

---

# Nota van Uitgangspunten

---

OV-concessie trein en OV-concessie bus 2020

## Inhoud

<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>6</b>
1.1 Doel en missie.....	6
1.2 Positie Nota van Uitgangspunten .....	6
1.3 Aanbesteden en doorontwikkelen .....	8
<b>2 Huidige situatie</b> .....	<b>9</b>
2.1 Bestaand beleidskader.....	9
2.2 Kerncijfers openbaar vervoer.....	9
<b>3 Trends en opgaven</b> .....	<b>14</b>
3.1 Trends .....	14
3.2 Opgaven voor het OV .....	14
<b>4 Keuzes op hoofdlijnen</b> .....	<b>17</b>
4.1 Concessiegebieden en -duur .....	17
4.2 Voorzieningenniveau (OV-netwerk) .....	17
4.3 Uitvoeringskwaliteit .....	22
4.4 Toegankelijk en comfortabel materieel.....	23
4.5 Duurzaamheid .....	23
4.6 Klantinterface .....	25
4.7 Personeel.....	28
4.8 Sociale veiligheid .....	28
4.9 Aansturing en ontwikkeling .....	28
<b>5 Financieel kader</b> .....	<b>32</b>
<b>Bijlagen</b> .....	<b>34</b>
A. Tijdschema .....	34
B. Tabel trein.....	35

## Samenvatting

De concessie voor de Noordelijke treindiensten in Fryslân en Groningen en de busconcessies in Fryslân lopen in december 2020 af. De provincie Fryslân is begonnen met de voorbereiding van de aanbesteding van de treinconcessie (in samenwerking met de provincie Groningen) en een Fryslânbrede busconcessie. Voorliggende Nota van Uitgangspunten is een eerste stap in het aanbestedingsproces. In de Nota van Uitgangspunten zijn de keuzes op hoofdlijnen gemaakt voor de komende concessies. Dit vormt de basis voor de verdere uitwerking van het Programma van Eisen van de treinconcessie en van de busconcessie. Op basis van het betreffende Programma van Eisen en het bestek kunnen geïnteresseerde vervoerders een inschrijving opstellen.

Bij het maken van de keuzes op hoofdlijnen is uitgegaan van het bestaande beleidskader zoals opgenomen in onder meer het PVVP en diverse uitwerkingen daarvan in onder meer de notities 'Verbetering vervoer in het landelijk gebied, uitgangspunten en maatregelen' (2014) en het 'Plan van aanpak Duurzaam Openbaar Vervoer' (2015) en de uitwerking van spoorprojecten in het RSP. Met de Nota van Uitgangspunten lopen wij vooruit op de Omgevingsvisie, Ontwikkelagenda OV NNL en het OV Toekomstbeeld waar op dit moment aan gewerkt wordt. Verder zijn de huidige situaties en trends en ontwikkelingen meegenomen bij het maken van de hoofdkeuzes voor de nieuwe concessies.

Gebaseerd op de meerjarenraming op grond van de kosten van de huidige concessies, en rekening houdend met reeds geplande ontwikkelingen als de doortrekking van de stoptrein Leeuwarden – Meppel tot Zwolle is er in 2020 een provinciaal budget nodig van € 50,8 miljoen (prijspeil 2015) voor alle concessies samen, naast de reizigersopbrengsten (incl. SOV) ter hoogte van ca. € 45 miljoen (prijspeil 2015). De treinconcessie en de busconcessie zullen gegund worden aan die vervoerder die binnen het beschikbare budget zo veel mogelijk vervoer tegen een zo hoog mogelijke kwaliteit kan aanbieden.

De belangrijkste keuzes zijn kort samengevat:

- **Concessiegebieden en -duur:** De treinconcessie heeft een looptijd van 15 jaar (van december 2020 tot december 2035), de busconcessie van 10 jaar (van december 2020 tot december 2030). Als de huidige busconcessies met twee jaar zouden worden verlengd, loopt de nieuwe busconcessie van 2022 tot 2032.
- **Voorzieningenniveau (OV-netwerk):** Het openbaar vervoer-systeem moet zo goed mogelijk passen bij de vervoervraag. Het huidige voorzieningenniveau is het uitgangspunt. De treindiensten vormen de hoofdverbindingen, aangevuld met sterke buslijnen die waar mogelijk verder versterkt worden door ze te strekken en anderszins aantrekkelijker te maken. Daar waar een reguliere buslijn niet de meest passende oplossing bij de vervoervraag is (deze analyse per lijn wordt ofwel in de voorbereiding van het Programma van Eisen ofwel door de vervoerders in hun inschrijving gemaakt), is mogelijk een maatwerkoplossing passender dan elk uur een vrijwel lege bus. Een maatwerkoplossing is een vervoervoorziening voor die plekken en tijdstippen dat er voor een reguliere buslijn te weinig vraag is en/of een reguliere buslijn om een andere reden niet de meest passende oplossing is (bijvoorbeeld voor verbindingen naar bepaalde scholen). Maatwerkoplossingen kunnen bestaan uit systemen die kenmerken vertonen van regulier openbaar vervoer, maar ook meer 'OV-vreemde' oplossingen als (e-)fietsvoorzieningen, dorpsdeelauto, dorpsbusje, meerrijdinitiatieven, digitale liftcentrales, etc. Uitgangspunt voor het totale systeem is dat de bereikbaarheid, ook op het

platteland, verbetert. Regie en integratie tussen verschillende vervoervormen zijn cruciaal, zowel qua communicatie als qua aansluitingen en overstappen.

- **Uitvoeringskwaliteit:** Reizigers moeten kunnen rekenen op het openbaar vervoer. De provincie stelt dan ook hoge eisen aan betrouwbaarheid van de dienstuitvoering, onder meer op het gebied van op tijd rijden, aansluitingen, rituitval, vervoercapaciteit, schoonmaak en onderhoud materieel en reizigerstevredenheid.
- **Materieel en Duurzaamheid:** Het materieel moet comfortabel en toegankelijk zijn. De vervoerders worden uitgedaagd om zo veel mogelijk in te spelen op de wensen van reizigers, bijvoorbeeld door het bieden van extra comfort op lange afstanden (bus en trein). Ook wordt de vervoerder geprikkeld om de inzet van materieel toe te spitsen op de vraag: klein waar het kan, groot waar het moet. Nieuwe voertuigen (treinen en bussen) moeten voldoen aan de hoogste wettelijke eisen ten aanzien van emissies. Daarnaast vindt de provincie het gebruik van duurzame brandstoffen voor trein en bus wenselijk. Er wordt een transitiepad richting zero emissie uitgevraagd. Uitgangspunt hierbij is dat investeren in duurzaamheid niet ten koste gaat van het voorzieningenniveau. Mocht de inzet van emissiearm of -vrij materieel leiden tot wezenlijke meerkosten, dan worden deze dus niet uit de provinciale gelden voor de exploitatie van het openbaar vervoer gefinancierd.
- **Klantinterface:** De vervoerder worden uitgedaagd om een goede en begrijpelijke klantinterface aan te bieden die het OV aantrekkelijk en eenvoudig maakt en houdt voor zowel ervaren als minder ervaren reizigers. De reiziger moet worden verleid en ontzorgd. Middelen hiervoor zijn optimale reisinformatie op alle momenten van de reis, het promoten en vermarkten van het OV, faire en aantrekkelijke tarieven binnen het door de provincie vastgestelde tarievenkader en slimme betaalmethoden (naast de OV-chipkaart aansluitend bij landelijke ontwikkelingen als de bankpas en mobiele telefoon).
- **Personeel:** Het personeel (waaronder het treinpersoneel en buschauffeurs) van de huidige concessies gaan op basis van de wet over naar de nieuwe concessies. Het personeel is het visitekaartje voor het openbaar vervoer en dient zich dus te allen tijde klantvriendelijk op te stellen.
- **Sociale veiligheid:** Het sociale veiligheidsprobleem in het OV is in Fryslân gelukkig relatief gering in vergelijking met sommige andere delen van Nederland. Dit wil de provincie zo houden en zal daarom eisen stellen op het gebied van sociale veiligheid, waarbij de vervoerder primair verantwoordelijk is voor de veiligheid in het voertuig. Er zal in de aanbesteding niet geconcurrereerd worden op sociale veiligheid.
- **Aansturing en ontwikkeling:** De concessies zullen voldoende flexibel moeten zijn om de ontwikkeling van het OV mogelijk te maken, zowel bij de aanbesteding als ook tijdens de looptijd. Ontwikkelingen in de vraag, in consumentenvoorkeuren, in (zelfrijdende) voertuigen, in ruimtelijke ordening, in demografie, in duurzaamheid, etc. kunnen vragen om het bijstellen van het openbaar vervoer-product. Van de vervoerder wordt verwacht dat hij het aanbod -in samenspraak met andere betrokkenen als gemeenten en reizigers(organisaties)- continu door blijft ontwikkelen. De provincie zorgt door middel van monitoring en financiële prikkels dat de vervoerder zijn kwaliteit voor de reiziger op peil houdt. Voor (grote) veranderingen tijdens de looptijd zal gewerkt worden met businesscases. Innovaties kunnen gestimuleerd worden door voor onder meer onderzoek, advies,

opstellen businesscase, etc. een ontwikkelpot te maken waarin zowel de provincie als de vervoerders een vast bedrag per jaar storten.

# 1 Inleiding

## 1.1 Doel en missie

Volgens het PVVP is een goed systeem van openbaar vervoer essentieel voor de bereikbaarheid en leefbaarheid en kan het mogelijk bijdragen aan het terugdringen van het aantal autokilometers. Het doel van het openbaar vervoer is om te voldoen aan de behoefte van inwoners en bezoekers van Fryslân om zich te verplaatsen. De provincie kiest daarbij voor een vraaggericht systeem gericht op de verplaatsingsbehoefte van de inwoners en bezoekers van Fryslân. Een systeem met een sterke hoofdstructuur daar waar veel vraag is en daar waar minder vraag is -en traditioneel openbaar vervoer wellicht niet de beste oplossing is- een fijnmazig systeem met creatieve, innovatieve en slimme oplossingen. Centraal staat daarin dat openbaar vervoer dient bij te dragen aan de kwaliteit van de leefomgeving van Fryslân, onder andere door de ruimtelijke spreiding te ondersteunen en het landelijk gebied te verrijken. Openbaar vervoer wordt gezien vanuit de waarde die dit toevoegt aan Fryslân en niet enkel vanuit kostenperspectief.

Het openbaar vervoersysteem wordt bepaald door de vraag naar openbaar vervoer en niet door een vastgesteld aanbod dat geen rekening houdt met de vraag. Omdat er vanuit elke stad en dorp in Fryslân vraag kan zijn, is elke stad en kern met een dorpsstatus ontsloten en bereikbaar met een vorm van openbaar vervoer (per regulier openbaar vervoer of met een maatwerkoplossing zoals de Opstapper, zie verderop). Een stad en/of dorp is ontsloten met openbaar vervoer als het reguliere OV op maximaal 1500 meter van het zwaartepunt van de bebouwing van een stad en/of dorp een halte heeft. Voor steden en dorpen waarbij deze halte verder weg ligt dan 400 meter van het zwaartepunt van de bebouwing wordt voorzien in een maatwerkoplossing (op dit moment de Opstapper, maar dat kan in de toekomst ook een andere vorm zijn). De wijze van ontsluiten, het voorzieningenniveau en de kosten van het vervoer zijn dus afhankelijk van de omvang van de vraag naar openbaar vervoer vanuit steden en dorpen. Aantrekkelijk, snel en frequent collectief openbaar vervoer kan alleen daar worden aangeboden waar een grote collectieve vraag is. Dat is slechts op een beperkt aantal plaatsen het geval. Een grote collectieve vraag naar vervoer resulteert in een goed vervoeraanbod met een goede frequentie en vaste ritten. Een kosteneffectief openbaar vervoer gebaseerd op een sterke hoofdstructuur past ook in de lange termijn visie van een duurzaam openbaar vervoer, zowel qua milieuprestatie als qua toekomstbestendigheid. In steden en dorpen waar de vraag naar vervoer laag, en dus meer individueel is, wordt waar mogelijk en gepast een maatwerkoplossing aangeboden. Dergelijke maatwerkoplossingen worden op een creatieve, innovatieve en slimme manier vormgegeven waarbij de provincie zowel de vervoerder als de Mienskip wil uitdagen om bij te dragen aan de ontwikkeling van dergelijke concepten. Als de vraag naar vervoer gedurende de dag of in bepaalde perioden wisselt in omvang, wordt de frequentie en bedieningsperiode van de vaste OV-ritten daarop afgestemd.

## 1.2 Positie Nota van Uitgangspunten

De provincie Fryslân gaat over al het regionaal openbaar vervoer in Fryslân: regionale trein, bus, buurtbus, Opstapper, etc. De spoorverbinding naar Zwolle en verder valt (in ieder geval zolang de concessie Hoofdrailnet bij NS ligt, vooralsnog tot 2025) buiten de bevoegdheid van de provincie. Het regionaal openbaar vervoer moet op grond van de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) periodiek aanbesteed worden. Het is de wettelijke taak

van de provincie om OV-concessies aan te besteden, te monitoren en te beheren. De provincie bepaalt hierbij wat het voorzieningenniveau is en wat de bijbehorende financiën zijn (provinciale exploitatiebijdrage). Het Rijk stelt een bijdrage ter beschikking aan de provincie voor het openbaar vervoer.

De huidige concessies voor bus en trein lopen in december 2020 af; de nieuwe concessies moeten dus per december 2020 ingaan. De aanbestedingsprocedure voor de trein start begin 2017, zodat er voldoende tijd is om de treinconcessie te implementeren. Voor de bus is hier meer tijd voor aangezien het tijdig beschikbaar hebben van bussen veel minder tijd kost dan het tijdig beschikbaar hebben van treinen. Verwacht wordt dat in 2018 gestart zal worden met de aanbestedingsprocedure van de bus. Zie ook de indicatieve planning in bijlage A.

Ruimschoots voor de start van de nieuwe concessies moet bekend zijn waar het vervoer aan moet gaan voldoen. Deze eisen en wensen worden in een Programma van Eisen en later in de concessie vastgelegd. Om te bepalen waar het vervoer aan moet voldoen wordt uitgegaan van het bestaande beleidskader, de trends en ontwikkelingen, de opgaven voor het openbaar vervoer en de wensen die vanuit de Mienskip naar voren komen.

De Nota van Uitgangspunten vormt de eerste stap in de aanbesteding van de nieuwe concessies. In de Nota van Uitgangspunten zijn op hoofdlijnen de hoofdkeuzes ten aanzien van de vorm en omvang van het voorzieningenniveau in het openbaar vervoer en de bijbehorende financiële middelen bepaald. De hoofdkeuzes die voortkomen uit het bestaande beleidskader en trends en ontwikkelingen voor de diverse aspecten van het OV worden beschreven. Ook wordt er inzicht gegeven in het huidige en toekomstige financiële kader.

De Nota van Uitgangspunten vormt de basis voor het Programma van Eisen. In het Programma van Eisen staat gedetailleerd beschreven waar het openbaar vervoer inhoudelijk aan moet voldoen. Het Programma van Eisen wordt tenslotte, na inspraak door onder meer reizigersorganisaties en gemeenten, onderdeel van het bestek, dat naast inhoudelijke eisen ook een aanbestedingsleidraad en financiële bepalingen omvat. Het bestek vormt de daadwerkelijke uitvraag aan marktpartijen. Op basis van het bestek kunnen vervoerders hun inschrijving doen. De provincie beoordeelt vervolgens de inschrijvingen aan de hand van selectie- en gunningscriteria die in de aanbestedingsleidraad zijn opgenomen. De vervoerder die het beste scoort op de gunningscriteria krijgt de betreffende concessie gegund.<sup>1</sup>

Bij de totstandkoming van de Nota van Uitgangspunten is overleg gevoerd met gemeenten (OVVF) en reizigers (ROCOV). Gezien de samenhang binnen het regionale railnet en de provinciegrensoverschrijdende treindienst Leeuwarden - Groningen zal inzake de treinconcessie intensief met de provincie Groningen worden samengewerkt.

Deze Nota van Uitgangspunten loopt vooruit op de ontwikkeling van de Omgevingsvisie. Provinciale Staten hebben op 23 maart 2016 voor de Omgevingsvisie een startnotitie en een discussienotitie vastgesteld. Vervolgens is een open proces gestart, dat moet

---

<sup>1</sup> Daar waar verder gesproken wordt over “vervoerder” wordt bedoeld het vervoerbedrijf dat concessiehouder is van de nieuwe Friese busconcessie en/of treinconcessie.

uitmonden in een Koersdocument. Dit wordt in 2017 aan PS voorgelegd. De vaststelling van de eigenlijke Omgevingsvisie kan volgen in 2018. Het is onvermijdelijk dat bij de voorbereiding van de aanbesteding van het openbaar vervoer reeds keuzes worden gemaakt die doorwerken in de Omgevingsvisie. Er is daarom ten behoeve van de Nota van Uitgangspunten overleg gevoerd met de belangrijkste stakeholders die ook betrokken zijn bij de Omgevingsvisie.

## 1.3 Aanbesteden en doorontwikkelen

### Marktontwikkelingen

De markt van het openbaar vervoer is in ontwikkeling. In Nederland zijn alle busconcessies inmiddels een aantal keer aanbesteed, zo ook de Friese concessies; de treinconcessie is eenmaal aanbesteed. Kort na de introductie van marktwerking in het openbaar vervoer stonden aanbestedingen voor vervoerbedrijven in het teken van het behouden of uitbreiden van marktaandeel. Soms werd daarbij het rendement van concessies zeer laag of zelfs negatief. De laatste jaren is er een rationalisering in de markt te zien waarbij vervoerbedrijven inschrijven met reële rendementen wat heeft geleid tot een stijging van marktprijzen. Verder is onder meer ten gevolge van ontwikkelingen in de financiële markten gebleken dat vervoerbedrijven grote investeringen (in materieel) moeilijker gefinancierd krijgen. Dit betekent onder meer dat het aantal partijen dat mee kan dingen aan grote concessies (en zeker concessies met trein en bus samen) gering is. Ook is er een sterke juridificering zichtbaar, waarbij de gunning van een concessie vaker wel dan niet aangevochten wordt door verliezende inschrijvers. Met deze drie markttrends moet rekening gehouden worden bij de aanbesteding van de Friese concessies zowel wat betreft financiën en risicoverdeling als wat betreft de planning.

### Doorontwikkeling

Het aanbesteden van een concessie is een middel om een vervoerbedrijf te selecteren dat gedurende de concessie samen met de provincie en andere betrokken het openbaar vervoer in Fryslân optimaal vorm gaat geven. Aanbesteden is geen doel op zich maar een middel om de partner te selecteren die het beste invulling kan geven aan de opgaven en ambities die er liggen. Het gunnen van een concessie na aanbesteding is dus geen eindpunt maar juist een startpunt van de ontwikkeling. Het Programma van Eisen en de concessie moeten binnen de gestelde kaders voldoende ruimte en flexibiliteit bieden voor deze doorontwikkeling: een ademende concessie. Dit is nader toegelicht in paragraaf 4.9.



## 2 Huidige situatie

### 2.1 Bestaand beleidskader

In deze Nota van Uitgangspunten is een inhoudelijk en financieel kader geschetst ten behoeve van de komende aanbestedingen. Hierbij wordt enerzijds uitgegaan van continuïteit ten opzichte van de bestaande beleidskaders en anderzijds van het vooruitlopen op nieuwe ontwikkelingen in het kader van de Omgevingsvisie.

De Omgevingsvisie zal onder andere het Provinciaal Verkeer en Vervoer Plan (PVVP) vervangen. Het huidige beleid ligt vast in het PVVP, voor het laatst door Provinciale Staten herzien in 2011. De uitvoering wordt geprogrammeerd in een jaarlijks Uitvoeringsprogramma verkeer en vervoer; dit programma stellen GS vast. Het PVVP is uitgewerkt in meerdere notities, waarvan met name van belang zijn de notitie 'Verbetering vervoer in het landelijk gebied, uitgangspunten en maatregelen' (2014) en het 'Plan van aanpak Duurzaam Openbaar Vervoer' (2015). Daarnaast zijn van belang de uitwerkingen van de spoorprojecten als onderdeel van het Regio specifiek pakket (RSP). Het gaat hierbij vooral om de spoormaatsregelen ten behoeve van een extra sneltrein tussen Groningen en Leeuwarden (ESGL), de bouw van station Werpsterhoeke en de maatregelen op het baanvak Leeuwarden – Zwolle ten behoeve van intensivering en versnelling van het treinverkeer.

Een goed overzicht van de stand van zaken van de uitvoering van het openbaar vervoerbeleid geeft de brief aan Provinciale Staten van 9 februari 2016 (nr. 01268707).

Een belangrijk element in het huidige beleid is de versterking van de hoofdstructuur van de drukke lijnen en het verbeteren van het maatwerkoplossingen voor de minder drukke lijnen. Deze aanpak is nog steeds actueel.

Verder wordt in Noordelijk verband (provincies, OV-Bureau Groningen-Drenthe, grootste gemeenten, vervoerders, consumentenorganisaties) gewerkt aan een gezamenlijke Ontwikkelagenda OV NNL met als tijdshorizon 2025. Deze gezamenlijke ontwikkelagenda is een document dat een uitwerking is vanuit bestaande beleidskaders (geen nieuw beleid) en moet na de zomer 2016 nader vorm krijgen. Ook is Fryslân als deel van Noord-Nederland betrokken bij OV-Toekomstbeeld, een gezamenlijk project van decentrale overheden, I&M en vervoerders om de contouren van het OV in 2040 te schetsen.

### 2.2 Kerncijfers openbaar vervoer

Op dit moment zijn alle kernen met een dorpsstatus binnen Fryslân met enige vorm van openbaar vervoer bereikbaar; in zijn minimale vorm is dit de Opstapper, die een reiziger op verzoek van en naar de dichtstbijzijnde halte van het openbaar vervoer brengt. De frequentie van reguliere buslijnen is gedurende de dag minimaal 1 maal per uur. Doelgroepenlijnen, zoals de scholierenlijnen, rijden niet de hele dag. Er is altijd een halte binnen 400 meter van het zwaartepunt van een kern. WMO en andere vormen van doelgroepenvervoer vormen op dit moment geen onderdeel van het OV-netwerk..

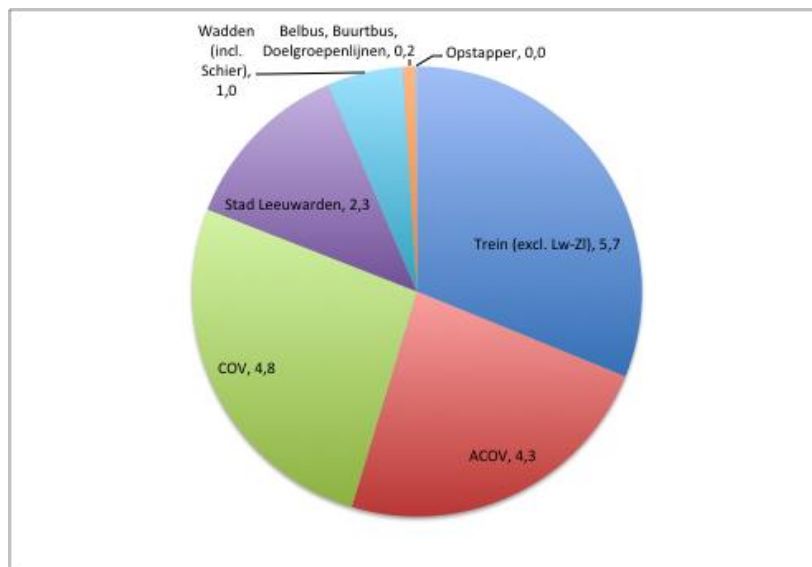
#### Reizigersaantallen per vervoervorm

Het openbaar vervoer in Fryslân bestaat uit verschillende vormen met elk hun eigen functie:

- Trein: de treinverbindingen Leeuwarden – Sneek – Stavoren, Leeuwarden – Harlingen (Haven) en Leeuwarden – Groningen. Er worden jaarlijks ca 38.000 dienstregelingen gereden<sup>2</sup> en het totaal aantal reizigers op deze treinverbindingen bedraagt ca. 5,7 miljoen per jaar. Naast deze regionale treinverbindingen is er de treinverbinding Leeuwarden – Zwolle (en verder) die niet valt onder de bevoegdheid van de provincie;
- ACOV ('attractief collectief openbaar vervoer'): de snelle rechtstreekse busverbindingen, bijv. de snelbus Leeuwarden – Drachten. Deze busverbindingen hebben een bezetting van meer dan 150.000 reizigers per lijn per jaar. Er worden jaarlijks ca 200.000 dienstregelingen gereden en het totaal aantal reizigers op de ACOV-lijnen bedraagt ca. 4,3 miljoen per jaar.
- COV ('collectief openbaar vervoer'): de busverbindingen door de dorpen (ontsluitende lijnen). Het aantal reizigers op deze lijnen varieert enorm, van slechts 10.000 per jaar tot 425.000 reizigers per lijn per jaar. Er worden jaarlijks ruim 300.000 dienstregelingen gereden en het totaal aantal reizigers op de COV-lijnen bedraagt ca. 4,8 miljoen per jaar.
- Stadsdienst Leeuwarden: de buslijnen binnen de stad Leeuwarden. Er worden jaarlijks ruim 70.000 dienstregelingen gereden en het totaal aantal reizigers op de stadsdienst Leeuwarden bedraagt ca. 2,3 miljoen per jaar.
- Waddeneilanden (incl. Schiermonnikoog): de buslijnen op de Waddeneilanden. . Er worden jaarlijks ca 18.000 dienstregelingen gereden en het totaal aantal reizigers op deze lijnen bedraagt ca. 1 miljoen per jaar.
- Belbus, Buurtbus, doelgroepenlijnen (bijv. scholierenlijnen): voorzieningen voor kleine vervoerstromen en op specifieke momenten. Om een indruk te geven: in Noord- en Zuidwest Fryslân worden jaarlijks een kleine 30.000 dienstregelingen gereden en het totaal aantal reizigers (excl. buurtbus) bedraagt ca. 160.000 per jaar, waarvan bijna 157.000 op doelgroepenlijnen en 3.000 op de belbussen.
- Opstapper: oproepgestuurde (taxi-)ritten als vangnet voor die kernen waar anders geen regulier openbaar vervoer komt. De Opstapper heeft ca. 18.000 reizigers per jaar.

---

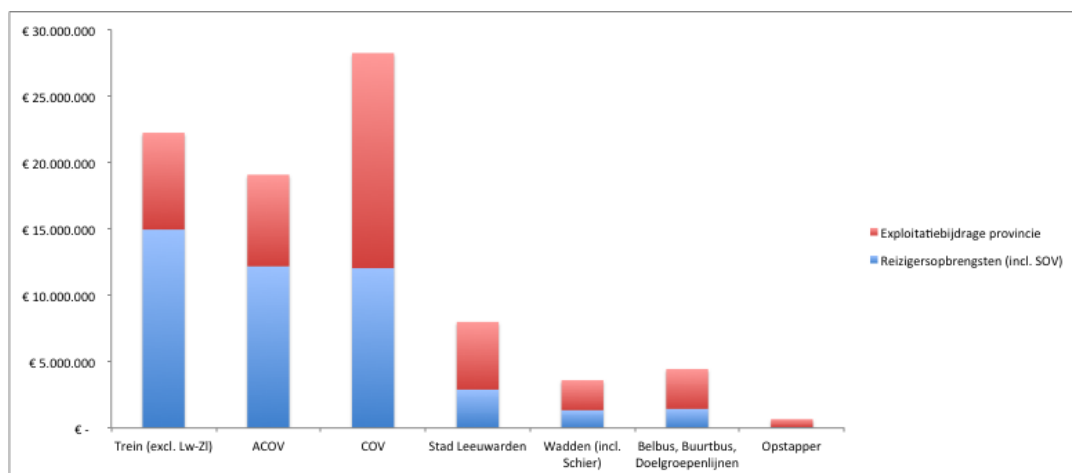
<sup>2</sup> Het aantal dienstregelingen per trein lijkt klein ten opzichte van het aantal dienstregelingen bus. Het zijn echter onvergelykbare grootheden, omdat er in een trein veel meer zitplaatskilometers worden gereden per uur (oftewel, er kunnen veel meer mensen in een trein dan in een bus).



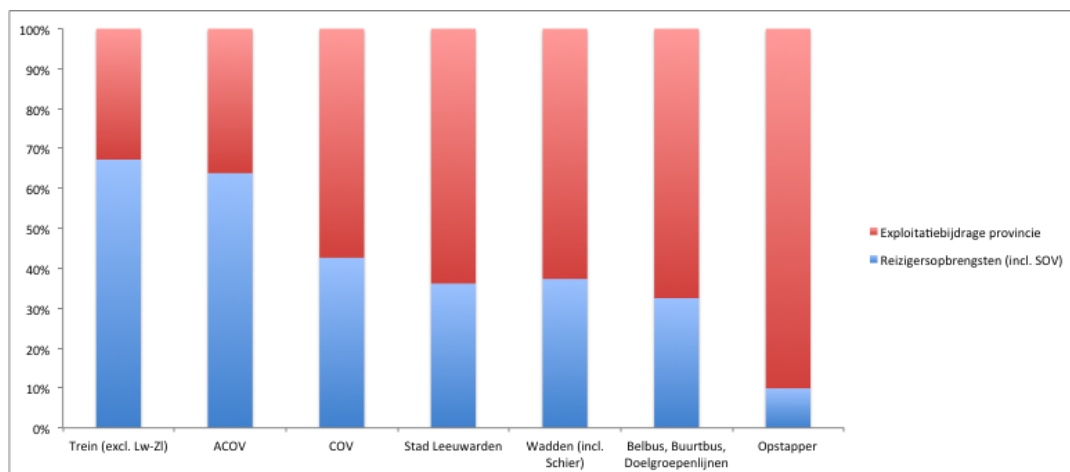
Figuur 1: Aantal instappers (2014)

### Kosten en kostendekking

De verschillende vervoervormen kennen naast een verschillende functie en reizigersaantallen ook een verschillend kosten- en opbrengstenniveau, zoals blijkt uit figuur 2 en 3.



Figuur 2: Reizigersopbrengsten (incl. SOV-kaart) en provinciale exploitatiebijdrage (in miljoen €, 2014)



Figuur 3: Kostendeckingsgraad (incl. SOV) (2014)

Als we kijken naar de kostendeckingsgraad<sup>3</sup> van de verschillende onderdelen van het OV-systeem dan is de conclusie bij het treinvervoer dat er sprake is van een relatief hoge kostendeckingsgraad. Ten aanzien van het busvervoer geldt dat hoe rechtstreekser en sneller de lijn, hoe hoger de kostendeckingsgraad. ACOV heeft dus gemiddeld een hogere kostendeckingsgraad hoger dan COV en de Stadsdienst Leeuwarden. Vervoervormen als de buurtbus, belbus en Opstapper hebben een relatief lage kostendeckingsgraad: laag gebruik en relatief hoge provinciale bijdrage per reiziger. Opgemerkt zij dat het totaal aan kosten en provinciale bijdrage aan deze vervoervormen met weinig vraag ook relatief laag zijn.

### Aandeel OV is gering, maar groeit

Het aantal reizigers in het openbaar vervoer in Fryslân is met bijna 19 miljoen reizigers per jaar groot, maar over het totaal aantal verplaatsingen bezien is het aandeel OV relatief gering: op een gemiddelde werkdag wordt ca. 4% van het aantal verplaatsingen met het OV (bus en trein) gedaan, in aantal kilometers heeft het OV een aandeel van ca. 7% (5% trein en 2% bus). In Fryslân is sprake van een hoog auto- en fietsgebruik, de Friese bevolking is voor wat betreft mobiliteit in hoge mate zelfredzaam. Opgemerkt zij dat in de spits en op drukke corridors (in het algemeen alle treinroutes en de buslijnen van de grotere plaatsen naar Leeuwarden) het aandeel OV (veel) groter is. Bovendien is het OV voor veel reizigers erg belangrijk, omdat er voor hen nagenoeg geen alternatieven voorhanden zijn (bijv. scholieren en studenten).

Er is de afgelopen jaren een groei van een paar procent te zien in het aantal OV-reizigers. Deze groei manifesteert zich vooral bij trein en op de snelle en rechtstreekse busverbindingen (ACOV) en minder op de ontsluitende lijnen en vervoervoorzieningen op het platteland: daar is op sommige lijnen groei, maar ook veel lijnen juist een daling in het gebruik te zien.

<sup>3</sup> De kostendeckingsgraad betreft de mate waarin de totale kosten worden gedekt door de reizigersopbrengsten (inclusief studentenkaart). Een kostendeckingsgraad van 50% betekent dat de helft van de kosten gedekt worden door betalende reizigers (inclusief studentenkaart) en de helft door de exploitatiebijdrage van de provincie.

## Tevreden reizigers

Naast de toename in gebruik zijn de reizigers ook tevreden met het OV, zo blijkt uit de klantenbarometer. De verbindingen zijn goed, de vervoersmiddelen zijn mooi, comfortabel en veilig en in zijn algemeenheid rijden ze 'op tijd', zo oordeelt de reiziger. Het algemeen oordeel ligt per concessie ongeveer op het landelijk gemiddelde (zie onderstaande tabel). Het OV op de Waddeneilanden scoort hoger dan het landelijk gemiddelde. Het OV op Schiermonnikoog scoorde landelijk zelfs tweemaal op rij het hoogste cijfer in het klantoordeel.

### Klantoordeel Friese OV-concessies

bron: OV-klantenbarometer 2012 - 2015

Onderzoeksgebied	2012	2013	2014	2015	landelijk
Noord- en Zuidwest-Fryslân, excl. Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,3	7,2	7,4	7,4	7,5
Stadsvervoer Leeuwarden	7,1	7,3	7,3	7,4	7,6
Schiermonnikoog	-	8,2	8,4	8,5	7,5
Zuidoost-Fryslân	7,4	7,5	7,6	7,6	7,5
Regionale treindiensten Fryslân	7,4	7,4	7,4	7,5	7,4
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	8,3	8,2	8,3	7,5

Tabel 1: Klantoordeel Friese OV-concessies

## 3 Trends en opgaven

### 3.1 Trends

De volgende trends beïnvloeden het gebruik van het OV in de toekomst:

- Krimp/stabilisering in combinatie met vergrijzing op het platteland en tegelijkertijd groei in combinatie met verjonging in de steden;
- Anders dan misschien in sommige andere provincies: de belangrijke rol van de auto, ook voor jongeren, op het platteland;
- De opkomst van de e-bike die de actieradius van de fietser groter maakt;
- Het vervoerpatroon blijft sterk op de grotere steden en plaatsen gericht en voor wat betreft het OV is er sprake van toenemend gebruik in de spits en zogeheten kris-kras-relaties;
- Het OV-gebruik blijft in zijn algemeenheid stabiel, maar er is sprake van een toename van het gebruik van de trein en een deel van de buslijnen en afname in het gebruik op sommige buslijnen (die daarmee meer financieel onrendabel worden);
- Er is meer vraag naar maatwerkoplossingen op die plekken en momenten waarop de vraag naar regulier openbaar vervoer gering is in combinatie met een toename van initiatieven vanuit een mondiger wordende Mienskip;
- Mogelijk nieuwe perspectieven door de ontwikkeling van autonoom rijdende voertuigen;
- Een maatschappelijke trend richting verduurzaming;
- De aanvragen om een ontheffing voor de exploitatie van lange afstands- en soms internationale busverbindingen die Fryslân aandoen;
- (Mogelijke) verdere bezuinigingen door de Rijksoverheid op de OV-studentenkaart en de consequenties hiervan.

### 3.2 Opgaven voor het OV

De opgaven voor het OV die uit de trends voortvloeien zijn hieronder kort samengevat. Deze opgaven zijn meegenomen in de uitwerking van de keuzes op hoofdlijnen (zie hoofdstuk 4) en in het financieel kader (hoofdstuk 5).

*1. Bijdragen aan het vergroten van de bereikbaarheid van de grotere steden en plaatsen door de dikke stromen overeind te houden en te versterken.*

De steden moeten anders bereikbaar zijn dan alleen per auto. Niet alleen vanuit overwegingen van ruimtelijke kwaliteit en milieu, maar ook omdat veel bezoekers niet over een auto beschikken, bijvoorbeeld de grote stroom studenten en scholieren. Openbaar vervoer naar de steden is dan ook belangrijk, en er zijn hier grote stromen die nog verdere groeipotentie hebben. Hier moet het busvervoer aantrekkelijk(er) gemaakt worden, onder andere door middelen in te zetten op versterking van die (dikke) stromen door herallocatie van exploitatiegelden, door inframaatregelen zoals het creëren van efficiënte knooppunten, en door specifieke maatwerkoplossingen op bepaalde piekmomenten in de vraag bijvoorbeeld in het vervoer naar onderwijsconcentraties.

*2. Bijdragen aan een snellere treinverbinding met het Westen van het land door de reistijd te verkorten en het reisgemak te verhogen.*

Het regionale spoor is de ruggengraat van het OV-netwerk in onze provincie. Dit moet zoveel mogelijk worden benut. Daarnaast vindt de provincie het belangrijk dat er een snelle verbinding is tussen Leeuwarden/Heerenveen en de Randstad. Verder streeft de provincie naar een situatie dat er elk halfuur een goede overstap ontstaat in Leeuwarden (in 2021). In deze zogenaamde overstapknoop sluiten uiteindelijk alle regionale treinen in Leeuwarden twee keer per uur op elkaar aan en op de Intercity's van en naar Zwolle.

*3. Het bereikbaar houden van het platteland door samen met gemeenten en de Mienskip het OV toekomstvast te houden.*

Demografische trends (zoals vergrijzing, ontgroening en krimp) en trends in mobiliteitsgedrag (grote stromen in de spits, daarbuiten dunne en steeds meer kris/kras-stromen) maken dat het platteland zonder maatregelen slechter bereikbaar wordt. Zonder maatregelen sluit het vertrouwde aanbod aan openbaar vervoer op het platteland slechter aan bij de vraag vanuit de consument. Passende maatwerkoplossingen, ook voor niet-autobezitters, zijn nodig om het platteland bereikbaar te houden. Er ligt bij dergelijke maatwerkoplossingen een grotere rol voor gemeenten en initiatieven vanuit de samenleving, waarbij financiële en juridische grenzen moeten worden verkend. Vanuit de provincie moet niet alleen het beleidsveld Verkeer en Vervoer maar ook onder meer beleidsveld Sociaal Domein intensief betrokken worden, evenals het beleidsveld Ruimtelijke Ordening. De Omgevingsvisie is hier het vehikel voor.

*4. Het inspelen op en omgaan met de mondige en creatieve Mienskip door nieuwe vormen van samenwerking.*

Bij het maken van beleid en de uitvoering hiervan gebruikt de provincie ook waar het gaat om openbaar vervoer waar mogelijk de kennis en ervaring uit de Mienskip. Hierbij kan geen sprake zijn van: 'u vraagt, wij draaien'. Er is immers niet één Mienskip, meningen zijn verdeeld. Verder heeft de provincie haar wettelijke taak op dit terrein. Wel kan de provincie een rol spelen bij het faciliteren van het vervoer dat burgers zelf al regelen en wellicht een oplossing aanreiken waar geen vervoer door burgers geregeld kan worden. In dat kader vinden veel overleggen plaats. Naast de formele en informele overleggen met ROCOV en andere consumentenorganisaties overlegt de provincie bijv. met gemeenten over het voorzieningenniveau en de exacte situering van ketenknooppunten langs gemeentelijke wegen en over het rechtstreekser maken van lijnen. In de praktijk blijkt overigens ook dat soms de zelfredzaamheid in de Mienskip kan worden onderschat. Zo eindigde een experiment met een Dorpsbus in Burdaard vroegtijdig bij gebrek aan deelname, omdat de inwoners zelf andere oplossingen hadden bedacht.

*5. Het intensiveren van de duurzaamheid van het OV door een aantal maatregelen.*

De provincie bouwt hierbij voort op het Plan van Aanpak Duurzaam OV (2015). Zoals in dit Plan van Aanpak is aangegeven betekent duurzaam OV zowel vergroening van brandstof als het toekomstvast maken van OV in landelijke gebieden.

*6. Het (op termijn) blijven bieden van een goed voorzieningenniveau door vaststelling van een passend financieel kader.*

De provincie bekostigt de exploitatiebijdragen voor het openbaar vervoer uit de algemene provinciale middelen. Bij een nieuwe aanbesteding per 2020 van de trein- en busconcessies, waarin de provincie voor een lange termijn verplichtingen aangaat, moet in een vooraf vast te stellen financieel kader ook rekening gehouden worden met de geplande verbeteringen van de treindienstregeling (als gevolg van inframaatregelen). Zie hoofdstuk 5.



## 4 Keuzes op hoofdlijnen

De provincie Fryslân wil een goed openbaar vervoer-systeem realiseren, dat voldoet aan de behoefte van inwoners en bezoekers van Fryslân om zich te verplaatsen, een essentiële bijdrage levert aan de bereikbaarheid en leefbaarheid en dat mogelijk bijdraagt aan het terugdringen van het aantal autokilometers. Om dit te realiseren, en indachtig de huidige situatie (hoofdstuk 2) en trends en opgaven (hoofdstuk 3), worden vanuit het bestaande beleidskader voor de komende concessies de volgende hoofdkeuzes gemaakt.

### 4.1 Concessiegebieden en -duur

Op dit moment is het openbaar vervoer in Fryslân ingedeeld in een zestal concessies:

- Noordelijke treindiensten (Fryslân en Groningen);
- Noord- en Zuidwest Fryslân incl. stadsdienst Leeuwarden en Schiermonnikoog;
- Zuidoost Fryslân;
- Aparte concessies voor Vlieland, Terschelling en Ameland (deze concessies worden per december 2016 geïntegreerd in de nieuwe concessie Zuidoost Fryslân en Wadden).

De huidige concessies voor bus en trein lopen in december 2020 af. De provincie kiest vanaf december 2020 voor één Fryslânbrede concessie voor bus en een aparte concessie voor trein (samen met de provincie Groningen). De provincie kiest voor de treinconcessie voor een concessieduur van 15 jaar (van december 2020 tot december 2035) en voor de busconcessie een concessieduur van 10 jaar (van december 2020 tot december 2030). Dit geeft de vervoerder meer langetermijnperspectief en daarmee ontwikkelmogelijkheden en om kapitaalvernietiging tegen te gaan is het bovendien wenselijk dat de concessieduur zo veel mogelijk aansluit bij de afschrijvingstermijn van het materieel. Voor zero emissie bussen die aan het einde van de concessie (in 2030) relatief jong zijn, zal een overnameregeling gelden. Of er ook voor treinen in 2035 een overnameregeling zal gelden, zal nader worden bepaald in het Programma van Eisen.

De huidige busconcessies bieden de mogelijkheid om te verlengen met 2 jaar (tot december 2022). Of van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, wordt op een later moment besloten. In dat geval loopt de nieuwe busconcessie van december 2022 tot december 2032.

### 4.2 Voorzieningsniveau (OV-netwerk)

De provincie wil een goed openbaar vervoer-systeem dat zo goed mogelijk past bij de vervoervraag. Op dit moment zijn alle steden en kernen met een dorpsstatus binnen Fryslân met enige vorm van openbaar vervoer bereikbaar met een halte binnen 1.500 meter van het zwaartepunt van de bebouwing en daar waar de afstand verder is dan 400 meter ook de Opstapper (zie hoofdstuk 2). Dit niveau wil de provincie behouden. Daarmee is het huidige voorzieningsniveau het uitgangspunt. Dat wil echter niet zeggen dat de 'vorm' van de voorziening gelijk blijft aan nu. De 'vorm' is de wijze waarop wordt voorzien in de vraag naar vervoer, dat wil zeggen de gebruikte vervoermiddelen, vast of oproepgestuurd vervoer, collectief of individueel en alleen door de provincie aangestuurd of met een rol voor gemeenten en/of anderen.

De treindiensten vormen de hoofdverbindingen, aangevuld met sterke buslijnen. De provincie kiest ervoor om buslijnen te versterken door deze te strekken (rechtstreekser)

routes, minder haltes) en anderszins aantrekkelijker te maken. Daar waar een reguliere buslijn niet de meest passende oplossing bij de vervoervraag is, is eerder een maatwerkoplossing nodig dan elk uur een vrijwel lege bus. Onder een maatwerkoplossing wordt verstaan een vervoervoorziening voor die plekken en tijdstippen dat er voor een reguliere buslijn te weinig vraag is en/of een reguliere buslijn om een andere reden niet de meest passende oplossing is (bijvoorbeeld voor verbindingen naar bepaalde scholen). Maatwerkoplossingen kunnen bestaan uit systemen die kenmerken vertonen van regulier openbaar vervoer, zoals buurtbussen (vaste ritten gereden door vrijwilligers), belbussen, Opstapper en Opstapper-achtige systemen (waar je voor moet reserveren) en scholierenlijnen (specifieke ritten naar een bepaalde school), maar ook meer 'OV-vreemde' oplossingen als (e-)fietsvoorzieningen, dorpsdeellauto, dorpsbusje, meerijddinitiatieven, digitale liftcentrales, etc. Maatwerkoplossingen kunnen door de OV-vervoerder worden verzorgd, maar het is ook mogelijk dat derde partijen dit uitvoeren buiten de OV-concessie om. Dergelijke maatwerkoplossingen, ook de meer 'OV-vreemde' oplossingen, kunnen in de toekomst mogelijk invulling geven aan een deel van het voorzieningenniveau (al dan niet als onderdeel van de OV-concessie). Waar de keus aan de orde is voor een 'OV-vreemde' maatwerkoplossing, wordt ook gekeken wat in dat geval de gewenste afstand is tot regulier openbaar vervoer. Dit kan dan meer zijn dan de hiervoor genoemde 1.500 meter.

Uitgangspunt voor het totale systeem is dat de bereikbaarheid, ook op het platteland, verbetert. Steden en kernen met een dorpsstatus blijven goed ontsloten met een passende vervoervoorziening. Het hoeft dus niet altijd met de traditionele lijnbus zijn, er kan ook op andere manieren in de vervoerbehoefte worden voorzien (maatwerkoplossingen). Ook het huidige maatwerk (waaronder de Opstapper) kan anders georganiseerd worden.

Hieronder is ingegaan op de verschillende vormen van vervoer.

### **Trein**

De trein is de drager van het openbaar vervoer-netwerk in Fryslân en van en naar Fryslân. Er worden jaarlijks binnen de treinconcessie op de regionale Fryske lijnen in totaal ca. 38.000 dienstregelinguren gereden en bijna 3,5 miljoen dienstregelingkilometers. Dit is exclusief de treinen van het hoofdrailnet (en dus ook excl. de extra trein Leeuwarden – Meppel). Het aantal productieuren- en kilometers met de trein is veel lager dan met de bus, maar het gebruik ligt relatief gezien veel hoger: in 2015 werden er in Fryske openbaar vervoer 390 miljoen reizigerskilometers met de OV-chipkaart door de reizigers afgelegd, waarvan 47% in de trein en 53% miljoen in de bus.

Uitgangspunt is dat het voorzieningenniveau voor trein verder wordt verbeterd. Ten aanzien van trein zijn als een mogelijke uitwerking van het Coalitieakkoord en de Uitvoeringsagenda diverse ambities geformuleerd, waaronder reistijdversnelling Leeuwarden – Randstad (valt buiten de Noordelijke treinconcessie), een halfuursknoop in Leeuwarden, een extra stoptrein tussen Leeuwarden en Zwolle (reeds besluit genomen, deze verbinding valt buiten de Noordelijke treinconcessie), een extra sneltrein tussen Leeuwarden en Groningen (reeds besluit genomen) en langere treinen op dit traject, extra treinen in de spits op Leeuwarden – Sneek (mits infrastructuur daartoe aangepast) en een strak halfuurspatroon van de treinen op Leeuwarden – Harlingen, bij voorkeur zodanig dat alle stations elk half uur bediend blijven (nog in onderzoek).

In het financieel kader voor de treinconcessie moet rekening gehouden worden met deze op korte termijn te realiseren (extra trein Leeuwarden – Zwolle en extra trein

Leeuwarden – Groningen) en waar mogelijk ook de gewenste verbeteringen (extra trein Leeuwarden Sneek en strak patroon Leeuwarden – Harlingen). Het is de bedoeling dat de verbeteringen leiden tot een hoger gebruik van de trein en daardoor hogere reizigersopbrengsten. Echter, het is waarschijnlijk dat deze hogere reizigersopbrengsten de extra kosten niet geheel dekken. Dit geldt bijvoorbeeld voor de extra stoptrein tussen Leeuwarden en Meppel (en later Zwolle): hier moet de provincie (vooralsnog) voor betalen aan NS (uitgangspunt is dat in ieder geval vanaf 2025 de provincie geen extra kosten meer maakt voor deze extra stoptrein). Dat geldt naar verwachting ook voor een aantal andere gewenste verbeteringen. In dat geval moet de exploitatiebijdrage van de provincie voor treinvervoer stijgen. In hoofdstuk 5 is een nadere toelichting op het financieel kader opgenomen.

## Bus

Bij bus zijn er op dit moment ‘dikke’ lijnen (daar waar veel vervoervraag is, ruwweg meer dan 100.000 reizigers per jaar) en ‘dunne’ lijnen (daar waar minder vervoervraag is, ruwweg minder dan 100.000 reizigers per jaar). Alle ACOV-lijnen en iets meer dan de helft van de COV lijnen zijn nu dergelijke dikke lijnen. De dunne lijnen betreffen de overige COV-lijnen (iets minder dan de helft). Ook op de belbus, buurtbus en Opstapper zijn er (veel) minder dan 100.000 reizigers per jaar (slechts enige tienduizenden).

Op de meeste ‘dikke’ buslijnen is de afgelopen jaren groei in het aantal reizigers te zien. De provincie wil op deze lijnen tenminste het huidige voorzieningenniveau (frequenties en bedieningstijden) behouden en ze verder versterken door het potentieel te benutten en ze sneller te maken door waar mogelijk te strekken. Dat betekent dat de verbindingen van de dikke lijnen wel grotendeels in stand blijven, maar de exacte routevoering geoptimaliseerd wordt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het gebruik van nieuwe/verbeterde infrastructuur als de N381, De Centrale As en (nieuwe) invalswegen Leeuwarden. Deze infrastructuur is beschikbaar voor het openbaar vervoer. De verbinding over de Afsluitdijk is een belangrijke link tussen Fryslân en Noord-Holland en wordt waar mogelijk verder versterkt. De huidige ontwikkelingen in het herontwerp Afsluitdijk maakt het aanleggen van een spoorverbinding niet mogelijk. De provincie staat open voor commerciële initiatieven voor lange afstandsbussen binnen en/of van en naar Fryslân. Indien dergelijke initiatieven vanuit de markt worden ontplooid en deze niet concurrerend zijn voor buslijnen binnen de concessie zal de provincie hier in principe toestemming voor geven. De OV-vervoerder heeft dergelijke lange afstandsbussen dan te gedogen.

Op de dunne lijnen is de afgelopen jaren op sommige buslijnen groei, maar ook op sommige buslijnen een daling in het gebruik te zien. De functie en aantrekkelijkheid verschilt per lijn. Waar er voldoende vraag bestaat, zal een reguliere buslijn blijven bestaan. De frequentie en bedieningstijden van deze reguliere buslijnen zullen worden afgestemd op de aanwezige vervoervraag, waarbij er tijdens de bedieningstijden in ieder geval ieder uur een vertrekbaarheid is (met een reguliere buslijn of, de gehele dag of op een deel van de dag, een maatwerkoplossing in plaats van een reguliere buslijn). De precieze route van deze lijnen wordt door de vervoerder bepaald: die is immers de vervoerkundige expert. De provincie stelt daarom functionele ontsluitingseisen en geeft ruimte aan de vervoerder om hier optimaal invulling aan te geven.

Het is niet vanzelfsprekend om dunne lijnen als reguliere lijndienst overeind te houden als deze lijnen onvoldoende aansluiten bij de (potentiële) vraag. Ze zijn bij te weinig vraag

in sommige gevallen inefficiënt en veel onrendabeler dan andere lijnen. Daar waar een reguliere buslijn weinig reizigers trekt en er een daling in het gebruik te zien is, is eerder een maatwerkoplossing nodig dan elk uur een vrijwel lege bus. Dat betekent niet dat alle dunne lijnen per definitie worden vervangen door een maatwerkoplossing, maar wel dat er serieus gekeken wordt naar alternatieven voor de gehele lijn of alleen op bepaalde tijden. Deze analyse per lijn zal ofwel in de voorbereiding van het opstellen van het Programma van Eisen worden gemaakt ofwel aan de vervoerders worden gevraagd als onderdeel van hun inschrijving. Er kan op dat moment bijvoorbeeld een ondergrens aan een gemiddeld aantal reizigers per uurblok worden gesteld (bijv. tussen de 5 en 10 reizigers per uur), waarbij een dunne lijn kan worden vervangen door een maatwerkoplossing indien de lijn onder dit gemiddeld aantal reizigers scoort. Een maatwerkoplossing is overigens niet per definitie een goedkopere oplossing dan regulier openbaar vervoer, ook niet als dat reguliere openbaar vervoer slecht bezet is. Er zal door de provincie en door de vervoerder nadrukkelijk samenwerking en afstemming gezocht worden met de Mienskip en andere stakeholders bij het ontwikkelen van maatwerkoplossingen als alternatief voor regulier openbaar vervoer. Het gaat erom dat er zo goed mogelijk in de vervoervraag wordt voorzien tegen acceptabele kosten.

De stadsdienst Leeuwarden en de buslijnen op de Waddeneilanden vallen niet onder ACOV/COV. De kostendekkingsgraad van deze buslijnen is met ca. 35-40% niet heel erg hoog (lager dan het gemiddelde voor COV-lijnen). Ze voorzien wel in een specifieke behoefte. Voor de stadsdienst Leeuwarden en de buslijnen op de Waddeneilanden wordt voor het Programma van Eisen eenzelfde analyse per lijn gemaakt als voor de hierboven genoemde ACOV- en COV-lijnen.

### **Maatwerkoplossingen**

Uitgangspunt is dat steden en kernen met een dorpsstatus goed ontsloten blijven met een passende vervoervoorziening. Dat hoeft zoals gezegd niet altijd de vervoervoorziening te zijn die er nu is. Er is door de provincie al bezien hoe dingen slimmer, anders en/of efficiënter kunnen. Zo zijn er al jaren maatwerkvoorzieningen op diverse plekken waar de vervoervraag te gering is dat een reguliere lijn vaak leeg of vrijwel leeg zou rijden. Denk hierbij aan de belbus (een lijndienst die alleen rijdt als een reiziger van tevoren reserveert; er zijn momenteel 6 belbuslijnen in Fryslân), de buurtbus (een lijndienst met taxibusjes gereden door vrijwilligers; er zijn momenteel 6 buurtbuslijnen in Fryslân), speciale scholierenlijnen (die vanuit verschillende dorpen naar een specifieke school rijden; er zijn momenteel 9 scholierenlijnen in Fryslân) en de Opstapper (een verbinding tussen kernen zonder openbaar vervoer naar het dichtstbijzijnde knooppunt, waar vooraf voor gereserveerd moet worden; hier maken jaarlijks ca. 18.000 reizigers gebruik van).

Al deze maatwerkvoorzieningen kennen een laag aantal reizigers (behalve de scholierenlijnen) en zijn per reiziger een dure voorziening, maar voldoen wel degelijk in een behoefte. Uitgangspunt voor de nieuwe concessie is dat de huidige buurtbussen blijven bestaan. De vervoerder van de concessie zorgt voor de busjes op deze lijnen en faciliteert de buurtbusorganisaties bij de uitvoering. Datzelfde geldt voor scholierenlijnen: die hebben een zeer hoge bezetting op die paar ritten per dag die gereden worden; wel worden mogelijkheden onderzocht om scholierenritten zo efficiënt mogelijk in te passen in het netwerk. Belbussen en de Opstapper blijven alleen bestaan als er gebruik van wordt gemaakt en er geen redelijk alternatief is.

Zoals in de inleiding op paragraaf 4.1 reeds beschreven, zijn maatwerkoplossingen breder dan het laten rijden van een taxibusje (al dan niet op verzoek) of scholierenbus zoals in bovenstaande geschetste oplossingen. Er kan ook gedacht worden aan meer 'OV-vreemde' oplossingen als (e-)fietsvoorzieningen, dorpsdeelauto, dorpsbusje, meerrijdinitiatieven, digitale liftcentrales, etc. Ook een pilot met een zelfrijdend voertuig in Ooststellingwerf kan mogelijk een goede maatwerkoplossing zijn en een bijdrage leveren aan het vergroten van de bereikbaarheid van het platteland op een kosteneffectieve manier. Vorig jaar is de provincie het programma 'Bûtenút Foarút' gestart, een regeling waarbij initiatieven om de bereikbaarheid van het platteland te vergroten (tijdelijk) gesubsidieerd kunnen worden. Het beschikbare budget uit deze regeling is toegekend. Op basis van ervaringen met de initiatieven die hieruit worden gefinancierd wordt bezien of er een vervolg aan deze regeling wordt gegeven.

Belangrijk is dat maatwerkinitiatieven vanuit en samen met de Mienskip worden ontwikkeld, omdat alleen op die manier ook daadwerkelijk aangesloten wordt bij de lokale behoefte. Niet per se de provincie is dus initiatiefnemer, vooral en juist anderen moeten dat zijn. Denk bijvoorbeeld aan Zorggroep Tellens die het initiatief heeft genomen voor een belbus voor korte ritten in de regio's Weidum en Blauwhuis, Heeg en IJlst. Daarnaast is Ridemar een website waar vrijwilligers die nu al een lokale vrijwillige vervoersdienst runnen, hun diensten makkelijker kunnen inplannen. Ridemar is ook een dienstregelingsplanner waar lokale en vrijwillige initiatieven zich kunnen presenteren. Burgers kunnen dit systeem straks gebruiken om lokaal vervoer te vinden. Dit zijn de eerste twee initiatieven die mogelijk zijn gemaakt met de subsidieregeling 'Bûtenút Foarút'.

Maatwerkoplossingen kunnen in potentie -mits goed opgezet, en in samenspraak met de Mienskip- beter inspelen op de behoefte van reizigers dan elk uur een bus die traag kronkelend door de dorpen rijdt en mogelijk ook beter dan de maatwerkoplossingen die nu ingezet worden (als de belbus en de Opstapper). Het introduceren van maatwerkoplossingen in plaats van een slecht bezette COV-lijn is dus geen achteruitgang maar een verbetering van de ontsluiting. Belangrijk is wel dat er een goede afstemming is met het openbaar vervoer, zowel dienstregelingstechnisch (aansluitingen), fysiek (overstappen, zie volgende paragraaf) als qua informatie en tarief. Verder moet voorkomen worden dat diverse maatwerkoplossingen in de provincie leiden tot een onoverzichtelijke lappendeken van (lokale) initiatieven. Er is dus regie nodig (zie ook onder 'regie en integratie'), wat niet wil zeggen dat de provincie alle regie naar zich toetrekt. Ook is het belangrijk dat de maatwerkoplossingen kostenefficiënt worden opgezet en uitgevoerd. Het is niet gezegd dat een maatwerkoplossing goedkoper is dan een reguliere openbaar vervoeroplossing en er geen extra financiële middelen nodig zijn. Integendeel, maatwerkoplossingen zijn uitgedrukt per reiziger vaak relatief dure voorzieningen, zoals blijkt uit de Opstapper. Maatwerkoplossingen zijn dus nadrukkelijk geen bezuinigingsmaatregel. Een maatwerkoplossing is per reiziger doorgaans relatief duur, maar voorziet wel in een mobiliteitsbehoefte.

Verder zal het bieden van maatwerkoplossingen niet uitsluitend het domein van de OV-vervoerder zijn. Het kan de OV-vervoerder zijn die het verzorgt, maar het is ook mogelijk dat derde partijen dit uitvoeren. De OV-vervoerder heeft dergelijke maatwerkoplossingen dan te gedogen.

## Regie en integratie

Regie en integratie tussen verschillende vervoervormen zijn cruciaal. De OV-vervoerder krijgt in ieder geval een rol op het vlak van informatie en communicatie richting reizigers. Verder is de OV-vervoerder een mogelijke uitvoerder van bepaalde maatwerkoplossingen (maar dat is niet per definitie zo). Om ervoor te zorgen dat verschillende vervoervormen goed op elkaar aansluiten zijn overstappunten zeer belangrijk. Dikke lijnen onderling en op trein sluiten aan op busstations. Dunne lijnen en bepaalde maatwerkoplossingen onderling en op dikke lijnen sluiten waar mogelijk aan op OV+halten. OV+halten liggen in landelijk gebied en zijn primair bedoeld om soepel over te stappen tussen bepaalde maatwerkoplossingen en dunne en dikke lijnen. De ambitie van de provincie is om ca. 35 OV+halten te realiseren (11 langs provinciale wegen en 24 langs gemeentelijke wegen). Er vindt overleg plaats met gemeenten over het exacte aantal, de locaties, de bijbehorende voorzieningen, de gemeentelijke bijdrage hieraan en de fasering. Het Transferium Drachten Oost voor Zuidoost Fryslân en Transferium Feanwâlden voor Noordoost Fryslân zullen belangrijke knooppunten voor OV zijn. Goede fietsvoorzieningen, ook voor elektrische fietsen, op overstappunten (treinstations, busstations en OV+halten) zijn essentieel. Overigens is niet elke voorziening overal in dezelfde mate nodig. Onderzoek tevoren en de praktijk moeten dit uitwijzen.

Mogelijk kan een mobiliteitscentrale een belangrijke regiefunctie hebben in onderlinge afstemming en combineren van verschillende vervoersvormen (makelaarsfunctie). Samen met de gemeenten in Noordoost-Fryslân (het ANNO-gebied) bereidt de provincie op dit moment de aanbesteding van een mobiliteitscentrale Noordoost Fryslân voor. Deze voorziening dient om de verschillende vormen van vervoer in het landelijk gebied, zowel door de gemeenten aangestuurd doelgroepenvervoer (in eerste instantie het WMO- en leerlingenvervoer) en de ‘onderkant’ van het OV (Opstapper) waar mogelijk te combineren. Dit door vraag en aanbod bijeen te brengen en een slimmere ritplanning en dito inzet van voertuigen. De bedoeling is dat de centrale per augustus 2017 operationeel is en dat per 1 december 2017 de Opstapper wordt ingebracht. Voor dit laatste is ruimte in de lopende concessie, en het zal uiteraard in nauwe afstemming met de vervoerder gebeuren. De mobiliteitscentrale is uitdrukkelijk een pilot die bij gebleken succes qua in te brengen soorten vervoer en qua geografisch bereik uit te breiden moet zijn. Op dat moment moet ook bezien worden hoe de onderlinge rolverdeling en financiële verdeling tussen provincie en gemeenten optimaal vormgegeven kan worden. Op dit moment is daar nog geen zinnige uitspraak over te doen. Derhalve is het belangrijk dat de busconcessie voldoende flexibiliteit biedt om een eventuele verandering in rolverdeling en financiële verdeling mogelijk te maken.

### 4.3 Uitvoeringskwaliteit

De uitvoeringskwaliteit is een belangrijk kwaliteitscriterium in het openbaar vervoer. De vervoerder moet op straat realiseren wat hij belooft, en de reiziger moet hierop kunnen vertrouwen. Er worden door de provincie dan ook hoge eisen gesteld aan betrouwbaarheid van de dienstuitvoering, door het stellen van hoge eisen op het gebied van onder meer op tijd rijden, aansluitingen, rituitval, vervoercapaciteit, schoonmaak en onderhoud materieel en reizigerstevredenheid.

De provincie realiseert zich dat de vervoerder de punctualiteit niet geheel in eigen hand heeft: bijvoorbeeld congestie, werkzaamheden of weersomstandigheden kunnen de punctualiteit negatief beïnvloeden. De provincie kiest er daarom voor om voor wat betreft

het realiseren van de dienstregeling met name te sturen op de zaken die de vervoerder wel kan beïnvloeden: het halen van aansluitingen (ook bij vertragingen door bijv. congestie) en het voorkomen van rituitval.

#### 4.4 Toegankelijk en comfortabel materieel

Voor reizigers is het comfort van het materieel belangrijk. Je moet er lekker in kunnen zitten, je prettig voelen, het moet schoon, heel en veilig zijn en er mooi uitzien. De vervoerder is verantwoordelijk voor de aanschaf en het onderhoud van het materieel, zowel de treinen als de bussen als de taxibusjes. Er worden door de provincie eisen gesteld aan het comfort van het materieel. Dat vertaalt zich in minimumeisen waaraan voldaan moet worden. De vervoerders worden uitgedaagd om zo veel mogelijk in te spelen op de wensen van reizigers, bijvoorbeeld door het bieden van extra comfort op lange afstanden (bus en trein). Ook wordt de vervoerder geprikkeld om de inzet van materieel toe te spitsen op de vraag: klein waar het kan, groot waar het moet. Het verplaatsen van lege stoelen moet zoveel mogelijk voorkomen worden. De vervoerder moet dit aantonen door een onderbouwing te geven van de door hem ingezette capaciteit.

De elektrische bussen op Schiermonnikoog zijn in eigendom van de provincie en worden aan de vervoerder ter beschikking gesteld. De nieuwe elektrische en dieselbussen die vanaf december 2016 ingezet worden in de concessie ZOWAD (die loopt van december 2016 tot december 2020) worden mogelijk overgedragen van de huidige naar de nieuwe vervoerder. De provincie zal in het Programma van Eisen duidelijkheid geven over welke bussen overgenomen dienen te worden en tegen welke voorwaarden dat dient te gebeuren.

Naast de hierboven genoemde bussen die (mogelijk) overgenomen moeten worden in 2020, worden in principe geen andere voertuigen die nu in de trein- en busconcessies worden ingezet overgedragen.

Al het materieel, zowel de treinen als de bussen als taxibusjes, moet optimaal toegankelijk zijn en voldoen aan de wettelijke eisen van toegankelijkheid.

#### 4.5 Duurzaamheid

De afgelopen jaren zijn er in Fryslân grote stappen gezet in het terugdringen van schadelijke emissies van het openbaar vervoer. Voor het busvervoer zijn bijvoorbeeld de inzet van aardgasbussen in de stadsdienst van Leeuwarden en op een aantal ritten in Zuidoost Fryslân (sinds december 2012), de elektrische bussen op Schiermonnikoog (sinds 2014) en op de overige Waddeneilanden (voorzien vanaf januari 2017) belangrijke stappen geweest in de terugdringing van schadelijke emissies.

Vanzelfsprekend moeten alle nieuwe bussen in de nieuwe concessie voldoen aan de hoogste Europese normen ten aanzien van emissies. Op dit moment is dat voor nieuwe bussen Euro VI. Met Euro VI is er ten opzichte van Euro V en EEV een flinke stap gezet in het terugdringen van lokaal schadelijke emissies (NOx en fijnstof). De verwachting is dat ergens rond 2020 de nog hogere Europese norm Euro VII zijn intrede zal doen. Overigens zijn de Europese normen tot op heden emissienormen. Ze zeggen niets over zuinigheid en motorefficiëntie, een even relevant aspect van duurzaamheid.

De elektrische bussen op Schiermonnikoog en wellicht ook die op de andere Waddeneilanden gaan over van de huidige vervoerder naar de volgende vervoerder en moeten (indien ze overgaan) ook de komende concessie ingezet worden. De gasbussen die

nu in Leeuwarden rijden gaan niet over naar de nieuwe vervoerder. Het is aan de nieuwe vervoerder om te bepalen of hij in Leeuwarden en/of daarbuiten gasbussen in gaat zetten. De provincie heeft het gasvulpunt in Leeuwarden in eigendom en stelt dit gasvulpunt 'om niet' ter beschikking aan de nieuwe vervoerder indien deze daar gebruik van wenst te maken. De vervoerder moet in dat geval wel zelf voor het gas zorgen.

De provincie wil dat er in de nieuwe busconcessie verdere stappen worden gezet in de verduurzaming van het busvervoer en sluit zich aan bij de ambities zoals opgenomen in het 'Bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus' zoals dat in april 2016 door het IPO namens alle provincies is ondertekend: alle bussen emissievrij aan de uitlaat (tank-to-wheel) in 2030 (en nieuw instromende bussen reeds vanaf 2025) waarbij er gebruik gemaakt wordt van 100% hernieuwbare energie of brandstof die zoveel mogelijk regionaal wordt opgewekt, mits het niet ten koste gaat van de dienstverlening aan de reiziger en de transitie tegen aanvaardbare maatschappelijke kosten en waar mogelijk kostenneutraal doorgevoerd kan worden. Het behoud van het voorzieningenniveau staat voor de provincie voorop. Een richtsnoer voor de ontwikkeling van duurzame brandstoffen vormt de door de SER in 2014 ontwikkelde brandstofvisie ('Een duurzame brandstofvisie met LEF'). Hierin is als lange termijn beeld geschetst dat OV-bussen volledig overgaan op elektrische aandrijving (zero emissie), zowel in het stads- als in het streekvervoer. Dit kan zowel op een batterij als op een brandstofcel (waterstof). In de periode tot 2030 wordt door de SER uitgegaan van een groter aandeel bussen op hernieuwbaar gas (biogas). Voor railvervoer zou hernieuwbaar gas volgens de SER de plaats innemen van de huidige dieselbrandstof.

De provincie ziet bij het verduurzamen van het OV vier componenten en zal bij de uitwerking accentverschillen tussen trein en bus kennen:

- Open staan, binnen de financiële kaders, voor pilots met duurzame technieken. Dit is nodig om ervaring op te doen en een markt te scheppen (ruimte voor geven in de concessie, bij voorkeur in de vorm van businesscases).
- Een functioneel, niet technisch gespecificeerd, haalbaar en betaalbaar pad naar minder emissies (in de aanbesteding uitvragen aan de vervoerder).
- Het stellen van concrete eisen aan duurzaamheid bij nieuw materieel, dit kan zowel technisch als functioneel.
- Het expliciet meenemen van de totale milieuprestaties van het OV bij keuzes omtrent de dunne lijnen en eventueel vervangende maatwerkoplossing.

De technische en financiële ontwikkelingen op het gebied van duurzame aandrijftechnieken gaan snel en het wordt hiermee naar verwachting steeds beter haalbaar om openbaar vervoer zonder schadelijke emissies uit te voeren. Investeren in duurzaamheid mag echter niet ten koste gaan van het voorzieningenniveau. Mocht de inzet van emissiearm of -vrij materieel leiden tot wezenlijke meerkosten, dan worden deze dus niet uit de provinciale gelden voor de exploitatie van het openbaar vervoer gefinancierd.

Ten aanzien van het spoorvervoer zijn er samen met de provincie Groningen recentelijk meerdere onderzoeken uitgevoerd naar verduurzaming van het spoorvervoer. Uit deze onderzoeken blijkt dat terugdringing van schadelijke emissies van het treinvervoer zowel technisch als financieel uitdagend is. Elektrificatie via een bovenleiding van de dieselbaanvakken is een zeer kostbare aangelegenheid die voor de provincies alleen niet financierbaar is. Een grote bijdrage vanuit het Rijk is echter niet te verwachten, ondanks herhaalde verzoeken daartoe. De provincies bezien alternatieven voor de verduurzaming



van het spoor. Daarbij worden de mogelijkheden en haalbaarheid onderzocht van het gebruik van biodiesel (overeenkomstig de SER brandstofvisie) en van methanol<sup>4</sup>. Ook wordt gekeken naar het gebruik van batterijen en/of waterstof. Dit zijn echter oplossingen die nog niet op grote schaal en op korte termijn beschikbaar en financieel haalbaar zijn. Voor waterstof is bijvoorbeeld de verwachting dat na pilots in 2018-2020, pas rond 2023 in Noord-Duitsland de eerste ca. 40 waterstoffretreinen zullen gaan rijden.

Naast de schadelijke emissies van het materieel is er ook aandacht voor de verduurzaming op andere terreinen. Hinderlijke trillingen en geluid van voertuigen moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Maatwerkoplossingen, ook die niet onder OV vallen, zullen ook duurzaam en schoon moeten zijn. Verder wordt er op Schiermonnikoog in 2017 een stalling gebouwd door de provincie, waarbij er aandacht zal uitgaan naar de duurzame aspecten van deze stalling. Ook heeft de provincie het eigendom van de busstations in Dokkum, Heerenveen, Leeuwarden, Oosterwolde en Sneek overgenomen. Op deze busstations worden verbeteringen doorgevoerd, ook op het gebied van duurzaamheid. In Bolsward wordt een nieuw busstation gerealiseerd door de provincie. De vervoerder mag 'om niet' gebruik maken van de busstations en zal worden verplicht de stalling op Schiermonnikoog te huren. Verder zal de provincie de vervoerder prikkelen om zijn bedrijfsvoering te vergroenen, van de onderhoudswerkplaats tot het kantoor.

#### 4.6 Klantinterface

De vervoerder staat dagelijks in contact met de reiziger. De vervoerder heeft dan ook de meest directe relatie met de reiziger: hij geeft reisinformatie, verleent service, probeert reizigers met marketing, tariefproposities en betaalmogelijkheden te verleiden tot meer gebruik van het openbaar vervoer en hij ontvangt opbrengsten van de reiziger. Dit geheel aan interactie tussen de vervoerder en de reiziger noemen we de 'klantinterface'.

De reiziger ervaart de klantinterface in het openbaar vervoer op dit moment nog niet altijd als eenvoudig of klantvriendelijk. De provincie wil dat de vervoerder de klantinterface zo optimaal mogelijk inricht, en iedere reiziger als het ware aan de hand meeneemt op zijn reis. De reiziger moet worden verleid en ontzorgd.

De vervoerder moet ervoor zorgen dat in ieder geval de basis op orde is: goede reisinformatie, service en betaalgemak. De provincie prikkelt de vervoerder om een stuk verder te gaan. Te denken valt aan reisinformatie over de gehele vervoerketen

---

<sup>4</sup> Methanol is mogelijk een interessante 'groene' brandstof. Het IJslandse bedrijf Carbon Recycling International (CRI) is wereldwijd de eerste die een manier heeft ontwikkeld om CO<sub>2</sub> om te zetten naar vloeibare brandstof voor motoren. Ook in andere landen, waaronder Nederland, wordt inmiddels geëxperimenteerd met de productie van groene methanol als brandstof voor motoren als alternatief voor 'fossiel'. Voordelen van methanol zijn onder andere dat het direct leverbaar is en bij gebruik de hoeveelheid CO<sub>2</sub> in de lucht (door gebruik hiervan voor de productie van methanol) per direct afneemt. Daarnaast is methanol geschikt als pure brandstof maar ook als bijmengproduct in benzine en diesel, kan het qua prijs mogelijk concurreren met fossiele brandstoffen en geeft het een schonere verbranding en minder CO<sub>2</sub>-emissies dan fossiele brandstoffen. Naast het voordeel dat methanol eenvoudig en veilig is in te passen in het huidige brandstofdistributiesysteem, kan methanol ook een rol spelen bij de opslag van duurzaam opgewekte energie en daarmee bijdragen aan de doorontwikkeling van de waterstoftechniek, biodiesel en syn-fuel.

(bijvoorbeeld met slimme *apps*), verleiding door vernieuwende marketing en slimme tariefproposities, het *branden* van verschillende vervoerproducten, etc. Kortom, de provincie verwacht dat de vervoerder zijn expertise en zijn kennis van de klant inzet ten behoeve van het optimaal bedienen van de reiziger en het verleiden van nieuwe reizigers.

### Reisinformatie

Reisinformatie voorafgaand en tijdens de reis is erg belangrijk, zowel voor nieuwe (en potentiële) gebruikers als bestaande gebruikers. Reisinformatie moet betrouwbaar en accuraat zijn. Verder moet de reisinformatie zich niet beperken tot informatie over het eigen product. Van de vervoerder wordt verwacht dat hij informatie geeft over de gehele reisketen (dus bijvoorbeeld ook over maatwerkoplossingen). De provincie eist van de vervoerder voor wat betreft vorm in ieder geval informatie via (mobiel) internet, op de haltes, stations en knooppunten en in de voertuigen. Het gaat hierbij om zowel de dienstregelinginformatie (ten behoeve van het vooraf plannen van een reis) als om realtime-informatie (ten behoeve van het kort tevoren plannen en begeleiding tijdens de reis). De vervoerder dient ook alle dienstregeling en realtime informatie aan te leveren aan landelijke back-office systemen (NDOV/GOVI). Deze data kan benut worden om informatiepanelen (DRIS) aan te sturen, maar kan ook kosteloos gebruikt worden door derde partijen om bijvoorbeeld *apps* met reisinformatie aan te bieden. De provincie realiseert op grote OV-knooppunten DRIS-panelen (busstations Leeuwarden, Drachten, Heerenveen, Sneek, Bolsward, Dokkum en Oosterwolde) Op treinstations Leeuwarden en Buitenpost verzorgt ProRail dergelijke informatiepanelen.

Belangrijk is dat de reisinformatie beschikbaar moet zijn *voor iedereen*, dus ook voor mensen die geen beschikking hebben over persoonlijke digitale communicatiemiddelen. Naast alle digitale en geprinte mogelijkheden heeft ook het personeel een belangrijke rol in het geven van reisinformatie. Van de vervoerder wordt verwacht dat het personeel dat in contact staat met de reiziger te allen tijde op de hoogte is van het vervoeraanbod en de actuele dienstuitvoering en op deze wijze vragen van reizigers kan beantwoorden. Verder wordt er een bemenst servicepunt geëist op station Leeuwarden, in gezamenlijkheid met alle vervoerders (bus, regionale trein en NS). Ook op busstation Heerenveen en transferium Drachten-Oost wordt een servicepunt vereist. Vanzelfsprekend moet alle reisinformatie aan de landelijk gebruikelijke eisen voor toegankelijkheid voldoen.

### Marketing en communicatie

Naast het geven van reisinformatie wordt van de vervoerder verwacht dat hij bestaande reizigers behoudt en nieuwe reizigers werft. De vervoerder moet uiteraard een klantenservice hebben, en moet hij reizigers met klachten en opmerkingen (ook via social media) snel en correct te woord staan.

Het is de taak van de vervoerder om het openbaar vervoer zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de behoefte van de reiziger. Uit onderzoek blijkt dat belangrijke factoren zijn: reistijd, frequentie, gemak en kosten. Het OV promoten is een kerntaak van de vervoerder: deze heeft immers de ontwikkelfunctie en is opbrengstverantwoordelijk. De provincie schrijft daarom niet tot in detail voor hoe de vervoerder promotie moet uitvoeren, maar prikkelt de vervoerder om hiervoor goede en concrete plannen te ontwikkelen, inclusief een raming van de effecten.

De vervoerder dient medewerking te verlenen aan eventuele initiatieven voor gezamenlijke promotie van het OV in Noord-Nederland.

## Tarieven

Reizigers betalen voor het gebruik van het openbaar vervoer. Voor het gebruik van het openbaar vervoer moet een faire prijs gevraagd worden aan de reiziger. De vervoerder moet zich houden aan de door de provincie vastgestelde tarievenkader. Dit tarievenkader is gebaseerd op het PVVP en landelijke tarievenkader (LTK). De vervoerder mag binnen dit tarievenkader voorstellen doen voor regionale tarieven. De hoogte van het tarief mag geen belemmering zijn om te kunnen voldoen aan de verplaatsingsbehoefte en het concurrerend vermogen van het openbaar vervoer ten opzichte van de auto mag niet afnemen. Indien de kwaliteit van het aanbod dit rechtvaardigt kan op bepaalde momenten en op sommige lijnen een hoger tarief gelden dan op andere tijden (bijv. spits/dal) en lijnen. Eventuele hogere tarieven mogen niet leiden tot vraaguitval omdat daardoor het draagvlak voor goed collectief openbaar vervoer kan worden aangetast. Voorstellen voor regionale tarieven moeten ter advies worden voorgelegd aan het ROCOV en worden getoetst door de provincie aan het tarievenkader.

Reizen met het openbaar vervoer over de grenzen van de concessie heen mag in tariefopzicht geen belemmering vormen. In dit kader loopt er momenteel ook een onderzoek naar een noordelijke trajectkaart (als middel om eenvoudig concessiegrensoverschrijdend te reizen, niet al doel op zich). Uitgangspunt hierbij is dat het voor de reiziger gemak brengt, en het past binnen de landelijke tariefkaders en distributie. Verder streeft de provincie naar een Friese OV-dagkaart voor toeristen (gratis bij een overnachting). Hierover vindt momenteel overleg plaats met vervoerders, ondernemers en reizigersvertegenwoordigers. In dit kader wordt ook aansluiting gezocht bij de landelijke ontwikkelingen (onder andere de OV-toeristenkaart).

De landelijke OV-studentenkaart staat de afgelopen jaren regelmatig ter discussie en niet uitgesloten is dat er wijzigingen gaan optreden in de OV-studentenkaart. Indien dit het geval is, heeft dit niet alleen effecten voor de financierbaarheid van het openbaar vervoer als geheel (zie ook hoofdstuk 5), maar noopt dit ook tot het bieden van aantrekkelijke tariefproposities voor studenten om hen te blijven verleiden gebruik te maken van het openbaar vervoer.

## Betaalmethoden

Reizigers moeten gemakkelijk kunnen betalen voor hun rit. De mogelijkheid tot het gebruik van de OV-chipkaart is verplicht, ook op de Waddeneilanden. De provincie stelt eisen aan het distributienetwerk van verkoop- en oplaadpunten voor de OV-chipkaart. De vervoerder wordt daarbij uitgedaagd om een netwerk aan te bieden dat voor zo veel mogelijk reizigers toegankelijk is. Verkoop en distributie via internet kunnen daarbij een grote rol spelen. Papieren kaartjes zijn toegestaan mits er data wordt opgeleverd over het gebruik van deze kaarten dat vergelijkbaar is met de data die uit het OV-chipkaartsysteem komt (een van de mogelijke oplossingen is om de papieren kaartjes te voorzien van een chip (CT-kaart)). Nieuwe betaalwijzen, zoals betalen met bankpas of mobiele telefoon worden gestimuleerd, waarbij aangesloten wordt bij landelijke ontwikkelingen en standaarden.

Waar gekozen wordt voor een maatwerkoplossing in het openbaar vervoer, zal zo veel mogelijk aangesloten worden bij het gebruik van de OV-chipkaart. Dit zal echter niet altijd het geval zijn, dit wordt van geval tot geval bezien.

De provincie streeft -vooral vanuit het oogpunt van veiligheid voor chauffeurs- naar zo min mogelijk cash geld in de voertuigen.

#### **4.7 Personeel**

Het personeel (waaronder het treinpersoneel en buschauffeurs) van de huidige concessies gaan over naar de nieuwe concessies. Dit is vastgelegd in de Wet Personenvervoer 2000. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor een soepele overgang van het personeel van de ene naar de andere concessie.

Chauffeurs en ander serviceverlenend personeel zijn het visitekaartje voor het openbaar vervoer. Het personeel dat met reizigers in contact komt hoort zich als gastheer-/vrouw op te stellen en goede service te verlenen. De provincie zal eisen stellen aan klantvriendelijkheid en servicegerichtheid van dit personeel. Verder dienen chauffeurs en ander serviceverlenend personeel de Nederlandse taal te spreken en de Friese taal ten minste te verstaan. Alle chauffeurs en ander serviceverlenend personeel moeten een EHBO-diploma hebben.

#### **4.8 Sociale veiligheid**

Sociale veiligheid is een belangrijk thema in het openbaar vervoer, zowel voor reizigers als voor het personeel. In de provincie Fryslân is het sociale veiligheidsprobleem gelukkig relatief gezien klein. Dat wil de provincie graag zo houden.

De vervoerder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in het voertuig, en moet ervoor zorgen dat deze op peil blijft en waar mogelijk verbetert. De provincie wil een hoog basisniveau van sociale veiligheid. Hierbij kan gedacht worden aan het eisen van camera's (met opnamecapaciteit) in alle treinen en bussen, noodknoppen, menselijk toezicht en het zo min mogelijk betalen met cash geld. Er zal in de aanbesteding niet geconcurrereerd worden op sociale veiligheid.

De vervoerder is niet primair verantwoordelijk voor de veiligheid op stations, knooppunten en haltes, maar er wordt wel van de vervoerder verwacht dat deze zich actief inzet om hier de veiligheid te borgen. Hierbij werkt de vervoerder samen met de provincie, gemeenten, ProRail en de politie. Afspraken hierover worden zo veel mogelijk vastgelegd in contracten of convenanten tussen de betrokken organisaties. Bestaande contracten of convenanten worden gecontinueerd.

#### **4.9 Aansturing en ontwikkeling**

##### **Flexibiliteit en doorontwikkeling**

Het is van belang in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden. Ontwikkelingen in de vraag, in consumentenvoorkeuren, in voertuigen (zelfrijdende voertuigen), in ruimtelijke ordening, in demografie, in duurzaamheid, etc kunnen nopen tot het bijstellen van het openbaar vervoer-product om blijvend in te kunnen spelen op de actuele behoefte. Een maatwerkoplossing daar waar de vervoervraag relatief klein is en onorthodoxe oplossingen daar waar kansen liggen: het moet mogelijk zijn. De concessie ligt daarom ook niet vast in beton, maar biedt ruimte en flexibiliteit om in te spelen op actuele trends en ontwikkelingen. De provincie Fryslân kiest voor een ademende concessie: een concessie met voldoende flexibiliteit om mee te bewegen met deze ontwikkelingen, binnen de kaders die worden gesteld. Niet het productievolume in de

concessie maar de mobiliteitsbehoefte van mensen staat voorop. Dat betekent bijvoorbeeld dat het mogelijk moet zijn om bepaalde vaste lijnen om te zetten in een maatwerkvoorziening of andersom. Ook betekent het dat er bepaalde lijnen uit de concessie kunnen worden gehaald ten faveure van een andere (maatwerk-)oplossing van een andere partij dan de vervoerder. Een flexibiliteitsregeling waarmee het eventuele meer- en minderwerk mee wordt geregeld maakt daar onderdeel van uit. Voor grote wijzigingen wordt dan gebruikt gemaakt van businesscases waarin de kosten en baten in kaart worden gebracht. Een transparant inzicht in en afspraken over de kosten en baten voorkomt dat er op voorhand een lock-in situatie ontstaat op het moment dat aan het begin van de concessie (grote) investeringen zijn gedaan die nog niet (geheel) afgeschreven zijn (bijv. in materieel). Via een businesscase wordt inzicht verschaft in de financiële consequenties van een voorstel en gezien hoe op een zo kostenefficiënte mogelijke wijze de gewenste veranderingen doorgevoerd kunnen worden, zonder dat degene die deze investeringen gedaan heeft en (grote) nadelige consequenties van ondervindt. Dit betekent overigens niet dat iedere businesscase tot de gewenste verandering zal leiden. De balans in kosten en baten moet immers wel financieerbaar zijn (incl. het eventueel afboeken van reeds gemaakte investeringen). Met name gemaakte investeringen in nieuw materieel vormen in de praktijk vaak een bepalend kader.

Meer fundamentele bijstellingen in het voorzieningenniveau of anderszins komen zo veel mogelijk aan de orde bij vooraf geplande tussentijdse evaluatiemomenten. In dit proces mogen zowel de vervoerder als de provincie voorstellen doen om eisen uit het Programma van Eisen te herzien, indien deze niet meer passen bij de vraag van de reiziger of bij de gewenste ontwikkeling van het (vervoer-)aanbod. Het uitgangspunt hierbij is dat herziening niet leidt tot een wezenlijk betere of slechtere businesscase voor de vervoerder (budgetneutraliteit).

De vervoerder is primair verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van het openbaar vervoer en doet dit in partnership met de provincie en alle andere betrokken partijen: gemeenten, reizigersorganisaties, scholen en bedrijven, de aangrenzende provincies Groningen, Drenthe, Overijssel en Noord-Holland en aangrenzende vervoerders. Voor wat betreft het spoorvervoer zijn NS (als concessiehouder van het Hoofdrailnet), ProRail en I&M ook belangrijke partners. Via (financiële) prikkels in de concessie zal de vervoerder geprikkeld worden om deze rol op te pakken. Dat betreft onder meer de hierboven geschetste businesscase-benadering, een bonus-/malusregeling gekoppeld aan de mate van inzet van de vervoerder op dit vlak, alsmede het eisen van medewerkers van de vervoerder die hiervoor specifiek verantwoordelijk zijn.

### **Ontwikkelfunctie en innovaties**

De provincie Fryslân legt de ontwikkelfunctie primair bij de vervoerder. Dit betekent dat deze verantwoordelijk is voor het ontwerpen van het OV-product: het lijnennet, de dienstregeling, het materieel, de reisinformatie, etcetera. De vervoerder zit immers het dichtste op zowel de klant als de exploitatie. De vervoerder zal geprikkeld worden deze rol op te pakken. Toch zal ook de provincie een actieve rol spelen. De provincie Fryslân wil samen met de vervoerder en andere betrokkenen (Mienskip, reizigersorganisaties, gemeenten, scholen en bedrijven, etc) het openbaar vervoer en de mobiliteit in brede zin verder ontwikkelen. Ontwikkeling is een samenspel van alle betrokken partijen. Van de vervoerder wordt verwacht dat deze op al deze onderwerpen pro-actief meedenkt met de provincie, zelf met ideeën komt, en ook meewerkt met pilots die door de provincie en anderen geïnitieerd worden. De rol van gemeenten is sterk als wegbeheerder en bij de

bundeling van dunnere vervoerstromen. Het oprichten van een mobiliteitscentrale, gericht op het bundelen van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer is een concreet initiatief op dit vlak.

Dit betekent tevens dat de vervoerder (net als de provincie) menskracht vrijmaakt voor het (door)ontwikkelen van het OV-product en het inspelen op actuele trends, ontwikkelingen en innovaties. Dit kan in de vorm van een gezamenlijk te beheren 'ontwikkelpot' waarin zowel de provincie als de vervoerder een vast bedrag per jaar storten voor o.a. onderzoek, advies, opstellen businesscase etc. De vervoerder en de provincie beslissen samen over bestedingen ten laste van deze ontwikkelpot. Niet bestede bedragen lopen over naar het volgende jaar, en eventueel resterend budget valt aan het einde van de looptijd van de concessie aan de provincie toe.

### **Concessiebeheer**

Van de vervoerder wordt verwacht dat hij zich houdt aan de bepalingen uit de concessie en aan hetgeen hij in zijn inschrijving beloofd heeft. Maar nog belangrijker: van de vervoerder wordt verwacht dat hij zich inspant om de reiziger goed openbaar vervoer te bieden, en waar mogelijk meer reizigers aan te trekken. Een belangrijk sturingsinstrument is daarbij de opbrengstverantwoordelijkheid. De reizigersopbrengsten vloeien in de concessie naar de vervoerder. Deze heeft dus een direct belang bij meer reizigersopbrengsten. Daarnaast wordt de vervoerder door een bonus-/malusregeling geprikkeld om een optimale kwaliteit aan reizigers te bieden.

De provincie stuurt op output. De vervoerder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het openbaar vervoer en de provincie stuurt op kpi's (kern-prestatie-indicatoren) en kan daarin sturen met financiële prikkels zoals een bonus/malusregeling en boeteregeling. De provincie wil de vinger aan de pols houden bij de uitvoering van de concessie. Voor een goede doorontwikkeling van het OV is het belangrijk om inzicht te hebben in de ontwikkeling van reizigersaantallen en opbrengsten. Daarnaast wil de provincie een beeld hebben van de belangrijkste knelpunten in de uitvoering om daarin bij te kunnen sturen, en -desnoods- boetes op te leggen.

Outputsturing stelt hoge eisen aan monitoring: er moet eenduidig blijken of de vervoerder voldoet aan de normen die gesteld zijn. Het uitgangspunt is dat de vervoerder zichzelf verantwoordt: hij rapporteert zelf de benodigde informatie over zijn prestaties en onderbouwt dat deze kloppen. Bovendien analyseert de vervoerder zijn prestaties en neemt maatregelen om eventuele knelpunten zo snel mogelijk op te lossen. Om te borgen dat de door de vervoerder aangeleverde informatie correct is, behoudt de provincie zich altijd het recht voor om de aangeleverde informatie en informatieverwerking te controleren, al dan niet door een onafhankelijke derde. Dit is nodig: de slager keurt immers zijn eigen vlees. De vervoerder zal daarom inzicht moeten bieden in alle brondata (binnen de regels van de privacy wetgeving).

### **Strategische infrastructuur**

Beschikbaarheid van voldoende (OV- en overige weg-)infrastructuur is een randvoorwaarde voor een goed OV-product. Weginfrastructuur is een verantwoordelijkheid van de wegbeheerders: met name de provincie en de gemeenten. Over de beschikbaarheid van de railinfrastructuur worden afspraken gemaakt met ProRail en I&M. Het is van belang dat de vervoerder weet op welke infrastructuur hij kan rekenen. Een opgave hiervan wordt bij de aanbestedingsstukken gevoegd.

De provincie streeft ernaar dat strategische infrastructuur niet in het bezit van een vervoerder is. Strategische infrastructuur is infrastructuur die cruciaal is voor het uitvoeren van een concessie en / of infrastructuur die een vervoerder bij de aanbesteding een groot voordeel geeft als deze in eigen bezit is van die vervoerder. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Busstations, wachtruimtes en servicepunten;
- Cruciale stallingen, waar geen alternatieven voorhanden zijn;
- Specifieke tankinstallaties of voorzieningen.

Als strategische infrastructuur in handen is van een vervoerder kan het level playing field van de aanbesteding worden verstoord. Niet-strategische infrastructuur (o.a. overige stallingen of chauffeursverblijven) kan zonder problemen eigendom / verantwoordelijkheid van een vervoerder zijn.

De provincie is op dit moment reeds eigenaar van de busstations in Dokkum, Heerenveen, Leeuwarden, Oosterwolde en Sneek. In Bolsward wordt een nieuw busstation gerealiseerd. Het gebruik van deze busstations is voor de vervoerder gratis. Indien de vervoerder gebruik wenst te maken van (commerciële) ruimtes is deze busstations (bijv. wachtruimtes voor chauffeurs) brengt de provincie hiervoor huur in rekening. De provincie realiseert in overleg met de gemeente een nieuwe stalling op Schiermonnikoog en zal met de gemeente nog nadere afspraken maken over de wijze waarop deze stalling aan de vervoerder ter beschikking wordt gesteld. Verder is de provincie eigenaar van het gasvulpunt in Leeuwarden en stelt deze indien de vervoerder dit wenst 'om niet' beschikbaar.

De provincie is terughoudend in het verder verwerven van stallingen. Het in eigendom nemen van stallingen wordt alleen overwogen als dit beslist noodzakelijk is. Voor de meest knellende situaties wordt onderzocht welke alternatieve mogelijkheden er zijn voor een nieuwe vervoerder.

## 5 Financieel kader

Het is uiteraard van belang dat de eisen die de provincie aan het vervoer stelt, betaalbaar zijn binnen de beschikbare middelen. Er worden in een concessie lange termijn verplichtingen aangegaan, en de provincie moet er in een vooraf vast te stellen financieel kader per concessie voor zorgen dat ze aan deze lange termijn verplichtingen kan voldoen.

Zoals in paragraaf 4.2 geschetst is het huidige voorzieningenniveau het uitgangspunt, met optimalisaties waar het kan (bijv. strekken van lijnen, slecht bezette lijnen vervangen door maatwerk). Om dit voorzieningenniveau te kunnen realiseren zijn ongeveer de financiële middelen nodig die op dit moment uitgegeven worden aan het openbaar vervoer - onder voorbehoud van onder meer de marktontwikkelingen, de aanbestedingsresultaten en landelijke ontwikkelingen ten aanzien van bijv. SOV-kaart<sup>5</sup> en het uitgangspunt dat in ieder geval vanaf 2025 de provincie geen extra kosten meer maakt voor de extra stoptrein Leeuwarden – Zwolle.

Openbaar vervoer wordt gefinancierd door middel van reizigersopbrengsten en een bijdrage van de provincie. De bijdrage van de provincie bestaat uit een exploitatiebijdrage aan de vervoerders. De provincie dekt dit uit de algemene provinciale middelen. De reizigersopbrengsten bestaan uit chipkaartopbrengsten, losse kaartverkoop (momenteel papieren kaartjes) en de bijdrage vanuit de landelijke OV-studentenkaart (SOV-kaart). Deze reizigersopbrengsten worden door de vervoerders geïncasseerd. De reizigersopbrengsten (incl. papieren kaartsoorten) bedroegen in 2014 ca € 27,5 miljoen (waarvan ruim € 9 miljoen voor de trein). De bijdrage uit de landelijke SOV-kaart bedroegen in 2014 ca. € 17,5 miljoen.

Ervan uitgaande dat de reizigersopbrengsten op het huidige niveau blijven, is er in 2020 - onder voorbehoud van eerder genoemde punten - een provinciaal budget nodig van € 50,4 miljoen (prijspeil 2015). Dit bedrag is prijspeil 2015, en moet worden verhoogd met de indexering voor OV over de periode 2015 – 2020.<sup>6</sup> Ook na 2020 is het nodig om de bijdrage voor het OV te indexeren.

---

<sup>5</sup> De landelijke OV-studentenkaart (SOV-kaart) staat de afgelopen jaren regelmatig ter discussie. Studenten, onderwijsinstellingen en vervoerders willen de kaart in zijn huidige vorm behouden. De haalbaarheid hiervan staat echter mogelijk onder druk door de verwachte toename van kosten van dit contract (dat betaald wordt door het ministerie van OCW). Een speciaal voor de SOV-kaart opgerichte taskforce heeft becijferd dat de kosten van de SOV-kaart kunnen oplopen tot € 950 miljoen in 2025. In de taskforce is afgesproken dat de kosten in 2025 maximaal de huidige mogen zijn (d.w.z. € 750 miljoen). Dat kan ook anders bereikt worden dan met het korten van € 200 miljoen op de SOV-kaart. Denk aan de groei van studentenaantallen die nu al afvlakt. Een van de aanbevelingen van de taskforce is om in de nieuw af te sluiten concessies rekening te houden met “het omgaan met studentenmobiliteit”. De discussies geven vooralsnog weinig houvast voor hoe de toekomst van de SOV-kaart eruit ziet, maar dat er iets gaat veranderen moeten alle partijen zich terdege van bewust zijn. Van de totale reizigersopbrengsten in het openbaar vervoer in Fryslân komt ca. 35-40% vanuit de SOV-kaart, dus een verandering in deze geldstroom heeft potentieel grote gevolgen voor de financiering van het openbaar vervoer.

<sup>6</sup> De exploitatiebijdragen aan vervoerders worden ieder jaar aangepast aan de hand van de prijsontwikkeling op basis van een landelijke afspraak daarover: de LBI (Landelijke bijdrage index); deze index sluit nauw aan bij de kostenontwikkeling in de OV-sector en wordt landelijk



Dit bedrag is gebaseerd op de meerjarenraming op grond van de kosten van de huidige concessies. Ook is rekening gehouden met de kosten van doortrekking van de stoptrein Leeuwarden – Meppel tot Zwolle (in ieder geval tot 2025) . Het bedrag is als volgt opgebouwd (prijspeil 2015):

- Regionaal treinvervoer € 8,9 miljoen
- Busvervoer € 37,5 miljoen
- Overige kosten € 4,0 miljoen

De kosten voor het regionaal treinvervoer zijn exclusief eventuele meerkosten voor Leeuwarden – Harlingen voor een meer regelmatige dienstregeling ('30/30') met goede aansluitingen in Leeuwarden. De 'overige kosten' zijn kosten die niet betrekking hebben op de concessies voor het regionaal bus- en treinvervoer. Voor het grootste deel gaat het hier om de kosten van de bij NS ingekochte stoptreinen richting Meppel / Zwolle, en daarnaast om concessiebeheer, onderzoek en rechtszaken en OV-reisinformatie.

Naast de provinciale bijdrage is het belangrijk dat de kostendekkingsgraad zo hoog mogelijk is, oftewel dat de reizigersopbrengsten zo veel mogelijk de kosten van het OV dekken. Dit kan door vervoerstromen zoveel mogelijk te bundelen, waarmee op de dikke vervoersstromen een kostenefficiënte én voor de reiziger aantrekkelijke oplossing ontstaat. Ook kunnen reizigersopbrengsten verhoogd worden door tariefproposities en het aantrekken van meer reizigers (zie paragraaf 4.6). Verder streeft de provincie naar een reële doch scherpe exploitatiebijdrage voor de vervoerder. De vervoerder moet primair afhankelijk zijn van reizigersopbrengsten en niet primair van de bijdrage van de provincie. De vervoerder moet zich immers ervoor inzetten om meer reizigers te vervoeren. Hierbij is het van belang dat deze hiertoe geprikkeld wordt: de vervoerder moet (financieel) wat te winnen hebben bij het vervoeren van meer (tevreden) reizigers. Zo wordt de gewenste positieve spiraal van meer reizigers en beter OV in gang gezet, en wordt voorkomen dat de vervoerder alleen let op kostenreductie. De vervoerders moeten 'onder de streep' een gezond maar niet onnodig hoog rendement kunnen realiseren op de Friese concessies. Een vervoerder die een 'gezond' rendement maakt, is beter te prikkelen tot het bieden van kwaliteit voor de reiziger.

In 2017 zal de treinconcessie worden aanbesteed. In 2018 zal het financieel kader voor de busconcessie op basis van de meest recente informatie opnieuw worden vastgesteld.

---

toegepast. Omdat deze LBI hoger of lager kan zijn dan de gemiddelde prijsontwikkeling waarmee rekening wordt gehouden in de begroting, vraagt dit om een besluit van PS.

## Bijlagen

### A. Tijdschema

Het indicatief tijdschema voor de aanbesteding van de treinconcessie en de busconcessie is als volgt.

Treinconcessie	
Publicatie Ontwerp PvE Trein	Okt.2016
Inspraak	Okt-Dec.2016
Definitief PvE Trein	Jan.2017
Bestek Trein	Jan.2017
NvI's	Feb-Mei.2017
Inleveren	Jun.2017
Beoordelen	Jun-Jul.2017
Gunning	Jul.2017
Bezwaar en beroep	Jul-Dec.2017
Start implementatie	Dec.2017
Start concessie Trein	Dec.2020

Busconcessie	
Publicatie Ontwerp PvE Bus	Okt.2018
Inspraak	Okt-Dec.2018
Def PvE Bus	Jan.2019
Bestek Bus	Jan.2019
NvI's	Feb.-Mei.2019
Inleveren	Jun.2019
Beoordelen	Jun.-Jul.2019
Gunning	Jul.2019
Bezwaar en beroep	Jul.-Dec.2019
Start implementatie	Dec.2019
Start concessie Bus	Dec.2020

## B. Tabel trein

### Lijst met overeenkomstige uitgangspunten Fryslân en Groningen voor de treinconcessie

Onderstaande lijst geeft een beeld van de gedeelde uitgangspunten van beide provincies die overeenkomen.

	Het doel van het openbaar vervoer is om te voldoen aan de behoefte van inwoners en bezoekers van de provincies Fryslân en Groningen om zich te verplaatsen.
	Een kosteneffectief openbaar vervoer gebaseerd op een sterke hoofdstructuur past ook in de lange termijn visie van een duurzaam openbaar vervoer, zowel qua milieuprestatie als qua toekomstbestendigheid.
	De huidige treinconcessies lopen in december 2020 af; de nieuwe concessies moeten dus per december 2020 ingaan.
	De Nota van Uitgangspunten vormt de eerste stap in de aanbesteding van de nieuwe concessies. In de Nota van Uitgangspunten zijn op hoofdlijnen de hoofdkeuzes ten aanzien van de vorm en omvang van het voorzieningenniveau in het openbaar vervoer bepaald.
	De hoofdkeuzes die voortkomen uit het bestaande beleidskader en trends en ontwikkelingen voor de diverse aspecten van het OV worden beschreven.
	De Nota van Uitgangspunten vormt de basis voor het Programma van Eisen. In het Programma van Eisen staat gedetailleerd beschreven waar het openbaar vervoer inhoudelijk aan moet voldoen. Het Programma van Eisen wordt tenslotte, na inspraak door onder meer reizigersorganisaties en gemeenten, onderdeel van het bestek, dat naast inhoudelijke eisen ook een aanbestedingsleidraad en financiële bepalingen omvat. Het bestek vormt de daadwerkelijke uitvraag aan marktpartijen. Op basis van het bestek kunnen vervoerders hun inschrijving doen. De provincies beoordelen vervolgens de inschrijvingen aan de hand van selectie- en gunningscriteria die in de aanbestedingsleidraad zijn opgenomen. De vervoerder die het beste scoort op de gunningscriteria krijgt de betreffende concessie gegund.
	Het Programma van Eisen en de concessie moeten binnen de gestelde kaders voldoende ruimte en flexibiliteit bieden voor deze doorontwikkeling: een ademende concessie.
	Bij het opstellen van de Nota van Uitgangspunten is enerzijds uitgegaan van continuïteit ten opzichte van de bestaande beleidskaders en anderzijds van het vooruitlopen op nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast zijn van belang de uitwerkingen van de spoorprojecten als onderdeel van het Regiospecifiek pakket (RSP) en zoals verwoord in o.a. het programma Noord Nederland.

	De provincies kiezen voor een gezamenlijke treinconcessie vanaf december 2020 met een concessieduur van 15 jaar (van december 2020 tot december 2035).
	Of er ook voor treinen in 2035 een overnameregeling zal gelden, zal nader worden bepaald in het Programma van Eisen.
	De provincies willen een goed trein product dat zo goed mogelijk past bij de vervoervraag.
	De trein is de drager van het openbaar vervoer-netwerk in Fryslân en Groningen.
	Uitgangspunt is dat het voorzieningenniveau voor trein verder wordt verbeterd.
	Regie en integratie tussen verschillende vervoervormen zijn cruciaal. De OV-vervoerder krijgt in ieder geval een rol op het vlak van informatie en communicatie richting reizigers.
	De uitvoeringskwaliteit is een belangrijk kwaliteitscriterium in het openbaar vervoer. De vervoerder moet op straat realiseren wat hij belooft, en de reiziger moet hierop kunnen vertrouwen. Er worden door de provincie dan ook hoge eisen gesteld aan betrouwbaarheid van de dienstuitvoering, door het stellen van hoge eisen op het gebied van onder meer op tijd rijden, aansluitingen, rituitval, vervoercapaciteit, schoonmaak en onderhoud materieel en reizigerstevredenheid.
	Voor reizigers is het comfort van het materieel belangrijk. Je moet er lekker in kunnen zitten, je prettig voelen, het moet schoon, heel en veilig zijn en er mooi uitzien. De vervoerder is verantwoordelijk voor de aanschaf en het onderhoud van het materieel.
	Er worden door de provincie eisen gesteld aan het comfort van het materieel. De vervoerder wordt daarnaast uitgedaagd om zo veel mogelijk in te spelen op de wensen van reizigers.
	Ook wordt de vervoerder geprikkeld om de inzet van materieel toe te spitsen op de vraag: klein waar het kan, groot waar het moet. Het verplaatsen van lege stoelen moet zoveel mogelijk voorkomen worden. De vervoerder moet dit aantonen door een onderbouwing te geven van de door hem ingezette capaciteit.
	Al het materieel moet optimaal toegankelijk zijn en voldoen aan de wettelijke eisen van toegankelijkheid.

	<p>Wij hebben recentelijk meerdere onderzoeken uitgevoerd naar verduurzaming van het spoorvervoer. Uit deze onderzoeken blijkt dat terugdringing van schadelijke emissies van het treinvervoer zowel technisch als financieel uitdagend is. Elektrificatie via een bovenleiding van de dieselbaanvakken is een zeer kostbare aangelegenheid die voor de provincies alleen niet financieerbaar is. De provincies bezien derhalve ook alternatieven voor de verduurzaming van het spoor zodat de uitstoot van CO2 per reizigerskilometer afneemt.</p>
	<p>Naast de schadelijke emissies van het materieel is er ook aandacht voor de verduurzaming op andere terreinen. Hinderlijke trillingen en geluid van voertuigen moet zoveel mogelijk voorkomen worden.</p>
	<p>De provincies willen dat de vervoerder de klantinterface zo optimaal mogelijk inricht, en iedere reiziger als het ware aan de hand meeneemt op zijn reis. De reiziger moet worden verleid en ontzorgd.</p>
	<p>De vervoerder moet ervoor zorgen dat in ieder geval de basis op orde is: goede reisinformatie, service en betaalgemak. De provincies prikkelen de vervoerder om een stuk verder te gaan. Te denken valt aan reisinformatie over de gehele vervoerketen (bijvoorbeeld met slimme <i>apps</i>), verleiding door vernieuwende marketing en slimme tariefproposities, het <i>branden</i> van verschillende vervoerproducten, etc.</p>
	<p>Reisinformatie voorafgaand en tijdens de reis is erg belangrijk, zowel voor nieuwe (en potentiële) gebruikers als bestaande gebruikers. Reisinformatie moet betrouwbaar en accuraat zijn. Verder moet de reis informatie zich niet beperken tot informatie over het eigen product. Van de vervoerder wordt verwacht dat hij informatie geeft over de gehele reisketen.</p>
	<p>De provincie eist van de vervoerder voor wat betreft vorm in ieder geval informatie via (mobiel) internet, op stations en in de voertuigen. Het gaat hierbij om zowel de dienstregeling informatie (ten behoeve van het vooraf plannen van een reis) als om realtime informatie (ten behoeve van het kort tevoren plannen en begeleiding tijdens de reis).</p>
	<p>De vervoerder dient ook alle dienstregeling en realtime informatie aan te leveren aan landelijke back-office systemen (NDOV/GOVI). Deze data kan benut worden om informatiepanelen (DRIS) aan te sturen, maar kan ook kosteloos gebruikt worden door derde partijen om bijvoorbeeld <i>apps</i> met reis informatie aan te bieden.</p>
	<p>Naast alle digitale mogelijkheden heeft ook het personeel een belangrijke rol in het geven van reis informatie. Van de vervoerder wordt verwacht dat het personeel dat in contact staat met de reiziger te allen tijde op de hoogte is van het vervoeraanbod en de actuele dienstuitvoering en op deze wijze vragen van reizigers kan beantwoorden.</p>

	Vanzelfsprekend moet alle reisinformatie aan de landelijk gebruikelijke eisen voor toegankelijkheid voldoen.
	Naast het geven van reisinformatie wordt van de vervoerder verwacht dat hij bestaande reizigers behoudt en nieuwe reizigers werft. De vervoerder moet uiteraard een klantenservice hebben, en moet hij reizigers met klachten en opmerkingen (ook via social media) snel en correct te woord staan.
	Het is de taak van de vervoerder om het openbaar vervoer zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de behoefte van de reiziger. Uit onderzoek blijkt dat belangrijke factoren zijn: reistijd, frequentie, gemak en kosten. Het OV promoten is een kerntaak van de vervoerder: deze heeft immers de ontwikkelfunctie en is opbrengstverantwoordelijk. De provincies schrijven daarom niet tot in detail voor hoe de vervoerder promotie moet uitvoeren, maar prikkelt de vervoerder om hiervoor goede en concrete plannen te ontwikkelen, inclusief een raming van de effecten.
	De vervoerder dient medewerking te verlenen aan eventuele initiatieven voor gezamenlijke promotie van het OV in Noord-Nederland.
	Reizigers betalen voor het gebruik van het openbaar vervoer. Voor het gebruik van het openbaar vervoer moet een faire prijs gevraagd worden aan de reiziger. De vervoerder moet zich houden aan de door de provincies vastgestelde tarieven. Dit tarieven zijn gebaseerd op het landelijke tarievenkader (LTK). De vervoerder mag binnen dit tarievenkader voorstellen doen voor regionale tarieven. Voorstellen voor regionale tarieven moeten ter advies worden voorgelegd aan het ROCOV en het consumentenplatform en worden getoetst door de provincies.
	Reizen met het openbaar vervoer over de grenzen van de concessie heen mag in tarief-opzicht geen belemmering vormen. In dit kader loopt er momenteel ook een onderzoek naar een noordelijke trajectkaart (als middel om eenvoudig concessiegrensoverschrijdend te reizen, niet al doel op zich). Uitgangspunt hierbij is dat het voor de reiziger gemak brengt, en het past binnen de landelijke tariefkaders en distributie.
	Reizigers moeten gemakkelijk kunnen betalen voor hun rit. De mogelijkheid tot het gebruik van de OV-chipkaart is verplicht. De provincies stellen eisen aan het distributienetwerk van verkoop- en oplaadpunten voor de OV-chipkaart. De vervoerder wordt daarbij uitgedaagd om een netwerk aan te bieden dat voor zo veel mogelijk reizigers toegankelijk is.
	Nieuwe betaalwijzen, zoals betalen met bankpas of mobiele telefoon worden gestimuleerd, waarbij aangesloten wordt bij landelijke ontwikkelingen en standaarden.

	<p>Het treinpersoneel van de huidige concessies gaan over naar de nieuwe concessies. Dit is vastgelegd in de Wet Personenvervoer 2000. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor een soepele overgang van het personeel van de ene naar de andere concessie.</p>
	<p>Chauffeurs en ander serviceverlenend personeel zijn het visitekaartje voor het openbaar vervoer. Het personeel dat met reizigers in contact komt hoort zich als gastheer-/vrouw op te stellen en goede service te verlenen. De provincie zal eisen stellen aan klantvriendelijkheid en servicegerichtheid van dit personeel.</p>
	<p>De vervoerder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in het voertuig, en moet ervoor zorgen dat deze op peil blijft en waar mogelijk verbetert. De provincie wil een hoog basisniveau van sociale veiligheid. Hierbij kan gedacht worden aan het eisen van camera's (met opnamecapaciteit) in alle treinen, noodknoppen en menselijk toezicht waar nodig.</p>
	<p>De vervoerder is niet primair verantwoordelijk voor de veiligheid op stations, knooppunten en haltes, maar er wordt wel van de vervoerder verwacht dat deze zich actief inzet om hier de veiligheid te borgen. Hierbij werkt de vervoerder samen met de provincie, gemeenten, ProRail en de politie. Afspraken hierover worden zo veel mogelijk vastgelegd in contracten of convenanten tussen de betrokken organisaties. Bestaande contracten of convenanten worden gecontinueerd</p>
	<p>Het is van belang in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden. De concessie ligt daarom ook niet vast in beton, maar biedt ruimte en flexibiliteit om in te spelen op actuele trends en ontwikkelingen.</p>
	<p>Een flexibiliteitsregeling waarmee het eventuele meer- en minderwerk mee wordt geregeld maakt daar onderdeel van uit. Voor grote wijzigingen wordt dan gebruikt gemaakt van businesscases waarin de kosten en baten in kaart worden gebracht. Een transparant inzicht in en afspraken over de kosten en baten voorkomt dat er op voorhand een lock-in situatie ontstaat op het moment dat aan het begin van de concessie (grote) investeringen zijn gedaan die nog niet (geheel) afgeschreven zijn (bijv. in materieel). Via een businesscase wordt inzicht verschaft in de financiële consequenties van een voorstel en bezien hoe op een zo kostenefficiënte mogelijke wijze de gewenste veranderingen doorgevoerd kunnen worden, zonder dat degene die deze investeringen gedaan heeft en (grote) nadelige consequenties van ondervindt.</p>
	<p>De vervoerder is primair verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van het openbaar vervoer en doet dit in partnership met de provincies en alle andere betrokken partijen: gemeenten, reizigersorganisaties, scholen en bedrijven, de aangrenzende provincies en aangrenzende vervoerders. Voor wat betreft het spoorvervoer zijn NS (als concessiehouder van het Hoofdrailnet), ProRail en I&amp;M ook belangrijke partners.</p>

	<p>De provincies leggen de ontwikkelfunctie primair bij de vervoerder. De vervoerder zal geprikkeld worden deze rol op te pakken. Toch zal ook de provincie een actieve rol spelen. De provincies willen samen met de vervoerder en andere betrokkenen het openbaar vervoer en de mobiliteit in brede zin verder ontwikkelen.</p> <p>Ontwikkeling is een samenspel van alle betrokken partijen. Van de vervoerder wordt verwacht dat deze op al deze onderwerpen pro-actief meedenkt met de provincie, zelf met ideeën komt, en ook meewerkt met pilots die door de provincies en anderen geïnitieerd worden.</p>																						
	<p>Van de vervoerder wordt verwacht dat hij zich houdt aan de bepalingen uit de concessie en aan hetgeen hij in zijn inschrijving beloofd heeft. Maar nog belangrijker: van de vervoerder wordt verwacht dat hij zich inspant om de reiziger goed openbaar vervoer te bieden, en waar mogelijk meer reizigers aan te trekken. Een belangrijk sturingsinstrument is daarbij de opbrengstverantwoordelijkheid. Daarnaast wordt de vervoerder door een bonus-/malusregeling geprikkeld om een optimale kwaliteit aan reizigers te bieden.</p>																						
	<p>Planning Treinconcessie</p>  <table border="1" data-bbox="502 1048 1125 1630"> <tr> <td>Publicatie Ontwerp PvE Trein</td> <td>Okt.2016</td> </tr> <tr> <td>Inspraak</td> <td>Okt-Dec.2016</td> </tr> <tr> <td>Definitief PvE Trein</td> <td>Jan.2017</td> </tr> <tr> <td>Bestek Trein</td> <td>Jan.2017</td> </tr> <tr> <td>NvI's</td> <td>Feb-Mei.2017</td> </tr> <tr> <td>Inleveren</td> <td>Jun.2017</td> </tr> <tr> <td>Beoordelen</td> <td>Jun-Jul.2017</td> </tr> <tr> <td>Gunning</td> <td>Jul.2017</td> </tr> <tr> <td>Bezwaar en beroep</td> <td>Jul-Dec.2017</td> </tr> <tr> <td>Start implementatie</td> <td>Dec.2017</td> </tr> <tr> <td>Start concessie Trein</td> <td>Dec.2020</td> </tr> </table>	Publicatie Ontwerp PvE Trein	Okt.2016	Inspraak	Okt-Dec.2016	Definitief PvE Trein	Jan.2017	Bestek Trein	Jan.2017	NvI's	Feb-Mei.2017	Inleveren	Jun.2017	Beoordelen	Jun-Jul.2017	Gunning	Jul.2017	Bezwaar en beroep	Jul-Dec.2017	Start implementatie	Dec.2017	Start concessie Trein	Dec.2020
Publicatie Ontwerp PvE Trein	Okt.2016																						
Inspraak	Okt-Dec.2016																						
Definitief PvE Trein	Jan.2017																						
Bestek Trein	Jan.2017																						
NvI's	Feb-Mei.2017																						
Inleveren	Jun.2017																						
Beoordelen	Jun-Jul.2017																						
Gunning	Jul.2017																						
Bezwaar en beroep	Jul-Dec.2017																						
Start implementatie	Dec.2017																						
Start concessie Trein	Dec.2020																						



