

Provincie Utrecht
t.a.v. Gedeputeerde Staten
de heer D. Eerdmans
per mail

Betreft: advies verlenging OV concessies

Utrecht, 6 april 2022

Geachte heer Eerdmans,

Op 15 maart en 18 maart 2022 hebben wij respectievelijk de adviesaanvraag voor de verlenging van de streekconcessie, nu gereden door Kéolis (Syntus), ontvangen en de adviesaanvraag voor de verlenging van de U-OV concessie, nu gereden door Qbuzz. Hieronder volgen onze opmerkingen en adviezen.

Algemeen

We brengen één advies op beide aanvragen uit.

We gebruiken voor de twee concessies de benamingen 'Syntus-concessie' en 'U-OV-concessie' in plaats van 'streek-' of 'stads-'concessie. De U-OV-concessie omvat meer dan de 'stad' Utrecht alleen; het stadsvervoer in Amersfoort met 160.000 inwoners zou volgens ons niet moeten worden benoemd als 'streek'.

Het gaat om aanpassing van bestaande concessies. We laten punten die in de nieuwe concessies (vanaf december '25) aan de orde komen in dit advies dan ook ongenoemd.

We constateren met instemming dat de aansturing van beide concessies (in 2013 voor de U-OV-concessie nog vastgesteld door het toenmalige BRU) op punten wordt geharmoniseerd.

Desondanks maken we hieronder enkele opmerkingen. Over alle niet-genoemde onderwerpen adviseren wij positief.

Lijnnummers en bedieningsgebieden

We constateren dat hier en daar lijnnummers en verbindingen worden genoemd die in de loop van de huidige concessie zijn vervallen en soms weer op een andere dan de bedoelde route worden gebruikt (bijv. 11 en 12 in de U-OV-concessie, rechtstreekse USP-verbinding vanuit Kattenbroek in de Syntus-concessie). Ook is ons onduidelijk of de gevolgen van de lijnruil eind 2019 tot andere formuleringen moeten leiden.

We adviseren de formuleringen kritisch tegen het licht te houden en zo nodig aan te passen.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Frequenties en bedieningsvensters

Hoewel in de voorgestelde verlengde concessies er niet op wordt aangestuurd, constateren we een risico dat door actuele ontwikkelingen (reizigersdaling en budgetverlaging) druk ontstaat op frequenties en/of bedieningsdagen en -tijdstippen (bijvoorbeeld eerste en laatste ritten, zaterdag en zondagen).

We adviseren voor de periode van de verlengde concessies de normen uit de huidige concessies te handhaven, inclusief de ingevoerde uitbreidingen daarvan in de huidige concessies.

Nachtlijnen

We constateren dat de nachtlijnen in beide concessies verschillend zijn geregeld. In de Syntus-concessie maken ze deel uit van de concessie, in de U-OV concessie worden ze geheel voor rekening van de vervoerder aangeboden.

We adviseren tenminste de nachtlijn tussen Utrecht C en USP (thans 412) ook in de concessie op te nemen. (Daarnaast kunnen andere nachtlijnen worden aangeboden.)

Capaciteit en comfort USP-lijnen Syntus

We constateren piekmomenten op de USP-lijnen van Syntus. Meer capaciteit in de bussen kan een oplossing bieden, ook om te voorkomen dat reizigers op de snelweg geen zitplaats hebben (en toch meegaan) of op de halte achterblijven.

We adviseren positief over vergroting van het aantal zitplaatsen door aanpassing van de stoelafstand van 85 cm. naar 75 cm., mits daarbij in de bussen enkele ruimere zitplaatsen behouden blijven, zodat ook lange mensen comfortabel kunnen reizen.

Met Syntus bereiden we een bijeenkomst over de mogelijke inrichting van de bussen voor.

Betaalwijzen

In de periode van de verlengde concessie zal 'het nieuwe betalen' in het OV vorm krijgen.

We adviseren in de verlengde concessies expliciet op te nemen dat de betaalmogelijkheden (inclusief 'OVPay') door alle reizigers kunnen worden gebruikt, dat wil zeggen dat automaten door iedere reiziger te gebruiken zijn (en bij afwijking hiervan een voor alle groepen reizigers acceptabel alternatief wordt geboden. Dit moet direct bij invoering van nieuwe betaalsystemen worden gerealiseerd.

Informatie naar de reiziger

We constateren dat er drie informatieplekken zijn: twee in de stationshal Utrecht C (van NS en U-OV) en één op het busstation in Amersfoort (Syntus). De openingstijden zijn niet vastgelegd. Bovendien zijn (wederzijdse) informatiefolders niet altijd beschikbaar.

We adviseren om de informatieplekken ruim geopend te houden, ook al zal dat niet op alle exploitatie-uren mogelijk zijn.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Ook adviseren we om zowel op de informatieplekken als telefonisch of via andere media het afdrucken op aanvraag van gewenste informatie (lijnfolders, plattegronden, haltevertrekstaten enz.) aan te bieden.

Evenementenvervoer

We vragen ons af waarom (in de U-OV-concessie) nadrukkelijk "concessievervoer is geen evenementenvervoer" wordt vermeld. Wat was de overweging van het toenmalig BRU deze bepaling op te nemen?

We adviseren deze opmerking te schrappen.

Consumentenparticipatie

We constateren dat in de U-OV-concessie raadpleging van een 'klantenpanel' is voorgeschreven. Dat is in de lopende concessie ingevuld door een publiek consultatie-moment. Syntus heeft zich daarbij aangesloten. De consultatie beperkt zich doorgaans tot voorstellen op het Vervoerplan. Andere consumentenbelangen (tarieven, sociale veiligheid, toegankelijkheid, informatie enz.) vallen buiten de scope. Niettemin levert het publieke consultatie-moment nuttige informatie op.

We adviseren de bestaande procedure expliciet in beide concessies voor te schrijven en eventuele inrichting van aparte klantenpanels aan de vervoerders over te laten, uiteraard met inachtneming van de rol van het ROCOV.

Vragen

Als u vragen heeft over ons advies, kunt u contact opnemen met het secretariaat.

Wij verwachten uw schriftelijke reactie uiterlijk vier weken na dagtekening van deze brief.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht