

**Bestuur Regio Utrecht
T.a.v. dhr. R. Muller
Postbus 14107
3508 SE Utrecht**

Utrecht, 24 april 2012

Betreft: Advies Concept Programma van Eisen concessie "Regio Utrecht"

Geacht heer Muller,

We staan aan de vooravond van grote veranderingen in het openbaar vervoer in de regio Utrecht. Grootscheepse uitbreidingen van het tramsysteem staan op de rol en een steeds grotere vraag naar mobiliteit zal moeten worden verwerkt. Tegelijkertijd is sprake van forse bezuinigingen op het openbaar vervoer, opgelegd door de rijksoverheid, die het serviceniveau op sommige plaatsen fors zullen aantasten. Het Programma van Eisen komt daarom op een belangrijk moment. De nieuwe vervoerder zal een belangrijke basis moeten leggen om de tien jaar die de concessie zal duren, de ambities mede vorm te geven, om moeten gaan met bezuinigingen en daarbij de reiziger – nieuwe én bestaande – zo goed mogelijk moeten bedienen.

Het ROCOV dankt u voor het interactieve proces en de wijze waarop het ROCOV is betrokken. In vergelijking met de vorige aanbesteding van het BRU, heeft dit proces in een veel grotere mate van openheid plaatsgevonden. Dit heeft het ROCOV gewaardeerd.

ROCOV Utrecht heeft het Concept Programma van Eisen (PvE) bestudeerd en is gekomen tot een aantal aanbevelingen. Allereerst willen wij u de punten op hoofdlijnen meegeven. Verder bevinden zich in de bijlage punten op detailniveau en opmerkingen over het streefbeeld. Beide categorieën zijn voor ons belangrijk.

1) Algemeen

Over het algemeen is het ROCOV van mening dat in het PvE te veel wordt dichtgetimmerd voor de vervoerder. Het lijnennet van 2013 moet de vervoerder als uitgangspunt nemen voor het doen van een bod op de concessie. Het lijnennet en de bedieningstijden liggen vast. Creativiteit wordt de vervoerder op deze manier ontnomen. Wij zien dat er veel kennis bij een vervoerder aanwezig kan zijn die op een uitstekende manier kan worden aangesproken om het openbaar vervoer te verbeteren.

De vervoerder moet al in de aanbestedingsfase worden uitgenodigd om met voorstellen te komen om maatwerk vervoer te bieden. Dit kan in de leemtes voorzien die ontstaan door eventuele bezuinigingen op het netwerk. Wij zijn als ROCOV er van overtuigd dat meer vrijheid aan de vervoerder kan worden overgelaten, om op deze manier meer inventiviteit te krijgen en zo de reiziger beter te bedienen. Het ROCOV pleit er dus voor dat u het bij de aanbesteding waardeert als vervoerders met zulke inventieve voorstellen komen.

2) Rol van het ROCOV

De rol van het ROCOV komt goed en stevig in het PvE voor. We hebben wel bij een aantal artikelen van het PvE opmerkingen hierover. Deze vindt u in de opmerkingen op detailniveau van deze reactie.

3) OV-visie

De OV-visie is een uitgangspunt van het PvE. Het ROCOV heeft al eerder over dit stuk geadviseerd. Het ROCOV onderschrijft niet uw uitleg van uw OV-visie, die als uitgangspunt wordt genomen bij de aanbesteding. Dit betreft vooral het aantasten van de ontsluitende functie. Bereikbaarheid van kleine kernen en alle stadswijken is voor het ROCOV van groot belang.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Er zouden niet meer extra middelen worden uitgetrokken voor de ontsluitende functie; deze wordt echter in de huidige plannen wel aangetast. Het ROCOV wil dat er naar een integraal netwerk van excellente kwaliteit wordt gestreefd. Hierin past ook een fatsoenlijke ontsluitende functie. De nadruk moet in de ogen van het ROCOV niet alleen liggen op economische, maar vooral ook op maatschappelijke effecten.

Groei moet volgens u vooral komen van keuzereizigers. Het ROCOV onderschrijft dit uitgangspunt. Mensen die fietsen willen dit vooral als voor- en natransport voor het langereafstandvervoer gebruiken, zoals de trein. Voor vervoer binnen de stad is het openbaar vervoer op loopafstand echter cruciaal. Mensen willen dan geen lange afstanden overbruggen om het openbaar vervoer te bereiken. Dit onderschrijft het belang van het streven naar een integrale excellente kwaliteit van het openbaar vervoer.

Randstadspoor is niet geschikt om te dienen als 'ruggengraat' van het OV in en rond Utrecht. Te veel wijken en kernen vallen te ver buiten de invloedssfeer van de trein. In zeer veel situaties is dus voor- en natransport per ander openbaar vervoer nodig, met alle nadelen van dien (snelheid en comfort). Met name de keuzereiziger neemt hier geen genoegen mee.

De OV-visie gaat uit van Utrecht als dominant centrum voor het hele BRU-gebied. Dit is echter onterecht voor bijvoorbeeld Maarssen en Maartensdijk, die ook georiënteerd zijn op respectievelijk Amsterdam en het Gooi. Er moet veel meer samenhang komen tussen de trein- en busnetwerken in het BRU-gebied en omliggende gebieden, zowel per trein als per bus.

Bediening van P&R-terreinen mag niet te koste gaan van de OV-bediening van de stad. P&R-terreinen hebben vaak als effect dat mensen minder met het openbaar vervoer en meer met de auto reizen, waardoor per saldo een groter aantal autokilometers wordt gemaakt. Het ROCOV vraagt enige terughoudendheid met de aanleg van nieuwe P&R terreinen in acht te nemen. De huidige P&R terreinen hebben namelijk een wisselend succes.

Het ROCOV houdt een pleidooi voor het instellen van ontwikkelteams voor de ontwikkeling van het OV gedurende de looptijd van de concessie, naar voorbeeld van de provincie Gelderland. Dit zijn teams waarin concessiehouder en concessieverlener samen met andere partijen als gemeenten en het ROCOV kijken wat er verbeterd kan worden aan het openbaar vervoer. Belangrijk is dan dat de OV-visie als uitgangspunt gaat dienen en niet als richtinggevend document. Zo zal nog beter gereageerd worden op de maatschappelijke ontwikkelingen.

Een OV-visie kan niet worden beschouwd als een plan van aanpak. Door het opnemen van dit stuk als uitgangspunt van het OV-netwerk van 2013, is dat stuk dat nu wel geworden.

4) Duurzaamheid

Het ROCOV stemt in met het schrappen van de eis van het inzetten van hybride bussen. Wel maken we ons zorgen over de duurzaamheidseisen die zijn opgenomen in het PvE. Enkele daarvan kunnen onbedoeld leiden tot minder DRU's. Dit kan per saldo voor het milieu negatief uitpakken, aangezien mensen zo eerder kunnen kiezen voor de auto, in plaats van het openbaar vervoer, dat met minder DRU's een minder aantrekkelijk alternatief wordt.

5) Gunningcriteria en gewichten

In de aanbestedingsleidraad – een stuk wat losstaat van het PvE – staan de gunningscriteria en gewichten. U wilt een verhouding van 70% op prijs en 30% op kwaliteit gunnen. Het ROCOV beseft dat elke verhouding zijn voor- en nadelen heeft. We zijn er echter van overtuigd dat de door u voorgestelde verhouding recht doet aan een gunning waarbij niet alleen prijs, maar ook kwaliteit een belangrijke rol speelt. Het ROCOV stemt dus in met de door u voorgestelde verdeling.

Wij vernemen graag uw reactie.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst
Voorzitter ROCOV Utrecht

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, Vidijs Studentenunie, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de Vervoercie UMC.

Opmerkingen op detailniveau

Naast de opmerkingen die het ROCOV heeft gemaakt op hoofdlijnen, willen wij u hier een aantal aspecten meegeven op detailniveau.

Algemeen

Het ROCOV maakt de volgende algemene opmerkingen over het PvE:

- Het PvE is de basis voor het bestek en het bestek is de juridische vertaling van het PvE. Het bestek mag geen andere eisen bevatten dan het PvE.
- Onder paragraaf 2.3 wordt klantwaardering genoemd als belangrijk middel voor de vervoerder om zich te onderscheiden van andere vervoerders. Het ROCOV waardeert deze insteek zeer. Het ROCOV is van mening dat een hoge mate van klantwaardering kan bijdragen aan goed openbaar vervoer in onze regio.

Artikelen

Hieronder gaan we op verschillende artikelen van het PvE dieper in.

Artikel 4. Concessiegrensoverschrijdende verbindingen

Het ROCOV is van mening dat de reiziger niet mag merken dat sprake is van een concessieoverschrijdende lijn. In het PvE zouden striktere eisen moeten worden gesteld aan lijnen die de concessiegrenzen overschrijden. Zo zouden vervoerders elkaars kaartjes moeten accepteren. In de eerste plaats zouden we graag zien het OV in de regio Utrecht goed wordt ingepast in het OV van de provincie Utrecht. Ook met de buurconcessies van andere concessieverleners zal goed rekening moeten worden gehouden.

Artikel 7. Samenwerking en ontwikkelen

In dit artikel is opgenomen dat het ROCOV waar nodig nauw wordt betrokken bij het concessiebeheer. Het ROCOV ziet graag een nadere uitwerking van de term 'nauw betrokken'.

Het klantenpanel wordt niet langer verplicht voorgeschreven. Het ROCOV ziet deze panels graag gehandhaafd, aangezien hier reizigers bij elkaar komen die niet op een ROCOV-vergadering zichtbaar zijn. Het ROCOV houdt zich bezig met een algemenere benadering van het openbaar vervoer, de klantenpanels met een meer persoonlijke kijk op hun openbaar vervoer. Het ROCOV kent de panels daarom meerwaarde toe, als een nuttige aanvulling op de wettelijk geregelde inspraak van de reiziger in het openbaar vervoer. Het ROCOV adviseert daarom het klantenpanel verplicht voor te schrijven en toe te voegen aan dit artikel.

Hoofdstuk 6. Vervoerplan

Het ROCOV adviseert aanvullend eisen te stellen aan de concessiehouder omtrent minimale eisen waar haltes moeten zijn en wat bedieningstijden minimaal zijn. Wij stellen hierbij voor een zogenaamd protocol basismobiliteit op te nemen als eis. Een voorbeeld hiervan is hieronder opgenomen.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Basismobiliteit voor Utrecht e.o.					
	Kern 400-2.500 inw.	Kern 2.500-7.500 inw.	Kern 7.500- 25.000 inw.	Kern > 25.000 inw.	Steden Utrecht en Amersfoort : en voorsteden
Loopafstand vertrekpunt – halte	1000 meter	1000 meter	750 meter	500 meter	500 meter
Tijdvenster werkdag	07:00-23:00	06:30-23:00	06:00-24:00	06:00-01:00	06:00-01:00
Tijdvenster zaterdag	08:00-23:00	07:30-23:00	07:00-24:00	07:00-01:00	07:00-01:00
Tijdvenster zon- en feestdagen	09:00-23:00	08:30-23:00	08:00-24:00	08:00-01:00	08:00-01:00
Minimum dagfrequentie	1 /uur	2 /uur	2 /uur	4 /uur	4 /uur (HOV: 6 /uur)
Minimum avondfrequentie	1 /uur	1 /uur	1 /uur	2 /uur	3 /uur
Maximale vervoerstijd tot dichtstbijzijnde knooppunt	30 min.	25 min.	25 min.	20 min.	20 min.

Naast basismobiliteit moet een integraal onderdeel van hoogwaardig openbaar vervoer een klokvaste dienstregeling zijn. In principe elk uur van elke dag moet een voertuig op dezelfde minuten aankomen op een halte. Hiermee wordt het voor reizigers veel eenvoudiger een dienstregeling te onthouden, wat de aantrekkelijkheid van het systeem zal doen toenemen. Wel is het voor ons acceptabel als er verschillen optreden ten gevolge van het verschil tussen de rijtijden op doordeweekse daguren (maandag tot en met zaterdag) en de rijtijden in de avonden en op zondag. Uiteraard zal het soms ook nodig zijn op bepaalde drukke uren de basisdienst te verdichten met ritten.

Het ROCOV adviseert deze eis op te nemen in het PvE.

Artikel 23. Kleine en tijdelijke wijzigingen

In dit artikel wordt gesproken van een 'tijdelijke wijziging'. Het ROCOV vraagt zich af hoe lang de omleiding kan duren. Wij adviseren als een wijziging langer dan drie dagen duurt, deze adviesplichtig te laten zijn. Het ROCOV adviseert ook deze termijn expliciet onder dit artikel op te nemen.

Het ROCOV adviseert het volgende aan dit artikel toe te voegen:

- Als een omleiding van te voren gepland is, moet het tijdig aan de reiziger op alle mogelijke communicatiemiddelen worden doorgegeven. Dit geldt voor grote of kleine wijzigingen.
- Het ROCOV wordt vooraf en tijdens de evaluatie geïnformeerd.
- Voor evenementen en omleidingen moet een goed communicatieplan zijn. Reisinformatie bij 9292 OV en DRIMS bij haltes moeten van tijdelijke data voorzien worden. Dynamische reisinformatie moet altijd werken, ook bij omleidingen.

Artikel 25. Geplande omleidingen

Aan Rocov-Utrecht nemen deel: CliëntenBelang Utrecht, COSBO, Fietzersbond afdeling Utrecht, Hogeschool Utrecht, Natuur- en Milieufederatie Utrecht, ROVER, SOLGU, Universiteit Utrecht, Vidijs Studentenunie, Utrechtse vereniging Kleine Kernen en de VervoerUtrecht UMC.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Het ROCOV adviseert explicieter te zijn bij de informatievoorziening zoals omschreven in het derde lid. Het ROCOV wil graag dat hier ook de middelen van communicatie worden opgenomen, zoals via DRIS-panelen, in haltes via schermen en via flyers in voertuigen, via advertenties in lokale media etc.

Een wens van het ROCOV is dat bij voetbalwedstrijden het busverkeer niet meer omgeleid zou moeten worden.

Artikel 29. Compensatieregeling

In dit artikel wordt uitsluitend gesproken over een compensatieregeling van de bus. Het ROCOV neemt aan dat ook tram wordt bedoeld. Wij adviseren de woorden 'en tram' aan dit artikel toe te voegen, elke keer na het woord 'bus'.

Artikel 35. Algemene eisen aan bussen

Onder het derde lid staat dat een bus maximaal vijf werkdagen met schade mag rondrijden. Het ROCOV vindt de zin te weinig expliciet. Schade kan van alles zijn en zou niet mogen leiden tot onveilige situaties. Ook kunnen sommige situaties van schade voorkomen, maar onwenselijk zijn dat de bus daarmee rond blijft rijden. Het ROCOV adviseert daarom om het volgende toe te voegen na deze zin: "die naar het oordeel van de concessieverlener geen ongemak of onveiligheid voor de reizigers oplevert of het aanzien van het openbaar vervoer te ernstig schaadt.. De concessieverlener kan nadere aanwijzingen geven."

Artikel 36. Exterieur en interieur van de bussen

Het ROCOV vindt dat doorkoppeling van buslijnen – indien gewenst – niet beperkt mag worden door formaliteiten rondom de huisstijl. De klant heeft behoefte aan een integraal vervoerssysteem en maakt het niet veel uit welke kleur een bus heeft.

Het ROCOV vindt dat commerciële nevenactiviteiten in de bus niet altijd wenselijk. Snoepautomaten bijvoorbeeld dragen niet bij aan het imago van het openbaar vervoer en lokken onwenselijk ongezonder gedrag uit.

Het ROCOV adviseert de eis op te nemen dat in bussen en trams, op de haltes en in de infoposten geen producten en diensten mogen worden aangeboden zonder toestemming van de concessieverlener en het ROCOV gehoord hebbende.

Artikel 42. Toegankelijkheidskenmerken bussen

Het ROCOV adviseert om toegankelijkheidseisen op te nemen voor rollators en van bagage als koffers. Bij de ingang van een bus is de doorgang vaak moeilijk voor dit soort hulpmiddelen en bagage.

Verder adviseert het ROCOV dat bij grotere bussen op bepaalde lijnen waar de vervoerswens daar om vraagt, om meerdere rolstoelplekken op te nemen in bussen.

Het ROCOV vindt het van belang dat bij de inzet van taxibusjes deze ook toegankelijk zijn. Zulke voertuigen zijn op de markt. In gevallen dat reizigers door de materieelkeuze problemen hebben met het zelfstandig betreden of uitstappen adviseert het ROCOV de eis op te nemen dat de chauffeur assisteert bij het in- en uitstappen.

Artikel 47. Verkrijgbaarheid OV-chipkaart

Onder het tweede wordt de eis van ten minste 60 distributiepunten gegeven. Dit is gelijk aan het huidige aantal. De praktijk wijst uit dat dit aantal nu te weinig is. Daarom stellen wij voor het aantal punten uit te breiden en normen op te nemen over een gelijkmatige spreiding van punten over de regio.

ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties
openbaar vervoer

Het ROCOV hecht er aan dat mensen 24 uur per dag terecht moeten kunnen bij verschillende distributiepunten. Het ROCOV adviseert u eisen in dit artikel op te nemen om een minimum aantal distributiepunten te eisen die 24 uur per dag open zijn.

Ook vindt het ROCOV het van belang dat er moet worden gecommuniceerd waar de distributiepunten zich bevinden. We adviseren u dat op te nemen.

Onder lid zeven van dit artikel wordt vereist dat reizigers in staat moeten worden gesteld op de halte of in de bus een vervoersbewijs te kopen. Van het vervoersmiddel tram wordt geen melding gemaakt. Het ROCOV adviseert daarom een nieuw lid op te nemen bij dit artikel met de volgende tekst: "De concessiehouder stelt reizigers in staat voor de tram op de halte een vervoersbewijs te kopen, waaronder ten minste een enkele reis."

Hoofdstuk 11 Reisinformatie

Communicatie is in de huidige concessie steeds een probleem. Het ROCOV stelt voor dat informatie rond dienstregelingen, voorziene omleidingen, tijdelijke wijzigingen etc. ook gepubliceerd worden in lokale media en niet alleen in media van de vervoerder.

Informatie moet compleet zijn, voor het gebied waar de informatie betrekking op heeft. Zo moet ook grensoverschrijdend vervoer worden opgenomen. Communicatie naar reizigers is hierbij van belang, maar ook communicatie tussen concessiehouders en concessieverleners onderling is cruciaal. De communicatie moet erop gericht zijn de reiziger een zo naadloos mogelijke reis aan te bieden. Wij adviseren deze aandachtspunten op te nemen in de tekst van hoofdstuk 11.

De concessiehouder moet er ook voor zorgen dat de BRU-bussen ook op de huidige en toekomstige DRIS-panelen buiten de concessie zowel statisch als dynamisch worden weergegeven, op dezelfde wijze als de overige bussen in dat gebied worden weergegeven.

Artikel 71. Service en verkooppunt Utrecht Centraal Station

Slechts één verkoop en servicepunt wordt in de concessie vereist. Het ROCOV vindt dit ene punt onvoldoende. Het ROCOV adviseert om meer punten op te nemen. Hiervoor zou gebruik kunnen worden gemaakt van de huidige voorzieningen op NS-stations. Als in elk NS-station een servicefunctie van de NS wordt gecombineerd met het service- en verkooppunt van de nieuwe concessiehouder, ontstaat voor de reizigers een veel betere, servicegerichtere situatie.

Artikel 73. Klachten en suggesties

Het ROCOV doet de suggestie de klachtenontvangst, registratie en verwerking onafhankelijk van de concessiehouder te laten plaatsvinden. Een dergelijke praktijk is momenteel gangbaar bij de Regiotaxi van de provincie Utrecht. Het ROCOV heeft de ervaring dat door deze manier van werken klachtenafhandeling beter wordt georganiseerd, waarbij de kans veel groter is dat klachten daadwerkelijk in behandeling worden genomen.

Artikel 88. Calamiteiten

In dit artikel wordt omschreven dat de vervoerder vervangend vervoer moet bieden bij calamiteiten. Anders dan bij de tram (zie artikel 30), worden voor de bus geen eisen gesteld wanneer dit vervoer beschikbaar moet zijn. Het ROCOV adviseert om ook voor de bus eisen op te nemen over de tijdige beschikbaarheid van het vervangend vervoer, bijvoorbeeld 60 minuten na aanvang van de stremming.