
Provincie Limburg

Nota van Uitgangspunten OV Limburg

Kwaliteitsverbetering door samen de beschikbare middelen beter in te zetten

- CONCEPT -

Datum:

concept - 24 september 2013

Inhoud

Inleiding.....	10
A Ambities en Doelen.....	12
A.1 Ambities en doelen	12
A.2 Lessen uit de huidige concessies	13
A.3 Veranderingen vragen om scherpe keuzes en flexibiliteit	14
A.4 Invulling van de ambities en doelen in de komende concessie	15
B Over de concessie.....	19
B.1 Scope van de concessie	19
B.2 Concessie-indeling en concessieduur	24
B.3 Openbaar vervoer slim organiseren	26
B.4 Infrastructuur en ruimte in relatie tot OV	29
B.5 Financiën	30
B.6 Monitoring	32
C Eisen aan het openbaar vervoer	33
C.1 Voorzieningenniveau: netwerk en dienstregeling	33
C.2 Uitvoering van de dienstregeling	36
C.3 Materieel	37
C.4 Personeel	38
C.5 Tarieven en OV-chipkaart	38
C.6 Reisinformatie en communicatie	40
C.7 Sociale veiligheid.....	42
Bijlage: overzicht railambities provincie Limburg	43

Samenvatting

Totstandkoming Nota van Uitgangspunten

De provincie Limburg gaat over al het openbaar vervoer in Limburg: regionale trein, bus, buurtbus, etc. en staat op het punt om het openbaar vervoer opnieuw aan te besteden. De huidige OV-concessies voor Noord- en Midden-Limburg en voor Zuid-Limburg lopen in december 2016 af. Dat biedt een unieke kans om dit zo optimaal mogelijk voor de inwoners en bezoekers van Limburg vorm te geven. Rekening houdend met voldoende implementatietijd voor de nieuwe vervoerder, met name voor het treindeel, zal de aanbesteding begin 2014 starten.

Als eerste stap in het aanbestedingsproces heeft de provincie Limburg een maatschappelijke verkenning uitgevoerd: er is gesproken met gemeenten, Provinciale Staten, het Reizigersoverleg Limburg, de Vereniging Kleine Kernen Limburg, onderwijsorganisaties, doelgroepenvervoerders, bedrijven en andere organisaties over de kenmerken waaraan het openbaar vervoer in de provincie in de toekomst moet voldoen. Ook is een marktconsultatie uitgevoerd onder vervoerders. Mede op basis van deze maatschappelijke verkenning en marktconsultatie heeft de provincie de voorliggende Nota van Uitgangspunten ontwikkeld. Deze Nota van Uitgangspunten bevat de belangrijkste ambities, doelen en keuzes ten aanzien van het openbaar vervoer voor de nieuwe concessie.

Ambities en doelen

Uitgaande van het bestaande beleidskader (POL, PVVP), de geleerde lessen uit de afgelopen jaren en rekening houdend met de veranderende omstandigheden in de provincie Limburg de komende jaren, zijn de volgende vier centrale ambities geformuleerd voor het openbaar vervoer:

1. De reiziger centraal: een vraaggericht openbaar vervoersysteem;
2. Naadloos openbaar vervoersysteem: multimodaliteit via visgraatmodel geeft optimale afstemming tussen trein, bus en maatwerkvervoer;
3. Bevorderen maatschappelijke participatie: het openbaar vervoer draagt eraan bij dat elke burger zich kan verplaatsen door de provincie - dit in samenhang met andere vervoervormen;
4. Openbaar vervoer zonder grenzen: aansluiting op nationale en internationale knooppunten en daarmee het ondersteunen van ruimtelijk-economische positie in de Euregio en inspelen op de kansen van toenemende Europese integratie.

Deze ambities worden ondersteund door de volgende doelen voor het openbaar vervoer in de komende concessie:

- a. Hoge kwaliteitsbeleving en klantwaardering door reizigers;
- b. Eenvoudig te begrijpen en overzichtelijk openbaar vervoersysteem (mentale toegankelijkheid);
- c. Naadloze aansluitingen tussen diverse vervoervormen (visgraat en knooppunten);
- d. Punctueel en betrouwbaar openbaar vervoer;
- e. Toegankelijk en sociaal veilig openbaar vervoer;
- f. Kosteneffectieve inzet van beschikbare middelen (rentabiliteit en financierbaarheid);
- g. Behoud en groei van het aantal reizigers.

Invulling van ambities en doelen in de komende concessie

Op hoofdlijnen worden de bovenstaande ambities en doelen in de komende concessieperiode als volgt ingevuld.

De reiziger centraal: vraaggericht i.p.v. aanbodgericht vervoer

De provincie wil dat het openbaar vervoer zo goed mogelijk aansluit op de vraag van de reiziger. Het huidige basisvoorzieningsniveau voor OV wordt losgelaten om het aanbod te kunnen baseren op (1) de omvang van de vervoervraag en (2) de specifieke reisbehoeften van reizigers. Alleen als er voldoende vraag is, komt er openbaar vervoer: trein en hoogfrequente bussen zijn er voor verbindingen met zeer veel vraag, reguliere bussen op verbindingen met voldoende vervoervraag voor collectief vervoer, buurtbussen, belbussen en andersoortig (vraagafhankelijk) maatwerkvervoer voor verbindingen met weinig vraag. In die gebieden waar er te weinig vervoervraag is, gaat niet met 'lege bussen' gereden worden. Daar zoekt de provincie in samenspraak met gemeenten naar maatwerkoplossingen. Te denken valt aan deeltaxi-achtige systemen, maar ook aan lokale / particuliere initiatieven zoals busjes met vrijwilligers ('wensbus') of geheel nieuwe oplossingen zoals 'dorpsdeelauto's' of 'digitaal liften'. Samen met gemeenten wordt in een stapsgewijze aanpak bepaald welke vervoeroplossing het beste past bij de vraag, en hoe dit slim georganiseerd kan worden.

Limburgnet met 3 niveaus, verbonden door de visgraat

De provincie geeft het netwerk vorm door middel van drie op elkaar aansluitende niveaus onder de naam Limburgnet:

- Snel en Hoogfrequent OV: de trein- en busverbindingen die als het ware met metrokwaliteit bijdragen aan economische en sociale kracht van Limburg. De belangrijkste bestemmingen zijn hiermee beter bereikbaar.
- Ontsluitend OV: in aansluiting op de toplaag bestaan ontsluitende buslijnen, deels direct tussen de woon- en bestemmingsgebieden, deels via het visgraatmodel – afhankelijk van wat voor reizigers de beste optie is.
- Maatwerkvervoer: op plaatsen en momenten dat er (erg) weinig vraag is, zullen vervoervoorzieningen op maat worden gezocht. Dat kunnen een veelheid aan vormen zijn (buurtbus belbus, 'wensbus', etc.). Maatwerkvoorzieningen worden samen met de gemeenten tot stand gebracht, op het grensvlak tussen het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer.

Het visgraatmodel verbindt alle vervoervormen, ook de auto, (elektrische) fiets en lopen, daar waar de reiziger er profijt van heeft. Daarom zijn attractieve en gebruiksvriendelijke knooppunten en (top)haltes belangrijke ondersteuners van het Limburgnet.

Participatie (sociale functie) en bereikbaarheid (economische functie)

Het OV-netwerk dat via dit Limburgnet wordt vormgegeven zorgt ervoor dat inwoners, werknemers en bezoekers van de provincie Limburg zich -samen met andere vormen van vervoer- kunnen verplaatsen. Maatschappelijke participatie wordt ook bevorderd door de samenleving actief te betrekken bij de invulling van het maatwerkvervoer.

Naast participatie (de sociale functie) borgt het Limburgnet dat de voor Limburg (economisch) belangrijke bestemmingen (waaronder stadscentra, belangrijke bedrijventra, kantoorlocaties, onderwijs- en kennisinstellingen, toeristische attracties en zorginstellingen) goed bereikbaar zijn. OV speelt daarom een belangrijke rol om Limburg aantrekkelijk te houden voor bewoners, maar ook voor het vestigingsklimaat van bedrijven en instellingen.

Openbaar vervoer zonder grenzen

Limburg is een grensprovincie. De vraag van de reiziger in Limburg houdt niet op bij de grens met andere Nederlandse provincies, en ook niet bij de grens met België en Duitsland. Daarom wordt bij het ontwikkelen van het OV-aanbod expliciet aandacht besteed aan (bestaande en nieuwe) lands- en provinciegrensoverschrijdende verbindingen. De provincie Limburg heeft ambities op het spoor, die tevens gericht zijn op het versterken van het (grensoverschrijdend) openbaar vervoersysteem. Op dit moment is de provincie verantwoordelijk voor de Heuvellandlijn (Maastricht Randwyck - Heerlen - Kerkrade) en de Maaslijn (Roermond - Venlo - Nijmegen) en bereidt de provincie zich erop voor om de regionale treindiensten Roermond - Maastricht Randwyck en Sittard - Heerlen, die nu onderdeel van het landelijke Hoofdrailnet zijn, op te nemen in de komende OV-concessie. De provincie streeft op termijn naar realisatie van Intercity-verbindingen Eindhoven – Venlo – Düsseldorf en Eindhoven – Sittard – Heerlen – Aken, alsmede naar een IC-verbinding via Maastricht naar Luik; deze verbindingen kunnen binnen het Hoofdrailnet worden opgenomen. De provincie heeft ook de ambitie om zelf enkele nieuwe (grensoverschrijdende) verbindingen te realiseren. Het betreft hier de treindiensten Maastricht - Heerlen - Aken, Maastricht - Luik, Weert - Hamont en de tram Vlaanderen - Maastricht (TVM). Met de verschillende, buitenlandse vervoersautoriteiten worden momenteel gesprekken gevoerd om de grensoverschrijdende (rail)ambities te realiseren. Of deze treinverbindingen onderdeel kunnen uitmaken van de nieuwe concessie is onduidelijk, omdat tot op heden nog onduidelijk is wanneer realisatie ervan mogelijk is. Bij de aanbesteding zal aan de inschrijvende partijen gevraagd worden op welke wijze zij kunnen bijdragen aan de realisatie van genoemde railambities. Dit geldt niet voor TVM; hiervan is de realisatie voorzien in 2018 en de exploitatie zal worden uitgevoerd door de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn. Afhankelijk van de mate van concreetheid van de betreffende projecten zullen deze ambities, waarvoor dit mogelijk is, worden verwerkt in het Programma van Eisen.

Een aantal buslijnen legt verbindingen tussen Limburg en omliggende provincies en landen. Daarover zijn afspraken gemaakt in de huidige concessies. Deze worden doorgezet of gewijzigd als daar wederzijds behoefte aan is. Bovendien zijn er wensen en ambities om nieuwe lands- en concessiegrensoverschrijdende buslijnen te (her)openen.

De reikwijdte van de concessie

Eén multimodale concessie

Het openbaar vervoer in Limburg wordt als één geheel aanbesteed (geheel Limburg), voor de duur van 15 jaar. Voor wat betreft de concessieperiode is de provincie van mening dat uitgangspunt is een concessie van in beginsel 15 jaar, die echter ruim voor afloop (bijvoorbeeld na 8 jaar) wordt geëvalueerd en waarbij de mogelijkheid van beëindiging bij 10 jaar niet wordt uitgesloten.

De provincie kiest bewust voor één multimodale Limburgbrede concessie waarin trein, bus en maatwerkvervoer gecombineerd worden, waardoor zo veel mogelijk synergie tussen de verschillende vervoersvormen kan worden bewerkstelligd. Hierdoor ontstaat in de gehele provincie één integraal openbaar vervoernetwerk.

Doelgroepenvervoer geen onderdeel van de concessie

Geen onderdeel van de provinciale aanbesteding is het doelgroepenvervoer. Hiervoor is niet de provincie, maar zijn de gemeenten verantwoordelijk en zij zullen dit dan ook aanbesteden. De huidige combinatie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer dat wordt uitgevoerd door de Regiotaxi is geen succes gebleken. Aangezien de provincie (en ook de gemeenten) het belangrijk vindt dat het openbaar vervoer, het doelgroepenvervoer en eventuele andere vormen van georganiseerd personenvervoer (maatwerk) één integraal mobiliteitssysteem vormen, zal er wel nauw worden samengewerkt tussen provincie en gemeenten in de voorbereiding en afstemming van de diverse aanbestedingen (de OV-aanbesteding en de aanbestedingen van het doelgroepenvervoer).

Provincie en gemeenten kiezen ervoor om synergie te zoeken, flexibiliteit in de bestaande systemen in te bouwen en daarmee beide systemen (openbaar vervoer en doelgroepenvervoer) voor de reiziger te verbeteren. Met andere woorden: door samen de beschikbare middelen beter en effectiever in te zetten verbetert de kwaliteit van het vervoer voor de reiziger.

Samen het vervoer ontwikkelen

Ontwikkelteams

De vervoerder krijgt zowel in de aanbesteding als tijdens de concessie vrijheid om binnen kaders dat te doen waarin hij kan uitblinken: (mee)ontwikkelen van het vervoeraanbod, maximaal betrouwbare uitvoering van de dienstregeling, uitmuntende serviceverlening en communicatie (van promotie tot klantenservice) met reizigers. De opbrengstverantwoordelijkheid en het primaat in de ontwikkeling van het openbaar vervoer blijven dus bij de vervoerder.

De vervoerder doet het echter niet alleen. Provincie, gemeenten en vervoerder werken in ontwikkelteams samen aan het verder ontwikkelen van het mobiliteitsaanbod in de provincie. De reiziger is via de ROL en VKKL ook bij de ontwikkelteams betrokken. De ontwikkelteams kunnen naar type vervoer en/of regionaal worden ingericht. In een ontwikkelteam worden alle ontwikkelingen afgestemd en concrete afspraken gemaakt over de uitvoering en vindt de afstemming plaats met het doelgroepenvervoer. Uiteraard wordt de handelingsvrijheid van de ontwikkelteams goed vastgelegd. Er worden scherpe kaders gesteld waar de participanten in de ontwikkelteams zich aan moeten houden. In ieder geval zullen alle belangrijke keuzes met financiële consequenties voor het OV aan het College van Gedeputeerde Staten ter goedkeuring dienen te worden voorgelegd.

Flexibiliteit mogelijk maken

In de concessie zal ruimte zijn om in te spelen op veranderende omstandigheden. Specifiek moeten concessievoorwaarden het toelaten om:

- Het vervoeraanbod aan te passen op een vervoervraag die verandert, bijvoorbeeld door demografische ontwikkelingen, ontwikkelingen in het onderwijs of door nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen.
- Nieuwe vervoerproducten op maat te ontwikkelen voor verbindingen met weinig vraag, bijvoorbeeld in combinatie met het doelgroepenvervoer van gemeenten.
- In te spelen op financiële wijzigingen, bijvoorbeeld bezuinigingen op de Brede Doeluitkering (BDU) die de provincie van het Rijk ontvangt voor openbaar vervoer.
- De realisatie van de ambities van de railambities van de provincie mogelijk te maken.

Infrastructuur

Provincie en gemeenten ondersteunen de OV-vervoerder met knooppunten en (top)haltes, betrouwbare infrastructuur, mogelijk een regiecentrale voor het doelgroepenvervoer en actuele reisinformatiepanelen op knooppunten. Om tijdens de looptijd van de concessie goed samen te kunnen werken, ontwikkelt de provincie samen met de Limburgse gemeenten, het ROL en de VKKL een gezamenlijke visie op het netwerk, OV-haltes en -knooppunten en infrastructuur als busbanen en slimme combinaties aan de onderkant van het OV. Met wegbeheerders (met name gemeenten) worden contracten of convenanten afgesloten waarin afspraken worden gemaakt over de beschikbaarheid van (OV-)infrastructuur en afspraken over de werkwijze bij stremmingen en werkzaamheden. De provincie investeert zo mogelijk samen met gemeenten in de kwaliteit van (nieuwe) infrastructuur, waaronder de sterke buslijnen.

Financiën

Mogelijk zijn er de komende jaren minder financiële middelen beschikbaar voor openbaar vervoer. Niet omdat de provincie bezuinigt op het budget voor OV, maar omdat de Rijksbijdrage (op dit moment de Brede Doel Uitkering) aan de provincie onder druk staat en de SOV-kaart wordt ingeperkt. Ook moet rekening gehouden worden met een hoger kostenniveau dan in de huidige concessies.

De provincie wil niet bezuinigen op openbaar vervoer: het huidige exploitatiebudget (geïndexeerd) is het uitgangspunt. Het is uiteraard wel van belang dat de eisen, die de provincie aan het vervoer stelt, betaalbaar zijn binnen de beschikbare middelen. De provincie wil zo veel mogelijk voorkomen dat het voorzieningenniveau daalt, maar gezien de hierboven geschetste ontwikkelingen is het niet uit te sluiten dat er na de aanbesteding minder vervoeraanbod is. Dit aanbod is dan wel beter dan nu afgestemd op de vraag van reizigers. De kwaliteit van het vervoer voor de reiziger verbetert door de beschikbare middelen beter en effectiever in te zetten.

Om een eventuele daling van het OV-aanbod zo veel mogelijk te beperken, is het belangrijk dat de kostendekkingsgraad stijgt. Het Limburgnet, dat momenteel uitgewerkt wordt, geeft hier concreet invulling aan. De focus ligt hierbij op verbindingen met voldoende vraag. Hiertoe zal de vervoerder geprikkeld worden, zonder dat daarbij de onderkant van de markt en het maatwerk veronachtzaamd worden.

De provincie streeft bij de aanbesteding naar een scherpe maar reële exploitatiebijdrage. De concessie wordt niet gegund op prijs, maar op prijs-kwaliteitverhouding. Er zal een evenwichtige risicoverdeling plaatsvinden tussen provincie en vervoerder. Uitgangspunt is dat die partij de risico's draagt die deze het beste kan beheersen en 'aan de knoppen zit' om de risico's te beïnvloeden.

Monitoring

De provincie wil haar doelen realiseren en kiest ervoor om zo veel mogelijk op output te sturen: niet alles tot in detail vastleggen, maar sturen op resultaten. De monitoring zal in ieder geval betrekking hebben op het voldoen aan de normen voor het netwerk / voorzieningenniveau, de kwaliteit van de dienstuitvoering (punctualiteit, aansluitingen, rituitval, capaciteit, etc.), reizigersaantallen en –groei, klanttevredenheid en de mate waarin de vervoerder servicegericht is, adequaat en flexibel op ontwikkelingen inspeelt en problemen in de uitvoering oplost.

Outputsturing stelt hoge eisen aan monitoring: er moet eenduidig blijken of de vervoerder voldoet aan de normen die gesteld zijn. De vervoerder zal in ieder geval inzicht moeten bieden in de brondata en werkprocessen zodat de provincie haar monitoringtaak optimaal kan uitvoeren.

Eisen aan de uitvoering van het openbaar vervoer

De uitvoering van het openbaar vervoer moet goed zijn. Alleen dan wordt aan reizigers een hoogwaardig product geboden. De provincie stelt daarom hoge eisen aan de uitvoeringskwaliteit. Deze eisen worden in het Programma van Eisen nader geoperationaliseerd. Het betreft onder meer eisen op de volgende gebieden:

- Betrouwbare uitvoering: eisen aan punctualiteit en rituitval;
- Reizigers halen hun aansluitende trein of bus;
- Rituitval en capaciteit: reizigers kunnen altijd mee;
- Materieel is comfortabel, wervend en toegankelijk;
- Milieuvriendelijk materieel dat bijdraagt aan de verbetering van de luchtkwaliteit en vermindering CO₂-uitstoot, indien mogelijk zero emissie (te beginnen in Maastricht, met doorontwikkeling tijdens de concessie);
- Soepele overgang personeel naar een eventuele nieuwe vervoerder;
- Goede dienstverlening door chauffeurs en ander serviceverlenend personeel;
- Een helder tarievenkader met landelijke en regionale tarieven en (binnen kaders) tariefvrijheid voor de vervoerder;
- OV-chipkaart is het belangrijkste vervoerbewijs;
- Grensoverschrijdend vervoer niet bemoeilijkt door afwijkende tarieven en kaartsoorten;
- Betrouwbare en begrijpelijke multimodale reisinformatie voor iedereen;
- Real-time reisinformatie, overal en altijd;
- Goede informatie bij verstoringen;
- Promotie van het OV door de vervoerder;
- Laagdrempelige klantenservice, eenduidige klachtenprocedure;
- Sociale veiligheid op orde, geborgd door vervoerder;
- Samenwerking voor veiligheid op knooppunten.

Inleiding

De provincie Limburg gaat over al het openbaar vervoer in Limburg: regionale trein, bus, buurtbus, etc. en staat op het punt om het openbaar vervoer opnieuw aan te besteden. De huidige OV-concessies voor Noord- en Midden-Limburg en voor Zuid-Limburg lopen in december 2016 af. Dat biedt een unieke kans om dit zo optimaal mogelijk voor de inwoners en bezoekers van Limburg vorm te geven.

Ruimschoots voor de start van de nieuwe concessie moet bekend zijn welke vervoerder de nieuwe concessie gaat exploiteren, zodat er genoeg tijd is voor implementatie van de nieuwe concessie. De voorbereiding van deze aanbesteding is gestart. Deze Nota van Uitgangspunten is de eerste stap.

Openbaar vervoer, doelgroepenvervoer en ander georganiseerd personenvervoer

De Nota van Uitgangspunten gaat vooral over het openbaar vervoer, waar de provincie Limburg verantwoordelijk voor is. Maar er zijn meer soorten georganiseerd personenvervoer, waaronder het doelgroepenvervoer, waar gemeenten verantwoordelijk voor zijn, en allerlei kleinschalige particuliere initiatieven.

Deze vormen van personenvervoer moeten, in aansluiting op lopen, fietsen en autorijden, één samenhangend mobiliteitssysteem vormen voor reizigers in Limburg. Dat kan alleen bereikt worden als provincie en gemeenten hier samen aan werken – met inachtneming van elkaars verantwoordelijkheden.

Deze samenwerking krijgt in eerste instantie vorm doordat provincie en gemeenten samen optrekken bij het voorbereiden van de aanbesteding van het openbaar vervoer en de daarop volgende aanbestedingen van het doelgroepenvervoer. Na voltooiing van deze aanbestedingen werken provincie, gemeenten en vervoerders in ontwikkelteams samen aan het verder ontwikkelen van het mobiliteitsaanbod in de provincie Limburg (zie ook paragraaf B.3).

Functie van de Nota van Uitgangspunten in het aanbestedingsproces

Als eerste stap in het aanbestedingsproces heeft de provincie Limburg een maatschappelijke verkenning uitgevoerd: er is gesproken met gemeenten, Provinciale Staten, het Reizigersoverleg Limburg, de Vereniging Kleine Kernen Limburg, onderwijsorganisaties, doelgroepenvervoerders, bedrijven en andere organisaties over de kenmerken waaraan het openbaar vervoer in de provincie in de toekomst moet voldoen. Ook is een marktconsultatie uitgevoerd, waarin met potentiële vervoerders is gesproken over de komende aanbesteding. Mede op basis van deze maatschappelijke verkenning en marktconsultatie heeft de provincie de voorliggende Nota van Uitgangspunten ontwikkeld. Deze Nota van Uitgangspunten bevat de belangrijkste ambities, doelen en keuzes ten aanzien van het openbaar vervoer in de nieuwe concessie.

Na vaststelling van de Nota van Uitgangspunten worden de eisen aan het toekomstig openbaar vervoer concreet gemaakt in een Programma van Eisen. Hierin staat gedetailleerd beschreven waar het openbaar vervoer inhoudelijk aan moet voldoen.

Het Programma van Eisen wordt tenslotte onderdeel van het Bestek, dat naast de inhoudelijke eisen ook een aanbestedingsleidraad en financiële bepalingen omvat. Op basis van het Bestek kunnen potentiële inschrijvers hun inschrijving opstellen. De provincie beoordeelt vervolgens de inschrijvingen aan de hand van de selectie- en gunningscriteria die in de aanbestedingsleidraad zijn opgenomen. De vervoerder die het beste scoort op de gunningscriteria krijgt de concessie gegund. Gunning van de concessie is voorzien in het najaar van 2014. De nieuwe concessie start in december 2016.

Leeswijzer

- Deel A bevat de ambities en doelen die de provincie heeft met het openbaar vervoer in de nieuwe concessie;
- Deel B van de nota beschrijft de scope, omvang, organisatie en aansturing van de toekomstige concessie.
- Deel C bevat de belangrijkste keuzes ten aanzien van de inhoudelijke eisen aan het openbaar vervoer, die in het Programma van Eisen nader uitgewerkt worden.

A Ambities en Doelen

Dit deel van de Nota van Uitgangspunten bevat de ambities en doelen die de provincie Limburg heeft geformuleerd voor het openbaar vervoer. Vanuit de ambities en doelen die voortkomen uit het Provinciaal Omgevingsplan Limburg (POL) en het Provinciaal Verkeer- en Vervoersplan (PVVP, zie A.1), de geleerde lessen van de huidige concessies (zie A.2) en de opgaven vanuit veranderende omstandigheden (zie A.3), is in paragraaf A.4 op hoofdlijnen beschreven hoe via de komende concessie invulling wordt gegeven aan het realiseren van de ambities en doelen. De ambities en doelen alsmede de invulling daarvan op hoofdlijnen vormen op hun beurt de leidraad voor de keuzes ten aanzien van de scope en aansturing van de concessie (deel B) en hoofdkeuzes ten aanzien van de inhoudelijke eisen aan het openbaar vervoer (deel C) voor de nieuwe concessieperiode.

A.1 Ambities en doelen

Vier centrale ambities

Het openbaar vervoer levert (nu en in de toekomst) een belangrijke bijdrage aan de bereikbaarheid, het vestigingsklimaat en het leefmilieu van de provincie Limburg. OV is belangrijk voor inwoners, werknemers en bezoekers van de provincie Limburg. Openbaar vervoer is daarbij een integraal onderdeel van de totale mobiliteitsketen van onder andere lopen, de fiets en auto en andere vormen van georganiseerd personenvervoer.

De vier centrale ambities voor het openbaar vervoer zijn:

1. De reiziger centraal: een vraaggericht openbaar vervoersysteem;
2. Naadloos openbaar vervoersysteem: multimodaliteit via visgraatmodel geeft optimale afstemming tussen trein, bus en maatwerkvervoer;
3. Bevorderen maatschappelijke participatie: het openbaar vervoer draagt eraan bij dat elke burger zich kan verplaatsen door de provincie - dit in samenhang met andere vervoervormen;
4. Openbaar vervoer zonder grenzen: aansluiting op nationale en internationale knooppunten en daarmee het ondersteunen van ruimtelijk-economische positie in de Euregio en inspelen op de kansen van toenemende Europese integratie.

Deze ambities komen voort uit het openbaar vervoerbeleid van de provincie Limburg, zoals geformuleerd in het Provinciaal Verkeers- en Vervoersplan (PVVP; actualisatie in 2014), dat op haar beurt weer een aanvulling is op het Provinciaal Omgevingsplan Limburg (POL; herziening in 2014). De centrale filosofie die in het POL2014 (herziening) en PVVP (actualisatie 2014) wordt opgenomen luidt 'De reiziger centraal'. Hierbij wordt aangegeven waar het in het openbaar vervoer om draait: de reiziger en zijn vervoersbehoefte zijn leidend.

Doelen met het openbaar vervoer

De provincie wil zorg dragen voor een betrouwbaar, vlot, doelmatig, toegankelijk en sociaal veilig openbaar vervoer, dat past bij de specifieke regionale situatie en voorziet in het bieden van maatwerk. We streven naar een maatschappelijk betaalbaar en voor de reiziger kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer, met een hoog serviceniveau en een overzichtelijke,

gebruiksvriendelijke structuur. Het (Euregionale) grensoverschrijdend openbaar vervoer maakt daar integraal deel van uit.

De doelen voor het openbaar vervoer in de provincie Limburg zijn de volgende:

- a. Hoge kwaliteitsbeleving en klantwaardering door reizigers;
- b. Eenvoudig te begrijpen en overzichtelijk openbaar vervoersysteem (mentale toegankelijkheid);
- c. Naadloze aansluitingen tussen diverse vervoervormen (visgraat en knooppunten);
- d. Punctueel en betrouwbaar openbaar vervoer;
- e. Toegankelijk en sociaal veilig openbaar vervoer;
- f. Kosteneffectieve inzet van beschikbare middelen (rentabiliteit en financierbaarheid);
- g. Behoud en groei van het aantal reizigers.

Openbaar vervoer is er voor de klant, de reiziger. In de keuzes die zowel de provincie als de vervoerbedrijven maken ten aanzien van de invulling van openbaar vervoer en de uitwerking van (delen van) het vervoersysteem, zijn de behoeften van reizigers dan ook het uitgangspunt. De vraag is dus leidend.

Doel is een hoge kwaliteitsbeleving en -waardering van de klant en een behoorlijke rentabiliteit van het gehele openbaar vervoersysteem: door een optimale afstemming tussen de modaliteiten trein, bus en kleinschalig vervoer, een betrouwbare uitvoering van de dienstregeling en het versterken van het ketenvervoer, via de ondersteuning van combinaties met andere modaliteiten (bijv. auto en fiets).

Groei van het aantal reizigers is een doel, vooral op sterke vervoerscorridors. De nieuwe OV-concessie vanaf eind 2016 biedt voldoende flexibiliteit om met de concessiehouder tot verdere ontwikkeling te komen, maar er is ook medewerking van andere partijen (o.a. de gemeenten) nodig om het OV-product te optimaliseren. Daarom kiest de provincie nadrukkelijk voor samenwerking met alle betrokken partijen.

A.2 Lessen uit de huidige concessies

De huidige twee concessies zijn gestart in 2006 en lopen tot december 2016. De aanbesteding destijds en de huidige vervoerder hebben een grote kwaliteitsslag in het openbaar vervoer gemaakt. Uiteraard zijn er ook verbeterpunten. Sterke punten koesteren wij, verbeterpunten pakken wij aan.

Sterke punten

- Meer aanbod. Er is meer aanbod en gebruik ontstaan in vergelijking met de periode vóór 2006. Er is meer trein- en busvervoer gekomen (ca. 50%) en dat heeft geleid tot meer reizigers (ca. 40%). Het aantal reizigers was in 2011 57 miljoen en het aantal reizigerskilometers (de totale afstand die zij hebben afgelegd) 560 miljoen km..
- Visgraat. De treinverbindingen, met name de Maaslijn en Heuvellandlijn en in mindere mate de NS-lijnen, zijn de ruggengraat van het Limburgse openbaar vervoer geworden. Het visgraatmodel, waarbij trein en bus naadloos aansluiten en elkaar aanvullen, heeft daaraan bijgedragen.
- Klanttevredenheid. De algemene klanttevredenheid is gestegen en ligt net iets boven het landelijk gemiddelde.

- Milieu. De uitstoot van schadelijke stoffen door het materieel is drastisch gedaald door de instroom van nieuw materieel rond de start van de huidige concessie; dit voldeed destijds aan de hoogste milieunormen.

Verbeterpunten

- Vraaggericht. Het basisvoorzieningenniveau sluit onvoldoende aan bij de behoeften van de reizigers: (1) veel bussen rondom de kleinere kernen en in de rustige uren rijden leeg rond en (2) de verbindingen die de bussen bieden, sluiten beperkt aan op de reisbehoeften, reisrelaties en bestemmingen. Het huidige basisvoorzieningenniveau biedt een netwerk dat alle kernen ontsluit, maar dat netwerk richt zich niet op de vraag en behoeften van de reizigers, levert niet het benodigde maatwerk en voorziet niet voldoende in sterke verbindingen met zowel de grote als kleine bestemmingen.
- Flexibiliteit. De huidige concessies bieden te weinig flexibiliteit, mede door het vastgelegde basisvoorzieningenniveau en de contractvoorwaarden met de vervoerder: het is moeilijk om aan te kunnen sluiten op de veranderende behoeften van de reizigers, om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en specifiek om het busvervoer ook te richten op snelle, frequente en directe bereikbaarheid van de belangrijke, nieuwe bestemmingen.
- Integratie OV – Regiotaxi. De integratie van Regiotaxi OV op bus en trein is niet gelukt. De huidige vervoerder heeft voor de Regiotaxi OV een (te) lage prijs geboden bij de vorige aanbesteding en stimuleert reizigers om zoveel mogelijk van het reguliere openbaar vervoer gebruik te maken. Dat op zich is positief, maar maakt de Regiotaxi-OV niet tot een goed vangnet.
- Gebruiksgemak. Het gebruiksgemak van openbaar vervoer en serviceverlening zijn onvoldoende verbeterd. De huidige vervoerder levert een standaardproduct dat niet voldoende aan de reisbehoeften van deze tijd voldoet en niet verder wordt ontwikkeld. De inzet ontbreekt om nieuwe reizigers in het openbaar vervoer aan te trekken door het gebruiksgemak en serviceverlening te verbeteren.
- Reisinformatie. De kwaliteit van actuele reisinformatie en voor ontwikkeling van haltes en knooppunten is onvoldoende. Deze verantwoordelijkheid ligt nu bij de vervoerder, hoewel dit niet de core-business van een vervoerder is.

A.3 Veranderingen vragen om scherpe keuzes en flexibiliteit

De komende jaren zijn er twee opgaven waar met de nieuwe concessie op ingespeeld moet worden om beter vervoer voor reizigers te kunnen leveren:

- Bevolkingskrimp, ontgroening en vergrijzing
De provincie Limburg bevindt zich op een demografisch kantelpunt: na eeuwen van groei gaat het bevolkingsaantal van de provincie teruglopen. Bovendien is sprake van ontgroening (minder jongeren) en vergrijzing (meer ouderen). Meer ouderen en minder jongeren heeft effect op de wensen en behoeften aan voorzieningen, waaronder openbaar vervoer. Het aanbod van openbaar vervoer moet inspelen op deze veranderende wensen en behoeften en op die manier het totaal aantal reizigers vergroten.
- Financierbaarheid onder druk
De provincie Limburg kiest er niet voor om te bezuinigen op openbaar vervoer. Maar de financierbaarheid staat wel onder druk. De marktprijzen in het openbaar vervoer stijgen,

wat betekent dat met hetzelfde budget na de aanbesteding wellicht minder vervoer geboden kan worden. Daarnaast staan zowel de middelen die de provincie van het Rijk ontvangt voor openbaar vervoer (de Brede Doel Uitkering, BDU) als de reizigersinkomsten onder druk. Tot slot heeft het huidige kabinet besloten de Studenten OV-kaart (SOV), goed voor ongeveer een kwart van de omzet in het OV, in te perken. Deze ontwikkelingen leiden ertoe dat de provincie bij de komende aanbesteding scherp moet kijken naar de financierbaarheid van de eisen die zij stelt. De provincie streeft ernaar de mogelijk negatieve gevolgen hiervan te voorkomen door met het openbaar vervoer zo goed mogelijk in te spelen op de vraag van de reiziger om zo de reizigersinkomsten stabiel te houden en waar mogelijk te verhogen (van aanbodgericht naar vraaggericht). Door vraaggericht te werken zorgen we ervoor dat het openbaar vervoer verbetert, ondanks de financiële druk zoals hierboven beschreven. Oftewel, door de beschikbare middelen beter en effectiever in te zetten, verbetert de kwaliteit van het vervoer voor de reiziger.

Ook gemeenten moeten omgaan met de veranderende demografische ontwikkelingen (krimp, ontgroening en vergrijzing) en financiële druk, terwijl zij steeds meer verantwoordelijkheden krijgen op het gebied van doelgroepenvervoer. Samen met de uitdagingen van de provincie onderstreept dit het belang van een goede samenwerking tussen provincie en gemeenten. Alleen door samen het totale aanbod van georganiseerd personenvervoer te ontwikkelen kan voor elke vervoervraag gezocht worden naar een geschikt vervoeraanbod (openbaar vervoer, doelgroepenvervoer of maatwerk), dat past binnen de beschikbare budgetten van de provincie en de gemeenten¹. Deze samenwerking vindt nu al plaats in de voorbereiding van de aanbesteding, maar zal verder worden uitgebreid bij de implementatie van en looptijd van de concessie in de vorm van ontwikkelteams (zie paragraaf B.3). In dit proces zijn het Reizigersoverleg Limburg (ROL) en de Vereniging Kleine Kernen Limburg (VKKL) ook betrokken.

A.4 Invulling van de ambities en doelen in de komende concessie

De ambities en doelen, zoals in paragraaf A.1 beschreven, worden in de komende concessie op hoofdlijnen als volgt ingevuld. De invulling is mede gebaseerd op de geleerde lessen uit de afgelopen jaren (zie paragraaf A.2) en de opgaven zoals beschreven in paragraaf A.3.

1. De reiziger centraal: vraaggericht in plaats van aanbodgericht vervoer

De provincie wil dat het openbaar vervoer zo goed mogelijk aansluit op de vraag van de reiziger. De geleerde lessen uit de huidige concessie, de veranderingen in demografie en financierbaarheid en beleid en ambities leiden ertoe dat het huidige basisvoorzieningsniveau voor OV (de garantie dat elke kern met meer dan 400 inwoners een bus heeft en de kernen daaronder de Regiotaxi OV, zoals op dit moment van toepassing is) losgelaten wordt om het aanbod te kunnen baseren op (1) de omvang van de vervoervraag en (2) de specifieke reisbehoeften van reizigers. Alleen als er voldoende vraag is, komt er openbaar vervoer: trein en hoogfrequente bussen zijn er voor verbindingen met zeer veel vraag, reguliere bussen op verbindingen met voldoende vervoervraag

¹ Mogelijk gecombineerd als dit efficiënt en effectief blijkt te zijn en provincie en gemeenten dit in concrete situaties overeenkomen.

voor collectief vervoer, buurtbussen, belbussen en andersoortig (vraagafhankelijk) maatwerkvervoer voor verbindingen met weinig vraag. De provincie stimuleert de vervoerder het vervoeraanbod gedurende de gehele looptijd van de concessie zo veel mogelijk aan te passen op de (veranderende) vraag en het vervoer – vooral op verbindingen met veel vervoervraag – verder te verbeteren. Zo ontstaat op verbindingen met veel vraag een positieve spiraal van meer reizigers, meer reizigersinkomsten en dus meer middelen om het OV verder te verbeteren. Dit snel en hoogfrequente systeem staat niet op zichzelf, maar wordt ondersteund en gevoed door het ontsluitend OV en maatwerkvervoer.

In die gebieden waar er te weinig vervoervraag is, gaat niet met ‘lege bussen’ gereden worden. Daar zoekt de provincie in samenspraak met gemeenten naar maatwerkoplossingen. Te denken valt aan deeltaxi-achtige systemen, maar ook aan lokale / particuliere initiatieven zoals busjes met vrijwilligers (‘wensbus’) of geheel nieuwe oplossingen zoals ‘dorpsdeelauto’s’ of ‘digitaal liften’. Samen met gemeenten wordt in een stapsgewijze aanpak bepaald welke vervoeroplossing het beste past bij de vraag (dan wordt ook concreet wat veel en weinig vraag is), en hoe dit slim georganiseerd kan worden.

2. Limburgnet met 3 niveaus, verbonden door de visgraat

De provincie geeft bovenstaande vorm door middel van drie op elkaar aansluitende niveaus onder de naam **Limburgnet**:

- Snel en Hoogfrequent OV: de trein- en busverbindingen die als het ware met metrokwaliteit bijdragen aan economische en sociale kracht van Limburg. De belangrijkste bestemmingen zijn hiermee beter bereikbaar.
- Ontsluitend OV: in aansluiting op de toplaag bestaan ontsluitende buslijnen, deels direct tussen de woon- en bestemmingsgebieden, deels via het visgraatmodel – afhankelijk van wat voor reizigers de beste optie is.
- Maatwerkvervoer: op plaatsen en momenten dat er (erg) weinig vraag is, zullen vervoervoorzieningen op maat worden gezocht. Dat kunnen een veelheid aan vormen zijn (buurtbus belbus, ‘wensbus’, etc.). Maatwerkvoorzieningen worden samen met de gemeenten tot stand gebracht, op het grensvlak tussen het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer.

Het visgraatmodel verbindt alle vervoervormen, ook de auto en (elektrische) fiets en lopen, daar waar de reiziger er profijt van heeft. Daarom zijn attractieve en gebruiksvriendelijke knooppunten en (top)haltes belangrijke ondersteuners van het Limburgnet.

Het Limburgnet wordt samen met de gemeenten (via de verschillende Regionale Mobiliteitsoverleggen (RMO’s) en Omnibuzz²), het Reizigersoverleg Limburg (ROL) en de Vereniging Kleine Kernen Limburg (VKKL) uitgewerkt. Zie paragraaf B.1 en C.1 hoe de vraaggerichte insteek wordt uitgewerkt en hoe vervoerbedrijven de vrijheid krijgen om vanuit hun expertise dit vorm te geven.

² Omnibuzz is een Gemeenschappelijke regeling tussen de gemeenten Beek, Echt-Susteren, Eijsden, Gulpen-Wittem, Margraten, Meerssen, Schinnen, Sittard-Geleen, Stein, Vaals en Valkenburg aan de Geul inzake de samenwerking op het gebied van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer.

3. Participatie (sociale functie) en bereikbaarheid (economische functie)

Het OV-netwerk dat via dit Limburgnet wordt vormgegeven zorgt ervoor dat inwoners, werknemers en bezoekers van de provincie Limburg zich -samen met andere vormen van vervoer- kunnen verplaatsen. Het voorziet in de vraag naar vervoer, niet in de laatste plaats voor die mensen die geen gebruik kunnen of willen maken van individuele vervoermiddelen als bijvoorbeeld de auto, fiets of lopen. Verder wordt maatschappelijke participatie ook bevorderd door de samenleving actief te betrekken bij de invulling van het maatwerkvervoer: niet alleen door te voorzien in een vervoermogelijkheid, maar ook door hier als burger actief aan bij te dragen bijvoorbeeld als vrijwilliger op een buurtbus of een wensbus.

Naast participatie (de sociale functie) borgt het Limburgnet dat de voor Limburg (economisch) belangrijke bestemmingen (waaronder stadscentra, belangrijke bedrijventra, kantoorlocaties, onderwijs- en kennisinstellingen, toeristische attracties en zorginstellingen) goed bereikbaar zijn. De Limburgse treinen en bussen zorgen er samen met de auto, de fiets en goede looproutes voor dat inwoners, leerlingen en studenten, werknemers en bezoekers van de provincie deze locaties kunnen bereiken. OV speelt dus een belangrijke rol om Limburg aantrekkelijk te houden voor bewoners, maar ook voor het vestigen van bedrijven en instellingen. Dit is de economische functie van het openbaar vervoer.

4. Openbaar vervoer zonder grenzen

Limburg is een grensprovincie. Meer dan welke provincie in Nederland ook is Limburg economisch en maatschappelijk verbonden met het buitenland. De vraag van de reiziger in Limburg houdt niet op bij de grens. Niet bij de grens met andere Nederlandse provincies, en ook niet bij de grens met België en Duitsland. Daarom wordt bij het ontwikkelen van het OV-aanbod expliciet aandacht besteed aan (bestaande en nieuwe) lands- en provinciegrensoverschrijdende verbindingen. In het grensoverschrijdend openbaar vervoer zijn nog diverse verbeteringen te realiseren met betrekking tot verbindingen, dienstregeling en kwaliteit, bijvoorbeeld wat betreft de aanhaking op de ons omringende, grensoverschrijdende stedelijke regio's en het Europese HSL-net.

Lands- en concessiegrensoverschrijdende spoorlijnen

De provincie Limburg heeft ambities op het spoor, die tevens gericht zijn op het versterken van het (grensoverschrijdend) openbaar vervoersysteem. In de huidige concessie is de provincie verantwoordelijk voor het vervoer per trein op de gedecentraliseerde regionale treindiensten:

- de Heuvellandlijn Maastricht Randwyck – Heerlen – Kerkrade;
- de Maaslijn Roermond – Venlo – Nijmegen (samen met de provincie Noord-Brabant en de Stadsregio Arnhem Nijmegen).³

³ Voor de Maaslijn geldt dat het trajectdeel Nijmegen-Cuijk formeel een aparte concessie is onder de verantwoordelijkheid van de Stadsregio Arnhem Nijmegen. De provincie Noord-Brabant heeft haar bevoegdheden m.b.t. de exploitatie van het openbaar vervoer op de Maaslijn overgedragen aan de provincie Limburg, maar is wel partij bij de infrastructurele verbeteringen. In een samenwerkingsovereenkomst is het penvoerderschap voor de gehele Maaslijn bij de provincie Limburg gelegd. De aanbesteding en ontwikkeling van de Maaslijn komt in samenwerking tussen de provincie Limburg, de provincie Noord-Brabant en de Stadsregio Arnhem Nijmegen tot stand.

De provincie bereidt zich erop voor om de volgende regionale treindiensten, die nu onderdeel van het landelijke Hoofdrailnet zijn, op te nemen in de komende OV-concessie:

- Roermond - Maastricht Randwyck;
- Sittard - Heerlen.

Over de voorwaarden waaronder deze lijnen gedecentraliseerd kunnen worden, onderhandelt de provincie momenteel met het ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M).

De ambities van de provincie op het gebied van (regionale) treinverbindingen gaan verder dan de bovengenoemde treinverbindingen: de provincie heeft ook de ambitie enkele nieuwe (grensoverschrijdende) verbindingen te realiseren. Het betreft hier de regionale treindiensten Maastricht - Heerlen - Aken, Maastricht - Luik, Weert - Hamont en de tram Vlaanderen - Maastricht (TVM). Of deze treinverbindingen onderdeel kunnen uitmaken van de nieuwe concessie is onduidelijk, omdat tot op heden nog onduidelijk is wanneer realisatie ervan mogelijk is. Met de verschillende, buitenlandse vervoersautoriteiten worden momenteel gesprekken gevoerd om de grensoverschrijdende (rail)ambities te realiseren. Deze ambities zijn enkel door samenwerking te realiseren aangezien Gedeputeerde Staten geen beslissingsbevoegdheid hebben ten aanzien van deze treindiensten c.q. niet de vervoersautoriteit zijn voor deze treindiensten. Van de hierboven genoemde railambities zal bij de aanbesteding aan de inschrijvende partijen gevraagd worden op welke wijze zij kunnen bijdragen aan de realisatie van genoemde railambities. Voor TVM wordt opgemerkt dat hiervoor een eigenstandig realisatietraject is gestart, waarbij onderlinge afstemming plaatsvindt; de exploitatie van TVM zal in handen liggen van de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn, de verwachting is dat in 2018 de TVM zal gaan rijden. Realisatie van deze spoorambities zal in sterke mate bijdragen aan de verbetering van het totale openbaar vervoersysteem in Limburg. Zie ook de bijlage aan deze Nota met een overzicht van de railambities.

Een aantal van deze railambities wil de provincie realiseren vóór of in de beginperiode van de nieuwe concessieperiode. Afhankelijk van de mate van concreetheid van de betreffende projecten zullen deze ambities, waarvoor dit mogelijk is, worden verwerkt in het Programma van Eisen van de aanbesteding. De ambities die een langere voorbereiding vragen, zullen in het kader van een volgende concessieperiode gerealiseerd worden. Ook is het mogelijk dat een aantal ambities, met name ten aanzien van nieuwe grensoverschrijdende verbindingen, in een aparte concessie worden opgenomen.

Lands- en concessiegrensoverschrijdende buslijnen

Een aantal buslijnen legt verbindingen tussen Limburg en omliggende provincies en landen. Daarover zijn afspraken gemaakt in de huidige concessies. Deze worden doorgezet of gewijzigd als daar wederzijds behoefte aan is. De volgende afspraken komen voor:

- de lijn is onderdeel van de Limburgse concessie, en dient te worden gedoogd aan de andere zijde van de grens;
- de lijn is geen onderdeel van de Limburgse concessie, de Limburgse concessiehouder moet de lijn gedogen (dit geldt bijvoorbeeld voor de toekomstige tram naar Vlaanderen);
- de lijn wordt door de beide concessiehouders gezamenlijk geëxploiteerd.

Bovendien zijn er wensen en ambities om nieuwe lands- en concessiegrensoverschrijdende buslijnen te (her)openen. Deze worden beschouwd in de uitwerking van het Limburgnet (zie

paragraaf B.1 en C.1). Hoe bestaande en nieuwe verbindingen in de nieuwe concessie worden opgenomen wordt met de buurautoriteiten en –landen afgestemd en vastgelegd in het Programma van Eisen.

B Over de concessie

Dit deel van de Nota van Uitgangspunten beschrijft de organisatorische aspecten van de toekomstige concessie: de scope van de concessie (*wat wordt er aanbesteed?*), de concessie-indeling en -duur, de wijze waarop de provincie de concessie aanstuurt en monitort en de financiële aspecten van de concessie.

B.1 Scope van de concessie

De aanbesteding omvat al het openbaar vervoer

De aan te besteden concessie heeft betrekking op het openbaar vervoer waarvoor de provincie de verantwoordelijke vervoersautoriteit is. Volgens de Wet Personenvervoer 2000 is openbaar vervoer “voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig”.

De provincie geeft het openbaar vervoer vorm door drie op elkaar aansluitende niveaus onder de naam *Limburgnet*, gebaseerd op (1) de omvang van de vervoervraag en (2) de specifieke reisbehoeften van reizigers:

- Snel en Hoogfrequent OV: de trein- en busverbindingen die als het ware met metrokwaliteit bijdragen aan economische en sociale kracht van Limburg. De belangrijkste bestemmingen zijn hiermee beter bereikbaar.
- Ontsluitend OV: in aansluiting op de toplaag bestaan ontsluitende buslijnen, deels direct tussen de woon- en bestemmingsgebieden, deels via het visgraatmodel – afhankelijk van wat voor reizigers de beste optie is.
- Maatwerkvervoer: op plaatsen en momenten dat er (erg) weinig vraag is, zullen vervoervoorzieningen op maat worden gezocht. Dat kunnen een veelheid aan vormen zijn (buurtbus, belbus, ‘wensbus’, etc.). Maatwerkvoorzieningen worden samen met de gemeenten tot stand gebracht, op het grensvlak tussen het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer.

Het Limburgnet wordt samen met gemeenten (via de verschillende Regionale Mobiliteitsoverleggen (RMO’s) en Omnibuzz), Reizigersoverleg Limburg (ROL) en de Vereniging Kleine Kernen Limburg (VKKL) uitgewerkt.

De OV-concessie omvat:

- Trein: het treinverkeer op de regionale spoorlijnen (Maaslijn⁴ en Heuvellandlijn), aangevuld met de stoptreindiensten Sittard – Heerlen en Roermond – Maastricht Randwyck.

⁴ De Stadsregio Arnhem-Nijmegen, provincie Noord-Brabant en provincie Limburg hebben in een samenwerkingsovereenkomst voor de Maaslijn het penvoerderschap voor de aanbesteding van de gehele Maaslijn bij de provincie Limburg ondergebracht. Alle stappen in de voorbereiding en uitvoering van de aanbesteding worden onderling afgestemd. Een belangrijke voorwaarde in deze samenwerking is transparantie: (1) over de positie van de Maaslijn als onderdeel van de gehele nieuwe concessie (aspecten zoals veiligheid, reisinformatie, netwerkontwikkeling) en (2) over de kosten en opbrengsten van het deel Maaslijn als onderdeel van de nieuwe concessie.

- **Bus:** het reguliere vervoer per bus en taxibusje⁵.
- **Buurtbus:** een buslijn die gereden wordt met taxibusjes, bestuurd door vrijwilligers⁶.
- **Belbus:** een buslijn volgens een vaste dienstregeling en route, waarvan de ritten echter alleen uitgevoerd worden als reizigers de rit telefonisch of via internet gereserveerd hebben. Belbussen worden meestal gereden met taxibusjes.
- **Maatwerk:** de OV-concessie bevat mogelijk ook maatwerkoplossingen, zoals een wensbus, boodschappenbus, etc. Deze worden als opties meegenomen in de aanbesteding (zie hierna). Deze maatwerkoplossingen kunnen niet bij voorbaat gedefinieerd worden.⁷

Niet tot de concessie behorend treinvervoer

Er is ook een aantal spoorlijnen die niet tot de concessie behoren. Dit betreft de intercity-verbindingen Maastricht – Alkmaar, Heerlen – Schiphol en Venlo – Den Haag (alle vallend onder de bevoegdheid van het ministerie van I&M), de huidige grensoverschrijdende treindiensten Maastricht – Luik, Heerlen – Aken en Venlo – Ruhrgebied en de (naar de ambitie van de provincie) te realiseren nieuwe (grensoverschrijdende) verbindingen (de treindiensten Sittard – Heerlen - Aken, Maastricht - Luik , Weert – Hamont, de intercity Venlo – Düsseldorf en de tram Maastricht – Hasselt (bij de realisatie van deze nieuwe verbindingen wordt bezien of ze deel gaan uitmaken van de concessie of niet, zie ook paragraaf A.4, punt 4). Uiteraard dragen al de bovengenoemde verbindingen wel bij aan de verbetering van het totale openbaar vervoersysteem in Limburg.

Lands- en concessiegrensoverschrijdend vervoer

Een aantal lijnen legt verbindingen tussen Limburg en omliggende provincies en landen. Daarover zijn afspraken gemaakt voor de huidige concessie. Deze worden doorgezet of gewijzigd als daar wederzijds behoefte aan is. De volgende afspraken komen voor:

- de lijn is onderdeel van de Limburgse concessie, en dient te worden gedoogd aan de andere zijde van de grens;
- de lijn is geen onderdeel van de Limburgse concessie, de Limburgse concessiehouder moet de verbinding gedogen (dit geldt bijvoorbeeld voor de toekomstige tram van Maastricht naar Hasselt);
- de lijn wordt door de beide concessiehouders gezamenlijk geëxploiteerd.

Bovendien zijn er wensen en ambities om nieuwe lands- en concessiegrensoverschrijdende buslijnen te (her)openen. Deze worden beschouwd in de uitwerking van het Limburgnet. Hoe

⁵ Een taxibusje (wegvoertuig voor acht personen, plus chauffeur) is volgens de wettelijke definitie overigens geen bus, maar een auto. Omdat de term auto in het dagelijks gebruik echter verwarring kan oproepen gebruiken wij in dit document de term taxibusje.

⁶ De buurtbus is één van de maatwerkvormen van collectief personenvervoer waarbij vrijwilligers een rol spelen. In samenwerking met vervoerder(s) en gemeenten worden dergelijke maatwerkoplossingen ontwikkeld.

⁷ De buurtbus en belbus zijn in de drie lagen van het Limburgnet ook onderdeel van de maatwerkoplossingen. Dit zijn vervoervormen die bestaan in Limburg en de rest van Nederland en vallen onder de wettelijke definitie van OV. Binnen de laag maatwerkoplossingen zijn buurtbussen, belbussen en andere vormen van maatwerk allen onderdeel van het oplossingspectrum. Welke oplossing de beste is, staat niet bij voorbaat vast.

bestaande en nieuwe verbindingen in de nieuwe concessie worden opgenomen wordt met de buurautoriteiten en –landen afgestemd en vastgelegd in het Programma van Eisen..

Relatie OV, doelgroepenvervoer en maatwerk: samenwerking tussen provincie en gemeenten

Naast het openbaar vervoer, waarvoor de provincie verantwoordelijk is, zijn er ook andere vormen van personenvervoer in de provincie. Dit omvat met name het doelgroepenvervoer, waarvoor gemeenten verantwoordelijk zijn: vraagafhankelijk vervoer voor specifieke doelgroepen⁸ dat meestal door taxibusjes wordt uitgevoerd.

De huidige Limburgse Regiotaxi is in de huidige vorm een combinatie van OV en doelgroepenvervoer: het is een vervoersvoorziening voor WMO-geïndiceerden, maar kan ook door reguliere OV-reizigers gebruikt worden als aanvulling op het OV-aanbod.

Samenwerking tussen provincie en gemeenten

De provincie en gemeenten vinden het belangrijk dat het openbaar vervoer, doelgroepenvervoer en andere vormen van georganiseerd personenvervoer één integraal mobiliteitssysteem vormen voor reizigers in Limburg. De provincie kiest er daarom nadrukkelijk voor om – met inachtneming van elkaars verantwoordelijkheden – samen te werken met gemeenten bij het ontwikkelen van deze vormen van vervoer. Provincie en gemeenten ondersteunen elkaar waar mogelijk om voor iedere vervoervraag een passende vervoeroplossing te bieden.

De provincie en gemeenten zoeken samen actief naar synergiën tussen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer: in voorbereiding op de aanbesteding en in ontwikkelteams na de aanbesteding. Doordat OV steeds toegankelijker is geworden kan een deel van de gebruikers van het doelgroepenvervoer in de toekomst mogelijk met het OV reizen. Uit onderzoek van het ministerie van VWS⁹ blijkt dat er met name voor de doelgroepen WMO, Valys, AWBZ en zittend ziekenvervoer mogelijkheden zijn voor vervoer per regulier OV, als de toegankelijkheid daarvan verder verbetert. Diverse push- en pull-maatregelen¹⁰ kunnen dit bevorderen. De provincie zal daarom in samenspraak met gemeenten veel aandacht besteden aan de reisbehoeften en – mogelijkheden van deze doelgroepen.

Hieronder wordt de samenwerking bij de verschillende aanbestedingen uitgewerkt. De ontwikkelteams worden in paragraaf B.3 verder toegelicht.

⁸ Doelgroepenvervoer omvat WMO-vervoer (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), leerlingenvervoer, WIA-vervoer (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen), zittend ziekenvervoer, AWBZ-vervoer en bovenregionaal gehandicaptenvervoer (Valys). De laatste twee worden naar verwachting vanaf 2015 de verantwoordelijkheid van de gemeenten.

⁹ Zie Kamerbrief met kenmerk 126275-105688-DMO.

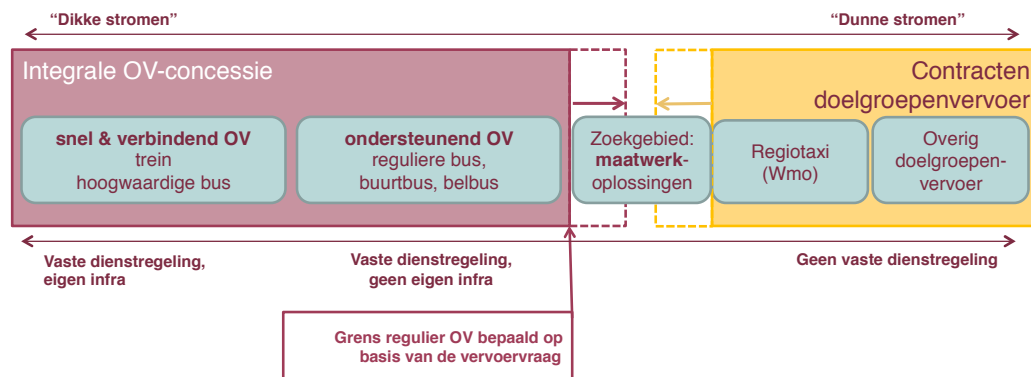
¹⁰ Voorbeelden van pushmaatregelen zijn: eigen bijdrage omhoog, aanscherpen indicatiestelling; voorbeelden van pull-maatregelen: toegankelijkheid openbaar vervoer, prijs, voorlichting (bijv. door een gezamenlijke regiecentrale voor het doelgroepenvervoer die ook pro-actief OV-informatie geeft).

Doelgroepenvervoer geen onderdeel van de ov-concessie

Zoals hierboven geschetst werken de provincie en gemeenten samen bij het ontwikkelen van een integraal mobiliteitsaanbod in de provincie. De provincie kiest er echter voor - onder meer omdat in de huidige concessies de gewenste synergie tussen het reguliere OV, Regiotaxi-OV en Regiotaxi-WMO niet of nauwelijks is ontstaan - om openbaar vervoer en doelgroepenvervoer niet te combineren in de aanbesteding van de nieuwe OV-concessie. De provincie besteedt het openbaar vervoer aan en gemeenten blijven verantwoordelijk voor contractering van het doelgroepenvervoer. Provincie en gemeenten werken wel samen in de voorbereiding van de aanbestedingen om daar waar mogelijk synergie te vinden.

De combinatie Regiotaxi-WMO en Regiotaxi-OV maakt dus geen vast onderdeel meer uit van de nieuwe OV-concessie. Of specifiek Regiotaxi-OV blijft bestaan – en zo ja, in welke vorm en tegen welke tarieven – hangt af van de manier waarop het ‘zoekgebied’ tussen OV en doelgroepenvervoer wordt ingevuld (zie hieronder).

Zoekgebied tussen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer: kansen voor maatwerk



Zoals zichtbaar is in de bovenstaande figuur zijn op en rond het grensvlak tussen het regulier OV en het doelgroepenvervoer ook andere vervoervormen denkbaar: specifiek maatwerk voor verbindingen met weinig vervoervraag. Te denken valt aan de huidige Regiotaxi-OV, maar ook aan lokale initiatieven zoals taxibusjes met vrijwilligers (buurtbus, wensbus of anderszins), of aan hele nieuwe oplossingen, zoals ‘dorpsdeelauto’s’ en ‘digitaal liften’. Dergelijke vormen van vervoer passen beter bij verbindingen met een zeer kleine vervoervraag dan het reguliere openbaar vervoer en kunnen daarnaast een welkome aanvulling zijn voor het doelgroepenvervoer.

De provincie zoekt samen met gemeenten naar andere passende vervoersoplossingen op die plekken waar weinig vervoervraag is, zodanig dat deze ook beter aansluit op de reisbehoeften. Hiermee wordt dan beter ingespeeld op de behoeften van mensen dan met het rijden van ‘lege bussen’. Bovendien wordt op deze manier met minder geld meer vervoer kwaliteit voor de reizigers geboden.

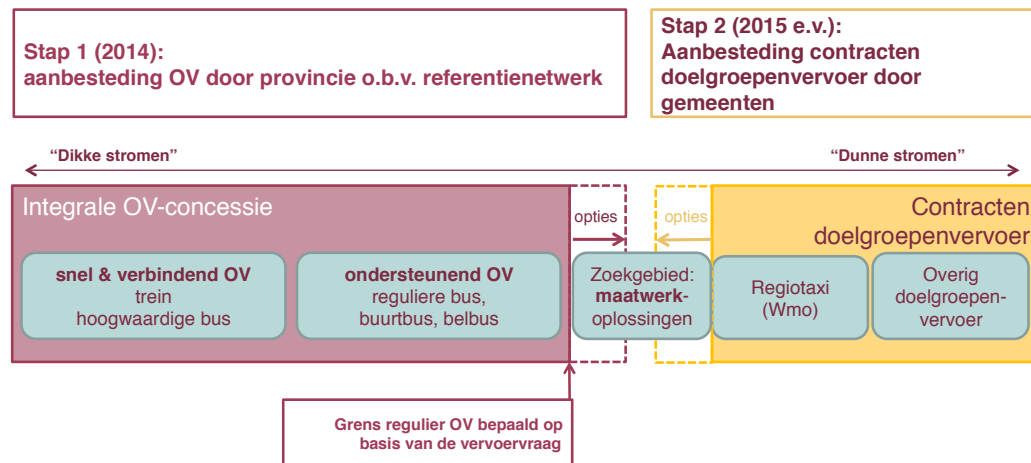
OV, doelgroepenvervoer en maatwerk volgtijdelijk aanbesteden

Doordat het hierboven geschetste maatwerk op en rond de scheidslijn tussen OV, doelgroepen- en individueel vervoer bestaat is het op voorhand nog niet duidelijk of de oplossingen in dit gebied het beste onder verantwoordelijkheid van de provincie of gemeenten kunnen vallen. Deze

vervoervormen zullen soms onder de wettelijke definitie van OV vallen, en soms niet. Bovendien kunnen deze vervoervormen soms beter door een OV-bedrijf worden uitgevoerd en soms beter door een bedrijf dat doelgroepenvervoer uitvoert.

Daarom is nu ook nog niet duidelijk of deze vervoervormen het beste in de OV-concessie kunnen worden opgenomen, of beter samen met het doelgroepenvervoer kunnen worden aanbesteed. Dat schept nu een onzekerheid over de reikwijdte van de OV-concessie en de eventuele ‘witte vlekken’ waar vanuit de OV-concessie geen vervoer meer wordt geboden. Dit schept daarmee ook onzekerheid voor gemeenten: om het doelgroepenvervoer goed in te kunnen vullen moeten gemeenten weten wat het OV-aanbod wordt na aanbesteding. Bovendien is er tijd nodig om de gevolgen van de veranderingen in het doelgroepenvervoer te overzien.

Om deze onzekerheid weg te nemen stelt de provincie voor om OV en doelgroepenvervoer volgtijdelijk aan te besteden:



1. De provincie besteedt eerst het OV (trein en bus) aan, mogelijk aangevuld met vormen van maatwerk:
 - a. De provincie stelt het Limburgnet voor het OV vast (zie paragraaf C.1 voor de werkwijze waarop de provincie dit samen met de gemeenten (via de verschillende Regionale Mobiliteitsoverleggen (RMO's) en Omnibuzz), ROL en VKKL formuleert) waarin beschreven wordt welke verbindingen in ieder geval geboden moeten worden, welke eisen daaraan gesteld worden en welke vrijheden inschrijvers hebben om onder andere het netwerk en de frequentie in te vullen. De vraag van de reiziger is leidend bij het bepalen van de reikwijdte van het reguliere openbaar vervoer.
 - b. Onderdeel van het Limburgnet zijn *zoekgebieden*: de ‘witte vlekken’ waar de vervoervraag te beperkt is voor regulier openbaar vervoer. Deze worden als optie uitgevraagd: aan inschrijvers wordt gevraagd hoe zij dit kunnen invullen en wat dit kost. Dit kan bijvoorbeeld een Regiotaxi-OV-(achtig) systeem zijn, maar het kunnen ook hele andere nieuwe maatwerkoplossingen zijn. Te denken valt aan deeltaxi-achtige systemen, maar ook aan lokale / particuliere initiatieven zoals busjes met vrijwilligers (‘wensbus’) of geheel nieuwe oplossingen zoals ‘dorpsdeelauto’s’ of ‘digitaal liften’. Na gunning van de concessie bepaalt de provincie in samenspraak met gemeenten welke opties worden afgenomen: heeft het nut, is de oplossing passend voor de vraag

en is dit het geld waard? Leidraad voor de keuze een optie al dan niet te lichten is de bruikbaarheid van het aangeboden systeem voor de klant: beschikbaarheidstijden, gebruiksgemak, toegankelijkheid, etc. De provincie reserveert hier een (gelimiteerd) budget voor. Daar bovenop kunnen gemeenten desgewenst bijdragen om de afname van opties mogelijk te maken.

2. De gemeenten besteden ná deze OV-aanbesteding het Regiotaxi-WMO en ander doelgroepenvervoer aan, wanneer dus duidelijk is welk openbaar vervoer wel en niet geboden wordt in de OV-concessie. De provincie ondersteunt gemeenten (naar behoefte) bij deze aanbesteding(en) (en de ontwikkeling na gunning). Bovendien reserveert de provincie het (mogelijk) resterende deel van het (gelimiteerde) budget voor de opties in de OV-aanbesteding ten behoeve van de opties in de doelgroepenvervoer-aanbesteding(en). Daarmee kan aan de vervoerders van het Regiotaxi- en ander doelgroepenvervoer de ruimte geboden worden om met nuttige, goede en betaalbare oplossingen voor personenvervoer te komen. Dit (gelimiteerde) budget wordt - net als bij de beslissing om opties uit de OV-aanbesteding al dan niet af te nemen - alleen aangewend voor oplossingen die aantoonbare meerwaarde bieden boven het reguliere doelgroepenvervoer, zulks ter beoordeling van de provincie. Het wordt niet toegevoegd aan de algemene middelen voor het Regiotaxi-WMO en ander doelgroepenvervoer.

Op deze manier ontstaat een goed in elkaar passend systeem van openbaar vervoer, doelgroepenvervoer en maatwerk, met heldere afbakening van de verantwoordelijkheden van provincie en gemeenten waarbij de synergie tussen verschillende vervoersvormen wordt opgezocht en gefaciliteerd.

Na gunning van de OV-concessie en de contracten van het doelgroepenvervoer werken provincie, gemeenten en vervoerders in *ontwikkelteams* samen aan het verder ontwikkelen van het mobiliteitsaanbod in de provincie: zie paragraaf B.3. Dit houdt in dat samen opgetrokken wordt bij ontwikkeling van OV, maatwerk en doelgroepenvervoer. De ontwikkelteams kunnen naar type vervoer en/of regionaal worden ingericht. De reiziger is via de ROL en VKKL ook bij de ontwikkelteams betrokken. De wijze waarop deze ontwikkelteams gaan functioneren, wordt uitgewerkt in het Programma van Eisen.

B.2 Concessie-indeling en concessieduur

Limburgbrede concessie met een looptijd van 15 jaar

De provincie Limburg wil dat reizigers geen hinder ondervinden van grenzen tussen concessies, of de overstap tussen bus en trein. Eén vervoerder voor Limburg maakt het bovendien gemakkelijker om zowel eenheid binnen het netwerk te realiseren (t.b.v. gebruiksgemak) als een verscheidenheid aan vervoersvormen aan te kunnen bieden (t.b.v. vraaggericht vervoer). Concessies moeten bovendien van voldoende omvang zijn om het openbaar vervoer goed en op regionale schaal te kunnen ontwikkelen. Verder is het van belang dat de concessie voldoende interessant is voor vervoerders om op te bieden en dat het financierbaar is voor de provincie. Om deze redenen streeft de provincie naar één multimodale Limburgbrede concessie, waarin trein, bus en maatwerkvervoer gecombineerd worden, waardoor zo veel mogelijk synergie tussen de verschillende vervoersvormen kan worden bewerkstelligd. Het netwerk van regionale treinen strekt zich uit over de hele provincie (Maaslijn, Heuvellandlijn en de gedecentraliseerde stoptreinen Roermond - Maastricht/Randwyck en Sittard - Heerlen) en vormt daarmee de

ruggengraat van het OV-netwerk in deze Limburgbrede concessie. Uitgangspunt is dat het *visgraatmodel*, het aantakken van buslijnen op spoorlijnen, in stand blijft en waar mogelijk verder uitgebouwd wordt. Zo ontstaat er in de gehele provincie één integraal openbaar vervoernetwerk.

De provincie kiest voor een concessieduur die voldoende lang is om de vervoerder in staat te stellen om innovaties en investeringen (deels) terug te verdienen. Bovendien is het (financieel) wenselijk dat de concessieduur zo veel mogelijk aansluit bij de afschrijvingstermijn van het materieel. Met name gezien de lange afschrijvingstermijn van treinmaterieel is een zo lang mogelijke concessie wenselijk. Daarom kiest de provincie voor een concessieduur van 15 jaar voor de Limburgbrede concessie (de wettelijk, maximaal toegestane concessietermijn). Voor wat betreft de concessieperiode is de provincie van mening dat uitgangspunt is een concessie van in beginsel 15 jaar, die echter ruim voor afloop (bijvoorbeeld na 8 jaar) wordt geëvalueerd en waarbij de mogelijkheid van beëindiging bij 10 jaar niet wordt uitgesloten. De beoordelingscriteria hiervoor worden in het Programma van Eisen uitgewerkt.

Om kort te gaan, met een Limburgbrede concessie en een concessieduur van 15 jaar worden de volgende voordelen behaald:

- Gebruiksgemak voor de reizigers:
 - o Optimale afstemming: geen hinder tussen concessiegrenzen,
 - o Optimale invulling visgraatmodel: geen hinder overstap trein-bus-maatwerkvervoer,
 - o Optimaal reiscomfort: beschikbaarheid WiFi en uniforme reisinformatie.
- Voldoende interessant voor vervoerders:
 - o Productontwikkeling en innovatie,
 - o Medefinanciering in infrastructuur,
 - o Synergievoordelen door schaalgrootte: bijvoorbeeld voor treinmaterieel en onderhoud.

Wettelijke voorschriften ten aanzien van maximale concessieduur

Een periode van 15 jaar is de wettelijke maximale duur van de concessie en is alleen mogelijk als de in de concessie opgenomen treinverbindingen meer dan 50% van de waarde van de concessie vertegenwoordigen. De Maaslijn (Roermond-Venlo-Nijmegen) en de Heuvellandlijn (Maastricht Randwyck-Heerlen-Kerkrade) zullen in ieder geval – net als nu - deel uitmaken van de concessie. Daarnaast is de provincie Limburg gestart om ook de twee overige regionale (stop)treindiensten in Limburg: Roermond-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen op te nemen in de nieuwe concessie. Deze twee regionale (stop)treindiensten worden momenteel door de NS geëxploiteerd. De Minister van I&M is op dit moment de bevoegde autoriteit voor deze lijnen. Over de decentralisatie van deze lijnen, waarbij de Minister de bevoegdheid ten aanzien van deze lijnen overdraagt aan Gedeputeerde Staten, vinden momenteel de gesprekken met het ministerie van I&M plaats. Begin 2014 zal er duidelijkheid ontstaan over het al dan niet doorgang vinden van de decentralisatie van de twee betreffende stoptreindiensten. Opname van deze twee stoptreindiensten in de concessie is - gelet op de wettelijke eisen - noodzakelijk om het percentage van 50% te halen. Als ze niet worden opgenomen is de maximumduur van de multimodale concessie 10 jaar.

B.3 Openbaar vervoer slim organiseren

Samen het vervoeraanbod ontwikkelen

De vervoerder heeft de meeste kennis over het openbaar vervoer, zowel over de reizigers als over de exploitatie van het vervoer. Daarom vindt de provincie dat het ontwikkelen van het openbaar vervoer primair een verantwoordelijkheid van de vervoerder is. Net als in de huidige concessies ligt de ‘ontwikkeelfunctie’ bij de vervoerder. De vervoerder krijgt - binnen de kaders van het Programma van Eisen en Bestek – de vrijheid om het OV-aanbod (door) te ontwikkelen. Hierbij hoort ook de opbrengstverantwoordelijkheid: de vervoerder ontvangt reizigersopbrengsten en draagt dus ook de lusten en lasten van stijgingen of dalingen hierin.

Hoewel de vervoerder primair aan zet is bij het ontwikkelen van het vervoeraanbod, kan hij dit alleen doen in samenwerking met de provincie en gemeenten. Elk heeft immers een deel van de knoppen in handen die nodig zijn om het openbaar vervoer verder te ontwikkelen. Bovendien willen provincie en gemeenten ook initiatief kunnen nemen voor nieuwe ontwikkelingen.

Daarom worden in de nieuwe concessie *ontwikkelteams*¹¹ ingesteld, waarin provincie, gemeenten en de vervoerder van de OV-concessie participeren. De reiziger is via de ROL en VKKL ook bij de ontwikkelteams betrokken. De ontwikkelteams kunnen eventueel naar type vervoer en/of regionaal worden ingericht. De ontwikkelteams zullen gaan samenwerken met de contractenhouders van het doelgroepenvervoer aan de ontwikkeling van het openbaar collectief

¹¹ Deze werkvorm (en de aanleiding daartoe) wordt door meerdere provincies al een aantal jaren toegepast. Zie onderstaand kader.

vervoer. De ontwikkelteams starten direct na gunning van de concessie, dus al tijdens de implementatieperiode.

Binnen het ontwikkelteam is de vervoerder nog steeds primair verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het OV: van hem wordt het initiatief verwacht om met plannen en ideeën te komen, hij werkt business cases voor benodigde doorontwikkelingen uit en betreft en overtuigt provincie, gemeenten en vertegenwoordigers van de reizigers (ROL en VKKL) hierbij. Elke partij heeft immers een deel van de knoppen in handen die nodig zijn om het openbaar vervoer verder te ontwikkelen. Bovendien biedt het ontwikkelteam alle partijen een platform om ideeën, wensen en belangen in te brengen.

In het ontwikkelteam worden alle ontwikkelingen ten aanzien van het openbaar vervoer afgestemd en concrete afspraken gemaakt over de uitvoering ervan en vindt de afstemming plaats met het doelgroepenvervoer. Uiteraard wordt de handelingsvrijheid van de ontwikkelteams goed vastgelegd. Er worden scherpe kaders gesteld waar de participanten in de ontwikkelteams zich aan moeten houden. In ieder geval zullen alle belangrijke keuzes met financiële consequenties voor het OV aan het College van Gedeputeerde Staten ter goedkeuring dienen te worden voorgelegd.

De concrete uitwerking van de ontwikkelteams zal opgenomen worden in het Programma van Eisen.

Ontwikkelteams: samenwerking tussen provincie, vervoerder en gemeenten

In meerdere Nederlandse OV-concessies zijn de laatste jaren positieve ervaringen opgedaan met ontwikkelteams (of soortgelijke samenwerkingsverbanden tussen provincie, vervoerder en gemeenten) waaronder in Overijssel, Gelderland en Zuid-Holland¹². De wijze waarop deze samenwerking functioneert verschilt sterk van concessiegebied tot concessiegebied, bijvoorbeeld in de mate van detail waarin de overheid betrokken is bij wijzigingen in het vervoeraanbod.

Om ontwikkelteams goed te laten functioneren is het van groot belang dat er een coherent pakket is aan afspraken over o.a. de rolverdeling in het team, verantwoordelijkheden en (beslissings)bevoegdheden in het team (wie gaat uiteindelijk waarover?), eventuele ontwikkelbudgetten waar het team over kan beslissen en financiële prikkels voor de vervoerder. Een gedetailleerde en consistente uitwerking is hierbij van groot belang: het team zal niet goed functioneren als bijvoorbeeld de vervoerder (financieel) afgerekend wordt op zaken waar hij niet over kan beslissen, of wanneer er onduidelijkheden zijn.

De wijze waarop de ontwikkelteams in Limburg zullen functioneren zal in het Programma van Eisen worden vastgelegd.

¹² In Noord-Brabant zullen ontwikkelteams na de nu lopende aanbesteding gaan functioneren.

De vervoerder faciliteren

Het aanbieden van vervoer is de core-business van de vervoerder. Rondom het openbaar vervoer is er echter een aantal zaken die niet tot de core-business van de vervoerder horen. Uit de ervaringen met de huidige concessies blijkt dat de verantwoordelijkheid voor een aantal onderwerpen beter niet bij de vervoerder kan liggen. Daarom organiseert in de nieuwe concessie de provincie een aantal van deze zaken anders. Hiermee wordt de vervoerder maximaal gefaciliteerd en daarmee de reiziger maximaal bediend. Vanuit dit principe verschuift¹³ de verantwoordelijkheid op de volgende terreinen van de vervoerder naar de provincie (en gemeenten):

- Actuele (digitale) reisinformatie op haltes: het plaatsen en beheren van informatiepanelen wordt de verantwoordelijkheid van de provincie. De vervoerder blijft verantwoordelijk voor het aanleveren van data voor dit systeem. Deze data verlopen in de toekomst via de landelijke ‘back-office’ (GOVI en/of NDOV). Dit borgt zonder veel inspanning van de vervoerder of de provincie een betrouwbare aansturing van de panelen. Bovendien kunnen ook andere aanbieders van reisinformatie gebruik maken van deze data, bijvoorbeeld om een reisinformatie-*app* te ontwikkelen.
- Haltes en knooppuntontwikkeling: knooppunten worden, o.a. door het ‘visgraatmodel’, steeds belangrijker als overstappunt tussen treinen, bussen en andere vormen van vervoer. Van de vervoerder wordt verwacht dat deze op deze knooppunten zorgt voor goede aansluitingen tussen de verschillende modaliteiten en heldere reisinformatie (o.a. statische reisinformatie op papier, website, haltes en knooppunten) over deze aansluitingen. Het beheren en ontwikkelen van het knooppunt is echter – net als haltebeheer - geen core-business van de vervoerder. De provincie pakt dit daarom samen met gemeenten op (zie ook paragraaf B.5). Zo mogelijk worden hierbij ook andere partijen betrokken, zoals lokale ondernemers.

Een concessie die flexibiliteit mogelijk maakt waar dit nodig is

De wereld staat niet stil tijdens de looptijd van de concessie. Om in te kunnen spelen op veranderende reizigerswensen, reispatronen en randvoorwaarden kiest de provincie Limburg voor een concessie die flexibiliteit mogelijk maakt waar dit nodig is. Specifiek moeten concessievoorwaarden het toelaten om:

- Het vervoeraanbod aan te passen op een vervoervraag die verandert, bijvoorbeeld door demografische ontwikkelingen, ontwikkelingen in het onderwijs of nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen.
- Nieuwe vervoerproducten op maat te ontwikkelen voor verbindingen met weinig vraag, bijvoorbeeld in combinatie met het doelgroepenvervoer van gemeenten (zie de werkwijze paragraaf C.1).
- In te spelen op financiële wijzigingen, bijvoorbeeld bezuinigingen op de Brede Doeluitkering (BDU) die de provincie van het Rijk ontvangt t.b.v. openbaar vervoer.

¹³ Ten opzichte van de huidige concessies.

- De realisatie van de ambities van de railagenda van de provincie mogelijk te maken.

Samenwerking met gemeenten, regie in personenvervoer

Met gemeenten wordt nauw samengewerkt aan verbetering van het openbaar vervoer. Het uitgangspunt bij deze samenwerking is dat de betrokken overheden hun eigen bevoegdheden behouden: de provincie is en blijft verantwoordelijk voor het openbaar vervoer en voor de provinciale weginfrastructuur, gemeenten zijn en blijven verantwoordelijk voor WMO- en ander doelgroepenvervoer en de gemeentelijke weginfrastructuur (waaronder de meeste OV-haltes en -knooppunten). Hierdoor blijft het altijd helder wie waarvoor verantwoordelijk is.

Provincie en gemeenten helpen elkaar echter wel waar het kan bij het uitvoeren van de eigen taken en bevoegdheden, en zoeken naar mogelijkheden voor synergie.

Om tijdens de looptijd van de concessie goed samen te kunnen werken, ontwikkelt de provincie Limburg samen met de Limburgse gemeenten, het ROL en de VKKL een gezamenlijke visie op het netwerk, OV-haltes en -knooppunten en infrastructuur als busbanen en slimme combinaties aan de onderkant van het OV. Deze visie krijgt vorm in het Limburgnet: een gezamenlijk beeld over het toekomstig OV-netwerk. Ook worden zoekgebieden benoemd waar maatwerkoplossingen nodig zijn. Het is het gezamenlijke beeld voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer tijdens de looptijd van de concessie.

Bovendien wordt met het totstandkomingsproces van het Limburgnet én het resultaat duidelijk hoe de regie over het personenvervoer effectief vormgegeven kan worden, zowel wat betreft de samenwerking tussen provincie en gemeenten als die met de OV-vervoerder en de uitvoerders van het doelgroepenvervoer (zie verder paragraaf C.1).

B.4 Infrastructuur en ruimte in relatie tot OV

Strategische OV-infrastructuur geen belemmering

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 zijn bijvoorbeeld:

- Busstations, wachtruimtes en servicepunten;
- Cruciale stallingen in stedelijk gebied, waar geen alternatieven voorhanden zijn;
- Specifieke tankinstallaties of voorzieningen (voor bijv. gas, elektrische oplaadpunten etc.).

Als strategische infrastructuur in handen is van een vervoerder kan het level playing field van de aanbesteding worden verstoord. De provincie wil daarom zo veel mogelijk borgen dat strategische infrastructuur voor alle vervoerders tegen dezelfde condities te benutten is. Daarom onderzoekt de provincie welke strategische infrastructuur er is en hoe provincie en gemeenten hier het beste mee om kunnen gaan.

Niet-strategische infrastructuur (o.a. overige stallingen of chauffeursverblijven) kan zonder problemen eigendom/verantwoordelijkheid van een vervoerder zijn.

Infrastructuur wordt geborgd door provincie en gemeenten

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. De provincie streeft er daarom naar contracten of convenanten met wegbeheerders (met name gemeenten) af te sluiten waarin afspraken worden gemaakt over de beschikbaarheid van (OV-)infrastructuur en afspraken over de werkwijze bij stremmingen en werkzaamheden. De provincie investeert zo mogelijk samen met gemeenten in de kwaliteit van (nieuwe) infrastructuur, waaronder de sterke buslijnen.

Over de beschikbaarheid van de railinfrastructuur worden afspraken gemaakt met ProRail in het kader van de railambities, waaronder op de Maaslijn (zie bijlage).

Het is van belang dat de vervoerder weet op welke infrastructuur hij kan rekenen. Bij het Bestek wordt een overzicht van de beschikbare infrastructuur gevoegd, zowel rail als weg en knooppunten.

Doorontwikkelen knooppunten en (top)haltes

Knooppunten zijn essentiële schakels in het OV-systeem. Door het uitbouwen van de ‘visgraat’ (koppeling trein/bus) en bij het ontwikkelen van maatwerkoplossingen voor de dunne stromen worden knooppunten alleen maar belangrijker: hier komen trein, bus, maatwerkvervoer, auto en fiets bij elkaar. Net zo belangrijk zijn de *tophaltes*: de centrale haltes bij grote bestemmingen en in wijken en kernen waar veel mensen in- en uitstappen.

De provincie wil dat de Limburgse reiziger kan rekenen op knooppunten en (top)haltes die goed functioneren en bovendien een prettige, aantrekkelijke en herkenbare plek in steden en dorpen zijn. Dit wordt integraal uitgewerkt in het Limburgnet en vervolgens in een provinciale visie op knooppunten- en (top)haltes, die momenteel door de provincie wordt voorbereid.

Bij het doorontwikkelen van knooppunten en (top)haltes werkt de provincie nauw samen met gemeenten. Net als voor de beschikbaarheid van infrastructuur worden afspraken hierover zo veel mogelijk vastgelegd in contracten of convenanten.

B.5 Financiën

Financiële middelen effectief besteden: kwaliteitsslag

Zoals geschetst in paragraaf A.3 zijn er de komende jaren mogelijk minder financiële middelen beschikbaar voor openbaar vervoer. Niet omdat de provincie bezuinigt op het budget voor OV, maar omdat de Rijksbijdrage (op dit moment de Brede Doel Uitkering, BDU) aan de provincie onder druk staat en de SOV-kaart wordt ingeperkt. Ook moet rekening gehouden worden met een hoger kostenniveau dan in de huidige concessies: het prijsniveau is gestegen sinds de vorige aanbesteding.

Er is dus een inhoudelijke en financiële uitdaging. Er zijn verschillende (combineerbare) mogelijkheden om hiermee om te gaan:

- De kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer verhogen:
 - Door het aantrekkelijker maken van het openbaar vervoer op verbindingen met veel vraag en door het versterken van ketenmobiliteit;

- Door het verhogen van reizigerstarieven voor bepaalde doelgroepen of voor alle reizigers;
- De efficiency van het openbaar vervoer verhogen.
- Scherpe(re) keuzes maken en het voorzieningenniveau bijstellen.
- Extra middelen beschikbaar stellen.

De provincie wil niet bezuinigen op openbaar vervoer: het huidige exploitatiebudget (geïndexeerd) is het uitgangspunt. Het is uiteraard wel van belang dat de eisen, die de provincie aan het vervoer stelt, betaalbaar zijn binnen de beschikbare middelen. Bij het ontwikkelen van het Programma van Eisen wordt daarom de financiële haalbaarheid van eisen en wensen integraal doorgerekend. De provincie wil zo veel mogelijk voorkomen dat het voorzieningenniveau daalt, maar gezien de hierboven geschetste ontwikkelingen is het niet uit te sluiten dat er na de aanbesteding minder vervoeraanbod in de provincie is. Dit aanbod is dan wel beter dan nu afgestemd op de vraag van reizigers. Door vraaggericht te werken zorgen we ervoor dat het openbaar vervoer verbetert, ondanks de financiële druk. De kwaliteit van het vervoer voor de reiziger verbetert door de beschikbare middelen beter en effectiever in te zetten.

Om een eventuele daling van het OV-aanbod zo veel mogelijk te beperken, is het belangrijk dat de kostendekkingsgraad stijgt. Hierdoor ontstaat een positieve spiraal van meer reizigers, meer opbrengsten, en meer middelen om het openbaar vervoer verder te verbeteren - en daardoor weer meer reizigers. Dit kan alleen als het openbaar vervoer beter aansluit op de vraag van de reiziger en effectiever wordt georganiseerd (zie ook paragraaf A.1). Het Limburgnet dat uitgewerkt wordt geeft hier concreet invulling aan. De focus ligt hierbij op verbindingen met voldoende vraag. De inschrijvende vervoerders worden bij de aanbesteding gevraagd op basis van het Limburgnet (met eisen en vrijheden) het OV-netwerk concreet vorm te geven. De vervoerder moet streven naar stijgende reizigersopbrengsten door meer kwaliteit en meer reizigers. Tariefdifferentiatie kan hierbij overwogen worden als instrument om de reizigersinkomsten te verhogen. Ook wordt overwogen om een deel van de reizigersopbrengsten te gebruiken om te investeren in infrastructuur voor goed openbaar vervoer. Tot slot kunnen gemeenten overwegen bij te dragen aan het maatwerkvervoer als dat leidt tot een betere ontsluiting van gebieden met een geringe reizigersvraag.

De financiële regeling prikkelt de vervoerder zich pro-actief op de reiziger te richten

De vervoerder is in de nieuwe concessie primair verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het vervoeraanbod. De vervoerder krijgt ook bij de aanbesteding binnen kaders vrijheid om het OV-aanbod te bepalen. Om te zorgen dat de vervoerder deze vrijheid ook daadwerkelijk benut voor initiatieven om het OV meer op de vraag van de reizigers te richten, 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.

Daarom de keuze om de opbrengstverantwoordelijkheid ook in de nieuwe concessie bij de vervoerder te leggen. Dit betekent dat de reizigersinkomsten voor de vervoerder zijn en deze dus zowel de lusten als de lasten draagt van stijgingen of dalingen daarin. Op voor de provincie en voor reizigers belangrijke prestatie-indicatoren zal de prikkel versterkt worden door een bonus/malusregeling.

Een scherpe maar reële exploitatiebijdrage

De provincie streeft bij de aanbesteding naar een scherpe maar reële exploitatiebijdrage. Een scherpe prijs is prettig: hierdoor kan meer vervoer geboden worden binnen het budget. Maar de provincie wil tegelijk voorkomen dat een vervoerder zich ‘inkoopt’ door het aanbieden van een onrealistisch lage prijs. Een vervoerder die een ‘gezond’ rendement maakt, is beter te prikkelen tot het bieden van kwaliteit voor de reiziger. De concessie wordt niet gegund op prijs, maar prijs-kwaliteitverhouding¹⁴. Door middel van goed gebalanceerde gunningscriteria in de aanbestedingsleidraad (onderdeel van het bestek) wordt daarom gestuurd op een gezonde balans tussen prijs en kwaliteit.

Tijdens de looptijd van de concessie wil de provincie samenwerken met een partner die een robuuste financiële bedrijfsvoering en degelijke vermogenspositie kan aantonen. Om dit te borgen zullen bij de aanbesteding daarom eisen gesteld worden aan de omzet, ervaring en bedrijfsvoering van de inschrijvende vervoerders.

Evenwichtige verdeling van risico's

Een langdurige concessie voor OV-exploitatie brengt specifieke risico's met zich mee, zowel voor de provincie als voor de vervoerder. Een evenwichtige risico-inventarisatie en risicoverdeling tussen provincie en vervoerder bepaalt mede de kwaliteit van de samenwerking tussen provincie en vervoerder. Een belangrijk uitgangspunt is dat die partij de risico's draagt die deze het beste kan beheersen en ‘aan de knoppen zit’ om de risico's te beïnvloeden. Bij de uitwerking van het Programma van Eisen wordt hier expliciet aandacht aan besteed.

B.6 Monitoring

Sturen op resultaten

De provincie wil haar doelen realiseren en kiest ervoor om zo veel mogelijk op output te sturen: niet alles tot in detail vastleggen, maar sturen op resultaten. De vervoerder is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het openbaar vervoer. Daarom stuurt de provincie op kernprestatie-indicatoren en kan daarin bijsturen met financiële prikkels zoals een bonus/malusregeling en boeteregeling. Deze worden in de financiële bepalingen bij het bestek uitgewerkt.

De monitoring zal in ieder geval betrekking hebben op:

- Het voldoen aan de (nog in het PvE te bepalen) normen voor het netwerk / voorzieningenniveau;
- De kwaliteit van de dienstuitvoering: punctualiteit, aansluitingen, rituitval, capaciteit, etcetera;
- Outputcriteria: reizigersaantallen, reizigersgroei en kostendeckingsgraad;
- Klanttevredenheid en de mate waarin de reiziger in de bedrijfsvoering centraal gesteld wordt;

¹⁴ De wettelijke term hiervoor is *Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)*.

- Pro-activiteit: de mate waarin de vervoerder servicegericht is, adequaat en flexibel op ontwikkelingen inspeelt en problemen in de uitvoeringskwaliteit oplost.

Mogelijk wordt de prikkel voor de vervoerder om zich op de reizigers te richten nog verder versterkt door het al dan niet toestaan van tariefsverhogingen te koppelen aan de geleverde prestaties (op basis van kwaliteitscriteria of output-criteria). Of dit zal worden toegestaan en op welke wijze en binnen welke kaders en bandbreedte, zal worden uitgewerkt bij het opstellen van het PvE.

Professionele monitoring

Outputsturing stelt hoge eisen aan monitoring: er moet eenduidig blijken of de vervoerder voldoet aan de normen die gesteld zijn. Dat begint met het formuleren van die normen bij de aanbesteding: deze moeten eenduidig en controleerbaar zijn.

Na gunning van de concessie is het uitgangspunt 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 de brondata en werkprocessen met het oog op dit doel.

C Eisen aan het openbaar vervoer

Dit deel van de Nota van Uitgangspunten beschrijft de hoofdkeuzes ten aanzien van de inhoudelijke eisen aan het openbaar vervoer in de nieuwe concessie: zoals onder andere het netwerk, het materieel en de reisinformatie. Deze hoofdkeuzes worden in het Programma van Eisen nader uitgewerkt.

C.1 Voorzieningenniveau: netwerk en dienstregeling

Limburgnet: een visie op personenvervoer met meerwaarde voor alle reizigers

De provincie wil dat het toekomstige OV-aanbod zo goed mogelijk invulling geeft aan de ambities en doelen van het openbaar vervoer (zie hoofdstuk A). In de visie van de provincie wordt de reiziger centraal gesteld: het openbaar vervoer maakt belangrijke bestemmingen bereikbaar en speelt het vervoeraanbod optimaal in op de vervoervraag (van aanbodgericht naar vraaggericht).

Om deze ambities waar te maken werkt de provincie samen met gemeenten, het Reizigersoverleg Limburg (ROL) en de Vereniging Kleine Kernen Limburg (VKKL) aan een *Limburgnet* voor de gehele provincie: een visie op het OV-netwerk in de nieuwe concessie dat past bij deze functies en meerwaarde. Het Limburgnet beschrijft in elk geval:

- De bestemmingen die door openbaar vervoer ontsloten moeten worden;
- De verbindingen die minimaal per openbaar vervoer geboden moeten (trein, bus, buurtbus, belbus);
- De belangrijkste OV-knooppunten/Tophaltes waar reizigers eenvoudig kunnen overstappen van de ene naar de andere verbinding;
- Een beeld van de mogelijke maatwerkoplossingen voor zoekgebieden waar de vraag naar vervoer te beperkt is voor openbaar vervoer.

Het Limburgnet wordt, inclusief vrijheidsgraden, bij de aanbesteding aan de vervoerder meegegeven: hij moet zijn OV-aanbod (netwerk en dienstregeling) baseren op het Limburgnet. Dat wil niet zeggen dat het Limburgnet 1-op-1 door de vervoerder overgenomen wordt: inschrijvende vervoerders krijgen een zekere mate van vrijheid om op basis van hun eigen visie en expertise het Limburgnet verder door te ontwikkelen en aan te scherpen. De provincie bepaalt vooraf deze vrijheidsgraden: welke onderdelen van het Limburgnet verplicht zijn, en op welke onderdelen de vervoerder mag afwijken van het Limburgnet. De mate waarin de vervoerder deze ruimte krijgt wordt tegelijk met het opstellen van het Limburgnet bepaald. De provincie zal de kwaliteit van het vervoerplan dat de vervoerder opstelt op basis van het Limburgnet mee laten wegen bij de gunningscriteria.

Uitgangspunten voor het Limburgnet

Hoe het Limburgnet er uit komt te zien ligt nog niet vast: dat is een resultaat van een proces dat samen met gemeenten, ROL en VKKL doorlopen wordt. De provincie houdt bij het opstellen van het Limburgnet wel vast aan een aantal uitgangspunten:

- Bijdragen aan ambities en doelen van het openbaar vervoer: door belangrijke bestemmingen bereikbaar te maken en door zo veel mogelijk in te spelen op de vervoervraag (van aanbodgericht naar vraaggericht). Dit houdt onder meer in dat het basisvoorzieningsniveau zoals dat nu geldt wordt losgelaten. Het minimale vervoeraanbod volgt niet automatisch meer uit de omvang van een kern of wijk, maar in plaats daarvan wordt het vervoeraanbod aangepast op de daadwerkelijke vraag naar openbaar vervoer: verbindingen met veel vraag worden waar mogelijk verbeterd. Door de financiële uitdagingen waar de provincie voor staat kan het zijn dat het budget ontoereikend is om het huidige OV-aanbod in de huidige vorm in stand te houden. Bij keuzes welke verbindingen aangeboden moeten worden binnen het beschikbare budget is de omvang van de vraag naar OV leidend.
- Benutten beschikbare infrastructuur: De afgelopen jaren is overal in de provincie geïnvesteerd in infrastructuur voor openbaar vervoer waaronder busbanen en –stroken, verkeerslichtbeïnvloeding, toegankelijke bushaltes. Desinvesteringen worden zoveel mogelijk voorkomen. Een deel van de toegankelijk gemaakte haltes wordt mogelijk alleen door maatwerk aangedaan of wordt verplaatst.
- Lands- en concessiegrensoverschrijdende verbindingen: De vervoervraag houdt niet op bij de grens. Waar mogelijk worden grensoverschrijdende verbindingen verder uitgebouwd, mits er voldoende (potentiële) vraag is. Dit wordt afgestemd met aangrenzende OV- autoriteiten.
- Visgraat verder uitbouwen: De trein is de ruggengraat van het huidige en toekomstig OV- netwerk: het vervoert de grootste stromen reizigers. In de huidige concessie is succesvol de ‘visgraat’ geïntroduceerd: buslijnen die aansluiten op snelle hoogfrequente en betrouwbare spoorlijnen, in plaats van parallel eraan lopen. Dit leidt tot kortere reistijden voor reizigers en tot een efficiëntere exploitatie. Het in stand houden van de ‘visgraat’ is daarom een ander belangrijk uitgangspunt bij het opstellen van het Limburgnet. De visgraat wordt bovendien verder uitgebouwd op die plekken waar de reiziger er baat bij heeft:
 - *Binnen het OV*: als de provincie ook verantwoordelijk wordt voor de stoptreinen op het hoofdrailnet kan het visgraatmodel ook eenvoudig naar deze spoorlijnen worden uitgebreid. Eventueel kan het visgraatmodel op enkele plekken ook binnen het busnetwerk worden uitgebouwd: door ontsluitende buslijnen op hoogfrequente, verbindende buslijnen aan te sluiten.
 - *Andere modaliteiten*: in de toekomst zullen reizigers ook steeds vaker met de auto, fiets of met andere vormen van personenvervoer naar OV-knooppunten reizen om daar op een snelle OV-verbinding te stappen. Ketenmobiliteit wordt gestimuleerd vanuit de overheid. Knooppunten moeten daarom voorzien zijn van goede faciliteiten hiervoor: zoals (e-)fietsenstallingen, P+R-terreinen, deelauto’s en goede looproutes voor voetgangers.

Procesaanpak: samen met gemeenten, ROL en VKKL werken aan het Limburgnet

Om tot het Limburgnet te komen werkt de provincie nauw samen met gemeenten (via de verschillende Regionale Mobiliteitsoverleggen (RMO’s) en Omnibuzz), het ROL en de VKKL. Gemeenten zijn een belangrijke partner van de provincie bij het ontwikkelen van het OV, bijvoorbeeld in hun rol als wegbeheerder, en hebben veel lokale kennis.

De aanpak om tot het Limburgnet (in eerste instantie een uitwerking per RMO-gebied, daarna samen te voegen tot één Limburgnet) te komen is gebaseerd op de ervaringen die de provincie in 2012 heeft opgedaan bij het ontwerpen van een toekomstbeeld voor het OV-netwerk in Maastricht, dat in nauwe samenwerking met de gemeente Maastricht is ontwikkeld. *Zie het onderstaande tekstkader voor meer informatie over deze aanpak.*

Stapsgewijs naar het Limburgnet

In de sessies per RMO-gebied wordt stapsgewijs toegewerkt naar het Limburgnet. Begonnen wordt met een SWOT-analyse van het huidige netwerk: wat zijn de sterktes die behouden moeten blijven? Wat zijn de zwaktes die aangepakt moeten worden? Op welke ontwikkelingen moet worden ingespeeld? Specifiek wordt stilgestaan op (veranderingen in) de vervoervraag en op bestemmingen die goed per OV bereikt moeten worden.

Op basis van de uitkomsten van deze gezamenlijke analyse wordt een kaart van het gebied stapsgewijs ingevuld met:

- **Bestemmingen:** voor de stad of regio wordt in kaart gebracht welke belangrijke bestemmingen er zijn die ontsloten moeten worden per OV: stadscentra, universiteit en HBO-onderwijs, belangrijke werklocaties, luchthaven, ziekenhuizen, etcetera.
- **Ruggengraat OV:** vervolgens wordt de ruggengraat van het OV ingetekend: de spoorlijnen en de belangrijkste buslijnen op de dikste stromen met veel vervoervraag. Samen zorgen deze treinen en bussen ervoor dat de bij de vorige stap genoemde bestemmingen ontsloten worden, en verbonden worden met de belangrijkste herkomstgebieden.
- **Regulier OV:** de ruggengraat van het OV wordt aangevuld met buslijnen op die vervoerstromen die voldoende vraag kennen om binnen het beschikbare budget een reguliere busverbinding aan te bieden. Waar mogelijk sluiten deze volgens het principe van de 'visgraat' aan op de ruggengraat.
- **Maatwerk:** na de vorige stappen blijven een aantal zoekgebieden over: herkomstgebieden met te weinig vraag voor regulier OV. Voor deze gebieden wordt geïnventariseerd welke maatwerkoplossingen denkbaar zijn. Er kan gedacht worden aan kleinschalig OV (bijv. Buurtbus of belbus), maar ook aan andere maatwerkoplossingen zoals bijvoorbeeld een wensbus. Bij de aanbesteding van het OV zal de vervoerder gevraagd worden om opties met maatwerkoplossingen aan te bieden voor deze zoekgebieden. Bij het opstellen van het Limburgnet wordt een beeld gevormd wat de vraag naar vervoer in deze gebieden is, en waar de maatwerkoplossingen dus aan moeten voldoen. NB: zie ook paragraaf B.1 over de wijze waarop provincie, gemeenten, ROL en VKKL samenwerken bij de totstandkoming van deze maatwerkoplossingen.

Het resultaat is:

- Een kaart met het Limburgnet dat bij de aanbesteding gebruikt wordt als kaderstellend document voor de inschrijvende vervoerders.
- Een beeld van het benodigde maatwerk, te formuleren als opties in de OV-aanbesteding.
- De benodigde knooppunten en tophaltes, en de kwaliteit en voorzieningen die daar nodig

zijn.

- *De benodigde infrastructurele aanpassingen, kleine en eventueel ook grotere ingrepen.*
- *De eisen en vrijheden voor de inschrijvers.*

C.2 Uitvoering van de dienstregeling

Betrouwbare infrastructuur, betrouwbaar OV

De provincie wil dat de Limburgse reiziger kan rekenen op betrouwbaar OV en stelt daarom eisen over punctualiteit en rituitval aan de vervoerder. Er wordt samengewerkt met gemeenten aan het verbeteren van de doorstroming en betrouwbaarheid van de infrastructuur, zodat de vervoerder er ook voor kan zorgen dat de eisen gehaald worden. Bovendien wordt op dit moment met ProRail geïnvesteerd in de railinfrastructuur op de Maaslijn met het oog op betrouwbare rij- en reistijden.

Reizigers halen hun aansluitende trein of bus

De provincie hecht vooral grote waarde aan de betrouwbaarheid van aansluitingen, zodat reizigers hun aansluitende trein of bus halen en het 'visgraatmodel' (koppelen van trein en bus) goed functioneert. Daarom stelt de provincie hoge eisen aan de aankomstpunctualiteit op knooppunten en tophaltes. OV vertrekt bovendien nooit te vroeg. De investeringen die gedaan worden in de betrouwbaarheid van de Maaslijn zorgen ook voor robuuste overstapverbindingen in Nijmegen, Venlo en Roermond.

Rituitval en capaciteit: reizigers kunnen altijd mee

Betrouwbaar openbaar vervoer betekent ook dat het altijd rijdt en de reiziger altijd mee kan. Rituitval en capaciteitstekort kunnen grotendeels voorkomen worden door goede planning, goed onderhoud en voldoende reservematerieel. Daarom worden hier hoge en reële eisen aan gesteld. Treinmaterieel gedurende de concessie laten aanschaffen door de vervoerder, omdat de capaciteit te laag is, blijkt in de praktijk vaak lastig. Daarom is het van belang dat gestuurd wordt op een reële capaciteitsinschatting door de vervoerder.

Mocht het toch voorkomen, dan zorgt de vervoerder ervoor dat reizigers hier zo min mogelijk hinder van ondervinden. Daarom stelt de provincie ook eisen op het gebied van communicatie en vervangend vervoer.

Professionele monitoring

De provincie houdt de vinger aan de pols bij de kwaliteit van de uitvoering door professionele monitoring; zie paragraaf B.3. Van de vervoerder wordt verwacht dat deze eventuele knelpunten uit eigen beweging (pro-actief) snel en professioneel oplost.

C.3 Materieel

Reizigers krijgen materieel dat comfortabel, wervend en toegankelijk is

Voor reizigers is het materieel erg belangrijk. Je moet er lekker in zitten, het moet er schoon zijn van binnen en van buiten en het moet er prettig zijn. Daarom worden er door de provincie eisen

gesteld aan het comfort van trein, bus en taxibus, zoals goede stoelen, een prettig verblijfklimaat, rijcomfort en beschikbaarheid van WiFi.

Het materieel heeft een wervende uitstraling: het laat zien wat het is en wat het biedt voor reizigers. Door van de vervoerder te verlangen dat hij zoveel mogelijk inspeelt op de wensen van de reizigers die van de trein en bus gebruik maken (bijvoorbeeld door extra comfort op de lange afstanden, het aanbieden van wifi op verbindingen met veel woon-werkreizigers en studenten, en aandacht voor bagageruimte op lijnen waar ook toeristen gebruik van maken), maak je het openbaar vervoer nog aantrekkelijker.

De vervoerder wordt gestimuleerd om de inzet van het materieel toe te spitsen op de omvang van de vervoervraag (bijv. groter of kleiner materieel bij grotere/kleinere vervoervraag)..Uiteraard is het materieel voor iedereen toegankelijk.

Milieuvriendelijk materieel dat bijdraagt aan de luchtkwaliteit

De provincie streeft naar milieuvriendelijk materieel dat bijdraagt aan verbetering van de luchtkwaliteit en vermindering van de CO₂-uitstoot. Al het materieel moet daarom voldoen aan hoge EU-normen voor uitstoot. Er wordt in principe geen specifieke techniek voorgeschreven.

Gestreefd wordt om in Maastricht de stadsdienst vanaf de start van de concessie uit te voeren met zero emissie bussen. De resultaten van de pilot die waarschijnlijk binnenkort gaat lopen met een tweetal bussen in Maastricht zullen hiervoor medebepalend zijn. Voorwaarden voor de inzet van zero emissie bussen in Maastricht zijn dat de bussen betrouwbaar zijn (geen uitval door technische storingen), de inzet van zero emissie bussen niet ten koste gaat van het voorzieningenniveau en de eventuele meerkosten niet ten laste komen van het beschikbare budget voor openbaar vervoer.

De ontwikkelingen op het gebied van zero emissie busvervoer staan natuurlijk niet stil. De provincie wil mee kunnen gaan in de ontwikkelingen. Daarom zorgt de provincie er voor dat tijdens de looptijd van de concessie (bijvoorbeeld halverwege de looptijd van 15 jaar) een grootscheepse transitie naar zero emissie busvervoer in de stedelijke gebieden danwel in de gehele concessie gerealiseerd kan worden indien dit financieel (gebaseerd op TCO – total costs of ownership), technisch en inhoudelijk haalbaar blijkt. De eventuele ervaringen in de stadsdienst van Maastricht, maar ook die elders in Nederland, kunnen bijdragen aan het bewerkstelligen van deze transitie. Verder wordt de vervoerder (via de ontwikkelteams) gestimuleerd nieuwe, milieuvriendelijke technieken in te zetten.

Materieel

De provincie stelt zoals hierboven beschreven eisen aan o.a. het comfort en de uitstoot van het in te zetten materieel. In principe is de vervoerder verantwoordelijk voor de aanschaf (of lease) van materieel (treinen, bussen en taxibusjes).

De aanschaf van treinen, zero emissie bussen en/of ander materieel met bijzondere / innovatieve aandrijftechnieken vergt zeer grote investeringen. De mogelijkheid om voor de vervoerder als financier op te treden (bankfunctie) voor de aanschaf van het (trein-)materieel, als partijen aantoonbaar kunnen maken dat het aantrekken van externe financiering onmogelijk is (marktfalen) dan wel alleen onder zulke nadelige condities kan plaatsvinden dat het de totale

concessie schaaft, wordt eerst nader verkend indien nader onderzoek (Treasury - Financiën) heeft aangetoond dat dit als een reële en verantwoorde mogelijkheid kan worden gezien.

C.4 Personeel

Soepele overgang naar nieuwe concessie

Het personeel (waaronder het treinpersoneel, busschauffeurs) van de huidige concessie gaan over naar de nieuwe concessie. 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.

De provincie vindt goed werkgeverschap belangrijk. Dit houdt onder andere in dat deze een zorgvuldige overgang van het personeel borgt en tijdens de looptijd van de concessie zorgt voor voldoende opleiding, professionele aansturing en aandacht voor (sociale) veiligheid.

De vervoerder dient in zijn offerte te onderbouwen hoe de overgang van het personeel geregeld is. De provincie draagt zelf bij aan soepel verloop door voldoende tijd te bieden voor implementatie. Daardoor hebben vervoerders en werknemers/vakbonden voldoende tijd voor afstemming en afspraken.

Goede dienstverlening

Chauffeurs en ander serviceverlenend personeel zijn het visitekaartje van 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 Limburg vindt het belangrijk dat personeelsleden voldoende kennis en kunde hebben om de reiziger van dienst te kunnen zijn, zich servicegericht opstellen en de reiziger goed informeren, in het bijzonder bij verstoringen.

De provincie zal hieraan eisen stellen bij de aanbesteding.. Bovendien moet de inschrijvende vervoerders in de offerte beschrijven hoe zij borgen dat het personeel de gewenste professionaliteit heeft, uitstraalt en blijft behouden, en hoe personeel daartoe getraind, gecoacht en begeleid wordt.

Het verlenen van service gaat hand in hand met het borgen van de sociale veiligheid, wat van groot belang is voor reizigers en personeel. De provincie stelt daarom eisen aan de inzet van servicepersoneel in bussen en (vooral) treinen. Dit personeel is bevoegd als buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) en controleert kaartjes en bewaakt de veiligheid, maar meer dan in de huidige concessie verleent dit personeel ook service aan de reizigers (zie ook paragraaf C.7 over Sociale Veiligheid).

C.5 Tarieven en OV-chipkaart

Een helder tarievenkader – voorspelbare tariefvrijheid voor de vervoerder

Tarieven zijn zeer bepalend voor de reizigersopbrengsten. Omdat de vervoerder verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer en verantwoordelijk is voor de reizigersopbrengsten krijgt deze binnen door de provincie gestelde kaders de vrijheid om tarieven als een van zijn marketinginstrumenten toe te passen. Ook is de vervoerder verantwoordelijk voor de distributie: verkrijgbaarheid van OV-chipkaarten en oplaad- en afhaalmogelijkheden.

De provincie stelt heldere en voor de vervoerder voorspelbare kaders aan de tarieven door de ontwikkeling van een regionaal tariefkader (uit te werken in het Programma van Eisen). De provincie en vervoerder moeten daarbij werken binnen de landelijk afgesproken kaders. Het belangrijkste kader is het Landelijk Tarievenkader (LTK) en de landelijke tarievenafspraken: een reeks landelijke afspraken over de tarieven op de OV-chipkaart. Deze afspraken gaan o.a. over het opstaptarief (de 4 euro die wordt afgeschreven bij het begin van een rit), het basistarief, spits- en daltijden en indexering van deze afspraken.

Binnen dit landelijke kader bestaat de mogelijkheid om regionaal de tarieven te bepalen (bijv. het kilometertarief) en nieuwe proposities (bijv. regionale abonnementen en een regeling voor minderjarige MBO-scholieren: zie kader) te introduceren. De provincie zal in het regionale tariefkader eisen opnemen over bijvoorbeeld de hoogte van het kilometertarief en maximale prijsstijgingen. Hierbij zoekt de provincie naar een balans tussen enerzijds de wens om de kostendekkingsgraad te verhogen (zie paragraaf B.6) en anderzijds het betaalbaar houden van het openbaar vervoer voor de reiziger.

Binnen dit regionale tarievenkader, dat de provincie vaststelt, is de vervoerder vrij tarieven voor te stellen. De provincie toetst of deze voldoen aan het regionale tariefkader; het ROL adviseert de provincie hierin. Zo ja, dan worden deze tarieven door de provincie formeel vastgesteld: de provincie is wettelijk gezien de partij die de tarieven vaststelt. Mits de vervoerder handelt binnen het provinciale tarievenkader, zal de provincie altijd de door de vervoerder voorgestelde tarieven vaststellen. Dit betekent maximale voorspelbaarheid voor zowel de reiziger als de vervoerder.

Een belangrijk aandachtspunt bij het tarievenkader is multimodaliteit. Het moet zo makkelijk mogelijk zijn om van het gehele OV-systeem gebruik te maken, ongeacht overstappen. Het LTK is in Limburg zowel van toepassing op bus als op de regionale trein, en overstappen tussen bus en regionale trein mag noch qua kosten noch qua gemak een belemmering zijn voor de reiziger.

In het regionale tarievenkader zal ook bepaald worden welke tarieven gelden op de te decentraliseren stoptreindiensten op het hoofdrailnet. Hierover maakt de provincie afspraken met het ministerie van Infrastructuur & Milieu (I&M).

Reiskostenvergoeding minderjarige MBO-scholieren

In de huidige coalitieperiode hebben Provinciale Staten specifiek budget beschikbaar gesteld voor een reiskostenvergoeding voor minderjarige MBO-scholieren. Het betreft een jaarlijkse subsidie van €3,3 miljoen. De regeling loopt tot het einde van het schooljaar 2014-2015. Er zijn geen provinciale middelen gereserveerd voor de periode na september 2015. Wel is vanuit de Rijksoverheid aangegeven dat de vervanger van de SOV-kaart, in tegenstelling tot nu, ook beschikbaar komt voor scholieren (inclusief minderjarigen) in het MBO vanaf 2015. Momenteel wordt landelijk gewerkt aan de uitwerking van dit alternatief. De exacte inwerkingtreding van de landelijke regeling is nog onbekend. Mogelijk ontstaat er een periode waarin minderjarige scholieren geen reiskostenvergoeding ontvangen, landelijk of provinciaal. In de aanbesteding zal aan in de inschrijvende partijen gevraagd worden om hiervoor een reisarrangement aan te bieden voor (minderjarige) MBO-scholieren om deze lacune op te vangen.

OV-chipkaart is het belangrijkste vervoerbewijs

De OV-chipkaart is het belangrijkste vervoerbewijs in de provincie. Papieren kaartjes worden enkel bij uitzondering geboden, bijvoorbeeld om tijdelijke tariefacties mogelijk te maken en voor noodsituaties (een reiziger moet altijd meekunnen). Mochten er andere vervoerbewijzen, zoals sms-ticketing, ontwikkeld worden, zal bezien worden in hoeverre dat past bij de streven naar “één kaart voor het OV”.

Grensoverschrijdend reizen moet zo makkelijk mogelijk zijn. Ook voor grensoverschrijdend vervoer geldt het streven naar “één kaart voor het OV” (en wel dezelfde als in de rest van Limburg). Het streven is om prijsverschillen aan weerszijden van de grens op te heffen, voor zover dit haalbaar is.¹⁵ De huidige grensoverschrijdende kaartsoorten voor reizen van/naar België en Duitsland worden in ieder geval gecontinueerd, inclusief projecten om met de OV-chipkaart door te reizen.¹⁶ De vervoerder wordt gestimuleerd hier nieuwe klantgerichte tarieven en kaartsoorten voor te ontwikkelen, in afstemming met de naastgelegen OV-autoriteiten. De provincie ondersteunt dit proces waar mogelijk.

C.6 Reisinformatie en communicatie

Betrouwbare en begrijpelijke reisinformatie voor iedereen

Reisinformatie is een belangrijk middel om het openbaar vervoer gemakkelijker te maken en de ‘mentale toegankelijkheid’ (oftewel de drempel voor OV-gebruik door onwetendheid over de werking ervan) van het openbaar vervoer te vergroten. Om deze functie te vervullen moet reisinformatie betrouwbaar en begrijpelijk zijn, beschikbaar zijn op de plaatsen en momenten dat reizigers er behoefte aan hebben (denk bijvoorbeeld ook aan ziekenhuizen en de grotere attractiepunten) en aansluiten bij de wensen van verschillende doel/reizigersgroepen. Verschillende reizigers hebben verschillende wensen: de incidentele reiziger wil op elke stap in de reis begeleid worden, terwijl de dagelijkse forens alleen geïnformeerd wil worden over afwijkingen van zijn gebruikelijke patroon en ouderen maken minder makkelijk gebruik van digitale reisinformatie. Werken aan de mentale toegankelijkheid¹⁷ voor alle doelgroepen, van jong tot oud, vergroot het gebruiksgemak van het personenvervoer en is sluit aan op de doelstelling “Eenvoudig te begrijpen en overzichtelijk openbaar vervoersysteem” voor de OV-concessie.

De vervoerder is verantwoordelijk om zijn reizigers door het aanbieden van een goed reisinformatiesysteem te interesseren, informeren en te geleiden door het gehele OV-systeem. De vervoerder wordt gestimuleerd hierop in te spelen en met innovatieve oplossingen te komen voor verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld *apps* op de smartphone (al dan niet een samenwerking met derden die deze op basis van open data ontwikkelen) of informatie aan het bedrijfsleven in

¹⁵ Voor de grensoverschrijdende lijn 44 van Heerlen naar Aken (gezamenlijke exploitatie), betalen reizigers op dit moment een toeslag zodat de rit bij de Aseag net zo duur is als die van Veolia.

¹⁶ Voor de grensoverschrijdende lijn 44 is een pilot opgezet om te onderzoeken op welke wijze de OV-chipkaart zowel bij de Nederlandse als de Duitse bussen kan worden ingezet.

¹⁷ In het najaar van 2013 wordt in Limburg een symposium over vergroting van de mentale toegankelijkheid georganiseerd. Alle aandachtspunten voor jong en oud komen hierin aan bod.

het kader van integraal mobiliteitsmanagement. Ook de meer ‘traditionele’ vormen van reisinformatie worden niet vergeten. Immers, de reisinformatie moet beschikbaar zijn *voor iedereen*, dus ook voor mensen die geen beschikking hebben over digitale communicatiemiddelen.

Uiteraard wordt ook de gebruikelijke informatie in de haltes en in de bus als eis opgenomen. Vanzelfsprekend moet de reisinformatie aan de landelijk gebruikelijke eisen voor toegankelijkheid voldoen. In de aanbesteding zal de vervoerder gevraagd worden om een reisinformatie- en communicatieplan waarin hij deze (en onderstaande) verantwoordelijkheden concreet maakt: zijn werkwijze en datgene dat hij concreet aanbiedt. Dit plan wordt eens in de paar jaar herijkt om de manier van communicatie state-of-the-art te laten houden: gebruik makend van de technieken die er zijn en komen.

Real-time reisinformatie, overal en altijd

Alle voertuigen van de vervoerder moeten voorzien zijn van voertuigvolgsystemen, waardoor het mogelijk is om real-time reisinformatie te geven over de precieze aankomst- en vertrektijden, en eventuele vertragingen hierin.

Hoewel reisinformatie primair de verantwoordelijkheid is van de vervoerder, faciliteert de provincie de vervoerder door het verzorgen van informatiepanelen met actuele reisinformatie op belangrijke knooppunten en haltes. De vervoerder levert hiervoor data aan vanuit de voertuigvolgsystemen.

Tussen de vervoerder en het informatiepaneel lopen de data via de landelijke *back-office* (GOVI en / of NDOV). Hieronder is de kwaliteit en betrouwbaarheid van de reisinformatie geborgd. Bovendien maakt dit het ook mogelijk om de actuele data aan derden te verstrekken, bijvoorbeeld bedrijven die zelf een *app* met actuele reisinformatie willen ontwikkelen.

Aandachtspunten: multimodale reisinformatie en informatie bij verstoringen

Vanwege de uitbouw van de ‘visgraat’ is multimodale reisinformatie hierbij een specifiek aandachtspunt: de reiziger moet bijvoorbeeld in de bus al informatie krijgen over de trein en andersom.

Ook informatie bij verstoringen is een belangrijk aandachtspunt. Dit scoort in Limburg (net als in de rest van Nederland) altijd een laag cijfer in klantonderzoeken. De vervoerder wordt daarom gestimuleerd specifiek dit punt aan te pakken en moet hiervoor in zijn offerte concrete plannen uitwerken.

Promotie van het OV

Communicatie is nodig om te informeren, maar ook om het OV te promoten. Dit gaat vaak hand-in-hand: om mensen zo ver te krijgen van de bus of trein gebruik te maken moeten zij immers eerst bewust zijn dat de bus of trein een optie voor hen is.

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 in zijn offerte goede en concrete plannen te ontwikkelen, inclusief een raming van de effecten.

Laagdrempelige klantenservice, eenduidige klachtenprocedure

Als een reiziger een probleem ervaart moet hij hiermee eenvoudig terecht kunnen bij de klantenservice van de vervoerder - en indien nodig eenvoudig een klacht kunnen indienen. Een reiziger wordt direct geholpen, of het nu gaat om problemen met de OV-chipkaart of de reis die hij/zij maakt. De provincie eist daarom een laagdrempelige klantenservice met meerdere 'loketten' (fysiek, per telefoon en op internet), met ruime openingstijden en met mensen die voldoende kennis hebben om de reiziger direct te kunnen helpen. Ook moet de vervoerder eenduidige en snelle klachtenprocedures kennen: reizigers moeten altijd op een laagdrempelige manier met klachten terecht kunnen. Klachten moeten bovendien snel en doeltreffend beantwoord worden.

C.7 Sociale veiligheid

Sociale veiligheid op orde

Sociale veiligheid is een essentiële basisvoorwaarde voor de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer. In de huidige concessies is de sociale veiligheid op orde. Dit blijkt ook uit de huidige beleving van de klant: de veiligheid tijdens de reis krijgt hoge rapportcijfers (8,0 bus Noord/Midden-Limburg, 8,1 bus Zuid-Limburg, 7,9 trein). Dit is het referentieniveau voor de nieuwe concessie: deze cijfers moeten minimaal gelijk blijven. Het aantal incidenten is bovendien een graadmeter om sociale veiligheidsproblemen doeltreffend op te lossen.

Vervoerder borgt sociale veiligheid

De vervoerder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in de voertuigen. Landelijk is in de Taskforce Sociale Veiligheid afgesproken om sociale veiligheid geen onderwerp te maken waarop geconcentreerd wordt. Daarom wordt een hoog basisniveau geëist in het Programma van Eisen, met o.a. eisen aan camera- en menselijk toezicht in bussen en treinen.

Bovendien maakt de vervoerder na gunning van de concessie in samenspraak met de provincie een sociaal veiligheidsplan. Per situatie wordt gezien hoe dit gefinancierd wordt, voor zover het niet tot het basisniveau behoort. In dit plan gaat de vervoerder in op o.a. het toezicht in bus en trein, training van en zorg voor het personeel en preventie (bijv. voorlichting op scholen).

Samenwerking voor veiligheid op knooppunten

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.

Bijlage: overzicht railambities provincie Limburg

Railambities Noord-Limburg

Maaslijn: Nijmegen – Venlo - Roermond

Maatregelen korte termijn

De Maaslijn is de drager van het regionale openbaar vervoer in Midden- en Noord-Limburg. Deze maakt onderdeel uit van de aan te besteden concessie. Op korte termijn is het van belang dat de capaciteit van de treinen, de robuustheid van de dienstregeling en de aansluitingen in Nijmegen, Venlo en Roermond worden verbeterd. Om dit mogelijk te maken zal de provincie met steun van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M) door ProRail een aantal maatregelen laten uitvoeren. Het betreft onder meer de realisatie van beperkte delen dubbelspoor bij Reuver, ten zuiden van Venray, en bij Cuijk. De provincie streeft ernaar om deze maatregelen te realiseren vóór de start van de nieuwe concessie. In het Programma van Eisen zal de provincie eisen opnemen ten aanzien van de capaciteit die de vervoerder minimaal in moet zetten.

Ambities op de Maaslijn

Naast de hierboven genoemde maatregelen ambieert de provincie een volledige elektrificatie van de spoorlijn. De provincie heeft bovendien de ambitie om op termijn dit totale pakket van maatregelen uit te breiden met een verlengd deel dubbelspoor ten zuiden van Venray in combinatie met realisatie van de stations Grubbenvorst en Belfeld. De provincie onderzoekt nu in hoeverre deze maatregelen al direct bij de nieuwe aanbesteding en concessie kunnen worden meegenomen.

Op langere termijn streeft de provincie een (vrijwel) integrale verdubbeling van de spoorlijn na, waarbij de mogelijkheid voor een sneltrein- en stoptreinsysteem wordt onderzocht. Deze sneltreinverbinding kan zich eventueel verder uitstrekken: in het zuiden richting Maastricht, en in het noorden richting Arnhem.

Eindhoven – Düsseldorf:

Tussen Eindhoven en Düsseldorf streeft de provincie een rechtstreekse IC-verbinding na, als onderdeel van een snelle ontsluiting tussen Den Haag/Rotterdam en het hart van Noordrijn-Westfalen en verder (HSL-verbindingen naar het zuiden en het noorden en oosten van Duitsland). Vanwege beperkte infrastructurele capaciteit in Duitsland kan dit streven pas op middellange tot lange termijn gerealiseerd worden. In aanloop naar deze rechtstreekse verbinding werkt de provincie aan een betere aansluiting tussen de Nederlandse IC en de Duitse RegionalExpress in Venlo.

Het vervoer op deze verbinding (op dit moment de Duitse RegionalExpress tussen het Ruhrgebied en Venlo) maakt geen deel uit van de Limburgse OV-concessie.

Railambities Midden-Limburg

Weert – Roermond

In Midden-Limburg ambieert de provincie een nieuwe stoptreindienst tussen Weert en Roermond. Daarbij zouden nieuw te realiseren stations in Haelen en Baexem bediend moeten worden. Inwoners van de gemeente Leudal krijgen daarmee snellere en over de dagperiode langer doorlopende verbindingen naar en vanuit het westen en zuiden, terwijl Leudal door zijn betere bereikbaarheid een aantrekkelijker plaats van vestiging wordt. In de visie van de provincie gaat de trein rijden bij ingang van of direct na de inwerkingtreding van de nieuwe concessie.

Of de treindienst zal rijden onder de Limburgse OV-concessie (en dus wordt meegenomen in de aanbesteding) zal onder andere afhangen van de verhouding tussen kosten en baten en het overleg tussen de provincie en het ministerie van I&M. De verbinding maakt thans deel uit van het Hoofdrailnet.

Weert – Antwerpen:

Daarnaast wil de provincie de Belgische treinverbinding Antwerpen – Neerpelt/Hamont doortrekken naar Weert, om het noorden van Belgisch-Limburg en het midden van Nederlands-Limburg beter ten opzichte van elkaar te ontsluiten en om reizigers ook in de gelegenheid te stellen gebruik te maken van het Nederlandse IC-net of snelle verbindingen in België. De provincie onderzoekt samen met ProRail en de Belgische spoorwegen (NMBS) de mogelijkheden voor exploitatie van deze verbinding. Onderdeel van studie zijn ook de benodigde infrastructurele maatregelen, de ruimtelijke en ecologische ontwikkelingen en inpassingen daarvan. Vanwege de benodigde investeringen in de infrastructuur wordt realisatie pas op middellange termijn verwacht. De verbinding wordt daarom niet meegenomen in de aanbesteding.

Railambities Zuid-Limburg

In Zuid-Limburg staan betere verbindingen met Aken en Luik centraal. Daarbij wil de provincie komen tot uurverbindingen op stoptrein- en sneltrein- (IC)-niveau. Deze grensoverschrijdende verbindingen maken geen deel uit van de nieuwe aanbesteding, omdat decentralisatie van deze treinverbindingen (deze behoren nu tot het hoofdrailnet) op dit moment niet aan de orde is.

Parkstad – Aken:

In de regio Parkstad ambieert de provincie op langere termijn een snelle treinverbinding tussen Eindhoven en Aken. Als eerste stap binnen een groeiscenario verwacht de provincie in de nieuwe concessieperiode met partners tot afspraken te komen over een sneltreinverbinding van Sittard naar Aken. Daarnaast staat een stoptreinverbinding vanuit Sittard of vanuit Luik/Eijsden/Maastricht via Heerlen naar Herzogenrath op de agenda. Op termijn zou deze treindienst via een Avantistracé naar Aken geleid kunnen worden. De provincie wil met het ministerie van I&M afspraken maken over spoorverdubbeling tussen Heerlen en Landgraaf, en over elektrificatie van het baanvak Landgraaf tot aan grens. Deze infrastructurele maatregelen zullen vanaf 2016 gerealiseerd worden. Aan Duitse zijde wordt nu reeds aan de aansluitende infrastructurele maatregelen gewerkt.

Maastricht – Luik:

In de regio Maastricht werkt de provincie toe naar een stevige kwaliteitsverbetering van de bestaande treinverbinding vanuit Luik. De provincie streeft op termijn naar zowel een IC- als stoptreinverbinding tussen Maastricht en Luik. Een mogelijke eerste stap is realisatie van een Belgische IC-verbinding Maastricht-Luik, gecombineerd met een verlenging van de Nederlandse stoptreindienst van Maastricht Randwyck naar de stations Eijsden en Visé. Of de treindienst zal rijden onder de Limburgse OV-concessie (en dus wordt meegenomen in de aanbesteding) zal blijken uit het overleg tussen de provincie en het ministerie van I&M. De verbinding maakt thans deel uit van het Hoofdrailnet.

Tram Vlaanderen - Maastricht

De Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn opent op 1 januari 2018 een internationale sneltramverbinding tussen Vlaanderen (Hasselt) en Maastricht. De tram is bedoeld om het groeiende verkeer tussen de beide universiteitssteden te faciliteren. Deze internationale tram past in de Euregio-gedachte en binnen de strategie van Brainport 2020, dat er op is gericht om Zuidoost-Nederland koploper te maken in de internationale kenniseconomie.

Voor de realisatie en exploitatie hebben de gemeente Maastricht en de Provincie Limburg in 2008 een intentieverklaring met De Lijn en het Vlaams Gewest ondertekend. In 2012 heeft de gemeenteraad van Maastricht een projectbesluit genomen over de aanleg van de lijn door de stad.

Op dit moment is de projectorganisatie bezig met de nadere technische uitwerking van het tracé en het voorbereiden van de aanbestedingsstukken voor de aanleg van de tramlijn. In 2018 zal de realisatie voltooid zijn. De tram zal geëxploiteerd worden door De Lijn. De verbinding maakt geen onderdeel uit van de Limburgse OV-concessie.