

Aan Provinciale Staten

|                |   |                    |                                      |
|----------------|---|--------------------|--------------------------------------|
| ONDERWERP      | Eindrapportage aanbevelingen<br>Rekenkamer onderzoek<br>Sturing in de OV-concessies | TELEFOONNUMMER     | +31618300568                         |
| DATUM          | 04-07-2023  | E-MAILADRES        | hans.schoen@provincie-<br>utrecht.nl |
| DOCUMENTNUMMER | ARTTEUZRKW3P-189362136-<br>343  | DOMEIN/OPGAVE      | MOB                                  |
| VAN            | Hans Schoen   | TEAM               | Expertise Openbaar Vervoer           |
| NUMMER PS      |   | PORTEFEUILLEHOUDER | Schaddelee                           |
| BIJLAGEN       | Geen  |                    |                                      |

Geachte dames en heren,

#### **Essentie/ samenvatting:**

Op 15 december 2021 heeft u het Rapport van de Randstedelijke Rekenkamer getiteld "Sturing in de OV-concessies Utrecht" besproken en het bijbehorende Statenvoorstel met daarin drie aanbevelingen vastgesteld. Deze aanbevelingen zijn opgenomen in de monitor van het actiemanagement, en op basis van deze aanbevelingen zijn een aantal acties geformuleerd en in gang gezet. De afspraak is dat op het moment dat alle acties geïmplementeerd zijn en werkend, u met een Statenbrief actief wordt geïnformeerd over de wijze waarop de aanbevelingen zijn afgedaan. Deze Statenbrief strekt daartoe.

#### **Inleiding:**

In opdracht van Provinciale Staten voert de Randstedelijke Rekenkamer onderzoeken uit naar de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het gevoerde bestuur van de provincies Flevoland, Noord-Holland, Utrecht en Zuid-Holland. In het rapport staan aanbevelingen waarvan het College aangeeft in de bestuurlijke reactie aangeeft of zij de aanbevelingen overnemen. De aanbevelingen worden vervolgens gevolgd via de monitor actiemanagement en over het geheel van acties en aanbevelingen van alle onderzoeken van accountants en Randstedelijke Rekenkamer wordt u tweemaal per jaar geïnformeerd middels de P&C cyclus. Ten aanzien van dit onderzoek hebben wij nu geconcludeerd dat alle acties voortvloeiende uit de aanbevelingen geïmplementeerd en werkend zijn. Afspraak is dat er dan een Statenbrief wordt opgesteld waarin Provinciale Staten worden geïnformeerd over de wijze van afdoening van de aanbevelingen.

Hieronder treft u per aanbeveling aan wat de strekking van de aanbeveling was en welke acties ten aanzien van deze aanbeveling zijn uitgevoerd.

*Aanbeveling 1A:*

*Formuleer tijdens de fase van kaderstelling de doelen zodanig dat deze gedurende de hele looptijd van de concessie voor provincie en vervoerder een richtpunt blijven vormen (GS en PS).*

*Wat hebben we gedaan?*

De Nota van Uitgangspunten voor de komende aanbesteding en de nieuwe OV-concessieperiode december 2025-december 2035 is op 11 mei 2022 door Provinciale Staten (hierna: PS) vastgesteld. De doelen (flexibiliteit, duurzaamheid, excellente uitvoering en aandacht sociale agenda) daarin zijn zodanig geformuleerd, dat ze gedurende de hele looptijd van de concessie voor de provincie en vervoerders een richtpunt kunnen blijven vormen. De OV-visie die wij hebben is op hoofdlijnen recent nog geactualiseerd in de Omgevingsvisie van de provincie begin 2021. Nadere uitwerking van de visie vindt ook plaats in het eveneens door PS op 11 mei 2022 vastgestelde OV Netwerkperspectief 2025-2040. De doelen uit al deze documenten zijn of worden waar relevant vertaald in de begrotingscyclus. De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 1B:*

*Toets, in aanvulling op aanbeveling 1a, gedurende de looptijd van de concessie tussentijds de realisatie van de geformuleerde doelen gezamenlijk met de concessiehouder en stel de doelen zo nodig bij, bijvoorbeeld tijdens een periodiek herijking (GS en PS).*

*Wat hebben we gedaan?*

Deze aanbeveling om gedurende de looptijd van de concessie de realisatie van de doelen te toetsen en waar nodig bij te stellen met de vervoerder hebben wij overgenomen in het Programma van Eisen (hierna: PvE). In 2028 en 2031 zullen er herijkingen plaatsvinden. Zie verder voor de periodieke herijking de reactie bij aanbeveling 2c. Het Ontwerp Programma van Eisen van de nieuwe concessies is door ons vastgesteld in november 2022. Besluitvorming over het Definitieve Programma van Eisen is voorzien door ons op 27 juni 2023. Hiermee is de aanbeveling afgerond.

*Aanbeveling 1C:*

*Zorg ervoor dat alle (sub)doelen gemonitord worden zodat de doelrealisatie te volgen is. Formuleer daarom voor elk (sub)doel een passende indicator (GS en PS).*

*Wat hebben we gedaan?*

Zoals gezegd zijn de doelen voor het openbaar vervoer in de begrotingscyclus meegenomen. Subdoelen die geen plek hebben in de begrotingscyclus, zullen worden gemonitord in het beheer van de concessies vanaf de start van de concessies in december 2025 en daar zullen wij periodiek verslag van doen aan PS. In de aanbesteding zijn monitoringsprotocollen verplicht voorgeschreven, die de beschikbaarheid van de benodigde gegevens van de vervoerders borgen.

De rapportagevorm is verder verbeterd en uitgebreid en meegenomen in de jaarlijkse Jaar- en Trendrapportage. Met de Statenbrief d.d. 8 november 2022 (82D41E6) hebben wij u geïnformeerd over de Jaar- en Trendrapportage 2021. De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 2A:*

*Definieer duidelijke normen, met name op het gebied van rit uitval of punctualiteit, zodat voor zowel vervoerder als provincie duidelijk is wat de inhoud van de afspraken is.*

*Wat hebben we gedaan?*

De huidige Syntus Utrecht concessie kent voor alle betrokken partijen duidelijke normen voor rituitval, die ook worden toegepast. In de U-OV concessie was geen norm voor rituitval opgenomen, omdat dit niet paste bij de sturingsfilosofie, die het Bestuur Regio Utrecht (hierna: BRU) als aanbestedende partij in 2012 had uitgevraagd. Wij zijn voornemens in de komende concessies weer met een duidelijke norm voor rituitval te werken in beide concessies. De discussie in de praktijk met de vervoerder van de U-OV concessie was vanwege het ontbreken van een dergelijke norm inderdaad wat lastiger, maar we zijn er wel uit gekomen en de rituitval is teruggedrongen. In de Syntus Utrecht concessie zit een duidelijke normering over punctualiteit, die ook in de praktijk is toegepast. Het

contract wat het BRU indertijd in de U-OV concessie is aan gegaan kende ook hier een dergelijke normering niet. In de komende concessies passen wij ook een duidelijke normering toe op de punctualiteit. Daarbij spreken wij liever over stiptheid en regelmaat als equivalent van punctualiteit, omdat daarmee een nog nauwkeuriger sturing mogelijk is. In het PvE zijn de betreffende normen opgenomen en hierop moeten vervoerders conform het eerder benoemde monitoringsprotocol rapporteren. Bij niet-naleving zijn in de financiële bepalingen hiervoor boeteclausules opgenomen. De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 2B:*

*Waarborg dat de financiële prikkels gebaseerd zijn op eenduidige, objectieve regels. Werk beoordelingskaders verder uit en maak zoveel mogelijk aspecten meetbaar.*

*Wat hebben we gedaan?*

Deze aanbeveling is grotendeels al de standaardpraktijk in ons concessies, omdat de eenduidige en objectieve regels al in de financiële paragraaf van de concessiecontracten uitvoerig beschreven staan. Dit is inderdaad een belangrijke voorwaarde voor een goede samenwerking tussen concessieverlener en concessiehouders. In de praktijk van het concessiebeheer heeft met name de complexiteit van de gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid in de U-OV concessie voor enige ruis gezorgd tussen concessiehouder en concessieverlener in de eerste periode van de concessie. Dat is een les die meegenomen wordt naar de nieuwe aanbesteding bij het vorm geven van de opbrengstverantwoordelijkheid. In de Nota van Uitgangspunten zijn de uitgangspunten van de gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid vastgesteld. De financiële bepalingen in het PvE kennen duidelijke bepalingen over de gedeelde opbrengstverantwoordelijkheid en duidelijke bonus- en boetebepalingen om vervoerders financieel te prikkelen voldoende uitvoeringskwaliteit te leveren en goed samen te werken met de concessiehouder van de andere binnen de provincie Utrecht gelegen OV-concessie. De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 2C:*

*Zorg voor een aantal standaard periodieke herijkingsmomenten in de concessies, in aanvulling op procedures die er zijn om de concessie tussentijds aan te passen aan veranderende omstandigheden.*

*Wat hebben we gedaan?*

In de Nota van Uitgangspunten is in mei 2022 gekozen voor het inbouwen van twee herijkingsmomenten gedurende de looptijd van de concessies. Deze zijn in het bestek gepland in 2028 en 2031. We kijken dan terug op de realisatie en vooruit naar de ontwikkelingen. Binnen de kaders van de aanbesteding/concessieverlening passen we doelstellingen en de businesscase indien nodig aan. Dit past ook goed bij de hoofddoelstelling van flexibele concessies. In de huidige concessies zaten deze formele herijkingsmomenten nog niet. Wat overigens niet wegneemt dat er ad hoc wel herijkt is in goed onderling overleg toen daar aanleiding voor was (denk aan de introductie van U Link netwerk in de U-OV concessie of alle soms ingrijpende maatregelen rond COVID19). De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 2D:*

*Zet vanaf de implementatieperiode van de concessie in op een goede samenwerkingsrelatie tussen provincie en vervoerder. Zie samenwerking als een zacht sturingselement en pak gezamenlijk verbetertrajecten op, met behoud van ieders verantwoordelijkheid en rol. Maak afspraken over de continuïteit van kennis en ervaring in de organisaties en het behoud van de opgebouwde relatie, zodat deze bij personeelwisselingen niet verloren gaan. Zorg dat de samenwerking tweezijdig wordt geëvalueerd, bijvoorbeeld door de wijze van samenwerking als agendapunt in het beheeroverleg op te nemen.*

*Wat hebben we gedaan?*

Wij herkennen ons in deze aanbeveling. Het is ook de praktijk in ons concessiebeheer. Een goede samenwerking is het fundament voor een goede concessie voor de reiziger. Wij zouden dan ook niet het woord “zacht” als eerste hiervoor willen gebruiken, het is een “harde” voorwaarde. Continuïteit bij personeelwisselingen wordt door ons en de vervoerders zoveel mogelijk geborgd. Wat niet wegneemt dat als er veel wisselingen in ene zijn, het altijd weer even duurt voor men op vlieghoogte is. Tweezijdige evaluatiemomenten willen wij vooral koppelen aan de herijkingsmomenten in 2028 en 2031. Deze aanbeveling zullen we verder implementeren na gunning van de

nieuwe OV-concessie (voorzien in voorjaar 2024) als de implementatieperiode met de winnende vervoerders begint. De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 2E:*

*Maak een verdere stap in de formalisering van afspraken met andere wegbeheerders over o.a. de werkwijze bij de afsluiting van wegen waar het openbaar vervoer gebruik van maakt of financiële compensatie van de vervoerder voor de kosten van extra rijtijd bij omleidingen of alternatieve routes. Houd hierbij ook rekening met de boeteregeling voor punctualiteit.*

*Wat hebben we gedaan?*

Deze aanbeveling nemen wij over en dit zullen wij verder uitwerken in aanvulling op de al bestaande afspraken met andere wegbeheerders (meestal gemeenten). Nu al wordt bij afsluitingen rekening gehouden met de gevolgen voor de punctualiteit. De gesprekken met de gemeente Utrecht zijn gaande en worden ook met de andere gemeentes gevoerd. De verwachting is dat het ingebed wordt bij de start van de nieuwe concessie eind 2025 of zoveel eerder als mogelijk (plandatum gereed uiterlijk 31 december 2025). De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 3A:*

*Maak van tevoren afspraken over de wijze waarop PS betrokken worden bij de vormgeving én uitvoering van de nieuwe concessie(s). Dit richt zich op drie aspecten:*

*> Wat: over welke aspecten willen PS (actiever dan nu) betrokken worden: zoals bijvoorbeeld vormgeving lijnennet, ontsluiting van woon- en werkgebieden, inclusiviteit, toegankelijkheid en uitvoeringskwaliteit, maar ook zaken als sociale veiligheid, arbeidsomstandigheden, bereikbaarheid kleine kernen, smart mobility, etc;*

*> Wanneer: op welke momenten willen PS (actiever dan nu) betrokken worden. Naast de fase van kaderstelling valt tijdens de uitvoeringsfase te denken aan de jaarlijkse uitgangspuntennotitie voor de vervoerplannen of de toets op de vervoerplannen; en*

*> Hoe: op welke wijze willen PS betrokken worden en met welke verantwoordelijkheid (PS en GS)."*

*Wat hebben we gedaan?*

Op al deze drie aspecten kennen wij al een huidige werkwijze waarbij op veel van deze aspecten PS periodiek en uitvoerig geïnformeerd wordt door ons uit eigener beweging of naar aanleiding van specifieke vragen of interventies van PS of delen van PS. Voorbeeld is het uitgebreide participatieproces met de samenleving bij de jaarlijkse vervoerplannen, waarbij ook PS een rol speelt; een mate van participatie die uniek is in het Nederlandse OV. Hierbij dient wel de kanttekening dat waar het gaat om de verantwoordelijkheden deze goeddeels zijn toegedeeld aan PS of GS in wetten als de Wet personenvervoer 2000 en de Wet Lokaal Spoor, die op de concessies van toepassing zijn. Hieraan kan uiteraard niet getornd worden.

Aan het vervoersplan proces is een extra stap toegevoegd namelijk een informatiebijeenkomst voor de Statenleden over de uitgangspunten voor het vervoerplan van het komende jaar. Deze stap is in week 5 2022 voor het eerst uitgevoerd en dit zal jaarlijks herhaald worden. In de Statenbrief d.d. 8 november 2022.

Bij de afhandeling van motie 49 "Helder betrokkenheid volksvertegenwoordiging" is aangegeven hoe het gewijzigde proces verloopt voor de nieuwe vervoerplannen (8253B961). PS was hiermee akkoord. Zie voor het antwoord op deze aanbeveling verder ook antwoord bij 3B. De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 3B:*

*Maak voor een goede informatiepositie van PS afspraken over welke aspecten van de concessies zij geïnformeerd worden en hoe, bijvoorbeeld via de rapportages of de indicatoren in de begroting (PS en GS).*

*Wat hebben we gedaan?*

PS hebben in de afgelopen zittingsperiode uitvoerig stil gestaan bij de gewenste indicatoren in de begroting. Die zijn ook gekoppeld conform uw aanbeveling hierboven aan de doelen van het openbaar vervoer beleid in het algemeen en de concessies in het bijzonder. Het Utrechtse concessiebeheer kent een vrij uitgebreide informatie van PS bij bijvoorbeeld de jaarlijkse vervoerplannen. De rapportages over OV kunnen uitgebreider ingaan op sommige aspecten van de concessies. Hierover zijn wij conform de aanbeveling het gesprek aan gegaan met een door de griffie samengestelde afvaardiging van PS om de wensen hierover te horen; dit vond plaats in januari 2023.

Daaruit bleek dat er vooral tevredenheid was in algemene zin over de geboden informatie over de concessies in de breedte. Wel wil men graag in plaats van één keer twee keer per jaar geïnformeerd worden over de feitelijke stand van zaken in het openbaar vervoer (met name reizigersontwikkeling) in plaats van één keer per jaar zoals nu met Jaar- en Trendrapportage. De extra tussentijdse rapportage zal worden opgesteld en krijgt daarna periodiek vervolg. De aanbevelingen zien in beginsel op de nieuwe concessieperiode vanaf december 2025, maar deze kan dus nu al zijn beslag krijgen in de lopende concessies. De aanbeveling is afgerond.

*Aanbeveling 3C:*

*Neem in de rapportages over de uitvoering van de concessies richting PS indicatoren op waarmee de doelen van de concessies (vastgelegd in de NvU) zijn te volgen. Zorg dat ook eventuele bijgestelde doelen gemonitord kunnen worden (zie aanbeveling 1b en 1c). Besteed in deze rapportages ook aandacht aan de mate waarin afgesproken prestaties door de vervoerder zijn gerealiseerd en doe verslag van de uitvoering van het concessiebeheer door de provincie (PS en GS).*

*Wat hebben we gedaan?*

Grotendeels is deze aanbeveling al de huidige praktijk. Op sommige punten kan wat uitgebreider worden in gegaan. Zoals we bij de vorige aanbeveling aangaven is daarover inmiddels het gesprek met PS gevoerd. Zie hiervoor antwoord bij 3B.

**Vervolgprocedure/ voortgang:**

Nadat de Statenbrief in PS is behandeld, zal in de monitor actiemanagement het rapport de status gearchiveerd krijgen. Dat betekent dat dit onderzoek niet meer in de tweejaarlijkse rapportage zal worden opgenomen. De Randstedelijke Rekenkamer ontvangt een afschrift van deze Statenbrief.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,  
mr. J.H. Oosters

Secretaris,  
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen