

## Behandelingsvoorstel voor de commissie IME

Onderwerp: Programma van eisen t.b.v. aanbesteden concessie "Streekvervoer Oost-Utrecht".

Cie-datum: 29 januari 2003

Cie-nummer: 2004IME02

---

<b>Procedure:</b> in GS (na Cie. Vergadering) op: 10 februari 2004	inspraak:nee
eerdere behandeling in cie: nee	op: -
in PS: nee	op: -

---

Behandelend ambtenaar: A.H. Heijkamp  
Portefeuillehouder: dr. G. Mik

toestel: 2174

### Inleiding

De wet Personenvervoer 2000 verplicht de OV-autoriteiten om hun openbaar vervoerconcessies aan te besteden en heeft voor het beheersgebied van de provincie Utrecht daartoe de bevoegdheid aan het college van Gedeputeerde Staten van Utrecht gegeven (Wet Personenvervoer 2000, artikel 20).

Voor de Europese aanbesteding van het openbaar vervoer zijn een aantal stukken essentieel. De beleidsmatige uitgangspunten, het programma van eisen en het bestek.

Voor de aanbesteding van de concessie "streekvervoer Oost-Utrecht" is het SMPU tezamen met het collegeakkoord "Werk in uitvoering" als beleidsmatig uitgangspunt gehanteerd. Deze uitgangspunten zijn toegespitst op de situatie in de concessie en hebben tezamen met de adviezen van consumentenorganisaties en de reacties van gemeenten en buurautoriteiten geresulteerd in een Programma van Eisen voor de aanbesteding.

Dit Programma van Eisen wordt momenteel uitgewerkt in een bestek met een gedetailleerde, juridische beschrijving van de eisen en wensen voor de concessie. Dit stuk zal tevens de selectiecriteria, de beoordelingcriteria en –procedure en gunningcriteria bevatten en dient door GS te worden vastgesteld. Bij de opstelling van het Programma van Eisen zijn ook belangenorganisaties als Rover, PGU en SBO betrokken geweest. Ook zullen zij - uniek voor Nederland - een rol spelen bij de beoordeling van de offertes. Gestreefd wordt om in mei/juni 2004 de gunning te laten plaatsvinden. De nieuwe concessie zal per half december 2004 ingaan.

Het werkprogramma van PS geeft aan kaderstellend te willen opereren t.a.v. onder andere het openbaar vervoer in de provincie. Het voorliggende Programma van Eisen wordt daarom voor bespreking voorgelegd aan de commissie IME.

*Vervolg inleiding op pagina 2: nee*

---

### Wordt geagendeerd:

\* voor bespreking

---

Datum: 09 december 2003

---

### Beoogd effect

Verbeteren, maar minimaal handhaven van de kwaliteit van het openbaar vervoernetwerk in concessie "Oost-Utrecht" binnen de financiële kaders die het gevolg zijn van de door het Rijk opgelegde bezuinigingen en taakstellingen.

Met het verbeteren van de kwaliteit van het openbaar vervoernetwerk wordt bedoeld:

- een beter netwerk dat aansluit bij de vraag van reizigers;
- een betere uitvoering (stiptheid, toegankelijkheid, snelheid, comfort);
- optimale verhouding tussen de gevraagde prijs en de kwaliteit van het gerealiseerde product.

### Argumenten

Met het voorliggende programma van eisen worden vervoerders uitgedaagd om slim met de beschikbare middelen om te gaan. Er wordt straks in het bestek bekend gemaakt, welke financiële middelen voor de concessie beschikbaar zijn. Het eisenpakket in het programma van eisen kan met de beschikbare gelden worden gefinancierd. Er is dan nog een restbedrag dat voor de wensverbindingen kan worden gebruikt. Elke wens die wordt aangeboden levert een vervoerder punten op bij de beoordeling. De vervoerder met de meeste punten wint de aanbesteding. Met deze wijze van aanbesteden wordt binnen de financiële kaders een optimaal product verkregen.

### Kanttekeningen

1. In het SMPU en het collegeprogramma "Werk in uitvoering" is uitgesproken dat de komende jaren wordt ingezet op de verhoging van de kwaliteit van het openbaar vervoer. Dit voornemen staat op gespannen voet met de door het Rijk aangekondigde bezuinigingen. Met de nu gekozen vorm van aanbesteden moet het mogelijk zijn om ondanks de bezuinigingen de huidige kwaliteit van het voorzieningenniveau te handhaven en tegelijkertijd een aantal kwaliteitsverbeteringen door te voeren. Het beschikbare budget (de beschikbare Rijksbijdrage voor het openbaar vervoer in de komende jaren) betekent echter dat niet alle wensen zullen kunnen worden vervuld.
2. In de huidige onderhands gegunde concessie rijden ook enkele scholierenlijnen. Deze worden ten onrechte gesubsidieerd met openbaar vervoergelden. Het karakter van deze lijnen is niet die van openbaar vervoer, maar van besloten vervoer. De kostendekkingsgraad van deze lijnen is bovendien niet echt hoog.

**Als gevolg van de bezuinigingen in het openbaar vervoer is het niet mogelijk om de scholierenlijnen in stand te houden en tegelijkertijd de kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren.** In het SMPU worden scholierenlijnen niet genoemd en zij dragen niet bij aan de doelen van het SMPU. De scholierenlijnen zijn daarom niet als eis of wens opgenomen in het Programma van Eisen.

De toezegging aan de scholengemeenschap Maarsbergen dat de door hen gewenste scholierenlijn als wensverbinding bij de aanbesteding zal worden opgenomen, kan hierdoor niet worden gerealiseerd. Dit zal hen per brief worden medegedeeld.

In het bestek voor de aanbesteding zal in een bijlage relevante achtergrondinformatie over de concessie gegeven worden. Hierin zullen wel de huidige scholierenlijnen worden genoemd met de bekende informatie over aantal reizigers e.d.. Ook de wens van de scholengemeenschap Maarsbergen zal hier worden opgenomen. Het staat een vervoerder vervolgens vrij om scholierenlijnen (voordelig) aan te bieden. Het aanbieden van de scholierenlijnen zal het aanbod in dienstregelingsuren (dru's) vergroten. Dit is een belangrijk beoordelingscriterium, maar niet het enige.

### **Financiën**

Bij de aanbesteding wordt uitgegaan van de beschikbare Rijksbijdrage in de komende jaren voor de exploitatie van het openbaar vervoer in concessie "Streekvervoer Oost-Utrecht", inclusief de geormerkte gelden voor toegankelijkheid en sociale veiligheid. Daarnaast wordt voor het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer (een deel van) het in SMPU gereserveerde budget voor toegankelijkheid aangewend.

### **Realisatie**

Volgens planning zal de concessie per mei 2004 worden gegund, zodat deze vanaf half december 2004 volgens de aanbesteding zal gaan rijden. De concessie wordt voor 4 jaar gegund, met een optie voor verlenging met 2 jaar.

### **Communicatie**

Zodra de concessie gegund is, zullen de afgevalen vervoerders geïnformeerd worden. Tevens zal naar de burgers in het gebied gecommuniceerd worden wie met ingang van de nieuwe concessie het vervoer zal verzorgen en wat er zal veranderen. Bijvoorbeeld: welke lijnen er zullen rijden en volgens welke route en dienstregeling, het type bus dat zal worden ingezet en welke voorzieningen er voor mensen met een functiebeperking worden gerealiseerd. De specifieke invulling van deze acties gebeurt in overleg en samenwerking met de (nieuwe) vervoerder en is afhankelijk van de uitkomst van de aanbesteding.

### **Bijlagen**

- 1) Toelichting op het Programma van Eisen voor concessie "Streekvervoer Oost-Utrecht".
  - 2) Door GS vastgesteld Programma van Eisen, d.d. 9 december 2003
-

# Toelichting

## op het Programma van Eisen voor concessie “Streekvervoer Oost-Utrecht”

Inhoudsopgave:

1. Inleiding
2. De uitgangspunten voor het Programma van Eisen (PvE)
  - 2.1 Opbouw van het PvE
  - 2.2 Toegankelijkheid van het openbaar vervoer
3. Totstandkoming van het PvE
  - 3.1 Adviezen consumentenorganisaties
  - 3.2 Reacties gemeenten en buurautoriteiten
4. Samenvatting
5. Planning vervolgstappen

---

### 1. Inleiding

In september 2003 is definitief gestart met de voorbereiding van de aanbesteding van het openbaar vervoer in concessie Oost-Utrecht. De planning grotendeels opgelegd door de Europese wetgeving inzake aanbesteden en de wet Personenvervoer 2000.

Voor de aanbesteding zijn een aantal producten verplicht:

- Een programma van eisen (PvE): hierin worden de beleidsuitgangspunten, doelen, eisen en wensen beschreven;
- Een bestek: dit is de juridische en gedetailleerde uitwerking van het programma van eisen. Naast het PvE en de gedetailleerde uitwerking van de eisen en wensen, bevat dit document tevens de selectiecriteria, gunningcriteria en beoordelingsprocedure.

In dit document wordt aangegeven hoe het PvE is opgebouwd en de wijze waarop het tot stand is gekomen.

### 2. De uitgangspunten voor het Programma van Eisen (PvE)

In het voorliggende voorstel voor het programma van eisen zijn de beleidsuitgangspunten van het SMPU uitgewerkt, toegespitst op de situatie in Oost-Utrecht

Tevens zijn de beleidsuitspraken over openbaar vervoer in het collegeprogramma “Werk in uitvoering” verwerkt door de consumentenorganisaties Rover, de samenwerkende bonden voor ouderen (SBO) en het provinciaal gehandicaptenplatform Utrecht (PGU) nadrukkelijk te betrekken bij de invulling van het PvE. Zij zullen straks ook een rol vervullen bij de beoordeling van de offertes. De monitoring van de nadrukkelijk nagestreefde kwaliteitsverbeteringen in het openbaar vervoer zal vervolgens met medewerking van de consumentenorganisaties worden opgepakt.

Concreet heeft dit in de volgende uitgangspunten geresulteerd:

- de beschikbare Rijksbijdrage voor het openbaar vervoer (inclusief de aangekondigde bezuinigingen hierop) wordt als randvoorwaarde gebruikt;
- het huidige voorzieningenniveau wordt gehandhaafd;
- de 'winst' van de aanbesteding wordt ingezet voor kwaliteitsverbetering van het openbaar vervoer;
- de eerste noodzakelijke stappen worden gezet om in 2015/2020 tot volledige rolstoeltoegankelijkheid van het OV te komen (aanpassing van het gebruikte busmaterieel, o.a. door de inzet van semi-lagevloer bussen);
- verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een visuele-, auditieve- en/of verstandelijke functiebeperking (zie ook paragraaf 2.2);
- er worden incentives ingebouwd zodat de vervoerder zich maximaal inzet om zijn aanbod te realiseren en zich tevens inzet om het aantal reizigerskilometers te vergroten;
- scholierenlijnen hebben niet het karakter van openbaar vervoer, maar van besloten vervoer. Zij horen daarom niet thuis onder de noemer openbaar vervoer en worden niet als eis- of wenslijn opgenomen in het programma van eisen.

## 2.1 Opbouw van het PvE

De uitgangspunten vormen de basis voor het programma van eisen. In het programma van eisen wordt het concessiegebied gedefinieerd. Dit omvat het grondgebied van de concessie en de relaties met naburige concessies, waarmee een vervoerkundige relatie bestaat.

Vervolgens wordt onderscheid gemaakt tussen een eisenpakket, dat verplicht moet worden ingevuld en een wensenpakket, waar de vervoerders uit kunnen kiezen. Bij de start van de aanbesteding wordt bekend gemaakt welke middelen de komende jaren beschikbaar zijn voor het openbaar vervoer in de concessie "Streekvervoer Oost-Utrecht".

Het geëiste pakket moet door iedere vervoerder worden ingevuld en kan binnen de beschikbare financiële kaders worden gerealiseerd. De vervoerders kunnen zich vervolgens van elkaar onderscheiden met de in hun offerte ingevulde wensen. Elke ingevulde wens levert een vervoerder een vooraf bekend gemaakt aantal punten op. De vervoerder met de meeste punten wint de aanbesteding.

Het eisenpakket garandeert dat minimaal het huidige voorzieningenniveau van het openbaar vervoer zal worden gehandhaafd, terwijl tevens de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een functiebeperking wordt verbeterd.

De invulling van de wensen kan resulteren in de gewenste kwaliteitsverbetering op het gebied van frequentie, snelheid (sneldiensten), vraaggericht opereren (marketing, klantenloket) of extra buslijnen in gebieden waar nu behalve CVV geen ander openbaar vervoer voorhanden is.

---

## 2.2 Toegankelijkheid van het openbaar vervoer

De eerste stappen om op termijn tot optimale toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een functiebeperking te komen zijn gezet. Toegankelijkheid van het openbaar vervoer wordt bepaald door de toegankelijkheid van de informatie, de fysieke mogelijkheden om in en uit het voertuig te komen en veilig mee te reizen en de fysieke mogelijkheid om bij de haltes te komen.

De vervoerders hebben alleen invloed op de informatie die zij verschaffen, het materieel dat ze inzetten en de opleiding en houding van het personeel op de bussen.

In dit programma van eisen worden hieraan eisen gesteld. Bijvoorbeeld: de informatie moet meervoudig beschikbaar en leesbaar zijn en er dient met semi-lagevloer bussen gereden te worden.

Bij deze bussen is de vloer van de bus tussen de instapdeur en de uitstapdeur verlaagd. Hierdoor wordt het instappen voor mensen die moeilijk ter been zijn of een kinderwagen, rollator of iets dergelijks bij zich hebben eenvoudiger. Na de 2e deur gaat de busvloer middels een opstap omhoog, waaronder dan de motor van de bus wordt ondergebracht. Door deze bussen tevens uit te rusten met een handmatig uit te klappen inrijplank, kunnen de

eventueel resterende hoogte- en afstandverschillen tussen de bushalte en de busvloer eenvoudig worden overwonnen. Er is gekozen voor een semi-lagevloer, omdat hierbij minder zitplaatsen verloren gaan dan bij een volledige lagevloerbus. In dit laatste type bus moeten extra zitplaatsen worden opgeofferd om de motor van de bus een plaats te geven. Naast het type bus, worden ook nog eisen gesteld aan de uitrusting van de bus waaronder een lichtkrant die de volgende halte aangekondigd.

In het programma van eisen kunnen alleen door de vervoerder in te vullen voorzieningen worden opgenomen. Het aanpassen van de haltevoorzieningen en de loop- en rijroutes ernaar toe zijn een taak van de wegbeheerder(s). Parallel aan deze aanbesteding is samen met WEB een onderzoek gestart naar de noodzakelijke verbeteringen van onze haltes en een prioritering daarin. Tevens zal een kostenindicatie worden geleverd. De in het SMPU gereserveerde middelen voor de verbetering van de toegankelijkheid van de haltevoorzieningen zullen worden gebruikt bij de uitvoering van de noodzakelijke aanpassingen. Voor deze aanpassingen staan de wegbeheerders aan de lat.

---

### **3. Totstandkoming van het PvE**

Het voorliggende voorstel is tot stand gekomen in 3 stappen:

- 1 Opstellen van een concept PvE op basis van de beleidsuitgangspunten;
- 2 Toetsing van het concept bij consumentenorganisaties, gemeenten en buurautoriteiten;
- 3 Aanpassing van het concept.

Volgens de wet zijn vervoerautoriteiten verplicht bij aanbesteden consumentenorganisaties om advies te vragen. Zij hebben daarom tijdig een concept PvE ontvangen met een week later nog een informatieavond om het PvE verder toe te lichten en gelegenheid te bieden voor het stellen van vragen. Dit heeft in drie officieel uitgebrachte adviezen geresulteerd van respectievelijk reizigersvereniging ROVER (gezamenlijke reactie van de drie betrokken districten Utrecht, Amersfoort en Rhenen/Veenendaal), Samenwerkenden Bonden voor Ouderen (SBO) en het Provinciaal Gehandicaptenplatform Utrecht (PGU).

Om aan te sluiten bij de wensen van de burgers in het gebied, is het concept PvE tevens aan gemeenten gestuurd. Het betreft dan de gemeenten in het gebied zelf en gemeenten waarmee een vervoerkundige relatie op OV-gebied bestaat. Ook zij konden zich aanmelden voor een eigen informatiebijeenkomst waar het PvE is toegelicht en vragen konden worden gesteld. Hierbij is aangesloten door het gewest Eemland. Daarnaast zijn onze buurautoriteiten op de hoogte gebracht van ons concept PvE met het verzoek hier op te reageren.

De ontvangen adviezen en reacties aangevuld met de vragen en opmerkingen uit het PhO en DT van 27, respectievelijk 28 oktober j.l. hebben tezamen geleid tot een aanscherping van het voorliggende PvE, dat op 9 december 2003 door GS is vastgesteld.

In de volgende paragrafen wordt op hoofdlijnen weergegeven wat de adviezen en reacties geweest zijn.

---

#### **3.1 Adviezen consumentenorganisaties**

De consumentenorganisaties zijn positief over de wijze waarop zij bij het opstellen van het PvE betrokken zijn. Zij realiseren zich dat de beschikbare financiën niet alles mogelijk maken en dat gezocht wordt naar de best mogelijk oplossing binnen de randvoorwaarden. Zij onderschrijven de gekozen aanpak: binnen het beschikbare budget inzetten op de kwalitatief beste aanbidding die goed aansluit bij de beleidsuitgangspunten van het SMPU.

Vanuit hun positie geven zij wel enkele opmerkingen en adviezen en vragen soms om enkele zaken ten behoeve van de doelgroep die zij vertegenwoordigen. Deze vragen en adviezen worden hierna thematisch op hoofdlijnen weergegeven.

### Dienstregeling

Hier werd gepleit voor een kleine verruiming van het tijdvenster waarin bussen zullen rijden. Tevens is aandacht gevraagd voor enkele aansluitingen en bij voorkeur te realiseren doorgaande verbindingen (geen overstap). Specifiek aandacht wordt gevraagd voor de gemeente Achterveld, die nu een Gelderse busverbinding tussen Leusden en Barneveld heeft. Deze verbinding zal mogelijk verdwijnen bij de aanbesteding van concessie de Veluwe door de provincie Gelderland.

*In het definitieve PvE hebben we op werkdagen (van maandag t/m zaterdag) inderdaad 1 vroege bus toegevoegd. De aansluitingen die wij minimaal willen zien in de offertes zijn reeds in het PvE aangescherpt en zullen in het bestek nauwkeurig worden omschreven. Met name voor de verbinding tussen Amersfoort en Rhenen/Wageningen hebben we in het PvE aangegeven dat een vervoerder wel zeer sterke argumenten moet aanvoeren om hier geen doorgaande verbinding te bieden! Ten aanzien van Achterveld geldt dat het een kleine kern is, met slechts weinig busreizigers. Vervoerders worden in het PvE gestimuleerd om alle kernen te bedienen. Dit levert extra punten op bij de waardering. De situatie in Achterveld wordt specifiek genoemd.*

### Materieel

Het inzetten op semi-lagevloer bussen wordt gesteund. Zij adviseren om niet persé nieuw materieel te eisen, maar de kwaliteitseisen voorop te stellen. Daarnaast wordt met name door SBO en PGU aandacht gevraagd voor de inrichting van de bus, zodat deze beter toegankelijk en bruikbaar wordt voor hun achterban. Er zijn ideeën aangedragen t.a.v. knoppen, verlichting, informatievoorziening, e.d..

*De tekst in het PvE t.a.v. wensen aan het busmaterieel is reeds aangepast. We gaan niet per definitie voor nieuw materieel, maar nieuw materieel wordt wel extra gewaardeerd. De specifieke adviezen t.a.v. knoppen e.d. wordt bij de uitwerking van het bestek meegenomen. Hierbij moet het totale eisenpakket wel blijven passen binnen de financiële kaders en ruimte overlaten voor het invullen van enkele wensen.*

### Kwaliteit

Hieronder vallen alle reacties die met klachtenafhandeling, monitoring, eisen aan personeel, beschikbaarheid informatie, zowel op papier als via internet, e.d. te maken hebben.

*De monitoring wordt volgend jaar verder uitgewerkt in samenwerking met de consumentenorganisaties. Wel worden vervoerders er in het PvE reeds op gewezen dat wij gaan monitoren. Dit laat onverlet dat een vervoerder ten allen tijde aan zijn geboden kwaliteit moet voldoen. De eisen aan de kwaliteit van het personeel zijn aangescherpt. De wensen t.a.v. informatie worden in PvE, respectievelijk bestek overgenomen. Klachtenafhandeling is eveneens in het PvE reeds aangescherpt en krijgt in het bestek verder aandacht.*

---

## **3.2 Reacties gemeenten en buurautoriteiten**

Uiteindelijk hebben de volgende gemeenten gereageerd: Amersfoort, Leusden, Soest, Bunschoten, Woudenberg, Eemnes, Hilversum, Zeist, Wageningen en Utrecht en het gewest Eemland.

Van de buurautoriteiten hebben BRU en provincie Gelderland gereageerd.

De reacties van de gemeenten hebben vooral betrekking op de verplicht gestelde lijnen en de wenslijnen. Daarnaast is aandacht gevraagd voor de frequentie en lijnvoering. Zij zijn het eens dat in het eisenpakket niet geschrapt moet worden en dat daardoor vervoerders naar verwachting nooit alle wensen zullen kunnen honoreren.

De gemeente Bunschoten heeft de wens herhaald voor een busverbinding met de gemeente Nijkerk, maar wil ook een frequentieverhoging op de verbinding met Amersfoort.

*In het SMPU is reeds aangegeven dat deze frequentieverhoging belangrijker is dan een busverbinding met Nijkerk. Dit wordt ook in het PvE en straks het bestek zo opgenomen.*

Eemnes wordt nu van OV voorzien door lijn 136 van Noord-Holland (Laren-Eemnes-Hilversum). , Omdat de oriëntatie van de bewoners van Eemnes vooral gericht is op Hilversum hoeft, zolang lijn 136 bestaat, voor Eemnes een buslijn met Baarn niet. Het is echter onzeker of ook deze lijn nog jaren blijft bestaan. Als deze mocht verdwijnen, willen zij wel graag dat er een lijn tussen Eemnes en Baarn (NS-station) wordt ingelegd.

*Deze verbinding is als wenslijn in het PvE opgenomen, maar zal voor een vervoerder niet de meeste punten opleveren.*

Vanuit Wageningen is aandacht gevraagd voor het WERV gebied en het rondje WERV. Tevens is gepleit voor het beter waarborgen van aansluitingen.

*Door de wijze van trajectbeschrijvingen, zal in de toekomst een rondje WERV mogelijk blijven. De teksten ten aanzien van aansluitingen zijn aangepast. Bovendien is een sneldienst Veenendaal-Amersfoort als wenslijn opgenomen in het PvE. Deze sneldienst zal de kwaliteit van het openbaar vervoer op de relatie Amersfoort-Veenendaal verbeteren.*

Hilversum, Utrecht en Zeist vragen aandacht voor de eisen die gesteld worden aan het gebruiken van hun busbanen met dynamische reisinformatie. Daarnaast vraagt Zeist aandacht voor aansluiting van de wenslijn Soest-Soesterberg op bijvoorbeeld lijn 56 van BRU, zodat er een verbinding tussen Soest en Zeist zal ontstaan. *Beide onderwerpen zijn verwerkt in het PvE.*

Provincie Gelderland heeft slechts opmerkingen over aansluitingen versus doorgaande lijnen en het stuk van lijn 80 tussen Rhenen en Wageningen dat per december 2004 aan de provincie zal worden overgedragen. *Deze opmerkingen zijn verwerkt in het PvE.*

Het BRU heeft constructief meegedacht over de mogelijkheden die er bij de aanbesteding zijn en heeft enkele ervaringstips gegeven. Er is tevens gesproken over een eventuele overname van lijn 54 van BRU om te bezien of er dan meer efficiënte oplossingen in knoop Woudenberg mogelijk zijn. Helaas blijkt dit financieel gezien alleen maar verliezen op te leveren voor de provincie. Indien een sneldienst (spitslijn) tussen Wijk-bij-Duurstede en Amersfoort via Doorn aangeboden wordt, zal deze door het BRU worden gedoogd. Tot slot is aandacht gevraagd voor het steunen en accepteren van wederzijdse tariefacties. *Dit is in het PvE opgenomen.*

Daarnaast heeft BRU problemen met het niet expliciet opnemen van de scholierenlijnen in ons gebied.

Het gewest Eemland heeft enkele reacties gegeven waarbij om aandacht voor aansluitingen en kwaliteitsverbetering van het OV is gevraagd. Tevens pleiten zij voor het vroegtijdig met gemeenten overleggen over eventuele benodigde infrastructurele aanpassingen binnen een gemeente. Het betreft dan zowel eventuele aanpassingen van de weg (drempels, plateaus, keerpunten/-lussen) als haltevoorzieningen. Tot slot vragen zij om de mogelijkheid om gedurende de exploitatieperiode bij de vervoerder extra kwaliteit en verbindingen in te kunnen kopen.

*In het PvE was reeds opgenomen dat een vervoerder bij gebleken veranderingen in de vervoervraag met voorstellen kan komen voor een efficiëntere inzet van zijn dienstregelingen (dru's). Als een vervoerder kans ziet om tegen weinig investeringen duidelijk meer opbrengsten te generen, zal hij dat zeker niet nalaten.*



#### **4. Samenvatting**

De uitgebrachte adviezen en opmerkingen zijn zoveel mogelijk verwerkt in het voorliggende voorstel voor het definitieve programma van eisen of zullen in het bestek aan de orde komen. Daar waar wij (nu) niet aan hun wensen tegemoet kunnen komen, is helder te beargumenteren dat die wensen veel geld kosten, maar weinig reizigersopbrengsten zullen opleveren of op dit moment nog niet te realiseren zijn (bijvoorbeeld optimale toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers).

De verwerking van de uitgebrachte adviezen en gemaakte opmerkingen van de consumentenorganisaties in het nu voorliggende Programma van Eisen is op 20 november 2003 met de consumentenorganisaties doorgesproken. Zij zijn tevreden met de voorgestelde verwerking van hun adviezen.

De gemeenten en buurautoriteiten zullen na vaststellen van het Programma van Eisen een exemplaar met toelichting ontvangen.

#### **5. Planning vervolgstappen**

Voor de nabije toekomst staan in verband met het programma van eisen de volgende activiteiten op het programma:

- De gemeenten en buurautoriteiten zullen een definitief PvE ontvangen, zodra dit door het college van Gedeputeerde Staten is vastgesteld. In de begeleidende brief zal worden aangegeven waarom sommige wensen niet opgenomen zijn.
- Daarnaast zal het vastgestelde definitieve Programma van Eisen actief aan potentiële vervoerders worden toegestuurd. Hun voorbereidingstijd voor de offerte wordt hierdoor groter, waardoor de kans op goede offertes en keuzemogelijkheden toeneemt.

Als gevolg van het werkprogramma van provinciale staten, zal voorafgaand aan vaststelling van het bestek door GS het PvE voor bespreking aan de commissie IME worden toegestuurd. Eventuele (kleine) aanvullingen van de commissie kunnen dan nog (zonder aanpassing van de planning) in het bestek worden verwerkt, voordat dit door GS wordt vastgesteld.

De oorspronkelijk niet geplande behandeling van het PvE in de commissie en de door de ontvlechting moeizame discussie t.a.v. de bezuinigingen in het openbaar vervoer, leveren momenteel reeds een vertraging op van circa 1½ maand t.o.v. de oorspronkelijke planning.

De implementatietijd van de gekozen offerte wordt hierdoor erg kort. Als gevolg van de korte implementatietijd kan een vervoerder mogelijk bij aanvang van de concessie niet direct aan alle aspecten van het aanbod voldoen. Bijvoorbeeld: indien nieuw materieel wordt aangeboden, wordt het erg moeilijk. Nieuwe bussen hebben een levertijd van minimaal 6 maanden.

Daarnaast bestaat altijd het risico dat iemand een bezwaar indient tegen de gunning. De vervoerder kan dan pas starten met de implementatie na uitspraak van de rechter. Dit kan de implementatie nog verder bekorten.

De volgende tabel geeft een schematische weergave van de vervolgstappen en de planning in de tijd.

<b>Activiteit</b>	<b>week</b>
Behandeling PvE in GS	50
Opstellen Bestek	49 t/m 6 (2004)
Versturen vastgesteld PvE aan gemeenten en buurautoriteiten en consumentenorganisaties	1/2
Versturen vastgesteld PvE aan potentiële vervoerders (bijvoorbeeld Arriva, BBA, Connexxion, enz.)	1/2
Bespreking Bestek in DT/PhO	5/6
Behandeling + vaststellen Bestek in GS	7
Publicatie aanbesteding (aanmelding in Luxemburg)	7
Verzenden Bestek (op aanvraag)	9
....	
Gepland besluit over gunning concessie door GS	26



*provincie*  *Utrecht*

**Aanbesteding openbaar vervoer concessie  
'Streekvervoer Oost-Utrecht'**

**Programma  
van  
Eisen**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b><i>Inleiding</i></b>	<b>14</b>
1.1	<b>Aanleiding</b>	14
1.2	<b>Doel</b>	14
1.3	<b>Leeswijzer</b>	14
<b>2</b>	<b><i>Onderwerp van aanbesteding</i></b>	<b>15</b>
2.1	<b>Vervoersvorm</b>	15
2.2	<b>Concessiegebied</b>	15
2.3	<b>Concessieduur</b>	16
2.4	<b>Aanbestedende partij</b>	17
<b>3</b>	<b><i>Wijze van aanbesteden</i></b>	<b>18</b>
3.1	<b>Aanbestedingsvorm</b>	18
3.2	<b>Detailniveau bestek</b>	18
3.3	<b>Wijze van beoordelen</b>	19
<b>4</b>	<b><i>Procedure</i></b>	<b>20</b>
<b>5</b>	<b><i>Relatie met andere concessiegebieden</i></b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b><i>Beleid en doelstellingen</i></b>	<b>22</b>
6.1	<b>Doelstellingen openbaar vervoer</b>	22
6.2	<b>Speerpunten in het beleid</b>	22
6.3	<b>Netwerk</b>	23
6.3.1	Netwerkopbouw	23
6.3.2	Verbindende lijnen	23
6.3.3	Ontsluitende lijnen	23
6.3.4	Aansluitingen	24
6.4	<b>Kwaliteit en innovatie</b>	24
6.5	<b>Rol van de concessieverlener en samenwerking</b>	26

<b>7</b>	<b><i>Uitwerking eisen en wensen</i></b>	<b>27</b>
<b>7.1</b>	<b>Beschikbaarheid</b>	<b>27</b>
7.1.1	Oppervlakteontsluiting	27
7.1.2	Bedieningsperiode en frequentie	27
<b>7.2</b>	<b>Dienstregeling</b>	<b>29</b>
<b>7.3</b>	<b>Dienstuitvoering</b>	<b>29</b>
<b>7.4</b>	<b>Materieel</b>	<b>29</b>
<b>7.5</b>	<b>Personeel</b>	<b>30</b>
<b>7.6</b>	<b>Informatie</b>	<b>31</b>
<b>7.7</b>	<b>Tarieven</b>	<b>31</b>
<b>8</b>	<b><i>Infrastructuur</i></b>	<b>32</b>
<b>9</b>	<b><i>Selectie- en gunningscriteria</i></b>	<b>33</b>
	<b><i>Bijlage 1: Kaart concessie Oost Utrecht</i></b>	<b>34</b>
	<b><i>Bijlage 2: Activiteitenplanning</i></b>	<b>35</b>
	<b><i>Bijlage 3: Overwegingen lijnennet (w.o. Soest en Leusden)</i></b>	<b>36</b>

## Inleiding

---

### Aanleiding

De provincie Utrecht is als OV-autoriteit belast met het aanbesteden van het openbaar vervoer in een deel van haar provincie. In de regio direct rond de stad Utrecht ligt deze verantwoordelijkheid bij het Bestuur Regio Utrecht (BRU). Het door de provincie aan te besteden gebied kent per 1 januari 2004 zeven concessiegebieden: Oost Utrecht, Wijk bij Duurstede, Noordwest Utrecht, Zuidwest Utrecht en Amersfoort en CVV West Utrecht en CVV Oost Utrecht. Dit programma van eisen gaat over de aanbesteding van de concessie Oost Utrecht.

Het opstellen van het programma van eisen – kortweg p.v.e. - is één van de eerste stappen in het aanbestedingsproces. In het p.v.e. worden de eisen vastgelegd waaraan het toekomstige openbaar vervoer minimaal aan moet voldoen. Daarnaast omvat het p.v.e. een aantal wensen. Deze eisen en wensen vormen tezamen de leidraad voor het opstellen van het bestek. Het bestek is de juridische vertaling van het p.v.e. Vervoerders kunnen vervolgens inschrijven op dit bestek.

---

### Doel

Met de in dit p.v.e. opgenomen eisen en wensen tracht de provincie een zo goed mogelijk openbaar vervoer netwerk te realiseren voor het concessiegebied Oost Utrecht, waarbij het openbaar vervoer conform de uitgangspunten van het Strategisch Mobiliteitsplan Utrecht 2004-2015 – kortweg: SMPU - dient te worden verbeterd. Daarbij is er voor gekozen om de vervoerder een grote mate van vrijheid te geven in de ontwikkeling van het vervoersnet. Hierbij hoort het zoveel mogelijk beperken van de te stellen voorwaarden.

De omgang tussen de provincie Utrecht en de toekomstige vervoerder dient zodanig te zijn dat de vervoerder geprikkeld wordt om – binnen de gestelde voorwaarden – een product af te leveren dat zo goed mogelijk voldoet aan het streefbeeld van de provincie, zoals verwoord in het SMPU.

De resultaten van de aanbesteding dienen dus een eerste stap te zijn in de realisatie van de doelstellingen uit het SMPU. Daarbij heeft de aanbesteding betrekking op de periode tot en met het jaar 2008, uiterlijk 2010. Het SMPU heeft betrekking op de periode tot en met het jaar 2015. De vervoerder die - uiteraard binnen de financiële mogelijkheden - het beste slaagt in het realiseren van de doelstellingen uit het SMPU, krijgt de concessie.

---

### Leeswijzer

Alvorens op de inhoudelijke aspecten van de aanbesteding in te gaan, wordt eerst het proces beschreven. Dit gebeurt in hoofdstuk 2 tot en met 5. Hoofdstuk 2 geeft aan op welk vervoer de aanbesteding betrekking heeft, in hoofdstuk 3 wordt de gekozen wijze van aanbesteden beschreven. Hoofdstuk 4 gaat over de stappen die gezet *worden* bij de totstandkoming van dit p.v.e. en de stappen die na het p.v.e. nog volgen. Speciale aandacht is er voor de wijze waarop belanghebbenden bij de aanbesteding zijn en worden betrokken. Hoofdstuk 5 beschrijft de samenhang die er bestaat met de omliggende concessiegebieden.

In hoofdstuk 6 tot en met 9 komen de inhoudelijke aspecten aan bod. Hoofdstuk 6 beschrijft de beleidsmatige kaders van de aanbesteding, waarbij het SMPU als uitgangspunt geldt en het coalitieakkoord 2003-2007: "Werk in uitvoering" enkele randvoorwaarden oplevert. De speerpunten van beleid worden vertaald naar een beschrijving van het gewenste openbaar vervoeraanbod op hoofdlijnen. In hoofdstuk 7 vindt een verdere uitwerking van het beleid plaats in eisen en wensen. Hoofdstuk 8 gaat kort in op de infrastructurele zaken die een rol spelen bij de aanbesteding. Het p.v.e. sluit af met hoofdstuk 9, waarin de te hanteren beoordelingscriteria worden beschreven.

### **Onderwerp van aanbesteding**

Het onderwerp van deze aanbesteding is afgebakend op basis van de aspecten:

- vervoersvorm;
- concessiegebied;
- concessieduur;
- aanbestedende partij.

---

### **Vervoersvorm**

Deze aanbesteding betreft openbaar vervoer per bus en/of auto.

---

### **Concessiegebied**

Aanbesteed wordt het openbaar vervoer in het concessiegebied Oost Utrecht. Het concessiegebied omvat het grondgebied van de gemeenten Amerongen, Baarn, Bunschoten, Doorn, Eemnes, Leersum, Leusden, Maarn, Renswoude, Rhenen, Soest, Veenendaal en Woudenberg. Momenteel worden hier verbindende lijnen, ontsluitende lijnen en scholierenlijnen gereden.

Een aantal trajecten van buslijnen binnen dit concessiegebied behoort tot aanpalende concessies. Het betreft hier buslijnen die de grenzen van de concessiegebieden overschrijden en tot een andere vervoersautoriteit vallen. De trajecten van deze buslijnen zijn daarom geen onderwerp van deze aanbesteding.

Het betreft hier de volgende buslijnen en trajecten:

- buslijn 52, 252 en 56 op het traject Amersfoort – Soesterberg;
- buslijn 50, 51 en 249 op het traject Doorn – Rhenen / Veenendaal;
- buslijn 56 op het traject Doorn – Wijk bij Duurstede;
- buslijn 54 op het traject Doorn – Woudenberg – Austerlitz;
- buslijn 79 op het traject Achterveld – Leusden – Amersfoort;
- buslijn 101 en 102 op het traject Hoevelaken – Amersfoort;
- buslijn 103 op het traject Hooglanderveen – Amersfoort
- buslijn 136 op het traject Hilversum – Eemnes.

Op zijn beurt zijn er trajecten die tot het concessiegebied Oost Utrecht horen, maar die andere concessiegebieden liggen. Deze trajecten zijn dus wél onderwerp van aanbesteding.

Het betreft hier de volgende trajecten:

- Rhenen – Wageningen, voor zover dit het vervoer op de huidige buslijn 80 betreft\*;
- Soesterberg – Utrecht, voor zover dit het vervoer op de huidige lijnen 276, 296 en 299 betreft;
- Soestdijk – Hilversum, voor zover dit het vervoer op de huidige lijn 70 betreft;
- Woudenberg – Zeist-busstation, voor zover dit de huidige doorgetrokken spitslijn van lijn 80 betreft\*\*;
- Het vervoer op de huidige lijn 80 binnen de gemeente Scherpenzeel.

\* : Onder voorbehoud van een formeel GS-besluit van de provincie Gelderland

\*\* : Deze lijn wordt nog in overleg met BRU afgestemd.

#### *Afspraken met het BRU:*

De ontvlechting van verantwoordelijkheden heeft geleid tot een aantal afspraken tussen de Provincie Utrecht en het BRU. Uitgangspunt van deze afspraken is dat één concessieverlener de verantwoordelijkheid heeft over het vervoer op één bepaalde corridor. Daarbij dient een concessionaris te gedogen dat er door zijn concessiegebied buslijnen lopen die het vervoer op de corridor van een andere vervoersautoriteit afwikkelen. In feite wordt er niet gesproken over het gedogen van specifieke lijnen, maar over het gedogen van vervoer op bepaalde corridors. Er mag niet geconcurrereerd worden met het vervoer op de corridor waar een andere vervoersautoriteit voor verantwoordelijk is.

Voor de navolgende corridors is het BRU verantwoordelijk voor het vervoer:

1. Rhenen / Veenendaal – Doorn – Driebergen – Utrecht
2. Utrecht – Zeist – Amersfoort

Door de concessionaris mag er niet geconcurrereerd worden met het vervoer op deze corridors, behoudens de trajecten:

1. Amersfoort / Leusden – De Uithof
2. Rhenen – Veenendaal
3. Wijk bij Duurstede – Doorn, ten behoeve van vervoer naar Amersfoort.

#### *Afspraken met de provincie Gelderland*

De provincie Gelderland heeft op ambtelijk niveau de bereidheid uitgesproken om het trajectdeel Rhenen – Wageningen over te dragen aan de provincie Utrecht, ten behoeve het kunnen bieden van een doorgaande verbinding naar Veenendaal. Een GS-besluit over een met de provincie Utrecht te maken afspraak over het opnemen van het trajectdeel Rhenen – Wageningen van lijn 80 in de door de provincie Utrecht te verlenen concessie Oost Utrecht is bij de provincie Gelderland in voorbereiding. Het betreffende trajectdeel kan pas onderwerp van aanbesteding zijn, nadat de provincie Gelderland een formeel besluit heeft genomen. In dit p.v.e. is hierop geanticipeerd.

Waar het gaat om parallelle lijnen, zal in relatie tot het aan de provincie Utrecht over te dragen deeltraject Rhenen – Wageningen, afstemming moeten plaats vinden met de verbinding Tiel – Rhenen – Wageningen (lijn 45), die deel uitmaakt van de bevoegdheid van de provincie Gelderland, in de zin dat concurrentie zoveel mogelijk dient te worden voorkomen.

---

### **Concessieduur**

Gekozen is voor een concessieduur van 4 jaar, met een optie tot verlenging met 2 jaar. De achtergrond van deze keuze is tweeledig. Aan de ene kant speelt de relatie met de concessie stadsvervoer Amersfoort en de kans dat er in de nabije toekomst bestuurlijke en/of financiële veranderingen plaats zullen vinden een rol. Het kan voordelen hebben om nu nog op zichzelf staande concessiegebieden met elkaar te integreren. Indien hiervoor wordt gekozen heeft het de voorkeur om de concessie Oost Utrecht gelijktijdig met de concessie Amersfoort en/of andere te integreren concessies te laten aflopen (eind 2008). De concessieduur bedraagt dan 4 jaar. Het is ook mogelijk de concessies naast elkaar te laten bestaan. In dat geval heeft het, uit oogpunt van continuïteit en betaalbaarheid van het vervoer, de voorkeur om een langere concessieperiode te hanteren (6 jaar), onder de voorwaarde dat de vervoerder goed presteert.

Omdat thans de keuze voor wel of niet samenvoegen nog niet is gemaakt, wordt gekozen voor de constructie van 4 jaar met een optie tot 2 jaar verlenging. Het bestek moet duidelijkheid geven over het moment waarop de



besluitvorming over samenvoeging gaat plaatsvinden (eind 2006) en welke criteria worden gehanteerd bij het besluit over verlenging.

---

**Aanbestedende partij**

De bevoegdheid voor de aanbesteding ligt bij Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht.

## Wijze van aanbesteden

---

### Aanbestedingsvorm

In de Wet personenvervoer 2000 is vastgelegd dat de concessieverleners voor het openbaar vervoer de voorwaarden moeten scheppen waarbinnen de marktwerking in het openbaar vervoer zijn gang kan gaan. In dat kader kiest de provincie Utrecht ervoor om per 15 december 2004 de concessie voor het openbaar vervoer in Oost Utrecht te verlenen via openbare aanbesteding. Hierbij houdt de provincie zich aan de openbare procedure van de EU-richtlijn 92/50 van overheidsopdrachten in de dienstverlenende sector.

---

### Detailniveau bestek

Er zijn grofweg twee manieren om een openbare aanbesteding vorm te geven:

1. Door het exact voorschrijven van het gewenste product;
2. Door de vervoerder vrijheid te geven in de productontwikkeling.

Bij de eerste mogelijkheid wordt een vaste prijs gevraagd aan de inschrijvende vervoerders voor het exact voorgeschreven product. Hoewel bij deze vorm van aanbesteden de beoordeling van offertes eenvoudig is (de aanbieder met de laagste prijs krijgt de concessie) is de provincie van mening dat zij hiermee kansen laat liggen. Iedere creativiteit van de vervoerders wordt immers onmogelijk gemaakt.

Liever kiest de provincie voor de tweede optie, waarin de vervoerder een zekere mate van vrijheid krijgt in de ontwikkeling van het vervoersnet. In dit geval is niet het vervoeraanbod maar juist het budget (verwachte reizigersinkomsten + provinciale bijdrage) het uitgangspunt, en is het aan de vervoerder om hiervoor een zo goed mogelijk vervoeraanbod te realiseren. De vervoerder draagt de verantwoordelijkheid over de reizigersinkomsten.

De provincie heeft wel de behoefte om, met het oog op de aanleg van infrastructuur en de relatie met bijvoorbeeld ruimtelijke ordening, de hoofdlijnen van het netwerk vast te leggen. Het bestek voor de aanbesteding zal daarom de kaders voor het vervoersproduct aangeven, zonder daarbij al teveel in detail te treden. De vervoerder dient de exacte vormgeving van het openbaar vervoersproduct voor zijn rekening te nemen en in zijn jaarlijkse dienstregelingvoorstellen in te spelen op de ontwikkeling van de vervoersvraag. De hierbij horende dienstregelingprocedure wordt in het bestek uitgewerkt.

De omgang tussen concessieverlener en de vervoerder dient zodanig te zijn dat de vervoerder geprikkeld wordt om binnen de aan hem gestelde eisen en randvoorwaarden een goed product te leveren.

---

**Wijze van beoordelen**

Bij gunning na de openbare aanbesteding zal gekozen worden voor de offerte(s) met de beste verhouding tussen prijs en kwaliteit. Belangrijk voor de juridische juistheid van de aanbesteding is dat een transparante procedure gevoerd wordt. De provincie zal daarom in het bestek duidelijk beschrijven welke criteria gehanteerd worden bij de beoordeling van zowel de inschrijvende partijen (de selectiecriteria) als de ingediende offertes (gunningscriteria). Uitgangspunt hierbij is dat de criteria zoveel mogelijk kwantificeerbaar zijn, zodat aan de hand van een puntentelling het grootste deel van de beoordeling kan plaatsvinden. In hoofdstuk 9 worden de te hanteren criteria beschreven.

De provincie hecht er grote waarde aan dat ook de openbaar vervoerreizigers invloed hebben op de beoordeling van de ingediende offertes. Daartoe zal een afvaardiging van de consumentenorganisaties zitting nemen in het beoordelingsteam. Daarnaast wordt de inschrijvende vervoerders gevraagd een bedrijfspresentatie te geven voor een klantenpanel en het beoordelingsteam. Tijdens deze bedrijfspresentatie kunnen de vervoerders bijvoorbeeld het materieel tonen dat zij willen gaan inzetten, zodat klantenpanel en beoordelingsteam een goed beeld krijgen van de wijze waarop de vervoerder omgaat met aspecten als toegankelijkheid, milieu-eisen en sociale veiligheid. Het oordeel van het klantenpanel telt vervolgens voor 5% mee in de totaalbeoordeling van de offertes.

## **Procedure**

Hoewel de eindverantwoordelijkheid voor de aanbesteding bij de provincie Utrecht ligt, worden vele partijen betrokken bij de totstandkoming van het p.v.e. Dit is belangrijk, omdat de hele regio Oost Utrecht belang heeft bij goed openbaar vervoer. Op de eerste plaats heeft overleg plaatsgevonden met regionale vertegenwoordigers van enkele consumentenorganisaties. In dit overleg stond de kwaliteit voor de reizigers voorop. De tweede grote groep betrokkenen wordt gevormd door de gemeenten in het concessiegebied. In het overleg met deze gemeenten zijn naast de kwaliteitseisen ook nadrukkelijk de infrastructurele aspecten van het vervoer aan bod gekomen. Bij het overleg zijn ook enkele gemeenten betrokken die weliswaar niet tot het concessiegebied behoren maar er wel nauwe vervoersrelaties mee hebben (Amersfoort, Driebergen-Rijsenburg, Hilversum, Scherpenzeel, Wageningen, Zeist en Utrecht). Tenslotte is ook overleg gevoerd met de OV-autoriteiten van de aangrenzende concessiegebieden (gemeente Amersfoort, BRU, provincie Gelderland en provincie Noord-Holland), waarbij met name gesproken is over de wijze waarop met grensoverschrijdende lijnen wordt omgegaan.

Op basis van dit p.v.e. zal het bestek worden gemaakt. Het bestek is een nadere uitwerking van het p.v.e., aangevuld met eisen uit wet- en regelgeving en alle informatie die nodig is voor een vervoerder om een offerte uit te kunnen brengen.

Op grond van het bestek wordt het openbaar vervoer aanbesteed. Vervoerders krijgen dan de mogelijkheid om het bestek op te vragen en om een offerte in te dienen. Daarna worden de offertes beoordeeld op criteria die in het bestek zijn vastgelegd. Ook in deze fase van het proces zoekt de provincie nadrukkelijk samenwerking met andere betrokken partijen. De provincie wil een vertegenwoordiger van de consumentenorganisaties en een vertegenwoordiger van de gemeente Amersfoort (vanwege de nauwe relatie tussen het stadsvervoer Amersfoort en het streekvervoer Oost-Utrecht) plaats laten nemen in het beoordelingsteam. Daarnaast is er de rol van het klantenpanel in de beoordeling van de offertes. Het klantenpanel is een groep reizigers die, ten behoeve van de beoordeling, voor een eenmalige bijeenkomst wordt uitgenodigd.

De vervoerder (of samenwerkingsverband van vervoerders) die na beoordeling als beste uit de bus komt krijgt vervolgens het vervoer gegund. Daarna zal op basis van het bestek en de door de vervoerders gedane aanbieding een concessie worden verleend op basis waarvan de geselecteerde vervoerder het openbaar vervoer dient uit te voeren.

In de concessie wordt voor een bepaalde periode een groot aantal zaken vastgelegd terwijl de markt en omgeving voortdurend in beweging zijn. Om de nodige flexibiliteit in te bouwen om daarop in te kunnen spelen en om toch voldoende zekerheid aan de vervoerbedrijven te geven, worden in de concessie procedureafspraken vastgelegd die waarborgen dat de provincie tijdens de looptijd van de concessie zelf bepaalde initiatieven kan nemen, zaken op kan pakken die niet door de vervoerder worden opgepakt of kan inspelen op ontwikkelingen die niet waren voorzien.

### **Relatie met andere concessiegebieden**

Het concessiegebied Oost Utrecht grenst aan zes andere concessiegebieden: stadsvervoer Amersfoort (gemeente Amersfoort), Gooi- en Vechtstreek (provincie Noord-Holland), Veluwe, Rivierenland (provincie Gelderland), Heuvelrug (BRU) en Wijk-Utrecht (provincie Utrecht). Daarnaast bestaat er een relatie met het CVV in het oosten van Utrecht dat momenteel eveneens wordt aanbesteed en een relatie met Regiotaxi De Vallei.

#### *Relatie met aangrenzende provincies en het BRU*

Met de aangrenzende provincies en het BRU zijn of worden afspraken gemaakt over de verdeling en/of routevoering van enkele grensoverschrijdende relaties. Deze afspraken zullen worden vastgelegd in het bestek. Uitgangspunt van de afspraken is dat de reiziger niet merkt dat hij of zij de grens van het concessiegebied passeert. Dit geldt ook voor provinciegrens overschrijdende lijnen en de lijnen die de grenzen van het concessiegebied Amersfoort overschrijden.

Zodra in het aanbod van de vervoerder lijnen worden aangeboden die deels parallel aan bestaande lijnen van de andere vervoerautoriteiten lopen, dient hierover afstemming plaats te vinden met die betreffende autoriteiten.

#### *Relatie met gemeente Amersfoort*

Op 1 januari 2004 gaat de bevoegdheid voor het stadsvervoer in Amersfoort over van de gemeente Amersfoort naar de provincie. Tot 1 januari 2004 is de gemeente nog 'aangrenzend concessiehouder'. Momenteel wordt samen met de gemeente uitgezocht hoe de taken zoveel mogelijk bij de gemeente kunnen blijven. De gemeente gedooft nu de regionale lijnen van de concessie Oost Utrecht die doorlopen tot het centraal station in Amersfoort. Deze lijnen hebben hiermee ook een rol in het lokale vervoer binnen Amersfoort. De aanbesteding Oost Utrecht heeft geen invloed op de relatie met de gemeente Amersfoort.

#### *Relatie CVV*

Gelijktijdig met de aanbesteding Oost Utrecht vindt ook aanbesteding van het CVV in de provincie Utrecht plaats. CVV maakt een belangrijk onderdeel uit van het netwerk van openbaar vervoer en bedient de onderkant van de markt van openbaar vervoer, maar is organisatorisch een ander product. Het CVV wordt hiermee buiten beschouwing gelaten in deze aanbesteding. Wél is het belangrijk dat op knooppunten een goede afstemming (aansluitingen!) plaatsvindt tussen het CVV en het openbaar vervoer. Dit vormt een aandachtspunt bij de aanbesteding van het CVV. De provincie zal zelf toezien op deze afstemming bij de aanbesteding van het CVV. Gezien de aard van het vervoer (o.a. flexibiliteit) zal het CVV aan moeten sluiten op het openbaar vervoer en niet andersom.

#### *Relatie commerciële vervoer (w.o. nachtnet)*

Binnen het concessiegebied mag er – uiteraard rekening houdend met de wettelijke bepalingen - door eenieder vervoer op commerciële basis aangeboden worden op tijden en plaatsen waar geen geconcessionaird vervoer aanwezig is. Zo worden de lijnen van het nachtnet rond Utrecht ook op commerciële basis uitgevoerd.

## Beleid en doelstellingen

---

### Doelstellingen openbaar vervoer

In het Strategisch Mobiliteitsplan Provincie Utrecht 2004-2015 (SMPU) beoogt met het openbaar vervoer drie doelen beoogd:

- Het openbaar vervoer levert een bijdrage aan de bereikbaarheid van de provincie Utrecht. Het openbaar vervoer (bus en trein) in Midden-Nederland behoudt bij stijgende personenmobiliteit het marktaandeel;
  - De sociale functie van het openbaar vervoer wordt gewaarborgd;
  - De kwaliteit (onder meer toegankelijkheid en sociale veiligheid) van het openbaar vervoer wordt verbeterd.
- 

### Speerpunten in het beleid

De genoemde doelstellingen zijn uitgewerkt in de volgende vijf speerpunten van beleid:

1. Netwerk: We ontwikkelen een integraal en samenhangend netwerk van openbaar vervoer voorzieningen, dat via haltevoorzieningen en knooppunten beschikbaar is en aansluiting biedt op andere netwerken.
2. Kwaliteit: We willen de kwaliteit van de uitvoering van het openbaar vervoer verbeteren. (Hierbij gaat het om de kwaliteit van de uitvoering, het materieel, de infrastructuur, de haltes, de knooppunten en de klantgerichtheid.)
3. Innovatie: We willen innovaties stimuleren.
4. Rol van de concessieverlener en samenwerking: We gaan onze rol als concessieverlener nadrukkelijk invullen en meer samenwerken met andere vervoerautoriteiten.
5. Vervoermanagement: We willen het gebruik van het openbaar vervoer stimuleren door vervoersmanagement.

Deze speerpunten van beleid zullen om worden gezet in eisen en wensen, die in het kader van de aanbesteding aan de vervoerder zullen worden voorgelegd. Uiteraard voor zover de vervoerder hier rechtstreeks invloed op heeft. De aan de vervoerder voor te leggen eisen en wensen zullen worden geformuleerd aan de hand van de uitwerking van de speerpunten in de volgende paragrafen.

De uitwerking betreft hier vooral de eerste vier speerpunten. Ten aanzien van het vijfde punt – vervoermanagement – dient de vervoerder constructief mee te werken aan initiatieven die door de provincie of anderen op dit punt worden ontplooid.

---

## Netwerk

### 6. Netwerkopbouw

De provincie hanteert de volgende visie op het openbaar vervoernetwerk:

1. Het openbaar vervoer op de corridors is belangrijk voor de bereikbaarheid van grote woon-, werk- en winkellocaties in de provincie Utrecht.
2. De overige busverbindingen zorgen voor de bereikbaarheid van de kleine kernen en 'voeden' de grotere vervoersstromen.
3. Het collectief vraagafhankelijk vervoer voorziet in de mobiliteitsbehoefte waar de exploitatie van lijngebonden openbaar vervoer financieel of fysiek niet mogelijk is.

Deze visie is vertaald in een netwerk van regionale buslijnen dat bestaat uit verbindende en ontsluitende buslijnen:

1. *Verbindende lijnen* vormen een verbinding tussen omvangrijke woon- en werkconcentraties, met relatief grote halteafstanden en gestrekte routes waardoor de reis met hoge gemiddelde snelheid wordt afgelegd
2. *Ontsluitende lijnen* zijn lijnen tussen de kleinere woon- en werkconcentraties, waarbij de routes minder gestrekt kunnen zijn om de gebieden goed te ontsluiten.

Overigens geldt voor beide typen buslijnen dat er altijd een goed evenwicht moet zijn tussen het belang van een goede oppervlakteontsluiting voor de in- en uitstappende reizigers en het belang van snelle verplaatsing voor de doorgaande busreizigers.

### 7. Verbindende lijnen

De trajecten waarop het openbaar vervoer bijdraagt aan de bereikbaarheidsfunctie van het openbaar vervoer (de verbindende lijnen) worden door de provincie voorgeschreven. Het gaat hier om de navolgende trajecten:

1. Amersfoort – Soest-Zuid – Soestdijk Noord
2. Hilversum – Soestdijk Noord – Soest-Zuid
3. Amersfoort – Bunschoten - Spakenburg
4. Amersfoort – Leusden
5. Amersfoort – Woudenberg (in de nabije toekomst via de nieuwe wijk Tabakssteeg)
6. Woudenberg – Scherpenzeel -- Renswoude -- De Klomp – Veenendaal
7. Veenendaal – Rhenen – Wageningen (naar/van Wageningen onder voorbehoud van goedkeuring GS Gelderland).
8. Amersfoort Nieuwland – Utrecht De Uithof/Rijnsweerd (spitslijn)
9. Amersfoort Kattenbroek – Utrecht De Uithof/Rijnsweerd (spitslijn)
10. Leusden – Utrecht De Uithof/Rijnsweerd (spitslijn)

De vervoerder wordt geacht de trajecten Amersfoort – Woudenberg en Woudenberg – Veenendaal als doorgaande verbinding te bieden, tenzij er zwaarwegende vervoerkundige argumenten zijn om dat niet te doen. Voor de overige trajecten geldt dat deze als los traject mogen worden geëxploiteerd waarbij zoveel mogelijk vervoerkundig zinvolle koppelingen van de trajecten echter de voorkeur hebben en ook als zodanig zullen worden gehonoreerd. Dit geldt o.a. voor de trajecten Woudenberg – Veenendaal en Veenendaal – Wageningen.

### 8. Ontsluitende lijnen

In het SMPU geeft de provincie aan de sociale functie van het openbaar vervoer te willen waarborgen. Allereerst doet zij dat via het stellen van eisen aan het minimum voorzieningenniveau op de voorgeschreven trajecten. Daarnaast zal het ook nodig zijn om op reisrelaties met een kleiner reizigerspotentieel openbaar vervoer te bieden. Daartoe heeft de provincie een aantal wensverbindingen geformuleerd. Deze verbindingen worden niet verplicht gesteld. Wanneer een gegadigde vervoerder de wensverbindingen opneemt in haar voorstel voor de dienstregeling wordt dit positief gewaardeerd. De provincie wil de vervoerders nadrukkelijk de ruimte geven om met creatieve ideeën te komen voor het faciliteren van deze 'dunnere' vervoersstromen.

Het gaat hier om de volgende verbindingen:

1. Sneldienst Veenendaal – Amersfoort (alleen tijdens spitsuren);
2. Sneldienst (Wijk bij Duurstede) Doorn – Amersfoort (alleen tijdens spitsuren)
3. Soest – Baarn – Bunschoten;
4. Baarn – Eemnes (in aansluiting op bus in Eemnes);
5. Soest – Soesterberg (in aansluiting op de bus naar Zeist-centrum).

De provincie zal de mate waarin een vervoerder er in slaagt om alle kernen binnen het concessiegebied Oost Utrecht te bedienen positief waarderen.

### **9. Aansluitingen**

De vervoerder geeft in de offerte aan op welke plaatsen aansluitingen zullen worden geboden tussen de verschillende verbindingen. De vervoerder dient in ieder geval aansluitingen te bieden op de hierna genoemde knooppunten:

1. In Wageningen (naar Arnhem en Ede);
2. In Rhenen (naar Wageningen, indien de bus vanaf Veenendaal slechts tot Rhenen rijdt);
3. In Veenendaal-De Klomp (op trein naar Utrecht en Arnhem);
4. Woudenberg (bij voorkeur naar alle kanten);
5. Doorn (bij voorkeur naar alle kanten);
6. Amersfoort (op de trein);
7. Soest-Zuid (op de treinen en bussen onderling);
8. Soestdijk-Noord (op bussen onderling);
9. Hilversum (op trein naar Weesp).

In het bestek zullen de eisen die worden gesteld aan de aansluitingen (maximale wachttijden, voorkeur op aansluitingen op bepaalde buslijnen en treinseries) nader worden uitgewerkt.

Indien een vervoerder het noodzakelijk acht om aansluitingen elders prioriteit te geven, kan hij afwijken van de hiervoor genoemde bepaling. De vervoerder dient dit in zijn offerte te motiveren.

### **Kwaliteit en innovatie**

Tevens is de wens van de provincie om de kwaliteit van het openbaar vervoer te verbeteren. Het gaat hier om de kwaliteit van:

- de uitvoering van het openbaar vervoer;
- materieel en personeel;
- infrastructuur;
- haltes.

In deze paragraaf worden de belangrijkste aspecten betreffende de kwaliteit en de innovatie van het vervoersaanbod beschreven. We beperken ons hierbij tot de uitvoering van het vervoer en de eisen aan materieel en personeel, omdat dat de elementen zijn waar de vervoerder rechtstreeks invloed op heeft.

Ten aanzien van de eisen en wensen wordt aansluiting gezocht bij het SMPU. Daarin zijn onder meer uitspraken gedaan over:

- kwaliteit van de uitvoering
- toegankelijkheid
- milieu
- sociale veiligheid

Op hoofdlijnen zijn eisen en wensen geformuleerd omtrent de kwaliteit van de uitvoering. Het betreft hier eisen gericht op de kwaliteit van dienstregeling en –dienstuitvoering, kwaliteit van personeel en materieel en kwaliteit van informatie. Dit vergroot de aantrekkingskracht van het openbaar vervoer en draagt daarmee bij aan een toename van het aantal reizigers. Een nadere invulling van deze eisen en wensen vindt plaats in hoofdstuk 7.

Daarnaast zal meer aandacht dienen te worden besteed aan het imago en aan de marketing van het openbaar vervoer. In de offertevraag zal de provincie nadrukkelijk vragen om een marketingplan en om de



mogelijkheden om het imago van het openbaar vervoer te verbeteren (bijvoorbeeld: vernieuwen wagenpark, verbeteren van de informatievoorziening, verbeteren van de communicatie met de (potentiële) reiziger).

Veel van de gewenste verbeteringen op het terrein van toegankelijkheid, milieu en sociale veiligheid hebben betrekking op het inzetten van materieel. Om aan de gestelde eisen te kunnen voldoen staat het de vervoerder vrij om bestaand materieel aan de passen of nieuw materieel aan te schaffen. Nieuw materieel heeft de voorkeur en zal als zodanig positief worden gewaardeerd.

Een belangrijke stap in de richting van goede toegankelijkheid is het inzetten van zogenaamd semi-lagevloer materieel. Hiermee wordt het openbaar vervoer voor een grote groep reizigers (mensen die minder goed ter been zijn, denk aan de groeiende groep ouderen, maar ook ouders met kinderwagens) veel toegankelijker. Dit vergroot de reismogelijkheden van deze groep reizigers aanzienlijk. De vervoerder zal verplicht worden om op alle dienstregelingritten in de concessie Oost Utrecht, semi-lagevloer materieel in te zetten.

Inzet van toegankelijk materieel alleen is niet voldoende; ook de haltes zullen verbeterd moeten worden (o.a. perron op trottoirniveau, goede bestrating, voldoende manoeuvreerruimte voor in- en uitstappende reizigers). De provincie zal daarom tijdens de concessieperiode, samen met de betrokken wegbeheerders, ook op dit vlak aan verbeteringen gaan werken.

Nieuw materieel dient te voldoen aan de meest recente wettelijke normen voor veiligheid en milieu en aan door de provincie te stellen eisen aan toegankelijkheid en sociale veiligheid.

Daarnaast worden er aan de vervoerder aanvullende opties gevraagd voor toegankelijkheid, milieu en sociale veiligheid. Indien de vervoerder dit materieel met aanvullende opties inzet, kan hij aanspraak maken op extra subsidiemogelijkheden. Deze maatregel prikkelt de vervoerder ook tot slimme innovaties te komen die de reizigers en/of het milieu ten goede komen.

Een aandachtspunt bij het aspect milieu is het onderhoud van de voertuigen. Van de vervoerder wordt verwacht – en dit wordt ook als bestekeis geformuleerd – dat het materieel dat voor de concessie wordt ingezet te allen tijde gedurende de concessieperiode voldoet aan de overeengekomen milieunormen.

De vervoerder is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het door hem ingezette materieel en personeel. De kwaliteit van het materieel wordt naast de toegankelijkheid en milieuaspecten bepaald door onder meer het aantal zitplaatsen, zitcomfort, reinheid en de aanwezigheid van camera's. Bij de kwaliteit van personeel speelt bejegening een rol (onder meer van mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking), evenals beheersing van taal, voorkomen, enzovoorts. Het bestek zal op al deze punten eisen en wensen bevatten. Op het terrein van sociale veiligheid wordt aangesloten bij het Meerjarenprogramma Sociale Veiligheid in het openbaar vervoer, dat de provincie samen met BRU en gemeente Amersfoort heeft opgesteld.

---

**Rol van de concessieverlener en samenwerking**

Deze aanbesteding is een eerste stap in de verzakelijking van de verhouding concessieverlener – vervoerder die de provincie voor ogen staat. De provincie geeft duidelijk de kaders aan waarbinnen de uitvoering van het vervoer plaats dient te vinden en gaat de vervoerder ook houden aan de door hem aangeboden kwaliteit van het vervoer. In de aanloop naar de concessieverlening zal de wijze van monitoring nader ingevuld worden.

Vooralsnog wordt gedacht aan een mix van incidentele en structurele metingen, gecombineerd met ervaringen en waarnemingen van bijvoorbeeld een klantenpanel (ervaringsdeskundigen). De provincie wil over de monitoring nadrukkelijk van gedachten wisselen met de consumentenorganisaties. De provincie is voornemens aan de kwaliteit van de geleverde prestaties een bonus-regeling te koppelen. Bij goed functioneren ontvangt de vervoerder een extra vergoeding.

Bij de invulling van de rol als concessieverlener wil de provincie zich meer laten leiden door de wensen en behoeften van (potentiële) reizigers. Uitwerkingen daarvan zijn al terug te vinden in dit p.v.e. Ook tijdens de looptijd van de concessie krijgt dit aspect vorm door regelmatig met de genoemde partijen overleg te hebben over de uitvoering van het vervoer.

Belangrijk is een goede samenwerking met zowel andere concessieverleners openbaar vervoer als betrokken wegbeheerders. Met name de activiteiten van wegbeheerders zijn bepalend voor de mate waarin de provincie erin slaagt om bijvoorbeeld de exploitatiesnelheid te verhogen en de betrouwbaarheid van de dienstuitvoering te verhogen.

## Uitwerking eisen en wensen

In dit hoofdstuk wordt het in hoofdstuk 6 beschreven beleid uitgewerkt in de belangrijkste eisen en wensen die voor het openbaar vervoer in Oost Utrecht gelden. In het bestek vindt een verdere verfijning plaats. Tenzij anders is aangegeven gelden de eisen en wensen voor het gehele netwerk van de concessie Oost Utrecht.

De inschrijver dient uiteen te zetten welke vervoerskundige visie hij heeft op het openbaar vervoer in het gebied, waarbij hij beschrijft wat hij vervoerskundig in het concessiegebied wil bereiken binnen de kaders zoals deze zijn aangegeven in het bestek. Hierbij dient de vervoerder een realistisch eindbeeld te geven. Het geven van de visie is niet vrijblijvend. Het is een voorwaarde dat de door de inschrijver gedane voorstellen en initiatieven dienen aan te sluiten bij de door hem gepresenteerde visie.

Bij het beoordelen van de visie zal onder meer gelet worden op:

- Sluit de visie aan bij de inhoud van het SMPU?
- Is de visie vernieuwend en speelt deze in op de tendensen in de vervoersmarkt?
- Is de visie voldoende toegesneden op het concessiegebied Oost Utrecht?
- Welke doelen volgen uit de visie?
- Hoe zijn de doelen geconcretiseerd?

Aan de vervoerders zal om een uitgewerkte dienstregeling worden gevraagd. Deze dienstregeling zal dienstregelingstabellen een lijnnetkaart en een aansluitschema dienen te bevatten.

---

## Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van het vervoer bestaat uit drie elementen: de voor-/natransportafstand naar de dichtstbijzijnde halte (oppervlakte-ontsluiting), de uren van de dag waarop het openbaar vervoer rijdt (bedieningsperiode) en het aantal vertrekmomenten per dag (frequentie).

### 10. Oppervlakteontsluiting

Een goede oppervlakteontsluiting (= een grote haltedichtheid) en een hoge exploitatiesnelheid gaan vaak niet samen. De kunst is dus om daarin een acceptabele middenweg te vinden. De provincie gaat ervan uit dat de vervoerder een goede afweging maakt tussen de belangen van doorgaande reizigers en van reizigers met herkomst of bestemming in de nabije omgeving. Dit kan betekenen dat in wijken waar een buslijn veel in- of uitstappende reizigers heeft de bus een ontsluitend karakter heeft en op trajecten waar vrijwel niemand in- of uitstapt juist een meer verbindend karakter (weinig haltes, directe route) wordt uitgestraald. De mate waarin de vervoerder een afweging heeft gemaakt tussen doorgaande en in- en uitstappende reizigers wordt in de vervoerskundige beoordeling meegenomen.

### 11. Bedieningsperiode en frequentie

Bij de bedieningsperiode en minimale frequenties wordt onderscheid gemaakt in:

- a. Voorgescreven trajecten, niet-spitslijnen;
- b. Voorgescreven trajecten, spitslijnen;
- c. Overige trajecten.

De vervoerder heeft de verplichting om openbaar vervoer aan te bieden gedurende de perioden en met de frequenties, die in de betreffende tabellen zijn weergegeven.

A: Voorgescreven trajecten; niet-spitslijnen

Uurblok <sup>1</sup> >	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Werkdag	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
Zaterdag		1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
Zondag					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

<sup>1</sup> Uurblok: Onder bijvoorbeeld uurblok '07' wordt de periode 07:00 uur – 07:59 uur verstaan

## B: Voorgescreven trajecten; spitslijnen

30'-dienst alleen in de spitsrichting in een zelf gekozen exploitatieperiode, doch minimaal twee ritten per dag per richting

## C: Overige trajecten

Uurblok >	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Werkdag		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Zaterdag			1	1	1	1	1	1	1	1	1						
Zondag																	

Ten aanzien van de tabellen gelden de navolgende eisen:

### *Categorie A*

Voor het eerste uurblok waarop ritten geboden moeten worden, is het aantal aankomsten in Amersfoort én het aantal aankomsten in Hilversum maatgevend voor de geboden frequentie. Voor de geboden frequentie in het laatste tijdblok van die dag is het aantal vertrekken vanaf Hilversum én het aantal vertrekken vanaf Amersfoort maatgevend. Behalve op zondag; dan geldt voor het eerste uurblok dat zowel het aantal aankomsten als vertrekken in Amersfoort en Hilversum maatgevend is. De aansluiting te Rhenen dient tot na 23:00 uur geboden te worden.

### *Categorie B*

De hoeveelheid in te zetten dienstregelinguren voor de spitslijnen samen dient minimaal gelijk te zijn aan de huidige hoeveelheid dienstregelinguren. Een andere verdeling van deze uren over de spitslijnen is wel toegestaan.

### *Categorie C*

Voor het eerste uurblok waarop ritten geboden moeten worden, is het aantal aankomsten op de belangrijkste overstaphalte van de lijn maatgevend voor de geboden frequentie. Voor de geboden frequentie in het laatste tijdblok van die dag is het aantal vertrekken vanaf de belangrijkste overstaphalte van de lijn maatgevend.

### *Wensen*

Het is wenselijk dat de vervoerder met een hogere frequentie gaat rijden dan de minimale frequenties. Dit geldt vooral voor de trajecten uit categorie A (voorgescreven trajecten; niet spitslijnen).

Voor de navolgende trajecten geldt de wens van vier ritten per uur in de spitsuren (07:00-09:00 en 15:30-18:30) en een halfuurdienst op alle overige uren, dus ook 's avonds:

- Amersfoort – Woudenberg;
- Amersfoort – Soest – Hilversum;
- Amersfoort – Bunschoten.

Voor de verbinding Amersfoort – Leusden geldt voorsnog de wens van acht ritten per uur in de spitsuren (07:00-09:00 en 15:30-18:30) en vier ritten per uur op de overige uren overdag voor alle lijnen samen. *{Deze wens zal nader worden gedefinieerd in overleg met de gemeenten Amersfoort en Leusden. Zie hiervoor bijlage 3.}*

In Leusden en Soest verdient het aspect 'lokale routevoering' extra aandacht. Deze plaatsen zijn te klein voor een uitgebreid netwerk van buslijnen, maar te groot voor bundeling op één vervoersas. Omdat goed busvervoer voor deze plaatsen essentieel is wil de provincie hier enige richting geven aan de gedachtevorming van de vervoerder over het vervoeraanbod. In bijlage 3 zijn enkele overwegingen opgenomen. *{Dit wordt in overleg met de betreffende gemeenten nader ingevuld. Uitgangspunt is op dit moment dat de huidige kwaliteit van het openbaar vervoer in Soest en Leusden minimaal gelijk moet blijven. Zie hiervoor bijlage 3.}*

---

### **Dienstregeling**

Bij de offerte dient de vervoerder een dienstregeling in die voldoet aan de bestekseisen en zoveel mogelijk tegemoet komt aan de gestelde wensen. Deze dienstregeling geldt als basisaanbod voor de gehele concessieperiode. Op dit basisaanbod kan de vervoerder jaarlijks muteren. Bijvoorbeeld door vervoersvraag en – aanbod beter op elkaar af te stemmen. Bij het wijzigen van de dienstregeling volgt de vervoerder de procedures, zoals opgenomen in het bestek. Zo zal bijvoorbeeld de vervoerder in ieder geval eenmaal per jaar overleg dienen te voeren met gemeenten, belangenorganisaties en de provincie over de voorgenomen wijzigingen in de dienstregeling.

De vervoerder dient de dienstregeling zodanig vorm te geven dat het aantal overstappen zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd. Dit houdt in dat de reizigers zoveel mogelijk gebruik moeten kunnen maken van rechtstreekse verbindingen. Tevens dient de vervoerder te zorgen voor een eenduidig en voor de reiziger helder dienstregelingschema (bij voorkeur ieder uur dezelfde vertrek- en aankomsttijden). Daarnaast dient de vervoerder ervoor te zorgen dat het openbaar vervoer aansluit op het openbaar vervoer in de omliggende concessiegebieden, op het landelijke spoorwegennet en dat een goede afstemming met het CVV in de provincie plaatsvindt (gebruik dezelfde knooppunten, afspraken over wijze van communicatie).

---

### **Dienstuitvoering**

De concessiehouder dient, voor zover hij hierop aangesproken kan worden, ervoor te zorgen dat zowel de reizigers als het personeel zich tijdens de reis veilig voelen. Dit geldt zowel ten aanzien van de verkeersveiligheid als ten aanzien van de sociale veiligheid.

De concessiehouder dient zich voldoende in te zetten voor de veiligheid van de passagiers en het personeel in de bus. De chauffeur dient veilig te rijden en is verantwoordelijk voor de rust en orde in de bus. De meer specifieke eisen voor sociale veiligheid zullen worden opgenomen worden in het bestek, waarbij in ieder geval dient te worden voldaan aan het eerder genoemde *Meerjarenplan sociale veiligheid*.

Bij het indienen van de offerte dient de vervoerder met een voorstel voor maatregelen te komen die de veiligheid van de reizigers en het personeel volgens de genoemde aspecten waarborgt. Bij het indienen van de offerte dient de vervoerder tevens een plan in ter waarborging van de sociale veiligheid.

Ten aanzien van de uitvoering van de dienstregeling geldt dat de dienstregeling dient te worden uitgevoerd zoals die door de vervoerder is aangeboden. Dit betekent dat de voertuigen nooit te vroeg mogen vertrekken. Ook uitval van ritten mag niet voorkomen tenzij er sprake is van overmacht. Voor de kwaliteit van de dienstuitvoering zullen in het bestek stringente eisen worden gesteld.

In het geval van rituitval door bijvoorbeeld wegwerkzaamheden, dorpsfeesten e.d. dient de vervoerder dit tijdig bekend te maken of dient hij voor vervangend vervoer te zorgen. Bij stremmingen dient de vervoerder de reiziger tijdig en via voldoende kanalen, bijvoorbeeld via huis-aan-huis bladen, te informeren over alternatieve routes en uitstapplaatsen. Bij onverwachte en niet tijdig aangekondigde rituitval is de vervoerder reeds nu al wettelijk verplicht om een schadevergoeding aan de reiziger te betalen. In de bestekseisen zal deze wettelijke verplichting mogelijk aangescherpt worden. In ieder geval betreffende de wijze waarop deze regeling naar de reiziger toe wordt gecommuniceerd.

De vervoerder mag geen passagiers bij de bushalte laten staan tenzij het voertuig vol is. Normen die bepalen wanneer het voertuig vol is, worden in het bestek gedefinieerd. Wanneer er nog passagiers bij de bushalte staan en het voertuig is vol, dient er een extra voertuig te worden opgeroepen. Dit extra voertuig dient zo snel als mogelijk, maar uiterlijk 30 minuten na de oorspronkelijke vertrektijd, van de betreffende bushalte te vertrekken en de route te vervolgen. Deze bepaling ontslaat de vervoerder niet van zijn wettelijke vervoersplicht.

De lijnen uit categorie A en B, zoals bedoeld in paragraaf 7.1.2, mogen niet met 8-persoonsbusjes uitgevoerd worden. Dit geldt tevens voor de sneldiensten uit categorie C.

---

### **Materieel**

De provincie sluit met haar beleid aan bij het rijksbeleid om het openbaar vervoer beter toegankelijk en milieuvriendelijk te maken. Om op dit punt een flinke stap vooruit te zetten, stelt de provincie Utrecht – in

overleg met de betrokken consumentenorganisaties – strenge eisen ten aanzien van toegankelijkheid en milieu. Op alle dienstregelingritten dient semi-lagevloermaterieel ingezet te worden. 8-Persoonsmaterieel dient een vergelijkbare toegankelijkheid te hebben.

Al het door de vervoerder in te zetten materieel dient tijdens de gehele concessieperiode te voldoen aan alle op dat moment geldende regelgeving en wetgeving. Het gaat hier onder andere om veiligheidsvoorschriften, milieuwetgeving en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid en sociale veiligheid.

De vervoerder zorgt voor een goede technische staat van de voertuigen die worden ingezet.

Voor alle voertuigen geldt te allen tijde een rookverbod. Dit houdt dus in dat er nooit in een voertuig mag worden gerookt, ook niet door de chauffeur tijdens stationnementen en tijdens ritten zonder passagiers. De voertuigen dienen goed schoon en heel te zijn, zowel ten behoeve van de wervende uitstraling van het openbaar vervoer als ter voorkoming van vandalisme. Een deel van het grote materieel (bussen) dient te zijn voorzien van een camerasysteem voor het tegengaan en de aanpak van overlast op 'probleemlijnen'.

Ten aanzien van de uitrusting van het busmaterieel zullen er in het bestek nadere eisen worden opgenomen.

Het is de vervoerder toegestaan om reclame op het voertuig aan te brengen mits dit niet aanstootgevend is, het uitzicht van de reiziger en personeel niet belemmert, geen gevaar oplevert voor de reiziger en het personeel en geen afbreuk doet aan de leesbaarheid en zichtbaarheid van lijnnummer- en bestemmingsaanduiding.

De bedrijfsnaam en het bedrijfslogo dienen duidelijk op de voertuigen zichtbaar te zijn. Dat geldt ook voor ingehuurde voertuigen. Met het oog op een uniforme uitstraling is reclamevoering slechts toegestaan op een beperkt deel van het zijoppervlak van de voertuigen (detailuitwerking volgt in bestek).

In alle voertuigen, met uitzondering van de 8-persoonsbus, dient een werkende omroepinstallatie en een ringleiding aanwezig te zijn. Ook dienen in alle voertuigen een EHBO doos en brandblusser aanwezig te zijn. De vervoerder dient er voor te zorgen dat de voertuigen die worden ingezet onderhouden worden en zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant schoon zijn. De vervoerder dient ervoor te zorgen dat de stastangen in de voertuigen goed zichtbaar zijn voor mensen met een visuele handicap. Het is wenselijk dat in ieder voertuig een goedwerkende klimaatbeheersing aanwezig is, evenals voldoende ruimte voor bagage.

Het in te zetten materieel dient te zijn voorzien van stastangen die voldoende houvast bieden voor reizigers die moeten staan en voor mensen die in- en uitstappen. Tussen de stoelen dient voldoende beenruimte aanwezig te zijn en de voertuigen dienen te zijn voorzien van een goed veringsysteem. Daarnaast dient het materieel zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant zo weinig mogelijk geluidsoverlast te veroorzaken.

Ten behoeve van de informatievoorziening naar de reizigers dienen de in te zetten voertuigen voorzien te zijn van lijnnummeraanduiding aan voor-, rechterzij- en achterkant en van bestemmingsaanduiding aan voor- en rechterzijkant. Het in te zetten materieel dient te beschikken over een display, waarin de eerstvolgende halte wordt aangegeven. Tevens dienen alle halten duidelijk hoorbaar en verstaanbaar omgeroepen te worden.

---

## **Personeel**

De vervoerder moet er voor te zorgen dat het personeel een klantvriendelijke en dienstverlenende instelling heeft. Het rijdend personeel dient, met oog op een goede informatieverstrekking, kennis te hebben van de dienstregeling, overtapmogelijkheden, zone-indeling en het tariefsysteem. Het rijdend personeel dient er voor te waken dat er plaats wordt vrijgemaakt voor reizigers die een zitplaats nodig hebben. Goede beheersing van de Nederlandse taal is een vereiste.

De vervoerder dient er voor te zorgen dat de reizigers veilig, comfortabel en volgens de dienstregeling vervoerd worden en dat de rust en orde in het voertuig gehandhaafd blijven: de reizigers moet zich tijdens de reis veilig voelen. Daarom is de vervoerder verplicht een gesloten in- en uitstapregime te hanteren. Bij eventuele calamiteiten in de voertuigen dient het personeel via een (stil)alarm direct alarm te kunnen slaan. De vervoerder is verplicht mee te werken aan de gezamenlijke aanpak van overlast op 'probleemlijnen' door politie, justitie, sociale opbouworganisaties, gemeenten en eventuele derden. Het is een pré als de vervoerders zijn chauffeurs traint in de omgang met 'lastig' gedrag en het voorkomen daarvan.

Voor wat betreft de omgang met passagiers met lichamelijke of verstandelijke beperkingen, dient het rijdend personeel een eendaagse cursus te volgen, die wordt gegeven door daartoe opgeleide trainers / ervaringsdeskundigen vanuit de doelgroep van gehandicapten.

Van de vervoerder worden initiatieven verwacht om – door middel van de te verlenen service van het personeel – het openbaar vervoer toegankelijker te maken voor minder validen.

---

### **Informatie**

De verantwoordelijkheid van de reizigersinformatie ligt bij de vervoerder. De vervoerder dient er voor te zorgen dat reisinformatie wordt verstrekt en algemeen verkrijgbaar is. Alle informatie dient eenduidig en duidelijk leesbaar te zijn. Dit geldt voor de informatie op de halte en in het dienstregelingboekje en voor de informatie op internet. Ten behoeve van de informatie op de halte betekent dit dus ook dat haltepalen, halteborden en informatiepanelen schoon dienen te zijn. De vervoerder dient te zorgen voor het uitgeven en verkrijgbaar stellen van een gedrukte dienstregeling, zowel in de vorm van een OV-gids als in de vorm van lijnfolders en/of mini-dienstregeling. Tevens dient de dienstregeling op de internetsite van de vervoerder te staan. De OV-gids dient tegen een reële prijs uitgegeven te worden. De lijnfolders en/of mini-dienstregelingen dienen gratis uitgegeven te worden. Ten behoeve van dynamische systemen voor reizigersinformatie dient de vervoerder gegevensbestanden van de dienstregeling ter beschikking te stellen. Dit dient gratis te gebeuren.

De vervoerder dient een klantenservice op te zetten waar reizigers onder andere terecht kunnen met hun klachten, opmerkingen en vragen. Reizigers dienen klachten telefonisch, per brief, per e-mail en per fax door te kunnen geven. In de voertuigen dienen antwoordkaarten aanwezig te zijn waarop klachten en opmerkingen kunnen worden doorgegeven. De vervoerder dient te zorgen voor een goede registratie van de klachten en de afhandeling daarvan. De vervoerder dient deze registratie inzichtelijk te maken voor de provincie. Voorstellen van de vervoerder om de klachtenafhandeling door een onafhankelijk orgaan te laten uitvoeren worden positief gewaardeerd.

De vervoerder dient bij het indienen van de offerte een marketingplan in waarin hij in ieder geval aangeeft hoe hij denkt meer reizigers te zullen trekken en/of huidige reizigers langer vast kan houden.

De vervoerder dient zich te houden aan de algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer d.d. 8 oktober 1996 of haar opvolgers. Indien de vervoerder aanvullende vervoer voorwaarden wil opnemen dan dienen deze ter goedkeuring aan de provincie en ter advies aan de belangenorganisaties te worden voorgelegd. De vervoerder dient er voor te zorgen dat de reizigers ook kennis kunnen nemen van de vervoer voorwaarden.

---

### **Tarieven**

Tot de introductie van de chipkaart is in ieder geval het nationaal tariefsysteem van toepassing op het vervoer en dient de vervoerder gebruik te maken van strippenkaarten en op het nationaal tariefsysteem gebaseerde abonnementen. De vervoerder is verplicht mee te werken aan de introductie van de chipkaart (vermoedelijk in 2006) en aan door de provincie geïnitieerde tariefacties. De vervoerder kan voorstellen indienen voor afwijkende tarieven en tariefacties. Voor zover er tariefacties zijn in concessiegebieden die door de lijnen van de concessie Oost Utrecht worden aangedaan dienen deze door de vervoerder overgenomen te worden, tenzij de vervoerder aan kan tonen dat de kosten van deze acties buitenproportioneel zijn.

De vervoerder dient een overzicht te geven van de verkooppunten van de vervoerbewijzen. Een voorstel voor uitbreiding van het aantal verkooppunten wordt positief gewaardeerd.

### **Infrastructuur**

De vervoerder dient gebruik te maken van de reeds aangelegde en in de toekomst door de provincie aan te wijzen OV-voorzieningen, zoals bijvoorbeeld busbanen, busstations en Park & Ride voorzieningen, tenzij de vervoerder kan aantonen dat dit nadelig is voor de kwaliteit van het openbaar vervoeraanbod. Bussen dienen voorzien te zijn apparatuur die de werking van prioriteitsvoorzieningen en/of reizigersinformatievoorzieningen ondersteunen. Dit geldt niet voor 8-persoonsbusjes.

De vervoerder dient in zijn offerte aan te geven via welke wegen het vervoer zal worden afgewikkeld. Deze routes liggen vervolgens gedurende de concessieperiode vast, tenzij de wegbeheerder de weginrichting op de betreffende wegen ingrijpend wijzigt en/of de betrokken partijen gezamenlijk overeenkomen dat een andere route een voordeel oplevert voor de reiziger en de betrokken partijen.



**Selectie- en gunningcriteria**

De bij een openbare aanbesteding horende selectiecriteria dienen in ieder geval te voldoen aan de eisen die worden genoemd in de Europese richtlijn 92/50. Deze selectiecriteria zullen in het bestek worden genoemd.

Voor wat betreft de gunningcriteria bij een openbare aanbesteding is gekozen voor het gunnen van de concessie(s) op basis van de economisch meest voordelige aanbieder(en). Dit betekent dat wordt gekeken naar de kwaliteit-prijs verhouding.

Voorgesteld wordt de volgende criteria te hanteren:

- aantal aangeboden dienstregelingen;
- de vervoerskundige kwaliteit van het lijnennet;
- de gevraagde vergoeding;
- het percentage nieuw materieel en de wijze van inzet;
- uitrustingseisen behorende bij de vervoersconcepten;
- toegankelijkheid;
- kwaliteit van het marketingplan;
- voorstellen voor tarieven en vervoerbewijzen;
- opzet van de klantenservice;
- kwaliteit van het calamiteitenplan;
- mate van instemming met de conceptconcessie.

Ten behoeve van de toetsing van de offertes zal aan alle gunningcriteria een wegingsfactor worden toegekend. De exacte verdeling dient nog te worden vastgesteld; wel zijn de criteria globaal in aflopende volgorde van gewicht genoemd. Dit houdt in dat het aantal aangeboden dienstregelingen naar verwachting het zwaarste zal meetellen en de mate van instemming met de conceptconcessie het minst zwaar.

**Bijlage 1:      Kaart concessie Oost Utrecht**

**Bijlage 2: Activiteitenplanning**

Voor het aanbestedingsproces wordt de volgende planning aangehouden:

---

<b>Activiteit</b>	<b>Tijdstip</b>
Bestuurlijke behandeling definitief p.v.e.	Week 50 en week 5 (2004)
Opstellen bestek	Week 48 t/m week 6 (2004)
Bestuurlijke behandeling bestek	Week 7 (2004)
Publicatie	Week 7
In ontvangst nemen offertes	Week 17
Bedrijfspresentatie inschrijvers	Week 19
Beoordeling offertes	Week 21 en 22
Bestuurlijke besluitvorming over gunning	Week 26
Ingangsdatum concessie	Week 51

---

### **Bijlage 3: Overwegingen lijnennet (w.o. Soest en Leusden)**

Hieronder staat een aantal aandachtspunten over het buslijnennet voor Utrecht-Oost. Deze aandachtspunten zijn geen eisen, maar hebben het karakter van een wens. Het honoreren van zo'n wens scoort bij de beoordeling positief. De aandachtspunten zijn geformuleerd om de ontwikkelaar te ondersteunen bij het opstellen van het lijnennet en de dienstregeling. De aandachtspunten zijn geografisch gerangschikt.

---

#### **Amersfoort**

- Van oudsher bedient lijn 70 het dierenpark in Amersfoort. Er is geen stadsdienstlijn die het dierenpark bedient. Het is gewenst dat lijn 70 deze functie blijft vervullen.
- De lijn van Soest naar Amersfoort via het dierenpark eindigt bij Amersfoort Station en komt daarmee niet in het centrum. De wens is om, zonder overstappen, toch een verbinding met het centrum van Amersfoort te bieden. In het centrum van Amersfoort is weinig of geen ruimte voor het stationnement van een eindigende lijn.

---

#### **Soest**

- In Soest bestaan twee knooppunten: Soest Zuid en Soestdijk Noord. Reeds vele jaren bestaat er een dienstregelingopzet, waarbij op beide knooppunten de bussen in alle richtingen onderling aansluiting gegeven. Dat kan omdat alle routes door Soest een rijtijd hebben van 13 minuten. In Soest Zuid geven alle bussen bovendien aansluiting op de trein naar/van Utrecht. Er zijn minimaal twee routes tussen beide knooppunten noodzakelijk: één via Overhees en één via Van Weestraat en Dalweg. Meer routes -zoals nu- mogen, maar zijn niet strikt nodig. Bij de keuze voor twee routes zal de rijtijd van 13 minuten waarschijnlijk niet meer op alle routes mogelijk zijn. In dat geval dienen de huidige aansluitingen in Soest Zuid te blijven bestaan. In Soestdijk Noord sluiten de bussen in noordelijke richting onderling aan, en de bussen in zuidelijke richting eveneens onderling. Bij een dienstregelingsopzet die uitgaat van rijtijden van 13 minuten op alle routes, blijft uiteraard de voorkeur bestaan voor het aansluiten van alle bussen onderling op zowel Soest Zuid als Soestdijk Noord.
- De twee aangegeven routes door Soest trekken zoveel reizigers dat het inzetten van minibussen niet mogelijk zal zijn. Bij bussen via méér dan twee routes is op andere routes het inzetten van minibussen wél mogelijk.
- De bewoners van de wijk Overhees zijn meer op Amersfoort georiënteerd dan de gemiddelde inwoner van Soest.
- De verbindingen Soest – Soesterberg en Soest - Eemnes zijn onderdeel van het pakket wenslijnen. Vervoerkundig zijn deze lijnen het meest van waarde, wanneer deze lijnen in Soest Zuid, respectievelijk Soestdijk Noord, doorgekoppeld worden naar andere bestemmingen binnen Soest.

---

#### **Baarn**

- Inwoners van Soest zijn slechts in beperkte mate op Baarn georiënteerd. De belangrijkste bestemmingen in Baarn zijn het station (vooral de sneltrein naar/van Amsterdam), de medische voorzieningen nabij Molenweg/Ringlaan en in mindere mate het centrum.

---

#### **Soesterberg**

- Als er een buslijn wordt voorgesteld tussen Soest en Soesterberg, dan moet in Soesterberg aansluiting gegeven worden op lijn 56 naar en van Zeist-Centrum

---

**Veenendaal**

- In Veenendaal wordt gedacht over een verplaatsing van de centrumhalte in combinatie met een aantal infrastructurele voorzieningen. Dat is echter nog niet precies uitgekristalliseerd. Alle denkbare route-aanpassingen voor een nieuwe situatie passen binnen de huidige rijtijden.
- Voor de route tussen Veenendaal en Station Veenendaal-de Klomp voor doorgaande bussen, kan de route Stationsstraat/Veenendaalseweg niet worden gebruikt door standaardbussen wegens onvoldoende rijkhoogte bij het tunneltje onder de spoorlijn.  
Aan de zuidzijde van de spoorlijn is wel een keergelegenheid voor eindigende ritten (als nu voor lijn 255), ook voor standaardbussen.

---

**Leusden**

- De route van de lijn Amersfoort-Woudenberg via de nieuwe wijk Tabakssteeg kan rijden langs de oostzijde van Leusden Zuid, zeer waarschijnlijk parallel aan de Koningin Julianalaan en haaks op de Tabakssteeg.
  - De route van lijn 80 tussen Amersfoort en Leusden Zuid voert nu langs de Arnhemseweg. In de drukke uren is deze route weinig betrouwbaar door de verkeersdruk op de aansluiting Arnhemseweg-A28. De route via de Heiligenbergerweg – Groene Zoom – Maanweg is betrouwbaarder en in de drukke uren vlotter. Deze route is (als de nieuwe verbindingsweg klaar is) gemakkelijk via Tabakssteeg te verleggen.
  - De routing van de voorstadslijnen 77 en 78 in Leusden is vrij, mits er sprake is van een mate van oppervlakte-ontsluiting die vergelijkbaar is met die van de huidige situatie. Het is niet noodzakelijk uit te gaan van twee lijnen. Wel moet in Leusden altijd ook een verbinding worden geboden (in twee richtingen) met het eigen centrum.
  - Halteren op de Randweg en op het gedeelte van de Groene Zoom dat ten noorden van de Heiligenbergerweg ligt, is vanuit vervoerskundig en verkeertechnisch perspectief ongewenst.
-