

## **Nota van Uitgangspunten**

### **Concessie Regionale Treindiensten Groningen**

## **1. Inhoudsopgave**

2. Samenvatting	p.3
3. Inleiding	p.4
4. Inbedding in beleid	p.10
5. Instrumenten en keuzes op hoofdlijnen	p.13
6. Omvang van de concessie	p.19
7. Materieel	p.21
8. Personeel	p.24
9. Relatie met de reiziger	p.26
Bijlage A Treinverbindingen Groningen	p.29

## 2. Samenvatting

De concessie voor de Noordelijke treindiensten in Groningen en Fryslân loopt in december 2020 af. De provincie Groningen is begonnen met de voorbereiding van de aanbesteding van de treinconcessie. In samenwerking met de provincie Fryslân en de LNVG Nedersachsen. Voorliggende Nota van Uitgangspunten is een eerste stap in het aanbestedingsproces. In de Nota van Uitgangspunten zijn de keuzes op hoofdlijnen gemaakt voor de komende treinconcessie. Dit vormt de basis voor de verdere uitwerking van het Programma van Eisen. Op basis van het Programma van Eisen en het bestek kunnen geïnteresseerde vervoerders een inschrijving opstellen.

Bij het maken van de keuzes op hoofdlijnen is uitgegaan van de huidige beleidskaders zoals bijvoorbeeld het spoorplan 'Programma Noord Nederland' en de HOV-visie Regio Groningen Assen. Daarnaast is de huidige treinconcessie als basis genomen. Verder zijn de huidige situaties en trends en ontwikkelingen meegenomen bij het maken van de hoofdkeuzes voor de nieuwe concessie. De belangrijkste keuzes zijn kort samengevat:

- **Samen aanbesteden:** De aanbesteding zullen we gezamenlijk met onze bureaus de provincie Fryslân en LNVG Nedersachsen doen.
- **Concessieduur:** De treinconcessie heeft een looptijd van 15 jaar (van december 2020 tot december 2035).
- **Voorzieningsniveau (OV-netwerk):** Het openbaar vervoer per trein moet zo goed mogelijk passen bij de vervoervraag. Daarnaast moet het overige openbaar vervoer in onze provincie goed kunnen aansluiten op de treinverbindingen. Het huidige voorzieningsniveau is daarbij de basis. Daarnaast worden een aantal uitbreidingen voorzien zoals extra sneltreinen naar Leeuwarden en Winschoten, uitbreiding naar de Eemshaven en het doorkoppelen van de regionale treindiensten.
- **Uitvoeringskwaliteit:** Reizigers moeten kunnen rekenen op het openbaar vervoer. De provincie stelt dan ook hoge eisen aan het comfort en betrouwbaarheid van de dienstuitvoering, onder meer op het gebied van reizigerstevredenheid, op tijd rijden, aansluitingen, rituitval, vervoercapaciteit, schoonmaak en onderhoud materieel, informatievoorziening, goede stoelen, wifi, etc. .
- **Materieel en Duurzaamheid:** Het materieel moet comfortabel en toegankelijk zijn. De vervoerders worden uitgedaagd om zo veel mogelijk in te spelen op de wensen van reizigers. Daarnaast heeft de provincie de ambitie om de CO2 uitstoot sterk te verminderen en tijdens de concessieperiode middels pilots een eerste stap naar zero emissie treinen te maken.
- **Klantinterface:** De vervoerder wordt uitgedaagd om een goede en begrijpelijke klantinterface aan te bieden die het OV per trein aantrekkelijk en eenvoudig maakt en houdt voor zowel ervaren als minder ervaren reizigers. De reiziger moet worden verleid en ontzorgd. Middelen hiervoor zijn optimale reisinformatie op alle momenten van de reis, het promoten en vermarkten van het OV, faire en aantrekkelijke tarieven binnen het door de provincie vastgestelde tarievenkader en slimme betaalmethoden.
- **(Sociale) veiligheid:** De vervoerder dient voor een goede (sociale) veiligheid te zorgen voor zowel reizigers als zijn personeel.
- **Aansturing en ontwikkeling:** De concessie zal voldoende flexibel moeten zijn om de ontwikkeling van het OV mogelijk te maken, zowel bij de aanbesteding als ook tijdens de looptijd. Ontwikkelingen in de vraag, in consumentenvoorkeuren, in (zelfrijdende) voertuigen, in ruimtelijke ordening, in demografie, in duurzaamheid, etc. kunnen vragen om het bijstellen van het . Van de vervoerder wordt verwacht dat hij het aanbod -in samenspraak met andere betrokkenen als gemeenten en reizigers(organisaties)- continu door blijft ontwikkelen.

### **3. Inleiding**

Deze Nota van Uitgangspunten (NvU) is een eerste stap voor de aanbesteding van de regionale treindiensten in de provincies Fryslân, Groningen en de treindienst Groningen - Leer. De aanbesteding wordt een samenwerking tussen drie overheden, te weten de provincies Fryslân en Groningen en het Landesnahverkehrs gesellschaft Niedersachsen die gezamenlijk binnen de financiële mogelijkheden die er zijn, tot doel hebben om een zo'n goed mogelijk integraal treinsysteem neer te zetten voor de reiziger. Gezien de treinverbindingen over lands- respectievelijk provinciegrenzen is gezamenlijk optrekken onontkoombaar.

In de Nota van Uitgangspunten worden de hoofdkeuzes ten aanzien van de vorm en omvang van het voorzieningenniveau van het openbaar vervoer per trein aangegeven. In de Nota van Uitgangspunten wordt ingegaan op de bestaande beleidskaders, de huidige situatie, de trends en ontwikkelingen, de financiële kaders en de opgaven voor het openbaar vervoer per trein.

Bij de totstandkoming van deze Nota van Uitgangspunten heeft informeel overleg plaatsgevonden met consumentenorganisaties, gemeenten en deskundigen. Daarnaast is geput uit de ervaringen met de huidige concessie, andere concessies en is gekeken naar relevante trends en ontwikkelingen. De komende aanbesteding bouwt voort op de vorige, waarbij uiteraard de veranderingen die hebben plaatsgevonden tijdens de huidige concessie en nog plaatsvinden in de komende jaren ook een plek krijgen binnen de aanbesteding.

Er wacht het OV een turbulente tijd met: uitdagende duurzaamheidsopgaven, ontwikkelingen in de mobiliteitsbehoefte met een steeds groter wordende piekbelasting in de spits, grote infrastructurele werken op het spoor en een veelheid aan kansen, geschapen door techniek en ICT. De vraag is hoe deze belangrijke publieke voorziening voor de komende jaren efficiënt en slim vorm gegeven kan worden. Daarbij houden we rekening met de hoge eisen vanuit de maatschappij en (nationale en Europese) regelgeving en met het gegeven dat het OV in toenemende mate zelf zijn inkomsten moet verwerven in de toekomst.

#### **3.1 Doel van de Nota van Uitgangspunten (NvU)**

Het doel van deze NvU is om inzichtelijk te maken welke uitgangspunten op hoofdlijnen zullen worden gehanteerd bij deze aanbesteding. Deze uitgangspunten kunnen dan vervolgens in de aanbestedingstukken verder worden uitgewerkt. Het is van groot belang voor de aanbesteding en de looptijd van de concessie dat de hoofduitgangspunten voor alle partijen helder en consistent zijn. Als de concessie-eisen, toekomstwensen, bevoegdheden, prikkels en risico's logisch samenhangen, dan volgt een efficiënte aanbesteding, met een reële prijs en een goed te beheren concessie. Dit betekent echter ook dat niet alle combinaties van wensen realiseerbaar zijn.

### 3.2 Plaats in het aanbestedingsproces

De NvU vormt de basis voor het Programma van Eisen (PvE). In het PvE staat gedetailleerd beschreven waar het openbaar vervoer inhoudelijk aan moet voldoen. Het PvE wordt tenslotte onderdeel van het bestek, dat naast inhoudelijke eisen ook een aanbestedingsleidraad en financiële bepalingen omvat. Het bestek vormt de daadwerkelijke uitvraag aan marktpartijen. Op basis van het bestek kunnen vervoerders hun inschrijving doen. De provincie beoordeelt vervolgens de inschrijvingen aan de hand van selectie- en gunningscriteria die in de aanbestedingsleidraad zijn opgenomen. De vervoerder die het beste scoort op de gunningscriteria krijgt de concessie gegund.

De aanbestedingen in vogelvlucht		
Nota van uitgangspunten (NvU)	Juli	2016
Ontwerp Programma van Eisen (PvE) + start inspraak	Oktober	2016
Bestek	Januari	2017
<i>Indiening offertes en gunning</i>	Juni	2017
<i>Bezwaar en beroep</i>	Najaar	2017
<i>Implementatie</i>	Najaar	2017 – Dec. 2020
Start nieuwe concessies	December	2020

In bovenstaande planning is een lange periode opgenomen voor de implementatiefase. Ervaring van de voorgaande treinaanbesteding en trein aanbestedingen in de rest van Nederland leert ons dat dit nodig is om alle Inschrijvers de mogelijkheid te geven om aan voldoende treinen te komen. Er is geen bloeiende 2<sup>e</sup> hands treinenmarkt en het fabriceren van het aantal benodigde treinen en het daarna testen van deze treinen kost een aanzienlijke tijd (circa 3 jaar).

De formele inspraak tijdens het aanbestedingsproces vindt plaats na vaststelling van het ontwerp-PvE in oktober 2016. Echter voorafgaand hieraan willen we reeds zoveel mogelijk informatie en wensen bij gemeenten en consumentenplatforms verzamelen. En deze waar mogelijk opnemen in het ontwerp PvE.

### 3.3. Hoofdthema's in de aanbesteding

Op grond van de zich ontwikkelende context identificeren wij voor de komende aanbesteding de volgende hoofddoelen. Daar waar hoofddoelen mogelijk strijdig met elkaar zijn, zal binnen de beschikbare middelen naar het meest wenselijke compromis voor de reiziger worden gezocht.

Hoofddoelen	
<b>Kwaliteit</b>	
<b>a.</b>	<b>Vervoer</b>
i.	Betaalbaar, vlot, veilig, hoogwaardig, comfortabel en betrouwbaar vervoer voor een groeiend aantal reizigers;
ii.	Inpassing van het te verrichten openbaar vervoer binnen bestaande openbaar vervoersnetwerk en praktisch eenvoudig uit te breiden;
iii.	Goed functionerend en klantgericht systeem voor de reiziger (met inbegrip van de benodigde Infrastructuur).
<b>b.</b>	<b>Omgeving</b>
i.	Goede coördinatie met de omliggende en aansluitende openbaar vervoer concessies en andere vormen van vervoer. Dit om voor de reizigers en inwoners te zorgen voor een samenhangend en gebruiksvriendelijk vervoersysteem;
ii.	De exploitatie van het systeem moet geen (of althans zo min mogelijk) hinder en overlast toebrengen aan omwonenden en aan gebruikers van het systeem. Dat wil zeggen: de exploitatie mag zo min mogelijk hinder in de zin van geluid, trillingen en stank aan de omgeving toebrengen.
<b>c.</b>	<b>Duurzaamheid</b>
i.	Het systeem moet een zo laag mogelijke belasting van het milieu hebben;
ii.	Het systeem moet een zo groot mogelijke graad van toekomstvastheid bezitten;
iii.	Het systeem moet een behoorlijke graad van innovatie hebben;
iv.	Alle bij het project betrokken werknemers (personeel van ontwerpers, bouwers, exploitanten, betrokken overheden) moeten aan hun betrokkenheid de nodige arbeidsvreugde beleven. Van de vervoerder wordt derhalve goed werkgeverschap verwacht.
<b>d.</b>	<b>Reputatie</b>
	Het treinvervoer moet een uitstekende reputatie bij de reiziger hebben, die afstraalt op de opdracht gevende overheid.
<b>2. Veiligheid en Gezondheid</b>	
i.	Ontwerp en/of (om)bouw van treinen en de exploitatie moeten veilig en gezond zijn voor bouwers, alle medeweggebruikers, het publiek, de omgeving, de passagiers en het personeel van de vervoerder en zijn onderaannemers.
<b>3. Beschikbaarheid</b>	
<b>a</b>	<b>Tijd</b>
i.	De spoorlijnen moeten in december 2020 bij de ingang van de dienstregeling 2021 in exploitatie zijn;
ii.	Daarvóór moet een proefbedrijf zijn doorlopen en afgerond;

iii.	De looptijd van de concessie begint op het moment dat de opdrachtnemer start met de dienstregeling.
b	<b>Vervoer</b> ('openingstijden') Het vervoer moet betrouwbaar, in voldoende capaciteit en punctueel beschikbaar zijn voor reizigers.
<b>4. Beheersbaarheid</b>	
a.	<b>Geld/Financiën</b>
i.	Het project moet binnen het daarvoor door de partijen en derden beschikbaar te stellen budget worden gerealiseerd;
ii.	De besteding van de middelen moet transparant en rechtmatig geschieden;
iii.	De voorziening moet betaalbaar zijn voor de passagiers;
iv.	De exploitatie dient kostenefficiënt te worden uitgevoerd. Elimineren van verliesuren, verspilling en onderbenutting;
v.	Mits de opdrachtnemer zijn werk naar behoren uitvoert (waarvoor financiële prikkels zullen worden opgenomen), heeft hij recht op een "fair reward" voor die werkzaamheden.
b.	<b>Risico's</b> Het systeem Regionale Treindiensten (en alle daarmee samenwerkende partijen) moet de risico's van het project binnen de wettelijke grenzen en die van de overeenkomst kunnen beheersen. Daarnaast dienen de risico's belegd te worden bij die partij die ze het beste kan beheersen.
c.	<b>Flexibiliteit</b> Het systeem Regionale Treindiensten moet in voldoende mate rekening houden met de op dit moment voorzienbare wijzigingen; En dient ruimte te bieden om in de vorm van een eerlijke samenwerkingsvorm tegen een "fair reward" onvoorziene wijzigingen en innovaties door te voeren.
d.	<b>Samenwerking</b> Het project moet in goede samenwerking tussen de opdrachtgever, de opdrachtnemer en de overige stakeholders worden uitgevoerd, waarbij eventueel optredende geschillen – indien deze niet kunnen worden voorkomen - zoveel mogelijk zelf tussen die partijen moeten kunnen worden opgelost. Het streven is naar het door ontwikkelen van een (excellente) dienstverlening met daarbij een passend concessiebeheer.

### 3.4 Aanbesteden en door ontwikkelen

#### Marktontwikkelingen

In Nederland zijn alle regionale treinconcessies al een keer aanbesteed en alle bus concessies zijn inmiddels al meerdere keren aanbesteed. Op basis van al deze aanbestedingen in Nederland hebben we moeten constateren dat kort na de introductie van marktwerking in het openbaar vervoer de aanbestedingen voor vervoerbedrijven in het teken stonden van het behouden of uitbreiden van marktaandeel. Soms werd daarbij het rendement van concessies zeer laag of zelfs negatief. De laatste jaren is er een rationalisering in de markt te zien waarbij vervoerbedrijven inschrijven met reële rendementen wat heeft geleid tot een stijging van marktprijzen. Ook is er een sterke juridificering zichtbaar, waarbij de gunning van een concessie vaker wel dan niet aangevochten wordt door verliezende inschrijvers. Met deze twee markttrends moet rekening gehouden worden bij de aanbesteding van de regionale treindiensten zowel wat betreft financiën en risicoverdeling als wat betreft de planning.

#### Doorontwikkeling

Wij hebben twee instrumenten om de in deze nota geformuleerde doelen te realiseren: a. de aanbesteding en b. het continue ontwikkelproces gedurende de looptijd van de concessie.

Het aanbesteden van een concessie is een middel om een vervoerbedrijf te selecteren dat gedurende de concessie samen met ons en andere betrokken de regionale treindiensten optimaal vorm gaat geven. Aanbesteden is geen doel op zich maar een middel om de partner te selecteren die het beste invulling kan geven aan de opgaven en ambities die er liggen. Het gunnen van een concessie na aanbesteding is dus geen eindpunt maar juist een startpunt van de ontwikkeling. Dit is een van de belangrijkste lessen die we hebben geleerd uit de reeds eerder aanbestede concessies in Nederland. De aanbesteding is de momentopname, waarin de kwaliteit van de uitvoering, de speelruimte en de kostprijs worden vastgelegd. Het ontwikkelproces, samen met de spoorwegbeheerder, de concessiehouder, de reiziger, andere vervoerders en de politiek, is het stuwende proces waarmee de uitvoering continu wordt geoptimaliseerd.

Het ontwikkelproces en de aanbesteding zijn onderling afhankelijk. De aanbesteding schept de beginsituatie en de voorwaarden voor een succesvol ontwikkelproces en borgt de verworvenheden van het ontwikkelproces uit vorige concessieperiode. Vanwege deze verwevenheid zal in deze nota op meerdere plaatsen het dwarsverband getoond worden naar het continue ontwikkelproces en ingegaan worden op de daarin geldende denkrichting. Het PvE en de concessie moeten daarom voldoende ruimte en flexibiliteit bieden voor deze doorontwikkeling. De wereld staat immers niet stil tijdens de looptijd van de concessie. Ruimtelijke patronen veranderen, wensen, gedrag en behoeften veranderen, vervoerpatronen veranderen. Nieuwe technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om beter in te spelen op de vraag van de reiziger. Het is dus belangrijk dat de concessie niet in beton gegoten is. Aan de andere kant is volledige flexibiliteit niet mogelijk aangezien een trein op een vaste infrastructuur rijdt.

Meer dan in de huidige treinconcessie willen wij inzetten op tussentijdse ontwikkelingen. Bij de huidige treinconcessie was de ontwikkelfunctie volledig uitbesteed aan de concessiehouder. En was er voor ons bijna geen ruimte om ontwikkelingen van buiten de concessie te implementeren binnen



de concessie. Dit willen we beter in balans brengen. . De vervoerder blijftnog wel primair verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van het openbaar vervoer maar doet dit meer dan nu in partnership met ons en alle andere betrokken partijen: gemeenten, reizigersorganisaties, scholen en bedrijven, de aangrenzende provincies en aangrenzende vervoerders (zowel openbaar vervoer als andere vormen van particulier aangeboden vervoer). Specifiek voor het spoorvervoer zijn NS (als concessiehouder van het Hoofdrailnet), ProRail en I&M ook belangrijke partners. Bij de doorontwikkeling dient de vervoerder ook nadrukkelijk actief en vanuit eigen initiatief mee te werken aan trends zoals bijvoorbeeld 'mobility as a service'<sup>1</sup>.

Bij aanbesteding ligt het zwaartepunt van innovatie veelal rond de start van de concessie. Door het scheppen van ruimte voor innovatie en ontwikkelingen d.m.v. pilots en/of experimenten op basis van businesscases met 'openbook calculatie' willen wij meer dan nu kunnen sturen op een continue doorontwikkeling gedurende de concessielooptijd. Dit vraagt een om kleine aanpassingen in de verdeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en risico's.

---

<sup>1</sup> Mobility as a service: Dit is een service waarbij door een reiziger bij een soort van 'reisbureau' een reis van deur naar deur kan worden ingekocht. Daarbij stelt dit 'reisbureau' met de wensen van de reiziger een reis samen voor de reiziger. De reiziger rekent de reis af bij dit 'reisbureau'. Een onderdeel van deze reis kan ook bestaan uit het openbaar vervoer. Het 'reisbureau' koopt dit onderdeel dan in bij de vervoerder.

## 4. Inbedding in Beleid

De hoofddoelen van de aanbesteding zijn verwoord in paragraaf 3.3 waarbij voor ons als opdracht gevende overheid het meest belangrijk is dat de reizigers tevreden zijn.

Het openbaar vervoer per trein staat echter niet op zich zelf maar geldt als één van de middelen die bijdragen aan diverse beleidsdoelen zoals bereikbaarheid, economie, onderwijs, leefbaarheid en ruimtelijke ordening. Ook vanuit de maatschappij zijn er veel, soms strijdige, verwachtingen. In dit hoofdstuk wordt de relatie tussen beleidsmatige omgeving en deze trein aanbesteding kort uitgelicht.

### 4.1 Bestaand beleidskader

In de Nota van Uitgangspunten is het bestaande beleidskader als uitgangspunt genomen. Dit kader wordt onder meer gevormd door:

- Omgevingsvisie 2016 Provincie Groningen met daarin het basisnet openbaar vervoer;
- Het Programma Noord Nederland Spoor [Provincies Fryslân, Groningen, Drenthe en ProRail];
- HOV-visie Regio Groningen Assen;

### 4.2 De rol van het regionale treinvervoer binnen het openbaar vervoer en het overige verkeer

De regionale treindiensten vormen samen met de treinen vanuit de richting Zwolle en de HOV-buslijnen de ruggengraat van het openbaar vervoer in de provincie en zijn daarmee een belangrijk onderdeel van het basisnetwerk OV. Waarbij de regionale treinen in Groningen zo goed mogelijk aansluiten op de treinen van en naar Zwolle. De HOV-buslijnen, het overige openbaar vervoer per bus/auto en/of de fiets sluit daar vervolgens weer op aan.

Het aandeel van het openbaar vervoer (circa 15%) binnen de totale mobiliteit is beperkt. Echter het maatschappelijke belang van het openbaar vervoer is veel groter. Baathebbers van het (trein) OV zijn niet alleen de reizigers. Wellicht belangrijker zijn de effecten voor anderen, die zich dat veelal nauwelijks bewust zijn. Baathebbers zijn o.a.:

- de **OV reizigers**
- **instellingen en bedrijven** die voor hun voortbestaan (mede) afhankelijk zijn van klanten, medewerkers patiënten, leerlingen, studenten, die hen zonder OV niet, of alleen met grote vertraging, of tegen hogere kosten zouden kunnen bereiken.
- **burgers en overheden** die hechten aan een compacte, levendige, bereikbare en bedrijvige stad en voorzieningen;
- **automobilisten** die niet, of korter, stil staan in de file omdat er duizenden reizen per dag per trein worden gemaakt, gedeeltelijk door mensen die anders met de auto zouden gaan
- **ouders** met opschoolgaande kinderen, die buiten de stedelijke centra kunnen (blijven) wonen omdat hun kinderen met de bus naar school of studie kunnen
- **etc.**

Een hoofdfunctie van het OV, naast het vervoeren van reizigers, is de ontlasting van het wegennet in en om de steden. Enkele procenten verkeersdruk, met name in de spits, kan het verschil maken tussen file of doorstromend verkeer. Daarnaast is ook de parkeerdruk een belangrijke factor, met name bij grote instellingen.

### 4.3 Onderwijs

Onderwijsvoorzieningen hebben een groot verzorgingsgebied; met name het hoger onderwijs, maar ook het MBO. 'Scholierenlogistiek' is een levensvoorwaarde voor de instellingen en voor de (ouders van) studenten. Studenten en scholieren zijn een zeer grote groep binnen de totale reizigersstromen. Het OV vervoert toenemende aantallen studenten naar de steden, deels bekostigd vanuit de Studenten OV contracten, deels direct bekostigd door de ouders. Tijdens de looptijd van de concessie zal de vervoerder overleg dienen te voeren met onderwijsinstellingen om te zoeken naar vormen van samenwerking waarbij ook onderzocht moet worden in hoeverre spits mijden of een betere verspreiding tijdens de spits mogelijk is.

De vraag is wat de aanpassingen in het studiestelsel, zal veranderen aan het woon- en reisgedrag van studenten. Onzeker is hoeveel studenten in de periode 2021-2035 zullen reizen en welke inkomsten uit deze groep beschikbaar zijn. Indien dit tot vraag uitvalt dan wel een toename van de vraag leidt dient hier op te kunnen worden ingespeeld. Binnen de aanbesteding dienen dan ook meerwerk en minderwerk tarieven uitgevraagd te worden.

In het middelbaar onderwijs en het MBO is sprake van concentratie door schaalvergroting en bevolkingsafname op het platteland. Daarmee veranderen de reisrelaties en nemen de reisafstanden toe en daarmee reizen met de trein. Complicerende factor is dat ook deze capaciteitsbehoefte vooral in de spits valt en daardoor kostbaar is.

### 4.4 Economie en Ruimtelijke ordening / krimp / concentratie / vitaal platteland

Het OV-netwerk ondersteunt de ruimtelijke ordening en beïnvloedt de leefbaarheid van stad en platteland. De aanwezigheid van OV levert *gebruiksnut* (het feitelijk reizen per OV) en *beschikbaarheidnut* (het beschikbaar zijn van reismogelijkheden, zelfs al worden deze daadwerkelijk niet benut). Beide spelen een rol in de vestigingsbeslissingen van particulieren en bedrijven. Dit geldt al helemaal voor treinverbindingen, als onderdeel van het basisnet OV, vanwege de zichtbaarheid van de infrastructuur en het vertrouwen dat deze er voor een hele lange periode zal blijven liggen.

Wij zijn ons bewust van de impact van (de aanwezigheid van) OV, zeker in landelijke gebieden. Concentratie van instellingen en functies verandert de mobiliteitsvraag, vooral op het platteland. Ook veranderen woon-werkpatronen en woon-studiepatronen. Dit vraagt permanente innovatie en meer vraaggericht openbaar vervoer zoals bijvoorbeeld Mobility As a Service. Binnen deze service vormen de regionale treindiensten als onderdeel van het basisnet OV een vaste basis en de zekerheid dat hoogwaardig vervoer beschikbaar is.

### 4.5 Duurzaamheid

Het openbaar vervoer is op zichzelf een duurzaam vervoermiddel mits er voldoende reizigers meegaan. Dat geldt zeker voor het openbaar vervoer per trein. Zelfs wanneer, zoals nu het geval is nog met dieselmaterieel gereden dient te worden. Het openbaar vervoer en zeker ook de trein kan

nog een extra bijdrage leveren aan het milieu door verder te verduurzamen. Dit kan door de stap te maken van het rijden op fossiele brandstoffen naar niet-fossiele brandstoffen. Deze stap is echter niet zomaar gezet. De meest simpele en reeds wereldwijd toegepaste verduurzamingsmaatregel, het met bovenleiding elektrificeren van de spoorlijnen, duurzaam zeker als er op groene stroom wordt gereden, is enorm duur en daarnaast kost de ombouw van de spoorlijnen meer dan 10 jaar. Ook andere vormen van treinvoertuigen die elektrisch rijden en geen uitstoot hebben, zijn niet gelijk bij de ingang van de nieuwe concessie beschikbaar.<sup>2</sup> Onderzocht wordt in welke mate andere vormen van duurzaam treinvervoer gedurende looptijd van de treinconcessie kunnen worden ingevoerd die ook hun steentje bij kunnen dragen als middel om de energietransitie te ondersteunen.

Wij stellen ons ten doel om gedurende de volgende concessieperiode een aanzienlijke besparing op uitstoot van broeikasgassen per reizigerskilometer te realiseren ten opzichte van de huidige emissies (2016). Verder wordt ruimte gemaakt in de concessie voor eerste stappen in de transitie naar hernieuwbare brandstoffen, gericht op de volledige energietransitie naar zero emissie tijdens een concessieperiode daarna.

#### **4.6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen**

Wij vinden het belangrijk dat de vervoerder waarmee voor een lange periode wordt samengewerkt maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap hoog in het vaandel heeft staan. Dit zal in het programma van eisen verder worden uitgewerkt.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is een integrale visie op een duurzame bedrijfsvoering. Een bedrijf dat maatschappelijk verantwoord onderneemt, maakt bij iedere bedrijfsbeslissing een afweging tussen de verschillende maatschappelijke en economische effecten hiervan, en houdt hierbij rekening met stakeholderbelangen. Elke bedrijfsbeslissing heeft immers invloed op de stakeholders (belanghebbenden) van een bedrijf. Dat kunnen medewerkers of klanten (reizigers) zijn, maar bijvoorbeeld ook omwonenden, leveranciers, investeerders en ook 'de maatschappij' in algemene zin.

Het is een vorm van ondernemen dat gericht is op economische prestaties met respect voor de sociale kant binnen ecologische randvoorwaarden.

Goed werkgeverschap is in de wet vastgelegd, in artikel 7:611 om precies te zijn. In de rechtspraak is een poging gedaan om dit iets concreter te maken door de zes beginselen van goed werkgeverschap te benoemen: 1. Wees zorgvuldig; 2. Maak geen misbruik van je positie; 3. Maak verwachtingen waar; 4. Motiveer ingrijpende beslissingen; 5. Behandel werknemers gelijk; 6. Zorg voor een behoorlijke verzekering.

#### **4.7 Participatie in het maatschappelijk verkeer**

Een zo groot mogelijk deel van de bevolking moet gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer per trein, dat geldt zeker ook voor mensen met een functiebeperving. Wij zullen daarom voorzien in toegankelijk treinmaterieel en toegankelijke reisinformatie. Het streven blijft om reizigers met een lichte functiebeperving te verlokken om het OV te gebruiken.

---

<sup>2</sup> Als bijlagen bij deze nota van uitgangspunten zijn twee onderzoeken naar het verduurzamen van het treinvervoer bijgevoegd. A. een onderzoek naar (partiele) elektrificatie van de spoorlijnen en B. een onderzoek naar de mogelijkheid om te rijden met batterij-waterstoffretreinen.

## 5. Instrumenten en keuzes op hoofdlijnen

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is aangegeven in welke richting het openbaar vervoer per trein zich de komende jaren zal ontwikkelen. Niet als gefixeerd toekomstbeeld, maar wel als richtinggevende stip op de horizon, van waaruit ook de aanbesteding vorm kan worden gegeven. Daarbij komen ook de knoppen (instrumenten) waaraan we bij een aanbesteding kunnen draaien aan bod.

De kracht van openbaar vervoer ligt in *gebundelde reizigersstromen (zowel in tijd als tussen 2 of meer locaties)* waarmee een betaalbare, maatschappelijk relevante en milieuvriendelijke vervoersprestatie kan ontstaan. De bundeling gebeurt via een netwerk van trein maar ook via bus en andere vervoermiddelen, waarbij ieder vervoermiddel ('modaliteit') ingezet moet worden op het terrein waar diens kracht ligt.

Hoewel wij de inzet hebben om het openbaar vervoer per trein qua reistijd concurrerend met de auto te maken, is het een gegeven dat vanuit de optiek van de gebruiker de auto in veel gevallen qua gemak en snelheid onverslaanbaar is. In dit licht is reizen per OV per trein geen doel op zich, maar een middel dat moet passen naar tijd en plaats. In veel gevallen is het OV per trein een goede optie voor een deel van de reis, maar niet altijd voor de gehele reis. Juist door vervoermiddelen te zien als complementair kunnen alle opties maximaal worden ingezet. De fiets, lopen, of de auto, als voor- of natransport maken een doelmatiger en kwalitatief hoogwaardiger OV mogelijk.

Idealiter is openbaar vervoer, in alle verschijningsvormen, één samenhangende dienstverlening, georganiseerd en (gedeeltelijk) bekostigd door 'de overheid'. Achter de schermen bestaat het uit verschillende 'modaliteiten': regionale trein, hoofdrailnet en bus. Ieder met eigen aansturing, geldstromen en cultuur. Dit leidt voor klanten soms tot hinderlijke en onbegrijpelijke overgangen en verschillen. Het OV als geheel kan daardoor haar aantrekkingskracht verliezen. De opgave is dan ook om te komen tot 'functionele systeemintegratie' waarbij de reiziger geen hinder ondervindt van de wijze waarop het vervoer is georganiseerd. In de treinconcessie en in de komende aanbestedingen voor het busvervoer zullen aanvullende eisen gesteld worden waarmee een naadloos systeem ontstaat en waarbij de prikkels ertoe moeten leiden dat de concessiehouders zelf een belang krijgen bij goede samenwerking, ook met de vervoerder op het Hoofdrailnet.

Zonder de rol van andere partijen over te nemen zullen wij ons sterk inzetten op het faciliteren van de 'multimodale' reis, voor zover de trein daar een onderdeel van is. Wij richten ons met deze aanbesteding op het door ontwikkelen van een vervoersysteem van (trein)halte naar (trein)halte, bestaande uit goed samenwerkende trein- en busverbindingen, die de potentie hebben om grote groepen reizigers te trekken. Voor- en natransport zijn essentieel voor de 'totale reis'. Hier wordt zeer actief op ingezet, met dien verstande dat hier de rol van de treinvervoerder hierin in beginsel faciliterend is.

#### 5.1.1. Ambitie

De ambitie is om in de periode 2021-2035 een openbaarvervoersysteem te realiseren dat tenminste de huidige (hoge) klantwaardering en een betere vervoersfunctie biedt, bij een verbeterde milieuprestatie. De komende jaren zullen de nodige infrastructurele aanpassingen aan het spoor plaatsvinden om de treindiensten op de verschillende lijnen te verbeteren en uit te breiden. Onder andere het bieden van een knoop aansluiting elk halfuur in Groningen [d.w.z. een overstapmogelijkheid van bijna alle verbindingen op elkaar], maar ook middels frequentieverhogingen en het doorkoppelen van treindiensten.

### 5.1.2 Hogere kosten

Met name de frequentieverhogingen op de verschillende lijnen (bijvoorbeeld op Leeuwarden - Groningen Europapark; Groningen - Winschoten; Roodeschool - Eemshaven; Veendam - Stadskanaal en Groningen - Bremen etc) zullen tot extra reizigers, maar ook tot extra jaarlijkse exploitatielasten leiden en daardoor ook tot een hogere subsidiebijdrage van ons als leiden. Om de ambitie waar te maken zal actief worden ingespeeld op veranderende omstandigheden en nieuwe mogelijkheden. De hogere kosten zal eisen dat nog slimmer en doelmatiger met het geld moet worden omgegaan.

De hogere kosten als gevolg van deze extra treindiensten maakt het noodzakelijk om de kosten te minimaliseren en de opbrengsten te maximaliseren en daarmee de kostendekkingsgraad van het OV te verbeteren..

Een hogere kostendekking is realiseerbaar door het trekken van meer reizigers met name buiten de spits via het continue ontwikkelproces en marketing. Maar bijvoorbeeld ook door maatregelen rond spits mijden en gedragsbeïnvloeding.

Aan de opbrengstenkant zijn er globaal twee wegen: een hogere ritprijs en/of meer reizigers per trein. Verhogen van de ritprijs (meer dan de inflatie) is een keuze. Echter, dit kan de sociale doelstelling van het OV aantasten en brengt ook een risico met zich mee. Als klanten afhaken neemt de gemiddelde bezetting per trein af. Het systeem wordt dan minder efficiënt en verliest aan maatschappelijk en economisch draagvlak. De andere kant is het trekken van meer reizigers waardoor de opbrengsten worden verhoogd dan wel het beter spreiden van de reizigers over de treinen.

Aan de kostenkant wordt ingezet op lagere productiekosten. Allereerst door het verlagen van de inkoopkosten per dienstregelingskilometer bijvoorbeeld door middel van standaardisatie en het beleggen van de risico's bij de juiste partij.

### 5.1.3 Kostenbeperking, ofwel verlaging van de prijs per dienstregelingskilometer (DRK)

Binnen de aanbesteding zal geprobeerd worden de vervoerders in staat te stellen tegen scherpere prijzen in te schrijven.

De directe invloed van 'meer luxe' materieel op de kostprijs is bij een trein groter dan bij een bus. Er moet als het kan worden voorkomen dat er speciaal voor ons een nieuw soort trein ontwikkeld zou moeten worden. Het zoveel mogelijk laten aansluiten van de eisen aan het materieel aan de standaarden zorgt er tevens voor dat de uitwisselbaarheid van materieel makkelijker wordt. Dit zal in de kosten van het materieel schelen. Dit laat onverlet dat keuzen in het interieur van de treinen wel regio specifiek zouden kunnen worden gemaakt zolang dit niet gevolgen heeft voor het casco van de trein.

Daarnaast zal meer dan bij de voorgaande treinaanbesteding naar de risicoverdeling worden gekeken. In de huidige treinconcessie liggen bijna alle risico's bij de vervoerder. Ook die risico's waar de vervoerder geen invloed op heeft. Bij deze aanbesteding gaan we de risico's waar een vervoerder totaal geen invloed op heeft, bijvoorbeeld aanpassingen in Rijksbeleid en aanpassingen in de gebruikersvergoeding (infraheffing) van het spoor, niet bij de vervoerder neerleggen. Deze risico's houden wij bij ons zelf. Door op die wijze risico's transparant te maken en bij de juiste organisatie neer te leggen, kunnen risico opslagen worden verminderd, wat leidt tot scherpere offertes. Daarnaast zal ook de omvang van de risico's beperkt worden door de concessie eisen zo te formuleren dat goedkoper op veranderingen kan worden ingespeeld. Met dit scala van maatregelen kan een basis gelegd worden voor toekomst vast openbaar vervoer per trein.

In tegenstelling tot bij een bus concessie wordt bij treinconcessies de vervoerder in Nederland veelal uitbetaald per Dienstkilometer (DRK). Vooralsnog wordt ervan uitgegaan dat deze vergoeding systematiek ook in de volgende concessie wordt gehanteerd, tenzij in de aanbestedingsfase betere alternatieven gevonden worden.

## **5.2 Markt en marktbenadering**

Snelle hoogfrequente verbindingen voorzien in een grote vraag. De ervaring van de afgelopen jaren leert dat het aantal reizigers op de treinverbindingen nog altijd stijgt. Daarnaast worden op dit moment infrastructurele maatregelen voorbereid die er voor zorgen dat het treinaanbod op een aantal treinverbindingen vergroot wordt, zodat de reizigerspotentie van deze lijnen nog verder kan worden gefaciliteerd.

Het bundelen van reizigersstromen op onze sterke treinverbindingen en daarmee het aanbieden van een (met de auto) concurrerend product levert een substantiële bijdrage aan de diverse beleidsdoelen. In de aanbesteding wordt dan ook ingezet op verdere groei van het aantal reizigers. De regionale trein speelt daar als ruggengraat van het regionale openbaar vervoer netwerk een cruciale rol in.

Van de vervoerder wordt derhalve verwacht dat deze uit zichzelf actief op zoek gaat naar nieuwe OV-gebruikers en de bestaande reizigers weet vast te houden. De vervoerder zit dus zelf actief 'aan de knoppen' qua klantenbenadering, tariefstelling, marktonderzoek, e.d. Wel willen wij met behoud van de hoofdverantwoordelijkheid van de vervoerder, waar mogelijk zelf ook extra marketing instrumenten inzetten om reizigers te trekken .

Voor een toekomst vast OV is het nodig dat de aantrekkelijkheid van het OV wordt vergroot en het OV een positieve en professionele uitstraling heeft. Waarmee het voor een grote groep een reëel vervoersalternatief wordt , juist ook voor de zogenaamde keuzereiziger. Deze keuzereiziger is een belangrijke inkomstenbron. Ook levert de overstap van keuzereizigers van de auto naar het OV de grootste bijdrage aan de bereikbaarheid van de steden. De kern van succesvol opereren in de mobiliteitsdienstverlening is uiteindelijk de vraag of het product past bij de vraag uit de maatschappij. Een acceptabele prijs (in vergelijking tot alternatieven, en in absolute zin in relatie tot de koopkracht) is daarbij een randvoorwaarde.

Reisbetrouwbaarheid (objectief en subjectief) en snelheid zijn de sleutels tot succes en zijn absolute voorwaarden voor levensvatbaar OV op de langere termijn. De trein heeft daarbij het voordeel dat deze gebruik maakt van vrij liggende infrastructuur waarop hoge snelheden mogelijk zijn.

Een verdere reputatieverbetering van het OV staat of valt met het managen van de totale reisbeleving. De nieuwe vervoerder zal zich daarom moeten onderscheiden in dienstverlening, informatievoorziening en onzekerheidsreductie en daarbij de niet reizigers en bijna reizigers actief tegemoet moeten treden. Daarbij wordt van de vervoerder een innovatieve en klantgerichte houding geëist, waaronder de bereidheid om processen en systemen aan te passen indien nodig.

## **5.3 Keuzen en instrumenten op hoofdlijnen**

In voorgaande paragrafen is geschetst waar de opdrachtgevers met de aanbesteding en het continue ontwikkelproces naar toe willen. Hierna wordt aangegeven via welke instrumenten dit vorm zal krijgen in de komende aanbestedingen.

### 5.3.1. Ontwikkefunctie en opbrengstverantwoordelijkheid

Bij de trein ligt het anders dan bij de bus meer voor de hand om de ontwikkelfunctie en de opbrengstverantwoordelijkheid bij de vervoerder te laten zoals dat in de huidige treinconcessie ook

geregeld is. Bij de bus is nog een sterke sturing van de overheid aan de onderkant van de markt nodig waar bij de trein de infrastructuur en de stations vastliggen en daardoor minder sturing van de overheid noodzakelijk is op de ontwikkelingen binnen de concessie. Tevens geldt dat in tegenstelling tot de bus er bij de trein sprake is van een zogenaamd 'open instapregime' waardoor niet alle reizigers langs een chauffeur komen om te laten zien dat zij betaald hebben voor hun reis. Om er voor te zorgen dat de controle hierop ook daadwerkelijk plaatsvindt door de vervoerder moet hij ook verantwoordelijk zijn voor de consequenties hiervan en daarom ook opbrengstverantwoordelijk zijn. Dit in combinatie met de primaire verantwoordelijkheid van de vervoerder voor een goede uitvoering, de marketing, informatievoorziening en (sociale) veiligheid voor zowel de reizigers als zijn personeel leidt er toe dat wij net als bij de huidige treinconcessie de ontwikkelfunctie bij de vervoerder houden.

Daarnaast geldt dat voor eenduidigheid en een goede beheersing van de concessies het ook van belang is dat alle drie de overheden op één lijn zitten voor wat betreft de ontwikkelfunctie en de opbrengstverantwoordelijkheid. Daarbij kiezen alle 3 de partijen (Groningen, Fryslan en LNVG Nedersachsen) er voor om net als nu de opbrengstverantwoordelijkheid en de ontwikkelfunctie bij de vervoerder te houden.

Ondanks dat de vervoerder primair verantwoordelijk is voor de uitvoering en marketing van de treindiensten willen wij meer dan nu kan ook actief kunnen bijdragen aan de ontwikkelingen. Met name als het gaat om nieuwe ontwikkelingen op bijvoorbeeld het duurzaamheid of andere technologische ontwikkelingen. Hiervoor willen wij een experimenteerregeling op basis van businesscases met openbook calculatie opnemen in de concessie. Dit werkt ook goed in concessies in andere delen van Nederland waar bijna ook alle andere overheden gekozen hebben om de opbrengstverantwoordelijkheid en ontwikkelfunctie bij de vervoerder te houden. Dit is verder toegelicht in paragraaf 5.3.4.4.

#### 5.3.2. Klant en omgevingsmanagement

Voorwaarde voor succesvolle productontwikkeling en marketing is kennis van 'de markt': Allereerst zijn dit de reizigers en verder de overige belanghebbenden, zoals instellingen, bedrijven en medeoverheden. In lijn met de ontwikkelfunctie dient de vervoerder actief het contact met reizigers en overige stakeholders te onderhouden en ons hierbij te betrekken.

Marketing is de primaire verantwoordelijkheid van de vervoerder. Meer dan in huidige treinconcessie wordt van de vervoerder een actieve rol gevraagd. Daarnaast dient de vervoerder er rekening mee te houden dat ook wij hierin een meer actieve rol zullen nemen. Met name als het gaat om het marketen van het totale openbaar vervoer in de provincie.

Ook de operationele klantcontacten, met name reisinformatie, verkoop van vervoersbewijzen en de klantcontacten over de kwaliteit van de uitvoering (o.a. klachten), worden verzorgd door de vervoerder.

#### 5.3.3 Financiën en risico's

Uitgangspunt is dat de partij die een risico het best kan beïnvloeden, dit risico draagt. De vervoerder is (voor het overgrote deel) risicodragend op het gebied van de inkomsten. Dit betreft de reizigersinkomsten, de subsidie inkomsten en de prijsontwikkeling, voor zover opgenomen in de OV index (o.a. brandstof en personeel) en op het gebied van de bedrijfsvoeringsrisico's. Ten aanzien van wijzigingen in de gebruikersvergoeding spoorweginfrastructuur en wijzigingen in het studiestelsel zullen kunnen wij de risico's het best beïnvloeden en zullen wij die daarom voor onze rekening nemen.



De risicoverdeling in businesscases (bij uitbreidingen en/of pilots/experimenten) wordt per geval bepaald.

Wij dienen daarnaast voldoende mogelijkheden te hebben om tijdens de looptijd van de concessie de uitgaven aan te passen bij het beschikbare budget. Hiervoor zal een meerwerk-/ minderwerkregeling worden opgenomen. De meerwerk-/minderwerkregeling wordt zodanig vormgegeven dat de opdrachtgevers bij tegenvallende budgetten effectief kunnen bezuinigen; echter zonder onredelijk risico's bij de vervoerder te leggen.

Gezien de extra treindiensten die bij de aanbesteding worden uitgevraagd is de verwachting dat extra budget noodzakelijk zal zijn om deze extra treindiensten te laten rijden. Bij deze extra treindiensten valt te denken aan bijvoorbeeld de 2<sup>e</sup> sneltrein tussen Leeuwarden - Groningen Europapark, de extra sneltreinen naar Winschoten, de verbinding naar de Eemshaven, het doorkoppelen van de treindiensten en het doorrijden van alle treinen op de lijn Leeuwarden - Groningen naar Groningen Europapark. De verwachting is dat de jaarlijkse kosten ten opzichte van de huidige jaarlijkse exploitatiekosten voor deze uitbreidingen circa zo'n € 1,5 mln per jaar extra zullen bedragen.

Er zijn echter meer uitbreidingen die na afronding van de infrastructurele maatregelen worden voorzien [Veendam - Stadskanaal en de sneltrein naar Bremen]. Bij de realisatiebesluiten voor deze projecten zal worden aangegeven wat de verwachte extra jaarlijkse exploitatielasten voor deze uitbreidingen bedragen.

In de bestek fase zal een risicoanalyse plaatsvinden, die de risico's van zowel opdrachtgevers als de concessiehouder inzichtelijk maakt, zoveel mogelijk nader toedeelt en specificiert, met als doel om door transparantie zo scherp mogelijke biedingen te verkrijgen. Daarbij wordt ook uitgewerkt welke risico beperkende garanties aan de vervoerder geboden kunnen worden, om te voorkomen dat (te) grote risico's zich, via risico-opslagen, vertalen in een hogere prijs.

#### 5.3.4 Relatie opdrachtgevers - vervoerder

Wij willen een vervoerder die goede kwaliteit levert en die het OV ziet als dienstverlening, en niet alleen een bedrijf dat treinen rijdt. De corebusiness van de vervoerder is excellente uitvoering en excellente informatievoorziening.

De vervoerder wordt geacht actief en flexibel, samen met de opdrachtgevers en andere partijen, de kwaliteit en dienstverlening door te ontwikkelen tijdens de concessielooptijd.

##### *5.3.4.1 Continue doorontwikkeling en ademende concessie*

De lange concessieduur en de ontwikkelingen en onzekerheden die op ons afkomen, stellen bijzondere eisen aan de verhouding tussen ons en de vervoerder. Wij zoeken een vervoerder die door bemensing, houding en gedrag laat zien dat hij samen met ons de ontwikkelingen en onzekerheden actief wil oppakken.

De verhouding tussen overheid en vervoerder is in essentie een opdrachtgever – opdrachtnemer relatie. Echter wij hebben daarbij niet alleen oog voor de belangen van de reizigers, of eigen belangen, maar ook voor reële belangen van de vervoerder. Naarmate de concessie voortschrijdt zullen zich meer onvoorziene omstandigheden en kansen voordoen. Hierop moet gezamenlijk worden ingespeeld.

In het bestek zal worden aangegeven welke mate van vrijheid de vervoerder heeft om vorm te geven aan de gestelde kwaliteitseisen. Deze vrijheid is bij aanvang van de concessie zeer beperkt (volledige uitvoering van de concessie eisen bij aanvang) en neemt in beginsel toe in de loop van de concessie.

De vrijheidsgraden kunnen per onderwerp verschillen. De concessie krijgt de ruimte om 'te ademen' via regelingen zoals businesscases, een register voor aanvullende afspraken, meer/minderwerk en een jaarlijks kwaliteit plan.

Sleutelbegrippen zijn transparantie en het ongewijzigd blijven van het evenwicht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Voordeel van een dergelijke aanpak is dat gedurende de looptijd er meer dynamiek is en dat de vervoerder op voorhand minder risico's hoeft in te prijzen.

#### *5.3.4.2 Beheer*

Het beheer van de concessie betreft de vraag of de vervoerder de concessie op de overeengekomen wijze uitvoert. Instrumenten hiervoor zijn overleg, toezicht en handhaving (bijvoorbeeld middels boetes).

Uitgangspunt bij de handhaving is het principe dat de overeengekomen toezeggingen volledig worden nagekomen en dat het leveren van onvoldoende kwaliteit, of het niet nakomen van toezeggingen, een concessiehouder geen voordeel mag opleveren. Van de vervoerder wordt geëist dat deze systematische kwaliteitszorg toepast en relevante data (kosteloos) deelt met ons.

Behalve naleving van de concessie verwachten wij ook op het punt van kwaliteit en innovatie een initiatiefrijke en flexibele houding van de vervoerder, waarbij de vraag of de klant er beter van wordt belangrijker is dan de vraag wat oorspronkelijk in het bestek heeft gestaan.

#### *5.3.4.3 Data*

Transparantie en open data zijn voorwaarden voor de doorontwikkeling van het openbaar vervoer. Wij zullen daarom, naast de managementinformatie, zoveel mogelijk open (bron-) data eisen t.b.v. de provincie en derde partijen, vanzelfsprekend met inachtneming van voldoende privacy waarborgen voor de reizigers. Van de vervoerder wordt op het gebied van data-analyse een actieve rol en intensieve samenwerking met ons verwacht.

#### *5.3.4.4 Businesscases en experimenten*

Businesscases zijn maatwerkafspraken voor producten of processen die niet zijn uitgewerkt in de concessie en die gaande de looptijd worden ontwikkeld en geïnitieerd door ons of de vervoerder.

In de concessie zal een businesscase-regeling worden opgenomen. De condities en de risicoverdeling worden per businesscase bepaald. Voorwaarden voor een businesscase zijn volledige transparantie en behoud van het (belangen) evenwicht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het initiatief voor een businesscase kan van de opdrachtgevers of van de vervoerder komen. Basis voor de kostenverrekening is een openboek calculatie, en indien nodig getoetst door een externe accountant.

Ook zal een experimenteerbeding worden opgenomen in de concessie. Het beding kan betrekking hebben op experimenten met de concessiehouder, of met andere aanbieder(s) van producten en diensten, waarbij een koppelvlak met de concessie aanwezig is. Experimenten kunnen ook betrekking hebben op andere aspecten van de mobiliteit, zoals alternatieve organisatievormen en de koppeling van niet OV-mobiliteit aan het OV. Wij hebben daarbij de mogelijkheid om experimenten of innovaties uit te laten voeren door derden, al dan niet samen met de concessiehouder. Van de concessiehouder wordt geëist dat deze volle medewerking verleent aan experimenten of innovaties. Daarbij kan bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, worden gedacht aan het ombouwen van het materieel ten behoeve van het duurzaam maken van het materieel en/of het experimenteren met zelfstandig rijdende treinen. Eventueel kan een kostenverrekening plaatsvinden, bijvoorbeeld in de vorm van een businesscase. Dit is mede afhankelijk van de technische ontwikkeling en economische haalbaarheid tijdens de looptijd van de concessie.

## **6. Omvang van de concessie**

### **6.1 Modaliteiten**

Deze aanbesteding heeft betrekking op het openbaar vervoer per trein. Het openbaar vervoer per bus wat door het OV-bureau wordt aanbesteed valt hier dus buiten. Ondanks dat het hier gaat om openbaar vervoer, behoort het trein vervangend busvervoer bij calamiteiten op het spoor wel tot de verantwoordelijkheid van de treinvervoerder.

### **6.2 Percelen: één aanbesteding met drie percelen**

Alle drie de opdrachtgevers, provincie Groningen, provincie Fryslân en LNVG Niedersachsen zijn op basis van wetgeving verantwoordelijk voor het regionale treinvervoer op hun eigen grondgebied. Vanwege deze juridische verantwoordelijkheid zijn er binnen de aanbesteding drie percelen, voor iedere instantie één. Echter vanwege het samenhangende treinnetwerk, de positieve ervaringen hiermee bij de lopende concessie en om voldoende marktgrootte te hebben worden de regionale treindiensten in Fryslân, Groningen en het deel Nieuweschans - Leer (Bremen) als één geheel pakket aanbesteed. Door de afhankelijkheid op bijvoorbeeld de lijnen Leeuwarden - Groningen Europapark en Groningen - Leer is het ons inziens dan niet mogelijk om slechts één of twee percelen aan vervoerder X te gunnen om vervolgens perceel 3 aan vervoerder Y te gunnen. Na de aanbesteding zal er één inschrijver zijn die de concessies gegund krijgt.

De huidige schaalgrootte van de regionale treinconcessie(s) in Fryslân, Groningen en LNVG Niedersachsen wordt zowel door ons als door de vervoerders als goede omvang gezien. Belangrijk voordeel is dat bij deze schaalgrootte de treinconcessies ook daadwerkelijk vanuit het gebied wordt bestuurd. Dit heeft in de praktijk belangrijke voordelen omdat gebiedskennis, juist bij calamiteiten en reizigersvragen het verschil maakt.

### **6.3 Gebiedsconcessies**

Zoals al aangegeven in paragraaf 6.1 gaat het alleen om een treinconcessie. En alleen om die treinlijnen waar wij als provincies ook de wettelijke verantwoordelijkheid voor hebben. Het gaat om al het regionale treinvervoer in de provincies Fryslân en Groningen. Dat betekent dus ook dat wanneer in de toekomst, tussen nu en december 2035, extra treinverbindingen dan wel uitbreidingen van bestaande treinverbindingen worden mogelijk gemaakt door infrastructurele aanpassingen dan wel wanneer bijvoorbeeld de stoptreinen op het landelijke spoornetwerk worden overgedragen aan ons, wij dan kunnen besluiten om deze extra treinverbindingen toe te voegen aan deze concessie. Uiteraard zullen daarover dan nadere afspraken over worden gemaakt met de vervoerder. De vervoerder die de concessie gegund krijgt dient echter ook toe te staan dat wij besluiten om dergelijke extra/verlengde treinverbindingen niet toevoegen aan deze concessie.

De treindiensten op het Hoofdrailnet die binnen de provincies Fryslân en Groningen rijden vallen dus bij de start van de concessie buiten deze concessie. De huidige Hoofdrailconcessie loopt tot en met december 2024. De concessiehouder van de regionale treindiensten dient te gedogen dat de

landelijk vervoerder op zogenaamde samenlopende trajectdelen ook treindiensten aanbiedt. Op dit moment geldt dat alleen voor het trajectdeel Groningen - Groningen Europapark. Wanneer tijdens de looptijd van de concessie er meer samenloop ontstaat, zullen hier per keer afspraken over worden gemaakt met ons en/of de betreffende vervoerder(s).

Zoals aangegeven in paragraaf 6.2 is het deel van de lijn Groningen - Nieuweschans - Leer wat in Duitsland ligt een apart perceel. Duitsland kent(nog) geen concessiesystematiek en er zal door de Landesnahverkehr gesellschaft Niedersaschen een contract in plaats van een concessie worden afgesloten.

#### **6.4. Concessieduur**

Vanwege de lange afschrijving van het materieel en de zekerheid voor de vervoerder en het personeel wordt gekozen voor het wettelijke maximum van 15 jaar. Dit is gelijk aan de huidige concessieduur en stelt de vervoerder in staat het treinaanbod over meerdere jaren door te ontwikkelen en te verbeteren. De huidige treinconcessie eindigt in december 2020, de nieuwe concessie zal op dat moment in gaan en zal lopen tot en met december 2035.

Een lange concessieduur kent voor- en nadelen. Het voordeel is dat een langere concessieduur de mogelijkheid biedt voor de concessiehouder om zijn materieel over een langere periode af te schrijven. Dat kan een gunstig effect hebben op de prijsstelling van de concessiehouder en derhalve ook voor de provincies. Een concessieduur korter dan de huidige 15 jaar zal naar alle waarschijnlijkheid leiden tot een hogere jaarlijkse subsidiebijdrage.

Voorafgaand aan het opstellen van het bestek moet nog worden afgewogen in hoeverre een overnameregeling van het materieel wordt opgenomen in de aanbesteding. Daarbij zullen de verschillende voor en nadelen tegen elkaar afgewogen moeten worden.

Zo werkt een dergelijke regeling werkt mogelijk prijs verlagend. De levensduur van een trein, circa 30 jaar, is altijd langer zijn dan de maximaal toegestane concessieduur. Een concessieduur van twee opvolgende concessies van ieder 15 jaar sluit echter goed aan bij de afschrijvingstermijn van treinen.

Daar staat tegenover dat de ontwikkelingen met betrekking tot duurzaamheid, de spoorbeveiliging en zelfstandig rijdende voertuigen in de komende 15 jaar naar verwachting een enorme ontwikkeling zullen doormaken. Bij een overname van het materieel is het onzeker of daar na 15 jaar van kan worden geprofiteerd, omdat onzeker is of het materieel nog kan worden omgebouwd om van de nieuwe technieken gebruik te maken. Dit terwijl wij op basis van onze nota Energie Transitie ook het treinvervoer vanaf 2035 zero emissie zou moeten zijn. Bij het bestek zal over het wel of niet opnemen van een overnameregeling duidelijkheid gegeven moeten worden richting de inschrijvende vervoerders.

Een nadeel van een lange concessieperiode is dat de opschonende werking van een aanbesteding vermindert. Dit stelt hogere eisen aan de flexibiliteit binnen de concessie en aan de tussentijdse bijsturingmiddelen, bijvoorbeeld experimenten of businesscases. Ondanks de keuze voor het wettelijke maximum wordt in de concessie wel een mogelijkheid tot verlenging opgenomen, zodat wanneer de wet- en regelgeving dat toelaat er tegen het einde van de looptijd van de concessie voor gekozen kan worden de concessie te verlengen wanneer dat op dat moment wenselijk is.

## **7. Materieel**

### **7.1 Eigendom en afschrijving**

Materieelkosten (aanschaf, afschrijving, onderhoud) bedragen ca. 50% van de kosten van het treinvervoer. Dit is een zeer groot aandeel. Wij kiezen er voor om aanschaf/lease en beheer van het wagenpark in handen van de vervoerder te houden. Materieelaanschaf en -beheer behoort tot diens core business en de operationele voor- en nadelen van gemaakte keuzes komen ook direct bij de vervoerder terecht. Wel zullen wij nog onderzoeken in hoeverre wij een rol kunnen nemen bij de voorfinanciering van het materieel. Hier voor worden alle plussen en minnen in beeld gebracht en pas bij de aanbestedingstukken een keuze in worden gemaakt.

In de concessie zullen clausules worden ingebouwd waarmee de overgang van materieel naar volgende concessie(s) mogelijk is bij tussentijdse instroom van materieel. Dit geldt voor uitbreidingen die geïnitieerd worden door ons en zal dan op basis van een business case verder worden uitgewerkt.

Ten aanzien van het verplicht stellen van een volledige overnameregeling van het materieel aan het einde van de concessie geldt dat deze keuze pas gemaakt wordt bij het vaststellen van het bestek. Hiervoor willen we nog meer inzicht krijgen in de plussen en minnen. En dan met name ten aanzien van de consequenties voor duurzaamheid en bijvoorbeeld zelfstandig rijdende treinen.

### **7.2 Materieel als onderdeel van de aanbesteding**

De kwaliteitseisen op het gebied van materieel hebben gevolgen op alle gebieden: reiscomfort, commerciële aantrekkelijkheid van het OV, imago, veiligheid, exploitatiekosten, betrouwbaarheid/rituitval, milieu, flexibiliteit, risicomangement, etc.

Voor de productiekosten per dienstregelingskilometer zijn de Total Cost of Ownership (TCO) en de flexibiliteit die volgen uit de voertuigeisen bepalender zijn dan de aanschafprijs op zich. Gezien de noodzaak van kostenbeheersing zullen wij de vervoerders in staat stellen om een scherpe TCO te realiseren. Dat kan betekenen dat regio specifieke wensen worden beperkt, als deze onevenredig koste oprijvend zijn.

Omwille van een betrouwbare dienstuitvoering en risicobeperking (financieel en politiek) hechten wij in de basis aan de inzet van bewezen technologie. Wel moet er ruimte zijn voor innovatie, zeker als het gaat om bijvoorbeeld het verduurzamen van het treinvervoer.

### **7.3 Duurzaamheid**

Zoals in paragraaf 4.5 reeds aangegeven is de stap naar een volledige energietransitie bij de huidige treinaanbesteding nog niet te haalbaar en betaalbaar. Tot die tijd, binnen deze aanbesteding, richten wij ons op de route daar naar toe. Wij stellen ons ten doel om gedurende de volgende concessieperiode een aanzienlijke besparing op uitstoot van broeikasgassen per reizigerskilometer

te realiseren ten opzichte van de huidige emissies (2016). Verder wordt ruimte gemaakt in de concessie voor eerste stappen in de transitie naar hernieuwbare brandstoffen. We richten ons ten aanzien van duurzaamheid derhalve op flexibiliteit en ombouwbaarheid van het materieel. Bijvoorbeeld treinen die opgebouwd zijn met vervangbare modules zodat zodra bijvoorbeeld een waterstof-, batterij- of een andere duurzame aandrijving van de elektromotor wel mogelijk is. Er kan dan tijdens de looptijd van de concessie bijvoorbeeld gestart worden met pilots en experimenten om op die manier de transitie naar zero emissie treinen in gang te zetten. Dit zal dan wel meerkosten voor ons met zich meebrengen. Echter we kunnen zelf de momenten en de grootte van de pilots kiezen wanneer we daar aan zouden willen beginnen. Daarbij moet wel ook nadrukkelijk naar de betrouwbaarheid van het treinproduct worden gekeken, het moet namelijk niet ten koste van de reiziger en daarmee het OV-gebruik gaan.

Daarnaast richten we ons op het minimaliseren van het energiegebruik en de bijbehorende uitstoot van CO<sub>2</sub> per reizigerskilometer. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan batterijen/super capacitors die remenergie opslaan en weer afgeven bij het wegrijden van de trein.

Verder hebben we de ambitie om het geluid van de treinen nog verder te verlagen en dan met name het laagfrequente geluid. Hierover krijgen we geregeld klachten bij de huidige treinen ondanks dat deze voldoen aan alle normen.

Doelen op het gebied van duurzaamheid zullen primair met de aanbesteding en secundair worden bereikt via een continu ontwikkelproces, waarbij we kijken naar de grootste beïnvloeding van het energiegebruik per reizigerskilometer .

De aanbesteding richt zich m.n. op de factoren die door de concessiehouder te beïnvloeden zijn, zoals materieel, brandstofgebruik, chauffeursgedrag en innovatiebereidheid.

## **7.4 Uitvoeringseisen**

Voor reizigers is het comfort van het materieel belangrijk. Je moet er lekker in kunnen zitten, je prettig voelen, het moet schoon, heel en veilig zijn en er mooi uitzien. Het streven is om een vergelijkbaar kwaliteitsniveau aan te houden, aangepast aan de huidige stand van technische en klantverwachting [bijvoorbeeld wifi, usb-poorten en/of stopcontacten etc]. Hierbij geldt dat de TCO (Total Cost of Ownership) effecten worden geanalyseerd, alvorens definitief te specificeren. De vervoerder is verantwoordelijk voor de aanschaf en het onderhoud van al het materieel. Er worden door de provincie eisen gesteld aan het comfort van het materieel. Dat vertaalt zich in het programma van eisen in minimumeisen waar aan voldaan moet worden. De vervoerders worden uitgedaagd om zo veel mogelijk in te spelen op de wensen van reizigers, bijvoorbeeld door het bieden van extra comfort en extra voorzieningen. Ook wordt de vervoerder geprikkeld om, in verband met het minimaliseren van de milieubelasting en de kosten, de inzet van materieel toe te spitsen op de vraag: klein(er) op de momenten dat het mogelijk is en groot wanneer dat nodig is. Waarbij in ieder geval voor de momenten buiten de spits een zitplaatsgarantie voor de reiziger geldt (tot een maximale lengte van de perrons). Voor reizigers die in de spits moeten staan, zullen goede

vasthoudt en/of leunvoorzieningen moeten worden gerealiseerd. Uiteraard dienen alle voertuigen daarnaast te voldoen aan alle wettelijke toegankelijkheidseisen.

## **7.5 Huisstijl**

Eenheid qua huisstijl leidt tot herkenbaarheid van alle treinen als onderdeel van het (OV) vervoersysteem. Dat betekent niet dat de treinen dezelfde huisstijl dienen te hebben als de bussen in maar wel dat alle treinen als één vormfamilie bij elkaar horen. Zowel aan de buitenzijde als aan de binnenzijde. In het programma van eisen zullen de eisen ten aanzien van de huisstijl worden vastgelegd zowel qua exterieur en interieur. Daarbij dient te worden voorkomen dat eisen worden gesteld die te specifiek zijn en daardoor kostprijsverhogend zouden kunnen werken.

## **7.6 Reclame**

Een van de onderdelen die beeldbepalend zijn voor het exterieur is het wel of niet toestaan van reclame op het materieel. Op grond van de huidige kennis is de verwachting dat de inkomsten uit reclame relatief beperkt zullen zijn. Commerciële reclame zal daarom op voorhand niet worden toegepast. Non profit reclame in relatie tot het OV of gerelateerd aan de provincies is in beperkte mate mogelijk. Reclame mag de uitstraling van het OV niet aantasten en mag geen negatieve invloed hebben op de reisbeleving van onze klanten. Indien tijdens de looptijd van de concessie toch wordt besloten door de provincies om reclame op de voertuigen aan te brengen dan is dat een keuze van ons en dient de vervoerder hier aan mee te werken, tegen kostprijs.

## **8. Personeel**

### **8.1 Soepele overgang Personeel**

De Wet Personenvervoer 2000 regelt dat de vervoerder de werkgeversrol vervult en biedt garanties voor het personeel bij de concessieovergang. In de wet is geregeld op welke wijze de personeelsoverdracht van de ene vervoerder naar de andere vervoerder plaats dient te vinden. Er is, in dit kader, geen directe relatie tussen ons en de medewerker van de vervoerder. Wel vinden wij dat deze overgang soepel dient te verlopen voor de medewerker. Daarbij is goed werkgeverschap, zoals aangegeven in paragraaf 4.6 belangrijk vanuit een gevoelde zorgplicht en omdat dit de belangen van ons als opdrachtgever betreft.

Vanuit dit goede werkgeverschap dient de vervoerder er tevens voor te zorgen dat het personeel goed gefaciliteerd en getraind wordt om hun taken richting de reiziger goed en met plezier uit kunnen voeren. Speciale aandacht is er hierbij er voor de personeelstevredenheid en ziekteverzuim, voldoende opgeleid personeel, professionele aansturing door de vervoerder en aandacht voor (sociale) veiligheid. Wij gaan er van uit dat er een direct verband is tussen het personeelswelzijn en de wijze waarop medewerkers van de vervoerder in staat zijn hun rol als dienstverlener waar te maken.

### **8.2 Goede dienstverlening**

Machinisten, conducteurs en ander service verlenend personeel zijn het visitekaartje voor het openbaar vervoer. Het personeel dat met reizigers in contact komt hoort er verzorgd uit te zien en als medewerker van het vervoerbedrijf herkenbaar te zijn. Dit personeel dient zich (proactief) als gastheer-/vrouw op te stellen en goede service te verlenen. Wij zullen eisen stellen aan klantvriendelijkheid en servicegerichtheid van het personeel. Van de vervoerder verwachten wij dat hij zijn personeel hiertoe in de gelegenheid stelt en hen daarbij in de breedste zin van het woord effectief ondersteunt.

Personeelsleden beschikken over voldoende kennis, kunde en middelen en kunnen deze te allen tijde inzetten om Reizigers van dienst te zijn. Het service- en klantgericht opstellen naar de Reiziger, het maximaal faciliteren van de Reiziger en het adequaat en goed informeren van de reiziger, in het bijzonder bij verstoringen, is een basisvereiste. Van de vervoerder wordt verwacht dat de bedrijfsvoering zodanig wordt georganiseerd dat het personeel hiertoe voldoende in staat wordt gesteld.

### **8.3 Sociale Veiligheid**

Sociale veiligheid is een belangrijk thema in het openbaar vervoer, zowel voor reizigers als voor het personeel. In vergelijking tot met name de Randstad is het sociale veiligheidsprobleem op de noordelijke treinlijnen gelukkig relatief gezien klein. Gelet op de hoge klantwaardering op sociale veiligheid wordt het huidige beleid gecontinueerd. Wat echter wel sterk verbeterd dient te worden is het veiligheidsgevoel van het personeel wat op dit moment door het personeel als laag wordt



ervaren. De vervoerder blijft primair verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in het voertuig, en moet ervoor zorgen dat de waardering van de reiziger minimaal gelijk blijft en de waardering van het personeel verbetert want ieder incident is er één te veel. Wij eisen een hoog basisniveau van sociale veiligheid, onder meer door het verplicht stellen van camera's (met opnamecapaciteit) in alle voertuigen, noodknoppen en toezicht waar nodig. Er zal in de aanbesteding niet geconcurrereerd worden op sociale veiligheid. Tijdens de implementatieperiode van de nieuwe concessies moet de vervoerder een sociale veiligheidsplan opstellen met daarin een uitwerking van de concrete maatregelen. Dit plan wordt jaarlijks bijgesteld op basis van de laatste ontwikkelingen zodat maatwerk kan worden geleverd, passend bij de concrete problemen van dat moment. Bij deze maatwerkoplossingen dient de vervoerder naast ons ook verschillende andere partijen betrekken. Bijvoorbeeld ProRail, NS-stations, (bus)vervoerders, politie en/of gemeenten, etc. In het sociale veiligheidsplan doet de vervoerder ook verbetervoorstellen met betrekking tot de sociale veiligheid op en om de stations hoewel dit niet de primaire verantwoordelijkheid is van de vervoerder. Hierbij werkt de vervoerder samen met ons, de gemeenten, ProRail en de politie. Afspraken hierover worden zo veel mogelijk vastgelegd in contracten of convenanten tussen de betrokken organisaties. Bestaande contracten of convenanten worden gecontinueerd en waar mogelijk verbeterd.

## 9. Relatie met de reiziger

De vervoerder staat dagelijks in contact met de reiziger. De vervoerder heeft dan ook de meest directe relatie met de reiziger: hij geeft reisinformatie, verleent service, probeert reizigers met marketing, tariefproposities en betaalmogelijkheden te verleiden tot meer gebruik van het openbaar vervoer en hij ontvangt opbrengsten van de reiziger. Dit geheel aan interactie tussen de vervoerder en de reiziger noemen we de 'klantinterface'.

De reiziger beoordeelt de klantinterface in het openbaar vervoer per trein op dit moment op de meeste onderdelen als een voldoende. Echter er zijn ook nog een aantal onderdelen die beter kunnen (eenvoudiger of klantvriendelijker). Wij willen dat de vervoerder de klantinterface optimaal inricht en iedere reiziger als het ware aan de hand meeneemt op zijn reis. De reiziger moet worden ontzorgd.

De vervoerder moet ervoor zorgen dat in ieder geval de basis op orde is: goede reisinformatie (standaard als ook bij vertraging), service en betaalgemak. Wij prikkelen in de aanbesteding de vervoerder om een stuk verder te gaan. Te denken valt aan reisinformatie over de gehele vervoerketen (bijvoorbeeld met slimme *apps*), verleiding door vernieuwende marketing en slimme tariefproposities, het *branden* van verschillende vervoerproducten, etc. Kortom, wij verwachten dat de vervoerder zijn expertise en zijn kennis van de klant inzet ten behoeve van het optimaal bedienen van de reiziger.

### 9.1 Reisinformatie

Reisinformatie voorafgaand en tijdens de reis is erg belangrijk, zowel voor nieuwe (en potentiële) gebruikers als bestaande gebruikers. Reisinformatie moet betrouwbaar, up to date en accuraat zijn. Wij eisen van de vervoerder in ieder geval informatie via (mobiel) internet, op de stations en in de voertuigen. Het gaat hierbij om zowel de dienstregelinginformatie (ten behoeve van het vooraf plannen van een reis) als om realtime-informatie (ten behoeve van het kort tevoren plannen en begeleiding tijdens de reis). De vervoerder dient ook alle dienstregeling en realtime informatie aan te leveren aan landelijke back-office systemen (NDOV/GOVI). Deze data kan benut worden om informatiepanelen (DRIS) aan te sturen, maar kan ook kosteloos gebruikt worden door derde partijen om bijvoorbeeld *apps* met reisinformatie aan te bieden. Op de treinstations verzorgt ProRail/NS station deze panelen.

Hiernaast heeft ook het personeel een belangrijke rol in het geven van reisinformatie. Van de vervoerder wordt verwacht dat het personeel dat in contact staat met de reiziger te allen tijde op de hoogte is van het vervoeraanbod en de actuele dienstuitvoering en op deze wijze vragen van

reizigers kan beantwoorden. Verder wordt er een bemenst servicepunt geëist op het hoofdstation Groningen. Daar wordt gestreefd naar 1 loket met alle andere vervoerders. Vanzelfsprekend moet alle reisinformatie aan de landelijk gebruikelijke eisen voor toegankelijkheid voldoen.

## **9.2 Marketing en communicatie**

Naast het geven van reisinformatie wordt van de vervoerder verwacht dat hij bestaande reizigers behoudt en nieuwe reizigers werft. De vervoerder moet uiteraard een klantenservice hebben, en hij moet reizigers met klachten en opmerkingen (ook via social media) snel en correct te woord staan.

Het OV promoten is een kerntaak van de vervoerder: deze heeft immers de ontwikkelfunctie en is opbrengstverantwoordelijk. Wij schrijven daarom niet tot in detail voor hoe de vervoerder promotie moet uitvoeren, maar prikkelen de vervoerder om hiervoor goede en concrete plannen te ontwikkelen. Daarnaast dient de vervoerder ook zijn medewerking te verlenen aan eventuele initiatieven van ons om het openbaar vervoer te promoten.

## **9.3 Tarieven**

Reizigers betalen voor het gebruik van het openbaar vervoer. Voor het gebruik van het openbaar vervoer moet een faire prijs gevraagd worden. De vervoerder moet zich houden aan de door de ons vastgestelde tarieven. De vervoerder mag de tarieven in ieder geval jaarlijks indexeren met de landelijk vastgesteld OV-index. De gemaakte landelijke en regionaal gemaakte afspraken gelden hierbij als kader, waaronder het Landelijk Tariefkader (LTK) en haar eventuele opvolgers. De vervoerder mag voorstellen doen voor regionale tarieven. Pas na inwinning van advies van het consumentenplatform en goedkeuring door ons, kan een dergelijk voorstel pas worden ingevoerd.

Reizen met het OV over de grenzen van de concessie heen mag in tarief-opzicht geen belemmering vormen. In dit kader loopt er momenteel ook een onderzoek naar een noordelijke trajectkaart. Dit niet als doel op zich maar als middel om hinder door concessiegrenzen te voorkomen. Uitgangspunt hierbij is dat het voor de reiziger gemak brengt, en het past binnen de landelijke tariefkaders en distributie.

De landelijke OV-studentenkaart staat de afgelopen jaren regelmatig ter discussie en niet uitgesloten is dat er wijzigingen gaan optreden in de OV-studentenkaart en/of studiestelsel. Indien dit het geval is, heeft dit niet alleen effecten voor de financierbaarheid van het openbaar vervoer als geheel (zie paragraaf 4.3), maar noopt dit ook tot het bieden van aantrekkelijke tariefproposities voor studenten om hen te blijven verleiden gebruik te maken van het openbaar vervoer of juist niet op de moment dat wij dat niet willen.

## **9.4 Betaalmethoden**

Reizigers moeten gemakkelijk kunnen betalen voor hun rit. De OV-chipkaart is bij de start van de concessie het uitgangspunt. De provincie stelt daarbij eisen aan het distributienetwerk van verkoop- en oplaadpunten. De vervoerder dient er voor te zorgen dat ov-chipkaarten makkelijk verkrijgbaar en op te laden zijn. Verkoop en distributie via internet kan daarbij een grote rol spelen, maar ook nieuwe betaalwijzen, zoals betalen met bankpas of smartphone. Belangrijk is dat daarbij aangesloten wordt bij landelijke ontwikkelingen en standaarden.

Op alle stations dient een goedwerkende kaartautomaat te komen te staan die treinkaartjes verkoopt. Daarnaast dienen er voldoende Check-in/Check-out paaltjes op de stations te staan die minimaal hetzelfde bedieningsgemak en dezelfde afhandelingsnelheid hebben als de huidige Check-in/Check-out paaltjes van de NS.

## **Bijlage A Treinverbindingen Groningen:**

### **Leeuwarden - Groningen Europapark [4 maal per uur in de spits]**

- Waarvan 2 sneltreinen per uur
- Waarvan 2 stoptreinen per uur
- Pendel Groningen - Zuidhorn in de spits

### **Delfzijl - Groningen - Veendam [2 maal per uur in de spits]**

- Waarbij te samen de treinlijn Eemshaven - Groningen - Leer op het gedeelte Sauwerd - Zuidbroek een kwartierdienst wordt aangeboden;
- De ambitie is om deze treinverbinding door te trekken van Veendam naar Stadskanaal;

### **Eemshaven - Roodeschool - Groningen - Winschoten - Leer**

- Waarbij op het gedeelte Roodeschool - Groningen - Winschoten 2 treinen per uur in de spits worden aangeboden
  - o Waarbij op het gedeelte Groningen - Winschoten een frequentie van 3 treinen per uur in de ochtendspits worden aangeboden;
- Waarbij het gedeelte tussen Winschoten en Leer 1 maal per uur in de spits wordt aangeboden;
  - o De ambitie is om de trein van/naar Leer door te trekken naar Bremen;
- De verbinding naar de Eemshaven wordt aangeboden op die moment dat aansluiting op de boot van en naar de Eemshaven dat vraagt;
- Waarbij te samen met de treinlijn Delfzijl - Groningen - Veendam op het gedeelte Sauwerd - Zuidbroek een kwartierdienst wordt aangeboden