

# OV-tactiek Flevoland

Conceptversie voor externe afstemming en advisering  
Provincie Flevoland, 21 oktober 2008  
Documentnr. 745613

# Inhoud

1.	Inleiding .....	1
2.	OV-visie in vogelvlucht .....	1
2.1.	Rol openbaar vervoer Flevoland .....	1
2.2.	Netwerkvisie.....	1
3.	Productformule en tarieven .....	3
3.1.	Doelgroepen .....	3
3.2.	Ambities .....	3
3.3.	Imago .....	3
3.4.	Productformule .....	4
3.4.1.	Gebruiksgemak.....	4
3.4.2.	Snelheid .....	6
3.4.3.	Overstappen .....	6
3.4.4.	Knooppunten en Haltes .....	7
3.4.5.	Frequentie en tijdvensters .....	9
3.4.6.	Loop- en fietsafstand tot de halte .....	10
3.4.7.	Betrouwbaarheid.....	10
3.4.8.	Stiptheid .....	10
3.4.9.	Comfort/uitstraling.....	10
3.4.10.	Milieu.....	11
3.5.	Tarievenbeleid .....	11
4.	Hoe realiseren we dit? .....	11
4.1.	Taakverdeling en ondernemingsvrijheid .....	12
4.2.	Financieringssystematiek .....	12
4.3.	Handhaving.....	13
4.4.	Concessiegebieden .....	14
4.5.	Budget.....	15

# OV-tactiek Flevoland

## 1. Inleiding

In 2006 is de OV-visie Flevoland vastgesteld. Deze maakt deel uit van de Nota mobiliteit Flevoland. In deze OV-visie zijn op strategisch niveau de ambities van de provincie voor het regionaal openbaar vervoer vastgesteld. Deze zijn breed en abstract geformuleerd en behoeven nog nadere inkadering. In de OV-tactiek worden deze ambities nader uitgewerkt op tactisch niveau, wat vervolgens de basis vormt voor de operationele uitwerking in de programma's van eisen voor de aanbesteding van concessies.

## 2. OV-visie in vogelvlucht

### 2.1. Rol openbaar vervoer Flevoland

Het openbaar vervoer in Flevoland vervult de volgende rollen:

1. Basismobiliteit

Het openbaar vervoer moet iedereen in staat stellen voorzieningen te bereiken en deel te nemen aan sociale en maatschappelijke activiteiten. De aandacht gaat hierbij vooral uit naar personen die niet beschikken over een auto en voor wie de (brom)fiets geen geschikt alternatief is.

2. Bereikbaarheid stedelijke netwerken

Het openbaar vervoer moet een bijdrage leveren aan de bereikbaarheid van de steden door reizigers een aantrekkelijk alternatief te bieden voor de auto. Het openbaar vervoer biedt de reiziger de keuzemogelijkheid files en parkeerproblemen te vermijden, waarmee een goede bereikbaarheid gegarandeerd wordt.

Doordat grote aantallen reizigers kiezen voor het openbaar vervoer worden de congestie en de overlast door het autoverkeer (parkeerdruk, milieuvervuiling) verminderd of komt er tenminste meer ruimte beschikbaar voor andere automobilisten.

3. Bereikbaarheid voorzieningen en werklocaties

Het openbaar vervoer moet bijdragen aan de bereikbaarheid van voorzieningen en werklocaties. Een goede bereikbaarheid voor klanten en personeel is voor veel voorzieningen en werklocaties essentieel.

### 2.2. Netwerkvisie

Om bovenstaande rollen te vervullen maakt de OV-visie onderscheid in een basisvoorziening en maatwerk.

Basisvoorziening:

De basisvoorziening zorgt dat iedereen de hele dag, de hele week door elke locatie kan bereiken die over de weg bereikbaar is. Het accent ligt hierbij op de beschikbaarheid van openbaar vervoer (een dekkend netwerk) en niet op de aantrekkelijkheid (het hoeft niet wervend te zijn).

Om echt voor iedereen beschikbaar te zijn moet de basisvoorziening ook voor iedereen betaalbaar zijn.

Het netwerk is volgens de OV-visie opgebouwd uit:

- Knooppunten.
- Verbindende lijnen tussen de knooppunten.
- Ontsluitend openbaar vervoer tussen de knooppunten en het herkomst- en bestemmingsadres.

Deze netwerkopbouw richt zich op het bieden van meer reismogelijkheden in de zin van vaker kunnen reizen en meer bestemmingen kunnen bereiken. Hierdoor kan het voorkomen dat vaker moet worden overstapt.

Wat onder "de hele dag, de hele week door bereikbaar" en onder "betaalbaar" wordt verstaan, wordt in het navolgende en de programma's van eisen nader gedefinieerd.

Maatwerk dikke reizigersstromen:

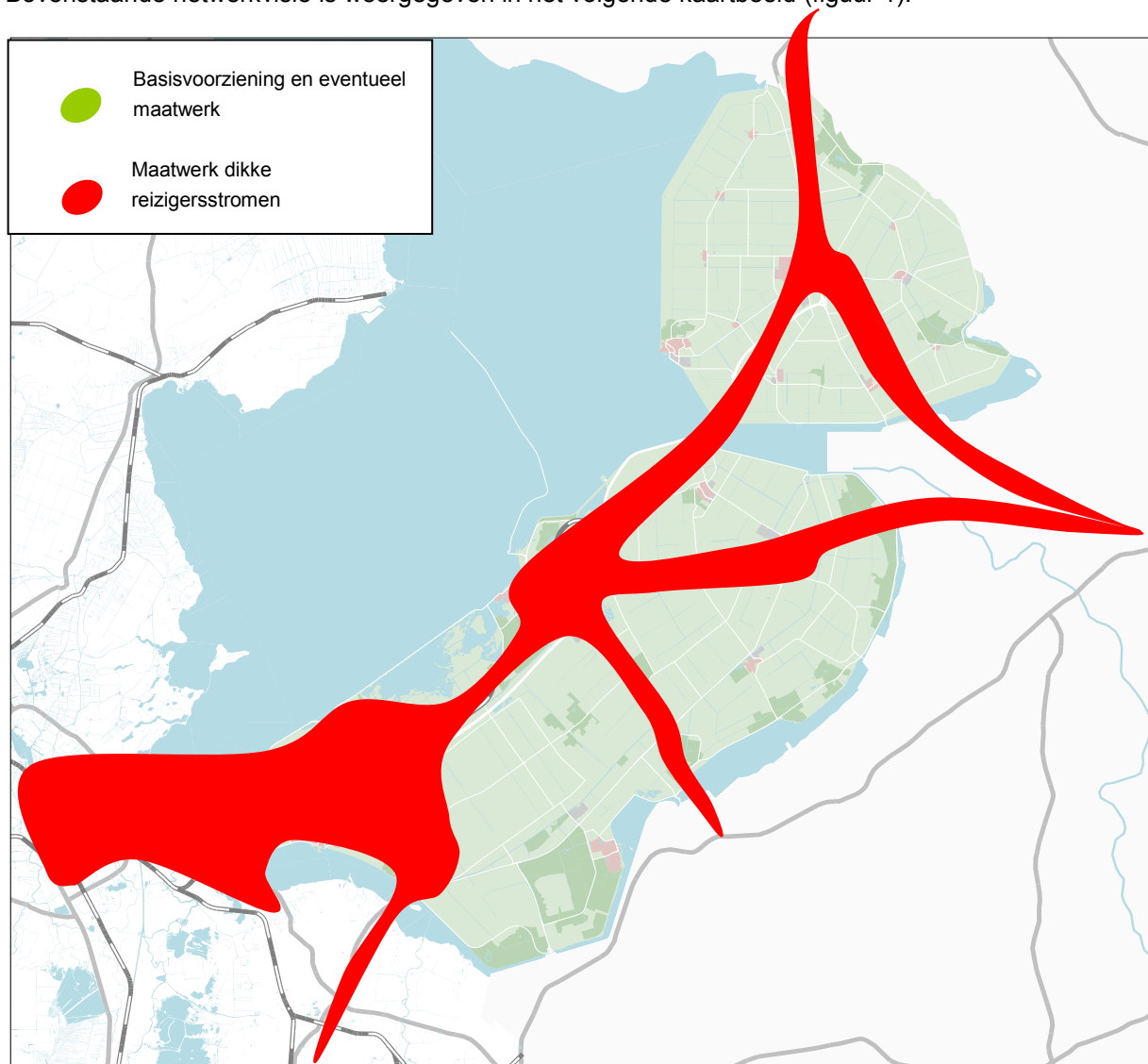
Voor dikke reizigersstromen wordt extra openbaar vervoer en eventueel extra kwaliteit geboden om bij te dragen aan de bereikbaarheid van de stedelijke netwerken. Voor deze extra service mogen hogere tarieven gelden.

Aanvullend maatwerk:

Voor specifieke doelgroepen, voorzieningen en locaties wordt vervoer naar behoefte geboden. Dit gaat bijvoorbeeld om specifieke forenzenlijnen, scholierenlijnen, openbaar vervoer naar recreatieve of commerciële bestemmingen, doelgroepenvervoer, schoolvervoer naar cultuureducatieve bestemmingen, etc.. Dit openbaar vervoer is aanvullend op de basisvoorziening. Daarbij is sprake van een of enkele direct belanghebbende(n) of baathebber(s), waarvan een bijdrage in de kosten kan worden gevraagd. Ook voor dit maatwerk zijn hogere tarieven mogelijk.

**Figuur 1: Netwerkvisie openbaar vervoer**

Bovenstaande netwerkvisie is weergegeven in het volgende kaartbeeld (figuur 1).



### 3. Productformule en tarieven

In dit hoofdstuk worden voor de basisvoorziening en het maatwerk de productformules en het bijbehorende tarievenbeleid uitgewerkt. Voor uitwerking van de productformules wordt eerst aangegeven voor welke reizigers het product bedoeld is en welke ambities en welk imago worden nagestreefd.

#### 3.1. Doelgroepen

##### Basisvoorziening:

De Basisvoorziening is bedoeld voor *iedereen*, maar vooral gericht op reizigers zonder vervoeralternatief. Dit varieert van (schoolgaande) jongeren tot ouderen, van vitale mensen tot mensen met een functiebeperking en van reizigers met haast tot reizigers die alle tijd hebben.

##### Maatwerk dikke reizigersstromen:

Het maatwerk dikke reizigersstromen is vooral gericht op *forenzen en scholieren*. In het algemeen zijn dit reizigers met haast en met een grote behoefte hun aankomsttijd te voorspellen en in de hand te hebben.

##### Aanvullend maatwerk

Voor het aanvullend maatwerk *verschilt* de doelgroep *per geval*. Hiervoor zal dan ook geen productformule worden uitgewerkt. Wel wordt nader ingegaan op het specifieke scholierenvervoer.

#### 3.2. Ambities

##### Basisvoorziening:

Voor de basisvoorziening geldt de ambitie dat iedereen de hele week door, de hele dag elke locatie kan bereiken die over de weg bereikbaar is. Daarbij moet dit onder zodanige condities worden aangeboden dat het openbaar vervoer voor de reiziger een reële en acceptabele reismogelijkheid biedt.

##### Maatwerk dikke reizigersstromen:

Het maatwerk dikke reizigersstromen is erop gericht zoveel mogelijk reizigers per openbaar vervoer te vervoeren en dus op het werven van extra reizigers.

Niet op alle dikke reizigersstromen is voldoende vervoerpotentie voor invulling door Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV). Onderstaand wordt per dikke reizigersstroom aangegeven op welke wijze invulling wordt gegeven aan het openbaar vervoer:

- Lelystad-Emmeloord-Fryslân/Groningen: HOV met vooral aandacht voor spitsfrequentie en snelheid.
- Urk-Emmeloord-Kampen: vooralsnog basisvoorziening met spitsverdichting.
- Lelystad-Kampen-Zwolle: vanaf eind 2012 per spoor.
- Lelystad-Luchthaven-Harderwijk: vooralsnog basisvoorziening met spitsverdichting. Mogelijk op termijn HOV.
- Almere-Hilversum-Utrecht: vooralsnog basisvoorziening met extra aandacht voor de doorstroming. Mogelijk op lange termijn HOV.
- Almere-Amsterdam Amstel/Zuidoost: HOV met een productformule volgens het RegioNet-concept.

##### Aanvullend maatwerk:

Voor het aanvullend maatwerk is de ambitie afhankelijk van de specifieke vraag, hetzij werven van reizigers, hetzij faciliteren van specifieke doelgroepen.

Voor de scholierenlijnen geldt als uitgangspunt dat de productformule sober maar doelmatig moet zijn, aangezien het om slechts enkele ritten per dag gaat. Uitvoering door inhuurbedrijven met touringcars moet niet worden uitgesloten.

#### 3.3. Imago

Het imago dat je nastreeft met het openbaar vervoer is uitgangspunt voor de uitwerking van de productformules. Onderstaand is voor de basisvoorziening en voor hoogwaardig openbaar vervoer het gewenste imago voor de verschillende doelgroepen weergegeven.

	Basisvoorziening	Hoogwaardig Openbaar Vervoer
<b>Nooit-gebruikers:</b> Hebben een zodanige negatieve opvatting over het OV of zodanige praktische bezwaren dat je ze echt niet het OV in krijgt.	Neutraal (prima, maar niet voor mij)	Neutraal (prima, maar niet voor mij)
<b>Keuzereizigers:</b> Dit zijn de “net niet” en soms-gebruikers, die op zich positief tegenover het OV staan, maar uit gewoonte of onwetendheid niet of nauwelijks met het OV reizen.	Goed om achter de hand te hebben	Goed, zou ik vaker moeten gebruiken
<b>Vaak-gebruikers:</b> Dit zijn de vaste reizigers, die uit noodzaak of wegens een bewuste keuze vaak met het OV reizen.	Goed, klantwaardering minimaal gelijk aan landelijk gemiddelde	Zeer goed, klantwaardering duidelijk hoger dan landelijk gemiddelde

### 3.4. Productformule

Voor de basisvoorziening en het hoogwaardig openbaar vervoer worden onderstaande elementen van de productformule uitgewerkt. Daarbij worden globale boven- en ondergrenzen aangegeven. In de verdere uitwerking in programma's van eisen vindt nadere verfijning plaats op basis van onder andere vervoerpotentie en sociaal-maatschappelijk belang.

De volgende elementen van de productformule komen daarbij aan de orde:

- Gebruiksgemak
- Snelheid
- Overstappen
- Frequentie
- Tijdvensters (tijdstip eerste en laatste rit)
- Loop-/fietsafstand
- Betrouwbaarheid
- Stiptheid
- Comfort/Uitstraling
- Milieu

#### 3.4.1. Gebruiksgemak

Iedereen moet makkelijk van het openbaar vervoer gebruik kunnen maken. Daartoe moet aan de volgende randvoorwaarden worden voldaan:

1. Beperken drempels: er moet een minimaal aantal handelingen nodig zijn om met het openbaar vervoer te reizen.
2. Informatie: men moet weten *dat* men met openbaar vervoer kan reizen, *waar*, *wanneer* en *hoe*.
3. Toegankelijkheid: als randvoorwaarde geldt dat iedereen die zelfstandig kan reizen, of dit kan doen met behulp van een (zelf geregelde) begeleider, gebruik kan maken van het openbaar vervoer.

#### Drempels

De volgende drempels dienen te worden geminimaliseerd:

- Beschikbaarheid informatie:
  - Informatie moet bij voorkeur beschikbaar zijn voor de reiziger zonder dat deze hier iets voor hoeft te doen. Anders moet de informatie ten minste op logische plaatsen te vinden zijn.

- Informatie moet gratis of tegen minimale vergoeding beschikbaar zijn.
- Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen:
  - Vervoerbewijzen moeten bij voorkeur zonder actie te verkrijgen zijn. Anders moeten ze op logische plaatsen snel en eenvoudig verkrijgbaar zijn.
- Ritreservering voor vraagafhankelijk openbaar vervoer, zoals de regiotaxi:
  - Het moet tot zo kort mogelijk voor de reis mogelijk zijn een rit te reserveren.
  - De procedure om een rit te reserveren moet eenvoudig zijn.
  - Informatie over het reserveren van ritten moet worden aangeboden bij vrijwel alle informatie over lijnvervoer en op zodanige wijze dat reiziger direct ziet dat regiotaxi beschikbaar is voor zijn reis.
  - Reservering van een rit moet mogelijk zijn via diverse laagdrempelige communicatiemiddelen en moet gratis of tegen minimale kosten mogelijk zijn.

### Informatie

Om de reiziger te informeren over de beschikbaarheid en de reismogelijkheden van het openbaar vervoer worden de volgende minimale eisen gesteld aan de informatievoorziening.

- Promotie:
  - De beschikbaarheid en, in het geval van de corridors met dikke reizigersstromen, de voordelen van het openbaar vervoer moeten actief onder de aandacht van potentiële reizigers worden gebracht.
- Statische reisinfo:
  - Een lijnnetkaart, inclusief informatie over de Regiotaxi moet beschikbaar zijn op alle haltes waar eenabri staat, op internet en deze moet gratis verkrijgbaar zijn op publieksplaatsen (bv. gemeentehuis, bibliotheek) in alle kernen.
  - Dienstregelingsinformatie over vertrek, aankomsttijden, aansluitingen en informatie over de beschikbaarheid van de regiotaxi moet beschikbaar zijn op alle haltes metabri, internet, telefonisch, via gratis lijnfolders, af te halen op publieksplaatsen in alle kernen. Op haltes zonderabri volstaat een haltevertrekstaat, inclusief informatie over de regiotaxi.
  - Informatie over aanstaande wijzigingen dient te worden verspreid via een abonneeservice (per E-mail) en alle overige beschikbare middelen en locaties waarmee de betreffende reizigers kunnen worden bereikt.
- Dynamische (actuele) reisinfo
  - Infopanelen zijn gewenst op knooppunten en locaties waar veel (mogelijke) openbaar vervoerreizigers komen (centra, ziekenhuizen, gemeentehuizen, kantoren).
  - Actuele vertrektijden moeten gratis of tegen minimale kosten vanaf halte telefonisch opvraagbaar zijn.
  - In bus moet actuele informatie worden verstrekt over de eerstvolgende haltes, de stiptheid en aansluitingen, inclusief alternatieve reismogelijkheden bij verstoringen.
  - Informatie over actuele verstoringen, inclusief een alternatief reisadvies moet worden verstrekt via een abonneeservice (E-mail, SMS) en moet telefonisch en bij de medewerkers opvraagbaar zijn (min of meer gratis).

### Toegankelijkheid

- De toegankelijkheid van de voertuigen moet voldoen aan de CROW-richtlijnen.
- De belangrijkste haltes (ongeveer 50% van alle haltes) moeten toegankelijk zijn, conform het door de provincie vastgestelde normblad. Overige gebieden worden ontsloten voor gehandicapten door de regiotaxi.
- Informatie moet zoveel mogelijk geschikt zijn voor alle doelgroepen. Aanvullende informatie moet laagdrempelig verkrijgbaar zijn.
- Vervoerbewijzen moeten zonder hulp verkrijgbaar zijn voor gehandicapten.

### 3.4.2. Snelheid

De gewenste snelheid hangt af van de af te leggen afstand, het sociaal-maatschappelijk belang van de verbinding en de vervoerpotentie. Hoe groter deze factoren hoe gunstiger de rijtijdverhouding ten opzichte van de auto moet zijn. Daar waar hoge snelheidseisen leiden tot grote inefficiënties zijn deze in enkele gevallen naar beneden bijgesteld, om de haalbaarheid en betaalbaarheid van de tactiek te borgen.

Voor de verschillende perioden van de dag en de week worden verschillende snelheidseisen gesteld. In figuur 2 worden voor het *verbindend net* de snelheidseisen voor de basisvoorziening overdag gedefinieerd. Voor de overige perioden van de dag en week en voor de HOV-verbindingen worden de snelheidseisen gedefinieerd in het betreffende Programma van eisen.

Voor het *ontsluitend net* geldt als norm dat men, ongeacht of dit per bus of regiotaxi wordt uitgevoerd, binnen X minuten nadat men besloten heeft tot reizen op een knooppunt moet kunnen arriveren of vanaf een knooppunt op een bestemmingsadres binnen het bij dat knooppunt behorende afwikkelingsgebied moet kunnen komen. De afwikkelingsgebieden bij de knooppunten worden gedefinieerd in de programma's van eisen.

X=		Werkdag	spits	Avond (na 19.00)	zaterdag	Zon- en feestdagen
Naar knoop- punt	Vanuit knooppuntskern	60'	60'	75'	75'	75'
	Overig	75'	75'	90'	90'	90'
Vanaf Knooppunt		45'	45'	60'	60'	60'

### 3.4.3. Overstappen

Het maximaal toegestaan aantal overstappen is lager naarmate het sociaal-maatschappelijk belang en vervoerpotentie van de verbinding groter zijn. Omgekeerd is het toegestaan aantal overstappen groter naarmate de afstand en de reisduur groter zijn. De eisen zijn in enkele gevallen bijgesteld aan de hand van de haalbaarheid en betaalbaarheid.

Voor de verschillende perioden van de dag en de week worden verschillende eisen gesteld aan het maximaal toegestaan aantal overstappen.

In figuur 2 wordt voor het *verbindend net* het maximaal toegestaan aantal overstappen voor de basisvoorziening overdag gedefinieerd. Voor de overige perioden van de dag en week en voor de HOV-verbindingen worden deze eisen gedefinieerd in het betreffende Programma van eisen.

De *overstaptijd* tussen het verbindend en het ontsluitend net mag maximaal 10 minuten bedragen. Waar dit door conflicterende eisen niet mogelijk is met een lijndienst dan kunnen reizigers gebruik maken van de regiotaxi.

Randvoorwaarden bij overstappen zijn:

- Aansluitgarantie, zodat men zeker is dat de aansluiting wordt gehaald.
- Informatie over aansluiting, die correct, begrijpelijk en zonder noemenswaardige actie beschikbaar is.
- Overzichtelijkheid van het overstappunt, zodat men direct weet waar men heen moet voor het aansluitende vervoer.
- Korte loopafstand naar aansluitend vervoer, via veilige en comfortabele routes.

Daarnaast is het zeer wenselijk dat sprake is van kaart- en tariefintegratie van de verschillende vervoervormen.



### 3.4.4. Knooppunten en Haltes

Knooppunten en haltes zijn de voordeur van het openbaar vervoer. Deze moeten herkenbaar zijn en door hun uitstraling een positief gevoel oproepen bij reizigers en passanten.

#### Inrichting

Voor de inrichting van de haltes en knooppunten geldt het volgende:

- Er moet een comfortabele wachtvoorziening zijn, die beschutting biedt tegen neerslag en wind, een zitgelegenheid biedt en schoon is.
- Er moet reisinformatie zijn.
- Er moet voldoende parkeergelegenheid voor de fiets zijn.
- Het moet (sociaal) veilig zijn (verlicht en goed zichtbaar vanuit omgeving).
- Bij geringe aantallen instappers kan gekozen worden voor een soberder inrichting.
- Afhankelijk van specifieke behoeften en intensiteit van het gebruik moeten enkele knooppunten ook beschikken over een keurvoorziening voor bussen, parkeergelegenheid voor auto's, kiss&ride-voorzieningen, een SOS-intercom, menselijk of cameratoezicht, een toilet en de mogelijkheid een hapje of drankje te kopen.
- In het Halteplan Flevoland en de knooppuntenregeling is respectievelijk wordt een en ander nader uitgewerkt.

#### Functies van knooppunten

Knooppunten zijn de schakels tussen verbindende lijnen onderling en tussen het verbindend en ontsluitend net.

*Ontsluitingsknooppunten*, hebben hoofdzakelijk een functie als in- of uitstappunt van het verbindend net, hetzij als overstappunt tussen het ontsluitend en het verbindend net, hetzij rechtstreeks op het verbindend net. Deze liggen zoveel mogelijk op belangrijkste herkomst- en bestemmingslocaties, zodat zoveel mogelijk reizigers rechtstreeks op het verbindend net kunnen stappen.

*Verbindingsknooppunten*, vervullen louter een functie als overstappunt tussen verbindende lijnen onderling en tussen verbindende lijnen en het ontsluitend net. Deze liggen zoveel mogelijk op strategische punten, zodat vervoerstromen optimaal kunnen worden gebundeld waarbij reizigers minimaal hoeven om te rijden.

De meeste knooppunten vervullen *beide functies*.

In figuur 2 zijn de knooppuntslocaties en hun functie globaal aangegeven.

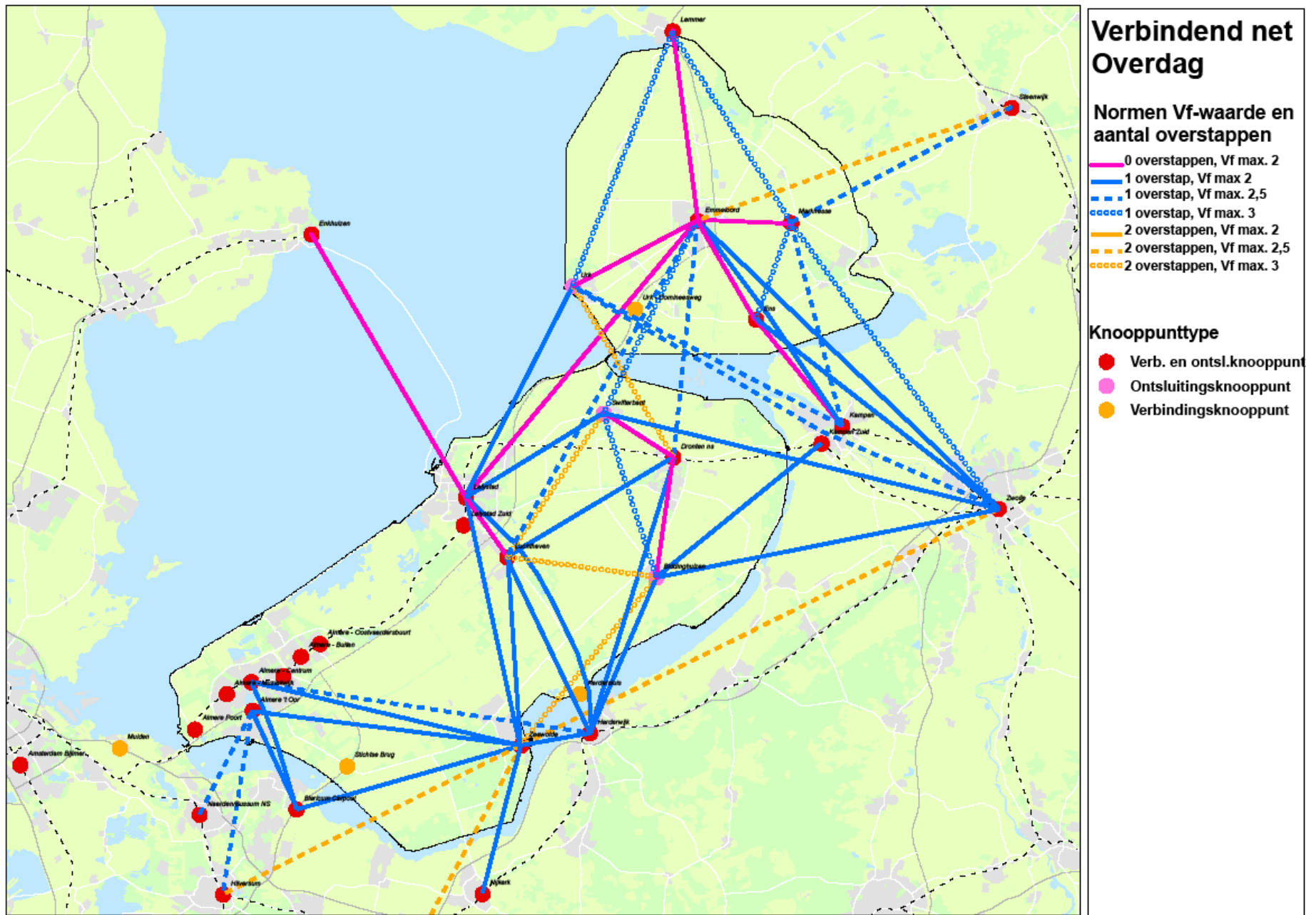
#### Knooppunt Stichtse Brug:

Vooralsnog wordt uitgegaan van een locatie op de Waterlandse Weg, ter hoogte van de Vogelweg. Op lange termijn, wanneer de Gooise Weg is verdubbeld (omstreeks 2015) en Almere Hout voldoende omvang heeft om een lokale openbaar vervoervoorziening te exploiteren, zal worden bezien of alsnog een knooppunt bij de Stichtse Brug wordt gerealiseerd.

#### Knooppunt Lelystad Zuid

Mogelijk neemt het toekomstige knooppunt Lelystad Zuid op termijn de rol als schakel met het spoorwegnet van enkele verbindingen over van het knooppunt Lelystad Centrum. Daarbij wordt gedacht aan de verbinding met de luchthaven en de verbinding met Emmeloord.

Figuur 2: Eisen aan het verbindend net overdag.



### 3.4.5. Frequentie en tijdvensters

#### Frequentie verbindend net

De minimale frequenties voor het verbindend net zijn weergegeven in onderstaande tabel.

	Werkdag	spits	avond (na 19.00)	zaterdag	Zon- en feestdagen
Verbindend net	2x/uur	2x/uur	1x/uur bus of regiotaxi	1x/uur bus of regiotaxi	1x/uur bus of regiotaxi
HOV Lelystad-Emmeloord- Fryslân/Groningen, trajectdeel Lelystad-Emmeloord	2x/uur	4x/uur	1x/uur	1x/uur	1x/uur
HOV Lelystad-Emmeloord- Fryslân/Groningen, trajectdeel Emmeloord-Fryslân/Groningen	2x/uur	2x/uur	1x/uur	1x/uur	1x/uur
HOV Almere A'dam Amstel/ZO	2x/uur	4x/uur	2x/uur	2x/uur	2x/uur

Bij een zeer lage vervoervraag kan bij de uitwerking van het programma van eisen voor specifieke verbindingen worden besloten:

- De frequentie overdag te verlagen naar 1 maal per uur.
- De verbinding 's avonds en in het weekend te verzorgen met de regiotaxi.

#### Frequentie ontsluitend net

De minimale frequentie voor het ontsluitend net wordt impliciet bepaald door de onder snelheid geformuleerde eisen aan de tijd vanaf het moment dat men besluit een reis te willen maken tot het moment waarop men aankomt op een knooppunt of van een knooppunt op de bestemming. Hierbij wordt in principe uitgegaan van een vraagafhankelijke uitvoeringsvorm, zoals de regiotaxi. Alleen in die gevallen dat lijngebonden uitvoering efficiënter is, wordt hiervoor gekozen. Als dit laatste het geval is moet de lijndienst minimaal 1 maal per uur rijden. In de programma's van eisen wordt nader uitgewerkt in welke gevallen lijndiensten worden geboden.

#### Tijdvensters

De OV-visie stelt dat de basisvoorziening de hele week, de hele dag door beschikbaar moet zijn. In onderstaande tabel is nader gespecificeerd wat hier globaal onder wordt verstaan. Bij voldoende vervoervraag is voor specifieke lijnen en verbindingen uitbreiding mogelijk, bij zeer lage vervoervraag is neerwaartse aanpassing mogelijk. In de programma's van eisen wordt dit nader uitgewerkt.

	Verbindend net en HOV 1e vertrek - laatste aankomst	Ontsluitend net 1e aankomst – laatste vertrek op/van knoop
Werkdagen	6.00 – 24.00	7.00 – 24.00
Zaterdag	8.00-24.00	7.00 – 24.00
Zon en feestdagen	9.00-24.00	7.00 – 24.00

### 3.4.6. Loop- en fietsafstand tot de halte

Uitgangspunt is dat elke locatie die bereikbaar is over de weg, bereikbaar is per openbaar vervoer.

In het geval van een lijndienst geldt een locatie als bereikbaar als de hemelsbrede afstand tot de halte:

- Binnen de bebouwde kom maximaal 400 meter bedraagt. Dit komt overeen met ongeveer 8 minuten lopen bij 4 km/u.
- Buiten de bebouwde kom maximaal 600 meter bedraagt. Dit komt overeen met ongeveer 13 minuten lopen of 3 min. fietsen bij 16 km/u.

Overige locaties worden ontsloten door Regiotaxi.

### 3.4.7. Betrouwbaarheid

Het is essentieel dat reizigers kunnen vertrouwen op het openbaar vervoer. Daartoe worden hoge eisen gesteld aan:

- Betrouwbaarheid (rituitval en vervoergarantie)
- Aansluitgarantie
- Vervangend vervoer bij rituitval, capaciteitsgebrek en missen aansluiting

Daar dit impliceert dat de vervoerder reservematerieel en -personeel achter de hand houdt om in te springen bij verstoringen, zal dit leiden tot een stijging van het kostenniveau.

### 3.4.8. Stiptheid

Een stipte uitvoering van de dienstregeling is voor reizigers belangrijk om:

- De wachttijd bij de halte te beperken.
- Aansluitingen te halen
- Op tijd (niet te laat, maar ook niet veel te vroeg) te arriveren op de bestemming.

De normen aan de stiptheid zullen hoog zijn, waarbij voor het verbindend net nog hogere normen zullen gelden dan voor het ontsluitend net. Bij het ontsluitend net ligt het accent op het halen van aansluitingen. Bij het verbindend net ligt het accent op het minimaliseren van overstaptijden.

Vooraf te vroeg vertrekken van de halte is onacceptabel.

Gestreefd wordt het wachten te veraangename, onder andere door het bieden van actuele reisinformatie, waarmee onzekerheid over de wachttijd wordt weggenomen.

Voor de regiotaxi geldt:

- De reiziger wordt opgehaald zo dicht mogelijk bij de afgesproken of bestelde tijd.
- In specifieke gevallen (o.a. bij aansluiting op ander openbaar vervoer) wordt een aankomsttijd afgesproken, met een zo kort mogelijke marge (maximaal 10 minuten) voor het afgesproken tijdstip.
- De reiziger wordt desgewenst teruggebeld waarbij een nauwkeurige tijd wordt doorgegeven waarop het voertuig arriveert.

In de specifieke programma's van eisen wordt bovenstaande nader uitgewerkt.

Om een stipte dienstuitvoering te garanderen zal de vervoerder ruimte in zijn dienstregeling moeten inbouwen. Dit leidt tot gemiddeld langere reistijden en een hoger kostenniveau.

### 3.4.9. Comfort/uitstraling

De ambities voor comfort en uitstraling van de voertuigen zijn onderstaand weergegeven. Sociale veiligheid en vakkundig en klantvriendelijk personeel zijn daarbij randvoorwaarden.

	Zitplaatskans	Zitcomfort, ruimte, temperatuur, geluid etc	Uitstraling
Ontsluitend net	Stapplaatsen zijn beperkt toegestaan	Sober maar doelmatig (kantinegevoel)	Herkenbaar en verzorgd

Verbindend net	Staan is bij uitzondering toegestaan (lokale trajecten)	Comfortabel	Herkenbaar en verzorgd
HOV	Zitplaatsgarantie	Zeer comfortabel	Herkenbaar, stijlvol en uitnodigend

### 3.4.10. Milieu

Het openbaar vervoer kan een bijdrage leveren aan de beperking van milieuvuiling door reizigers uit de auto in de bus of trein te krijgen. De voertuigen zelf zijn echter weer een bron van luchtverontreiniging en geluidshinder.

Gestreefd wordt naar minimale emissies, voor zover dit haalbaar is zonder dat dit ten koste gaat van het voorzieningenniveau. Te hoge eisen impliceert de inzet van nieuw materieel en werkt dus kostenverhogend, wat ten koste gaat van de financiële ruimte voor dienstregelingritten.

In de programma's van eisen worden eisen gesteld aan emissienormen, waarbij de vervoerder vrij is te kiezen voor een techniek om deze te realiseren. Uitgangspunten daarbij is dat hogere eisen gelden voor materieel dat veel binnen stedelijke gebieden wordt ingezet dan voor materieel dat vooral in landelijk gebied rijdt.

### 3.5. Tarievenbeleid

Uitgangspunt van de OV-visie is dat de basisvoorziening voor iedereen betaalbaar moet zijn. Voor de extra service van het hoogwaardig openbaar vervoer en aanvullend maatwerk mogen hoger tarieven gelden. Dit wordt als volgt nader uitgewerkt.

#### Basisvoorziening

Als de basisvoorziening wordt uitgevoerd per *lijndienst* zijn de tarieven maximaal gelijk aan de huidige tarieven, gecorrigeerd voor de loon- en prijsontwikkeling en voor de overgang naar het kilometertarief bij invoering van de OV-chipkaart.

Als de basisvoorziening wordt uitgevoerd door *hoogwaardig openbaar vervoer* zijn de tarieven maximaal gelijk aan het NS-tarief 2e klasse.

Als de basisvoorziening wordt uitgevoerd per *Regiotaxi* mag een hoger tarief gelden, waarbij wordt gestreefd naar een tarief in lijn met het overig openbaar vervoer. Een hoger tarief is noodzakelijk om het systeem betaalbaar te houden voor de provincie. Voor korte ritten zal mogelijk een hoger tarief gelden om te voorkomen dat de regiotaxi aantrekkelijk wordt ten opzichte van de fiets.

#### Hoogwaardig openbaar vervoer en aanvullend maatwerk

Voor hoogwaardig openbaar vervoer, voor zover dit dus niet als basisvoorziening functioneert, en aanvullend maatwerk is uitgangspunt dat de vervoerder tariefvrijheid heeft. Randvoorwaarde is dat dit niet leidt tot een hogere subsidie door de provincie.

Tariefverlaging in de vorm van dalurenkortingen of gratis openbaar vervoer worden alleen toegestaan als de opbrengstenderving en eventuele kosten van inzet van extra capaciteit gecompenseerd worden door hogere opbrengsten of bijdragen van belanghebbenden.

## 4. Hoe realiseren we dit?

In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe we bovenstaande willen realiseren. Daarbij wordt ingegaan op:

- De rolverdeling vervoerder/provincie: hoeveel ondernemingsvrijheid krijgt vervoerder?
- De financieringssysteem: hoe stimuleer je klantgerichte uitvoering en maximale efficiëntie?
- De concessiegebieden: wat is optimale geografische en vervoerkundige indeling?

## 4.1. Taakverdeling en ondernemingsvrijheid

Uitgangspunt is dat de vervoerder vrijheid krijgt voor zover dit kan en dat alleen grenzen worden gesteld waar dit moet. Elke eis heeft namelijk zijn prijs. De ruimte voor de vervoerder om zelf op creatieve en efficiënte wijze invulling te geven aan de doelstellingen wordt zo min mogelijk beknot.

Voor de basisvoorziening worden zoveel als mogelijk is functionele eisen gesteld.

*Vervoerkundig* krijgt de vervoerder de vrijheid het lijnennet zelf te ontwerpen op basis van de eisen aan de verbindingen zoals weergegeven in figuur 2 en zoveel mogelijk functioneel geformuleerde eisen voor de ontsluitende lijnen. Hierdoor krijgt de vervoerder de ruimte het netwerk zo efficiënt mogelijk in te richten. Voor de *overige kwaliteitsaspecten* worden alleen waar nodig functionele grenzen voorgeschreven.

Voor hoogwaardig openbaar vervoer worden, in afwijking van bovenstaande, vervoerkundige eisen en productformules meer in detail voorgeschreven. Redenen hiervoor zijn:

- Borgen van een wervende voorziening.
  - Eenheid met aangrenzende OV-autoriteiten en landelijke herkenbaarheid.
  - Borgen dat investeringen in infrastructuur (busbanen, haltevoorzieningen) daadwerkelijk worden benut.
- De vervoerder krijgt wel de vrijheid en wordt gestimuleerd om meer te bieden dan minimaal is voorgeschreven.

Voor reisinformatie en promotie krijgt de vervoerder een inspanningsverplichting, maar met een actieve rol voor de provincie. Deze actieve provinciale rol is nodig omdat de vervoerder weliswaar belang heeft bij extra reizigers, maar niet altijd. In het geval de grenzen van de voertuigcapaciteit zijn bereikt, vraagt een geringe reizigersgroei een forse investering. Bovendien is voor de basisvoorziening in veel gevallen de groeipotentie gering, waardoor de kosten van informatie en promotie vaak hoger zijn dan de opbrengsten die dit genereert.

## 4.2. Financieringssystematiek

De financieringssystematiek moet een klantgerichte uitvoering en maximale efficiëntie stimuleren.

Jaarlijks worden de exploitatiebijdragen bijgesteld op grond van de loon- en prijsontwikkeling om te voorkomen dat vervoerders met financiële risico's worden opgezadeld die door hen bij de aanbesteding niet zijn in te schatten en gedurende de looptijd van de concessies niet zijn te beheersen.

Voor de basisvoorziening wordt gekozen voor:

- Aanbesteding (hoofdzakelijk) op prijs: de vervoerder die het efficiëntste netwerk ontwerpt wint.
- Optioneel worden prijsopgaven gevraagd voor extra kwaliteit: dit biedt de mogelijkheid voor een afweging van kosten en baten en op de inpasbaarheid in het budget.
- Gedurende concessieperiode geldt een vaste exploitatievergoeding: discussies over kosten van ontwikkelingen worden zo vermeden.
- De vervoerder krijgt de vervoeropbrengsten rechtstreeks en krijgt alleen subsidie voor het door hem ingeschatte exploitatietekort (opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de vervoerder): dit geeft de vervoerder belang bij reizigersgroei en bevordert de klantgerichtheid.
- Er wordt voor de hele concessieperiode een vaste meerwerkprijs vastgelegd, gedifferentieerd voor spits- en daluren, ter voorkoming van discussies over kosten en verwachte opbrengsten van meerwerk. Uiteraard kunnen lagere meerwerk tarieven worden overeengekomen in het geval de vervoerder kansen voor uitbreiding ziet, maar deze niet geheel kostendekkend kan exploiteren.
- Meerwerk wordt strikt gedefinieerd: alleen extra openbaar vervoer wegens nieuwe of zwaardere eisen geldt als meerwerk. Dus uitbreidingen als gevolg van bestaande eisen vallen hier niet onder (bv. verdichtings- en versterkingsritten, gebiedsontwikkeling).
- De ondergrenzen worden strikt gehandhaafd: het gaat veelal hoofdzakelijk om gedwongen reizigers, zonder vervoeralternatief, die ook bij een slechte uitvoeringskwaliteit niet anders kunnen reizen dan per openbaar vervoer.

Voor hoogwaardig openbaar vervoer wordt gekozen voor:

- Aanbesteding (hoofdzakelijk) op prijs: de aanbieder met de laagste prijs of meeste dienstregelingen voor het budget wint. Hetzij doordat deze het goedkoopste kan werken, hetzij doordat deze het meest klantgericht is en daarmee de hoogste opbrengsten denkt te kunnen genereren.
- Extra kwaliteit (m.n. materieel) wordt gestimuleerd door het toekennen van extra punten bij de gunning.
- De opbrengstverantwoordelijkheid ligt bij de vervoerder, ter bevordering van de klantgerichtheid.
- Er worden voor de hele concessieperiode vaste meerwerkprizen vastgelegd, gedifferentieerd voor spits- en daluren, ter voorkoming van discussies over kosten en verwachte opbrengsten van meerwerk. Uiteraard kunnen lagere meerwerk tarieven worden overeengekomen in het geval de vervoerder kansen voor uitbreiding ziet, maar deze niet geheel kostendekkend kan exploiteren.
- Meerwerk wordt strikt gedefinieerd: alle extra dienstregelingen in opdracht van concessieverlener gelden als meerwerk. Versterkingsritten dus niet, verdichtingsritten wel.
- De ondergrenzen worden strikt gehandhaafd, ter voorkoming dat de vervoerder de reizigersgroei gaat remmen wanneer de grenzen van de capaciteit worden bereikt.

Het aanvullend maatwerk wordt vergoed op basis van in de concessies vastgelegde meerwerk tarieven en wordt gefinancierd uit:

1. Reizigersopbrengsten.
2. Bijdragen van belanghebbenden.
3. Aanvullende subsidie ter hoogte van maximaal 50% van de integrale kosten. Eventuele subsidiëring is afhankelijk van de bijdrage van het vervoer aan de provinciale doelstellingen:
  - De mate waarin wordt bijgedragen aan het mobiliteitsbeleid zoals is vastgelegd in de Nota Mobiliteit Flevoland.
  - De meerwaarde voor reizigers of voor de exploitatie.

De provincie kan zelf ook als belanghebbende optreden.

Scholierenlijnen vormen een voorbeeld van maatwerk voor specifieke voorzieningen en reizigersgroepen dat van oudsher al veel voorkomt. Hierbij is onderscheid te maken naar:

1. Scholierenlijnen als versterkingsritten:

De scholierenstroom noodzaakt tot versterking van bestaande lijnen. Door deze op maat te bieden verleen je extra service aan de scholieren en vergroot je de aantrekkelijkheid van de gewone lijnen voor overige reizigers.

2. Specifieke verbindingen:

De verbinding is uitsluitend gewenst voor deze specifieke doelgroep.

Scholierenlijnen als versterkingsritten worden aangemerkt als basisvoorziening, waarvoor het exploitatietekort volledig wordt gesubsidieerd. Scholierenlijnen als specifieke verbindingen worden aangemerkt als maatwerk ten behoeve van specifieke doelgroep, die primair bekostigd moeten worden uit opbrengsten en bijdragen belanghebbenden.

### **4.3. Handhaving**

Vanuit een zakelijke relatie, waarin het nakomen van afspraken de norm is, worden geen bonussen uitgelooft, maar vindt handhaving plaats door financiële prikkels in de vorm van malussen en boetes.

#### Monitoring

De informatie voor handhaving wordt verworven door monitoring op basis van:

- Objectieve metingen door data die beschikbaar komt uit automatische systemen (DRIS) ter controle van stiptheid, rituitval.
- Een toezichthouder in dienst van de provincie ter toetsing van het algemene kwaliteitsbeeld en om op verzoek van de concessiebeheerders specifieke situaties te kunnen beoordelen.
- Reizigerswaarderingsonderzoek, ter beoordeling van niet objectief waarneembare aspecten als klantvriendelijkheid, rijstijl, reinheid en comfort.
- Klachtenmanagement.

### Malussen en boetes

In de concessies wordt een malusregeling vastgelegd om de vervoerder aan te zetten tot zo goed mogelijke prestaties op een aantal vooraf gedefinieerde kwaliteitsaspecten. Daarnaast worden financiële sancties (boetes of dwangsommen) opgelegd in het geval de vervoerder niet voldoet aan de concessievoorwaarden.

Uitgangspunten voor het systeem van malussen en boetes zijn:

- Ze moeten stimuleren tot gewenst gedrag. Hiertoe moet de malus of boete hoger zijn dan de kosten van goed gedrag (preventie). Tevens moet lik-op-stuk handhaving worden toegepast (snel ingrijpen, per geval of per lijn).
- Eisen moeten realistisch zijn en overtredingen vermijdbaar, anders worden malussen en boetes ingecalculeerd.
- Ze moeten in proportie staan tot de overtreding, anders leiden ze tot onevenredig veel reservecapaciteit ter voorkoming van rituitval en teveel ruimte in de dienstregelingen ter voorkoming van vertraging.
- Het systeem moet eenduidig en voorspelbaar zijn, zodat er geen ruimte is voor discussie.

Dit zal worden vertaald in een progressief malusstelsel, waarbij geldt:

- Hoe extremer de afwijking, hoe extremer de malus
- Hoe vaker de afwijking hoe hoger de malus per geval

Malussen en boetes komen ten goede aan de reizigers door toevoeging aan het budget voor dynamisch concessiebeheer (zie paragraaf 4.5).

### Klachtenmanagement

Klachten zijn een belangrijke bron van informatie over de mate waarin het openbaar vervoer voldoet aan de verwachtingen en behoeften van de reizigers.

Uitgangspunten voor het klachtenmanagement zijn:

- Een klacht of suggestie moet *laagdrempelig* kunnen worden ingediend. Dit vraagt dat algemeen bekend is op welke manier en waar dit kan en dat dit eenvoudig en gratis mogelijk is.
- Klanten voelen zich *gehoord en serieus genomen*.
- Klanten worden *gecompenseerd* bij een gegronde klacht. Hiertoe wordt gedacht aan een geld-terug-regeling bij rituitval, het missen van een aansluiting en bij het niet voldoen aan de vervoer- of zitplaatsgarantie.
- Klachten en suggesties worden *benut als informatiebron* door het signaleren van structurele klachten en trends.

Om bovenstaande te garanderen moet er een onafhankelijk meldpunt voor klachten en suggesties zijn. De afhandeling van de klacht is de verantwoordelijkheid van de vervoerder, waarbij de provincie toeziet op een correcte afhandeling.

### Stakingen en werkonderbrekingen

Stakingen en werkonderbrekingen vormen een ernstige tekortkoming van de dienstuitvoering, maar zijn niet altijd beïnvloedbaar door de vervoerder. Vanzelfsprekend wordt niet betaald voor niet geleverde diensten. Malussen of boetes worden alleen opgelegd als sprake is van vermijdbaarheid door de vervoerder. Stakingen die worden georganiseerd dan wel ondersteund door de vakbonden en die zich richten op de hele bedrijfstak, zoals wegens vastgelopen CAO-onderhandelingen, worden gezien als overmacht.

## **4.4. Concessiegebieden**

Ten aanzien van de concessiegebieden wordt ingegaan op de volgende vragen:

1. Wat is de optimale geografische en vervoerkundige indeling?
2. Wanneer worden de concessies aanbesteed?



De concessies streekvervoer Almere en stadsvervoer Almere eindigen beide per eind 2009. Deze zullen gezamenlijk worden aanbesteed om de vervoerkundige samenhang te versterken en de aantrekkelijkheid voor vervoerders te vergroten. Hiertoe wordt, naast de bevoegdheid voor het stadsvervoer, ook de bevoegdheid voor het streekvervoer Almere gedelegeerd aan de gemeente.

De concessie Stadsdienst Lelystad eindigt eveneens eind 2009. De bevoegdheid is wederom gedelegeerd aan de gemeente. De verwachting is dat aanbesteding van deze concessie fors duurder uitpakt dan het huidige niveau, doordat de concurrentiestrijd tussen de verschillende vervoerders wat lijkt af te nemen, er rond die tijd veel andere concessies in het land worden aanbesteed en vermoedt wordt dat de huidige vervoerder fors verlies leidt op de exploitatie. Overwogen wordt deze concessie vanaf september 2011 te integreren in de concessie IJsselmond. Tot die tijd zal een overbruggingscontract moten worden overeengekomen met de huidige vervoerder.

De concessie IJsselmond eindigt per september 2011. Uitgaande van inhoudelijke overeenstemming met de provincie Overijssel wordt wederom uitgegaan van een gezamenlijke aanbesteding, waarbij mogelijk de regionale spoorlijn Kampen-Zwolle wordt meegenomen. Met ingang van december 2012 wordt naar verwachting de Hanzelijn in gebruik genomen. Hierdoor zal de drukbezette busverbinding Lelystad – Kampen – Zwolle worden geschrapt.

De concessie HOV-verbinding Lelystad-Emmeloord-Heerenveen-Groningen eindigt per juli 2011. Voor deze verbinding worden verschillende opties verkend:

- a. Opnieuw in zijn geheel gezamenlijk aanbesteden met de noordelijke partners.
- b. Aanbesteden van het deeltraject Lelystad – Heerenveen als onderdeel van de concessie IJsselmond. Het deeltraject Heerenveen-Groningen zal dan door de noordelijke partners moeten worden aanbesteed.

Het huidige contract voor de regiotaxi loopt tot april 2010. Het regiotaxivervoer zal, bij voorkeur in samenhang met het gemeentelijke vervoer op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), opnieuw worden aanbesteed. Daarbij zal worden geanticipeerd op een toenemende rol van de regiotaxi voor het ontsluitende openbaar vervoer bij de start van de nieuwe openbaar vervoerconcessies en in het bijzonder bij de ingebruikname van de Hanzelijn.

Aanvullend maatwerk zal worden uitgevoerd als meerwerk binnen de concessies, zodat helderheid bestaat over de tarieven en om de restcapaciteit in de daluren tegen een aantrekkelijk tarief te kunnen benutten.

In onderstaand overzicht is de concessie-indeling met de eind-/ingangsdatums weergegeven.

		Jan'10		apr'10		Jul '11		Sep'11		Dec'12	
Streekvervoer Almere											
Stadsvervoer Almere											
Stadsvervoer Lelystad											
IJsselmond											
HOV Lelystad-Emmeloord-Fryslân/Groningen											
Regiotaxi											

#### 4.5. Budget

Uitgangspunt van de OV-visie is dat het nieuwe beleid budgetneutraal moet worden geïmplementeerd. Dit wordt vertaald als het aandeel van de uitgaven aan openbaar vervoer binnen de Brede doeluitkering Verkeer en Vervoer (BDU) blijft gelijk. Hiermee wordt ruimte geboden om mee te groeien met ruimtelijke ontwikkelingen. De gemeenten Almere en Lelystad ontvangen voor het gedelegeerde stadsvervoer een

bijdrage uit de BDU die gelijk is aan de bijdrage ze zouden hebben ontvangen als ze nog altijd rechtstreeks vanuit het rijk verantwoordelijk zijn voor het stadsvervoer.

Een deel van het totale budget over de hele concessieperiode wordt achter de hand gehouden voor *dynamisch concessiebeheer*. Dit is gedurende de concessieperiode beschikbaar om in te spelen op ontwikkelingen die vragen om meerwerk en een bijdrage te leveren aan aanvullend maatwerk.

De visie en tactische uitwerking bevatten een aantal *kostenverhogende elementen* ten opzichte van het voorgaande beleid, te weten:

- Hogere eisen aan de beschikbaarheid van reismogelijkheden per openbaar vervoer.
- Nadrukkelijker handhaving van de betrouwbaarheid en stiptheid.
- Subsidiëring van aanvullend maatwerk.

Daarnaast zijn er diverse signalen dat de huidige vervoerder fors verlies leidt op de exploitatie van de concessies.

Aan de andere kant zijn er ook *kostenverlagende elementen*, namelijk:

- De ingebruikname van de Hanzelijn, waarmee de busverbinding kan vervallen.
- De ruimte die de vervoerder krijgt om zo efficiënt mogelijk invulling te geven aan de functioneel geformuleerde eisen, vooral bij de inrichting van het netwerk.

Mocht blijken dat de ambities toch niet allemaal haalbaar zijn binnen het budget, dan zullen bij de uitwerking in de programma's van eisen prioriteiten worden gesteld.