provincie :: Utrecht

Mobiliteit, Economie en Cultuur

Archimedeslaan 6
3584 BA Utrecht
Postbus 80300
3508 TH Utrecht

Tel. 030-2589111
Fax 030-2583140
www.provincie-utrecht.nl

Aan:
Bestuur Regio Utrecht
T.a.v. het Dagelijks Bestuur
Postbus 14107
3508 SE UTRECHT

GESCAND
058 18.05.2012

Datum	26 april 2012	Team	BOV
Nummer	80AEDD32	Referentie	Ellen Vrielink
Uw brief van	26 maart 2012	Doorkiesnummer	06 12170077
Uw nummer	2012-02280	Faxnummer	-
Bijlage	geen	E-mailadres	ellen.vrielink@provincie-utrecht.nl
		Onderwerp	Programma van eisen OV aanbesteding

Geacht bestuur,

Op 26 maart 2012 heeft u het Programma van Eisen voor de aanbesteding van het openbaar vervoer vastgesteld en vrijgegeven voor advisering door het ROCOV, inliggende gemeenten en aangrenzende concessieverleners.

Hieronder vindt u –voor zover mogelijk- onze reactie op uw Programma van Eisen (PvE):

Algemeen

- Onduidelijk is of eisen die u aan het vervoerproduct stelt, nog nader geconcretiseerd of gedetailleerd worden in het bestek. Beschrijft dit PvE op hoofdlijnen het vervoerproduct of zijn de bepalingen die nu in het PvE staan al uitputtend beschreven?
- De vervoerder kan zich in zijn aanbieding onderscheiden door te beschrijven hoe hij gaat bijdragen aan het bereiken van de doelen. Deze doelen zijn deels gedetailleerd uitgewerkt (bijv. 2,5% reizigersgroei per jaar) maar deels nog vaag. Wij adviseren deze doelen op een aantal punten concreter uit te werken in wensen en deze wensen te koppelen aan gunningscriteria.
- De hoofdlijnennotitie beschrijft het kader voor de aanbesteding. Wij constateren dat in dit kader twee keuzes zijn gemaakt die belangrijke financiële risico's geven:
  1. het leasecontract voor de 142 bussen dat op 2019 afloopt: is er een plan van aanpak voor goed onderhoud en wagenparkmanagement om de termijn van inzet van deze bussen te kunnen oprekken tot 2023. Legt u deze verantwoordelijkheid bij de vervoerder?
  2. De keuze om de vervoerder opbrengstverantwoordelijk te laten zijn met gedeeld risico. Wij zijn hier geen voorstander van en vinden dat het risico voor reizigersopbrengsten bij de ondernemer moet liggen. Hoe bent u tot deze keuze gekomen?
- U kiest voor een gedeelde ontwikkelfunctie. Op tactische en operationeel niveau trekken vervoerder en BRU als partners op. BRU houdt echter het laatste woord ten aanzien van de tarieven en het vervoeraanbod. Dit lijkt op gespannen voet met elkaar te staan.
- Welke ruimte wordt er in de concessie gecreëerd om de vervoerder te prikkelen tot innovaties?
- Over monitoring van het vervoer wordt in het PvE niet gesproken. Wordt er vastgelegd dat de concessieverlener eigenaar wordt van alle bron data van vervoergegevens? Wordt de MIPOV standaard voorgeschreven?

- Voor het niet nakomen van de concessiebepalingen geldt een boeteregeling. Worden er normen gehanteerd ten aanzien van de prestatie van het voertuigvolgsysteem of ten aanzien van de betrouwbaarheid van het OV-chipkaartsysteem?
- U geeft aan dat wanneer het implementatie plan van inschrijvers niet overtuigend is, de inschrijving terzijde wordt gelegd. Wij signaleren dit als risico in het aanbestedingsproces: het bestek zal duidelijk moeten maken welke criteria u hier aan ten grondslag gaat leggen.
  Om procedures te voorkomen biedt het koppelen van gunningscriteria aan het implementatieplan een goed alternatief. Inschrijvers worden op deze manier ook gemotiveerd om een goed implementatieplan af te leveren. Overwogen kan worden om aan een goede uitvoering van de implementatie een bonus te koppelen.
- Het PvE vraagt op dit moment aan inschrijver om een koppeling te leggen met de ov-visie van BRU. Gezien de mogelijke wijziging van de bestuurlijke organisatie ligt het voor de hand om ruimte in het PvE te creëren dat inschrijver er rekening mee dient te houden dat tijdens de concessieduur er eventueel bijstelling plaatsvindt van het product op basis van uitgangspunten van het beleid dat de rechtsopvolger van BRU voor ogen heeft.

De concessie

- Bijlage 2: lijn 106 rijdt tussen Gouda en IJsselstein. Lijn 104 (Woerden-Nieuwegein) ontbreekt in het overzicht. Lijn 83 moet zijn: 81.

Marketing en ontwikkeling

- Artikel 7: de concessieverlener staat aan de lat om knelpunten te signaleren. Concessiehouder lost deze op. Het lijkt ons wenselijk dat concessiehouder ook zelf aan de lat staat om knelpunten te signaleren (een actieve rol).
- Artikel 8: huisstijl U-OV met materieel in deze huisstijl is niet in het belang van het streven naar optimaliseren van het ov netwerk provincie-BRU. Het voeren van een unieke huisstijl leidt ook tot extra kosten omdat geen gebruik wordt gemaakt van reclamemogelijkheden op de bussen.
- Artikel 10: het is niet helemaal duidelijk wat u van de concessiehouder verwacht m.b.t. het uitvoeringsplan. Alleen wat er minimaal in moet komen te staan. Heeft u mogelijkheden om de concessiehouder te sanctioneren als deze voor of tijdens de concessieduur een uitvoeringsplan aanbiedt dat onder de maat is? Welke criteria hanteert u daarbij? Stelt u voor het uitvoeringsplan aanvullend budget beschikbaar?

Klantwaardering

- Artikel 11: aan reisinformatie moet informatie over de gehele reis toegevoegd worden (om de concessiehouder te stimuleren volledige informatie van alle vervoerders te verschaffen aan de reiziger, over de gehele reis).
- Artikel 11: de ov-chipkaart: gebruiksgemak & gemak aankoop wordt als KernPrestatie Indicator gemist.
- Art. 13, lid 1: de vervoerder kan een bonus behalen op klanttevredenheid (zie hoofdlijnennotitie). Discussies tijdens de beheerfase over wat een redelijke normering zou zijn, kunnen worden voorkomen door vooraf aan te geven wanneer en wel/geen bonus kan worden behaald.
- U geeft aan zelf de klantwaardering te meten. Kunnen we ervan uitgaan dat u hiermee de Landelijke Klantenbarometer die jaarlijks de reizigerswaardering op diverse aspecten meet, bedoelt?

Vervoerplan

- U geeft aan gedurende de concessie de vervoerder actief mee moet werken aan ontwikkeling van het ov conform hetgeen is vastgelegd in uw Regionale ov-visie. U spreekt daarin over het aantakken van buslijnen op tram- en buslijnen die de stad ingaan. Belangrijkste argument hiervoor is om in de stad een snel en betrouwbaar OV-systeem te kunnen bieden zonder dat bussen en trams elkaar op de OV infrastructuur en in de OV terminal hinderen door hun grote aantallen. Vanuit het systeem gedacht is dat een logische keuze. Wij zijn echter van mening dat dit vanuit het reizigersbelang beredeneerd vaak niet het geval is. In het zicht van de bestemming verplicht moeten overstappen waardoor tijdverlies optreedt en er een kans bestaat op het missen van de aansluiting is niet prettig. Wij vinden dit alleen in gevallen waar dit voor reizigers een redelijk alternatief is een mogelijkheid, in alle andere gevallen wijzen we aantakken en overstappen af.
- Artikel 14: u geeft de concessiehouder de vrijheid om te bepalen welke lijnen onder de productformule R-net gaan rijden. Met het implementeren van R-net vraag je ook grote infrastructurele investeringen (bijv. aan haltes). Wie gaat de kosten voor deze aanpassingen betalen? Indien deze kosten door wegbeheerders worden gedragen zal de keuze voor R-net in overleg met hen moeten plaatsvinden. Gezien de investeringskosten ligt een dergelijk besluit bij de concessieverlener in samenspraak met gemeenten, en niet eenzijdig bij de concessiehouder.
- Artikel 15: indien u geen vraagafhankelijke ritten in de concessie wilt, zou dit aan dit artikel toegevoegd dienen te worden. Omschrijving van de duur van de vakantiedienstregeling ontbreekt in dit artikel.
- Artikel 19: de volgende toevoeging is wenselijk: "voor routevoering zijn de huidige routes en haltes maatgevend. Hiervan kan alleen afgeweken worden indien een route aantoonbaar beter wordt."
- Artikel 19 lid 3: er wordt gesproken over een convenant met de wegbeheerder. Onduidelijk is wat er in dit convenant wordt geregeld.
- Artikel 21: bij lid 2 toevoegen: "en aangrenzende concessieverleners".

Uitvoeringskwaliteit

- Art. 28: waarom integreert u artikel 28 niet met artikel 32 (stiptheid vs. aansluitingen).
- Gaat u de boeteregeling nog specifiek koppelen aan stiptheidseisen (geldt ook voor bijvoorbeeld de eisen in artikel 49)?
- Art. 29: compensatieregeling uitzonderen voor (grootschalige) calamiteiten (bijv. winterweer) en onverwachte (niet-gemelde) evenementen?
- Artikel 31: gaat een verkeerleiding specifiek voor de concessie niet ten koste van vervoerkundige investeringen van de vervoerder?
- Art. 32, lid 2: wat is het verschil tussen knooppunten en tijdhaltes? Wij zijn er voorstander van om als concessieverlener zelf de meetpunten te bepalen, na overleg met de concessiehouder.
- Art. 32: wat is 'te vroeg'? Tot -60 seconden aanvaardbaar?

Materieel

- Algemeen: in het hele hoofdstuk is het onderscheid tussen bussen en auto's niet duidelijk. Welke eisen gelden alleen voor bussen (=groot materieel) en welke voor auto's (=klein materieel) en welk voor beiden (= al het materieel)?
- Artikel 42, lid 7: dienen taxibusjes ook niet rolstoeltoegankelijk te zijn?

Personeel

- Artikel 43: dit zou ook moeten gelden voor het personeel dat zich bezighoudt met de ontwikkeling van het ov-product.
- Artikel 44: hier staat alleen kennis van de dienstregeling. Aangezien de nodige wegwerkzaamheden op de planning staan is kennis van de dynamische dienstregeling (bv bij wegwerkzaamheden/omleidingen) van belang. In de huidige bewoordingen lijkt het alleen te gaan over de statische informatie.

provincie :: Utrecht

Tarieven en vervoerbewijzen

- Artikel 45: in het PvE wordt verwezen naar de OV-visie. De tariefsverhoging van 5% in 2013 zal grote verschillen in het kilometertarief tot gevolg hebben (aangezien de vaste voet niet meer dan landelijk afgesproken verhoogd kan worden).
- In de OV-visie staat dat de regio nieuwe tariefproducten in de markt wil zetten. De noodzaak tot afstemming en instemming van/met andere vervoerders/overheden mist hier.
- Wie neemt de servicefees voor zijn/haar rekening? (concessiehouder, concessieverlener of reiziger?)
- Krijgt de reiziger ook de mogelijkheid om met contant geld de OV-chipkaart op te laden?
- Welke wagenverkoop wordt voorgeschreven?
- Welk serviceniveau moet de concessiehouder aanbieden?
- Artikel 46 lid 7: advies om dit artikel als volgt aan te vullen. Als de ov-chipkaartapparatuur niet of onvoldoende functioneert, in die zin dat er teveel saldo bij reizigers wordt afgeschreven, dan dienen reizigers gratis te worden vervoerd.
- Artikel 50: toevoegen dat de concessiehouder een actieve inzet heeft in de landelijke ontwikkelingen. De concessiehouder dient, wanneer de concessiehouder hierom vraagt, aan te geven wat hun inzet is geweest en wat de landelijke ontwikkelingen zijn. Mochten deze ontwikkeling vastlopen dan dient de concessiehouder dit actief te melden aan de concessieverlener.

Reisinformatie

- Art. 51: lid 1: Ook trein?
- Art .54: Wordt er nog een verwijzing naar de Mijksenaar standaard gemaakt?
- Art. 54: lid 2, punt 2: Niet alleen eerstvolgende halte maar 3 of 4 aankomende haltes op display melden?
- Art. 56: Dynamische reisinformatie op tram verantwoordelijkheid voor concessieverlener? Waarom wordt hier een uitzondering gemaakt?
- Art. 57 lid 3: toevoeging 'compensatieregeling'

Klantenservice

- Artikel 71 lid 2: Graag concessiehouder verplichten om op Utrecht CS ook de verkoop en service voor de bus concessie van de provincie Utrecht te organiseren.

Sociale veiligheid

- We missen de link met het convenant sociale veiligheid dat in opdracht van de Taskforce Veiliger Openbaar Vervoer is opgesteld(staat wel in de hoofdlijnennotitie).

Consumentenorganisaties

- Artikel 78: wat verstaat u onder alle informatie-uitingen? Acht u het wenselijk om alle informatie van de vervoerder openbaar te maken? Bedrijfseigen gegevens?

Specifieke eisen tramvervoer

- Artikel 81: uitgangspunten SLA? Worden hier ook punctualiteit en regelmaat van het vervoer in afgesproken?
- Artikel 82 en 83: waarom moet een geldig rijvaardigheidsbewijs zijn afgegeven door Connexxion (lid1). Verder constateren wij dat er andere eisen aan tram- dan aan bus bestuurders worden gesteld. Waarom wordt er onderscheid gemaakt (bijv. minimum leeftijd)?

Hoogachtend,
Gedeputeerde Staten van Utrecht,
namens hen,

drs. C.P. Bontje
Afdelingsmanager

000.025