus met meer dan 400 inwoners of wijken zonder lijnbus die op meer dan 800 meter liggen van een treinstation of halte van een verbindende lijn. De provincie Utrecht reserveert middelen voor aanvullende buurtbusprojecten indien deze vraag er vanuit kernen of wijken komt.

Maatwerk kan tevens worden geboden in een aantal andere vervoersvormen. Deze zijn het gevolg van eigen initiatief van samenleving, gemeenten, bedrijfsleven of belangenorganisaties. Overeenkomst dient te zijn dat ze voldoen aan een vervoervraag, dat ze niet overwegend reizigers trekken voor wie het openbaar vervoer een alternatief biedt. Een voorbeeld is een financiële bijdrage van gemeente en bedrijfsleven voor een lijnbus zodat deze in de dienstregeling wordt opgenomen, zoals reeds het geval is met lijn 19 in Amersfoort. De provincie Utrecht blijft deze vorm van lokaal maatwerkvervoer mogelijk maken in de vorm van openbaar vervoer. Vormen van besloten vervoer maken geen onderdeel uit van de concessie.

## **6.6 Eisen aan materieel**

De provincie Utrecht beperkt de eisen aan het materieel tot de wettelijke om een doelmatige aanschaf van materieel te bevorderen. De vervoerder heeft de vrijheid het materieel te kiezen, met voorwaarden aan de uitstoot (paragraaf 7.1).

De volgende eisen op hoofdlijnen worden gesteld:

- De busvloot hoeft niet volledig nieuw te zijn, maar dient wel te beschikken over informatiedisplays met actuele reisinformatie en draadloos internet (WiFi), waarvan reizigers gratis gebruik mogen maken.
- Het materieel dient toegankelijk te zijn voor reizigers met een functiebeperking en te beschikken over één rolstoelopstelplaats. Rolstoelgebruikers dienen in staat te worden gesteld zonder hulp van derden gebruik te kunnen maken van het aangeboden openbaar vervoer. In voorkomende gevallen helpt de chauffeur de rolstoelgebruiker.

De kwaliteit van het aangeboden materieel wordt beoordeeld in het gunningsmodel.

## **7. Een hoge reizigerstevredenheid**

### **7.1 Sociale veiligheid**

De inzet van de vervoerder op het gebied van sociale veiligheid is geen onderdeel van het gunningsmodel, zoals afgesproken in 'Veilige Publieke Taak, Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer' uit 2012. In plaats daarvan wordt een bepaalde inzet geëist. Dit betekent dat vervoerders niet met elkaar concurreren op dit onderwerp.

De vervoerder dient deel te nemen aan bestaande en toekomstige veiligheidsarrangementen in het gebied. De concessie zal maatregelen bevatten om ervoor te zorgen dat de vervoerder zwartrijden voorkomt, dat er een gedragscode voor reizigers en rijdend personeel is en een meldpunt voor veiligheidsincidenten.

### **7.2 Reisinformatie**

De provincie Utrecht hecht veel belang aan een goed en betrouwbaar reisinformatiesysteem dat reizigers in staat stelt optimaal gebruik te maken van het openbaar vervoer. De vervoerder is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste informatie aan de reizigers, zowel statisch (vertrekstaten op halten, lijnfolders) als dynamisch (via internet, apps en reisinformatiepanelen op halten en in de bus). De dynamische reisinformatie moet ook afgestemd zijn op reizigers met een visuele en auditieve beperking. Open data is het uitgangspunt voor de datalevering voor reisinformatie.

De vervoerder is verantwoordelijk voor het aanbieden van dynamische informatie en levert gegevens die nodig zijn voor de aanwezige haltedisplays en actuele reisinformatie aan andere marktpartijen en overheidspartijen. De provincie Utrecht gaat ervan uit dat de kwaliteit en beschikbaarheid van actuele reisinformatie verder toeneemt wanneer ook andere marktpartijen de kans krijgen om deze informatie via bijvoorbeeld displays van andere vervoerders, internet en smartphones te verspreiden. In het Programma van Eisen worden deze aspecten nader uitgewerkt.

Alle data die beschikbaar komen met het OV chipkaartsysteem zijn beschikbaar voor provincie Utrecht. Alleen voor specifieke doeleinden kunnen deze data onder strikte vertrouwelijkheid door provincie Utrecht aan derden ter beschikking worden gesteld.

### **7.3 Productformule**

R-net is een Randstedelijk netwerk met comfortabel, hoogfrequent openbaar vervoer. De bedoeling is dat in 2018 een hoogwaardige netwerk wordt uitgebreid naar de gehele Randstad. De provincie Utrecht ziet hoogfrequent openbaar vervoer in het licht van het geformuleerde doel om een vraaggericht voorzieningenniveau neer te zetten. De omvang van de vraag rechtvaardigt voor de komende concessieperiodegeen R-net concept. R-net wordt in deze OV aanbesteding nog niet meegenomen.

Voor de concessie wenst de provincie Utrecht aan te kunnen sluiten bij de productformule U-OV die door Bestuur Regio Utrecht is ontwikkeld. Voor de reizigers betekent dit dat er eenheid wordt geboden in het OV-product: één klantenservice en een vergelijkbaar tariefassortiment. Op dit moment verkent de provincie Utrecht de mogelijkheden of de productformule U-OV met beheersbare risico's kan worden ingevoerd.



## **7.4 OV-chipkaart en tarieven**

De OV-chipkaart is het belangrijkste vervoerbewijs in de provincie Utrecht. Wegwerpkaartjes worden bij uitzondering geboden, bijvoorbeeld om tijdelijke tariefacties mogelijk te maken of als gemakkaartje op de bus.

De provincie Utrecht streeft ernaar om reizen over de concessiegrenzen zo makkelijk mogelijk te maken. De vervoerder zal worden verplicht om zich te conformeren aan het Landelijk Tarievenkader (LTK) en de harmonisatie van tarieven. De afspraken in het LTK gaan o.a. over het opstaptarief, het basistarief, spits- en daltijden en de indexering. Binnen dit kader bepaalt de provincie Utrecht zelf de hoogte van het kilometertarief. Binnen het LTK bestaat er ook de mogelijkheid om als OV concessieverlener specifieke regionale producten in te voeren.

Om het voorzieningenniveau in het OV voor reizigers op een zo hoog mogelijk peil te houden wordt er in het tariefassortiment gedifferentieerd naar spits- en daltarieven. Voor specifieke wensen in lijnvoering of opstaphaltes aanvullend op het bestaande lijnennet wordt de mogelijkheid aan vervoerder geboden om deze te financieren middels het verhogen van de reizigersbijdrage.

De opbrengsten die vervoerder ontvangt omdat reizigers vergeten uit te checken zullen jaarlijks worden ingehouden op de subsidiebijdrage. Dit bedrag zal worden ingezet om het OV te verbeteren.

## **7.5 Ketenmobiliteit**

Trein en bus vormen voor de reizigers samen één systeem. De provincie Utrecht streeft naar optimale afstemming tussen trein en bus. Bij de opzet van het lijnennet wordt het OV-netwerk als één geheel beschouwd. Parallelliteit tussen trein en bus wordt zoveel mogelijk voorkomen. In de bus zal voor de verbindende lijnen naar NS-stations reisinformatie over de trein worden weergegeven.

Omdat op een aantal plaatsen afstanden naar de bushaltes toenemen, is meer aandacht nodig voor fietsenstallingen bij haltes. De vervoerder zal in zijn ontwikkelrol een taak voor bijvoorbeeld fietsenstallingen worden gegeven, zoals minimaal het signaleren van plaatsen waar deze nodig zijn. Uitwerking en rolverdeling met de wegbeheerder vindt in het Programma van Eisen plaats.

Om in het belang van de reizigers een betrouwbare deur-tot-deur reis te bieden wordt de ontwikkeling van het vervoer in de concessie afgestemd met ruimtelijke ontwikkelingen, het hoofd railnet en andere stads- en streekconcessies. Hiertoe voert de vervoerder constructief overleg met decentrale overheden, regionale en stadsvervoerders, beheerders van infrastructuur, consumentenorganisaties en concessieverleners binnen de door het Rijk aangewezen landsdelige en landelijke OV & spoortafels.

## **8. Verantwoord ondernemerschap**

### **8.1 Duurzaam openbaar vervoer**

Mobiliteit belast het milieu. Dit geldt ook voor het busvervoer. Relevant is de milieubelasting per reizigerskilometer. Een goed bezette bus kent een lage milieubelasting per reiziger, terwijl (grotendeels) slecht bezette bussen een hogere belasting per reiziger geven. Daarnaast is ook de kwaliteit van het materieel bepalend: een zuinige en schone bus is beter voor het milieu. Er treedt een averechts effect op wanneer meerkosten van milieuvriendelijke bussen ertoe leiden dat er moet worden bezuinigd op het aangeboden voorzieningenniveau. Ook moet worden vermeden dat bussen die nog niet zijn afgeschreven worden vervangen tenzij de bussen elders zinvol worden ingezet.

De provincie Utrecht wil de milieubelasting beperken door:

- Zoveel mogelijk vervoeraanbod afstemmen op de vervoervraag
- De inzet van gedifferentieerd materieel: als het mogelijk is kleinere voertuigen inzetten met een lagere milieubelasting
- Zorgvuldig gebruik van grondstoffen, voertuigen niet versneld afschrijven
- Inzet van schone bussen, hanteren van strenge emissie eisen.

Bij de start van de concessie is de inzet van bussen die voldoen aan EEV-norm toegestaan, voor de inzet van nieuwe bussen geldt minimaal de emissienormen (Euro-VI).

Naast de eisen aan het materieel wordt de vervoerder uitgedaagd te komen met andere duurzame maatregelen, zoals het minimaliseren van materieelkilometers (door bijvoorbeeld het aanbieden van een cursus 'het nieuwe rijden aan chauffeurs'), het verlagen van het brandstof gebruik en het autonome geluid van bussen of milieuvriendelijk(er) onderhoud van het materieel.

### **8.2 Social return**

De provincie Utrecht hecht er waarde aan dat de vervoerder zijn verantwoordelijkheid neemt en zich inzet voor de maatschappij. Dit kan bijvoorbeeld door extra werk(ervarings)plaatsen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Sinds 2012 heeft de provincie Utrecht op basis van een pilot social return in investment (SROI) toegepast bij aanbestedingen in andere sectoren. Op basis daarvan is geconcludeerd dat de provincie Utrecht dit proces verder kan professionaliseren.

Bij de werving van personeel zal de vervoerder aandacht moeten hebben voor SROI. De SROI verplichtingen worden in het Programma van Eisen nader uitgewerkt.

### **8.3 Overname personeel**

Het personeel van de huidige concessie gaat over naar de nieuwe concessiehouder. Dit is vastgelegd in de Wet Personenvervoer 2000. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor een soepele overgang van het personeel. De vervoerders dienen zich maximaal in te spannen om een eventuele overgang van personeel op een zo soepel mogelijke wijze te laten verlopen. De provincie Utrecht draagt zelf bij aan soepel verloop door voldoende tijd te bieden voor implementatie. Daardoor hebben vervoerders en werknemers/vakbonden voldoende tijd voor afstemming en afspraken.

## **9. Concessiemanagement**

### **9.1 Toetsing implementatieplan**

De overgang van de huidige naar een nieuwe vervoerder is een spannend moment. Om deze overgang zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt van de vervoerder gevraagd hiervoor een implementatieplan op te stellen. Dit implementatieplan maakt deel uit van zijn aanbieding en wordt getoetst als onderdeel van de gunning.

De vervoerder blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de implementatie van de concessie. De provincie Utrecht stelt de kaders en spreekt de vervoerder aan op zijn verplichtingen. Het gezamenlijke belang van provincie Utrecht en vervoerder is dat de reiziger zo goed mogelijk wordt bediend gedurende en na een concessieovergang.

### **9.2 Sturing uitvoeringskwaliteit**

De provincie Utrecht stuurt op de doelen die ze wil bereiken met de concessie. Dat betekent dat niet gevraagd wordt hoeveel middelen de vervoerder nodig heeft om bijvoorbeeld een hogere reizigerstevredenheid te realiseren. De vervoerder krijgt de vrijheid om binnen de kaders van de concessie activiteiten te ontplooiën. Daarin wordt de vervoerder ruimte gelaten om naar eigen inzicht en volgens eigen kennis en expertise tot een passende inspanning te komen. De beoordeling vindt plaats op het realiseren van Key Performance Indicators (KPI's). Zodoende is sprake van een resultaat-gestuurde concessie.

Dit principe past bij professioneel opdrachtgeverschap en geeft invulling aan de wisselwerking tussen de beleidsmatige doelen van de provincie Utrecht en de bedrijfseconomische belangen van de vervoerder.

Naast de bonus/malusregeling onderzoekt de provincie Utrecht op regelmatige basis de prestaties van de vervoerder om te beoordelen of hij zijn beloftes nakomt. Wanneer dit onvoldoende gebeurt kunnen financiële sancties worden opgelegd.

### **9.3 Flexibiliteit**

Om ontwikkelingen binnen de concessieperiode te kunnen accommoderen, zal de vervoerder jaarlijks een plan indienen. Tot een beperkt percentage van de concessieomvang kan jaarlijks meer- en minderwerk worden afgesproken tegen vooraf vastgestelde tarieven. Dit wordt in het Programma van Eisen uitgewerkt. Bij grotere wijzigingen worden nadere afspraken gemaakt op basis van open boek calculatie.

## **10. Aanbestedingsstrategie**

De provincie Utrecht stelt zich tijdens de aanbestedingsprocedure op als een professionele opdrachtgever die ruimte biedt aan de vervoerder om zijn expertise maximaal in te zetten. De principes die daarbij worden gehanteerd worden hier verwoord.

### **10.1 Focus**

Door de veranderende markt waarin budgetten onder druk staan is de ambitie om het voorzieningenniveau op een zo hoog mogelijk niveau te houden en een hoge kwaliteit te bieden voor reizigers in de vorm van snelle, toegankelijke en betrouwbare reismogelijkheden. Dit betekent dat voornamelijk op deze ambitie zal worden gestuurd. De aanbestedingstukken dienen hiervoor de basis te leggen in termen van heldere en eenduidige eisen. Tevens wordt een gunningsmodel te ontworpen dat maximaal uitdaagt op het realiseren van de ambitie. De concessievoorschriften bevatten effectieve sturingselementen om het realiseren van de ambitie te borgen.

### **10.2 Functioneel boven technisch**

De provincie Utrecht is niet voornemens haar vraag technisch te specificeren. De provincie Utrecht acht het wenselijk de kennis en kunde uit de markt optimaal te benutten. De aanbesteding heeft daarmee een functioneel karakter. De provincie Utrecht schrijft geen technische specificaties van materieel voor. De vervoerder krijgt binnen meegegeven randvoorwaarden de ruimte om te ondernemen en te ontwikkelen.

Deze vorm van aanbesteding heeft als effect dat niet het gedetailleerde vervoersaanbod of de techniek centraal staat, maar het realiseren van de doelstellingen van de concessie.

### **10.3 Minimaliseren risico's en kansen benutten**

De provincie Utrecht wil risico's en kansen gestuurd aanbesteden. Dit betekent dat de risico's bij de partij worden gelegd die in staat moeten worden geacht de risico's het beste te beheersen. De provincie Utrecht heeft ook een aantal kansen geïnventariseerd. De vervoerder zal in de aanbesteding en met name in de gunning worden uitgedaagd optimaal invulling aan deze kansen te geven. De provincie Utrecht heeft hier een faciliterende en kaderstellende rol.

Kansen zijn er in de transformatie naar vraaggericht vervoer en maatschappelijke ontwikkelingen (verduurzaming, digitalisering en verstedelijking). De vervoerder zal in de aanbesteding en met name in de gunning worden uitgedaagd optimaal invulling aan deze kansen te geven. Een transparante meer-/minderwerkregeling wordt ingezet om recht te doen aan de daadwerkelijke kosten en baten van wijzigingen. De exploitatiebijdrage van de overheid wordt met de gunning vastgelegd in een meerjarige subsidiebeschikking.

### **10.4 EMVI, eisen en wensen**

De vervoerder is primair verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het openbaar vervoer. In lijn daarmee krijgt de vervoerder ook bij de aanbesteding een zekere mate van vrijheid om het openbaar vervoer aanbod in te vullen. Het is belangrijk om bij de aanbesteding ook een prikkel in te bouwen om kwaliteit te leveren. Gunning zal daarom plaatsvinden op basis van een optimale prijs-kwaliteitverhouding en niet alleen op prijs.. Dit wordt in het bestek van de

aanbesteding geoperationaliseerd naar gunningscriteria op prijs, kwantiteit (dienstregelingsuren) en kwaliteit.

Met het oog op de waarschijnlijke vermindering van het vervoeraanbod zal de kwantiteit (het aantal aangeboden dienstregelingsuren) primair maatgevend zijn.

Voor de aanbesteding wordt een Programma van Eisen opgesteld waar de inschrijvers aan moeten voldoen. Daarnaast worden wensen geformuleerd, waarop inschrijvers zich kunnen onderscheiden. Deze wensen worden meegenomen in de beoordeling van de kwaliteit van de aanbieding van de betreffende inschrijver.

## Bijlage 1: Begrippenlijst

BDU	Brede Doeluitkering verkeer en vervoer: een financiële bijdrage die de provincie Utrecht jaarlijks ontvangt van het ministerie van Infrastructuur en Milieu voor de uitvoering van het verkeer- en vervoerbeleid op lokaal en regionaal niveau.
BDU-index	De BDU index is onderdeel van de Rijksbegroting en wordt jaarlijks berekend op basis van een indexeringsmethode die voor de helft bestaat uit een kostenindex en voor de andere helft is opgebouwd uit verschillende loonindexen van overheidspersoneel. Deze BDU index is geen afspraak tussen het rijk en decentrale overheden, maar is een indexmethode van de Rijksoverheid zelf.
Buurtbus	Openbaar vervoer met een 8-persoons bus gereden door vrijwilligers, voorziet in de vervoerbehoefte in kleine kernen en is aanvullend op het openbaar vervoer in de Concessie.
Concessie	Het recht van de Concessiehouder (vervoerder aan wie de Concessie wordt verleend) om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer te verrichten in het Concessiegebied.
Concessie-gebied	Het geografische gebied waarop de Concessie betrekking heeft, als omschreven in hoofdstuk 1.
EMVI	Economisch Meest Voordelige Aanbieding. Gunning van de Concessie zal plaatsvinden op basis van een optimale prijs-kwaliteitverhouding.
Kern	Dorp of stad met meer dan 400 inwoners.
KpVVklantenbarometer	Jaarlijks landelijk klanttevredenheidsonderzoek onder openbaar vervoer reizigers uitgevoerd door het KpVV.
Landelijk Tarievenkader	Het Landelijk Tarievenkader (LTK) bevat afspraken, die de (concessieverlenende) decentrale vervoerautoriteiten hebben gemaakt. Deze hebben ten doel om (delen van) het tarievenpalet zodanig op elkaar af te stemmen dat deze in het hele land op gelijke wijze uitwerken en daarmee voor de (concessie-)grensoverschrijdende reiziger uniformiteit en duidelijkheid opleveren.
Maatwerkvervoer	Vervoer in de vorm van openbaar vervoer (met een dienstregeling) gericht op een beperkte doelgroep (spitslijnen, scholierenlijnen), eventueel met een afwijkend tarief (Buurtbus, Regiotaxi, nachtlijnen), of vormen van (lokaal) vervoer zonder dienstregeling.
Ontsluitende lijn	Buslijn die meer halten of andere verbindingen biedt dan verbindende lijnen.
OV-index	Landelijk vastgestelde jaarlijkse stijging van de OV exploitatiebijdrage in concessies gebaseerd op de kostenontwikkelingen in de vervoersector.

Programma van Eisen	De verzameling van eisen die de provincie Utrecht stelt aan het openbaar vervoer in het Concessiegebied, vast te stellen door het college van Gedeputeerde Staten.
Regiotaxi	Vervoersysteem voor zowel reizigers met een door de gemeenten afgegeven indicatie vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) als voor OV-reizigers. Het doel van de IOV-functie van de regiotaxi is het bieden van een aanvulling op openbaar vervoervoorzieningen.
Verbindende lijn	Een buslijn die gericht is op het verbinden van grotere kernen met de steden Amersfoort en Utrecht