

Onderwerp Ontwerp Nota van Uitgangspunten aanbesteding openbaar busvervoer
Groningen en Drenthe 2020-2029

Steller Menno Oedekerk

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 06 – 5277 4743 Bijlage(n) 2

Ons kenmerk 6170696

Datum 15-02-2017 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij ontvangt u de Ontwerp Nota van Uitgangspunten aanbesteding openbaar busvervoer Groningen en Drenthe 2020-2029. Met deze brief stellen wij u graag in de gelegenheid uw eventuele reactie op de Ontwerp Nota van Uitgangspunten aanbesteding openbaar busvervoer te geven.

Deze Ontwerp Nota van Uitgangspunten is een actualisatie van de Ontwerp Nota van Uitgangspunten die wij u op 28 maart 2014 hebben gestuurd. Destijds is met Provinciale Staten van Groningen en Drenthe, vervoerders, vakbonden en consumentenorganisaties verenigd in het consumentenplatform Groningen en het consumentenplatform Drenthe en hebben wij met u gesproken over deze Nota van Uitgangspunten en daaraan voorafgaand aan de strategische keuzes die ten grondslag liggen aan de aanbesteding. Ook hebben we op een gezamenlijke informatieavond voor staten en raad van Groningen en Drenthe op 8 oktober 2015 met u gesproken over het Ontwerp Programma van Eisen.

Belangrijkste uitgangspunten in de Nota van Uitgangspunten zijn en blijven:

- (Blijven) bieden van relevant en aantrekkelijk OV:
behoud kwalitatief hoogwaardig netwerk én verhogen kostendekkingsgraad.
- Flexibiliteit:
organiseren dat overheid en vervoerder tegen relatief beperkte kosten kunnen inspelen op veranderende omstandigheden.
- Duurzaamheid:
minderen uitstoot van broeikasgassen en bijdragen aan transitie naar duurzame mobiliteit.

We bereidden toen een aanbesteding met ingangsdatum december 2017 (dienstregeling 2018) voor. Doordat in december 2015 bekend werd dat de huidige busconcessie Groningen-Drenthe tot en met december 2019 (dienstregeling 2020) mocht worden verlengd, zijn wij destijds niet verder met deze aanbesteding gegaan. Hierover hebben wij u op 6 januari 2016 per brief geïnformeerd. De producten van destijds zijn nu beschikbaar als onderlegger voor de aanbesteding per dienstregeling 2020 die wij nu aan het voorbereiden zijn.

Ten opzichte van de eerdere Ontwerp Nota van Uitgangspunten zijn de meeste overwegingen ongewijzigd. Dit houdt in dat op hoofdlijnen het huidige beleid wordt gecontinueerd, waaronder het (hoge) ambitieniveau voor het openbaar vervoer per bus en het bedrijfsmodel, waarin de ontwikkel- en opbrengstverantwoordelijkheid in belangrijke mate bij de overheid liggen. Ons vastgestelde Verkeers- en Vervoersbeleid is hierbij leidend.

Daarnaast zijn enkele uitgangspunten geactualiseerd. In de bijgevoegde memo “Actualisatie uitgangspunten concessie openbaar busvervoer GD-2020” zijn deze aanpassingen uitgewerkt. Op de geactualiseerde uitgangspunten verduurzaming, maatschappelijk verantwoord ondernemen en strategische activa en gaan we hieronder nader in.

Verduurzaming

Gezien de snelle ontwikkeling van mogelijkheden op het gebied van verduurzaming is dit uitgangspunt geactualiseerd. De ambitie blijft hoog, de uitwerking is doorontwikkeld. De plannen voor elektrificatie van een groot deel van de busvloot zijn versneld geconcretiseerd. Zo zijn twee waterstof-elektrische en twee batterij-elektrische bussen aangeschaft die ook in de opvolgende concessie blijven rijden.

Verder is een Europese subsidieaanvraag voor 20 waterstof-elektrische bussen in voorbereiding. Waar als uitgangspunt in de vorige Nota van Uitgangspunten de keuze van energiedrager nog open stond, zijn inmiddels richtingen gekozen die sturend werken. Voor een deel van de bussen zal in de aanbesteding worden aangegeven welke energiedrager bij vervanging gedurende de concessie voorgeschreven wordt. Over bovenstaande ontwikkelingen hebben wij u per brief op 7 juli 2016 geïnformeerd. Ons streven is er op gericht om aan het eind van de concessie 100% zero-emissie te zijn. Of wij dit kunnen waarmaken is onder ander afhankelijk van mate waarin wij invulling kunnen geven aan de ontwikkelruimte die de nieuwe concessie hiervoor biedt en de technologische ontwikkelingen.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Door de ontwikkelingen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is dit een nieuw uitgangspunt. Nu is expliciet gemaakt dat de nieuwe vervoerder maatschappelijk verantwoord moet ondernemen, handelt als goed werkgever en actief bijdraagt aan social return. De concessie moet duurzaam ontwikkeld, geëxploiteerd, beheerd en onderhouden worden op basis van het gedachtegoed van triple P (people, planet, profit). De vervoerder zet zich verder in voor de werkgelegenheid in de provincies Groningen en Drenthe en specifieke aandacht voor werkgelegenheid van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt.

Strategische activa

Afhankelijk van de locatie en benodigde investering, kan infrastructuur als strategische activa worden bestempeld. Door de aankoop van de strategisch gelegen stallingslocatie kan bijvoorbeeld veel bespaard worden op de exploitatiekosten van het busvervoer. Daarnaast brengt de energietransitie nieuwe strategische activa met zich mee: voor elektrisch aangedreven bussen is laadinfrastructuur of waterstof-tank-infrastructuur nodig.

De vervoerder, vakbonden en de consumentenplatforms van Drenthe en Groningen zijn ook over de geactualiseerde Ontwerp Nota van Uitgangspunten geconsulteerd. Zij zijn overwegend positief. Wel hebben zij aandacht gevraagd voor de uitwerking van social return en de sociale veiligheid van de chauffeurs op de bus.

Het Ontwerp Nota van Uitgangspunten is in december 2016 vastgesteld door het dagelijks bestuur van het OV-bureau Groningen Drenthe. Ook als college kunnen wij ons vinden in deze vastgestelde geactualiseerde Ontwerp Nota van Uitgangspunten aanbesteding openbaar busvervoer Groningen en Drenthe'.

Vervolg

Het OV-bureau Groningen Drenthe wil op verzoek de keuzes en de context van de ontwerp Nota van Uitgangspunten graag toelichten.

Het is mogelijk om tot 1 april 2017 zienswijzen op de geactualiseerde Ontwerp Nota van Uitgangspunten in te dienen. Vervolgens stelt het Dagelijks Bestuur OV-bureau eind april de definitieve 'Nota van Uitgangspunten aanbesteding openbaar busvervoer Groningen en Drenthe' vast.

Op basis van de Nota van Uitgangspunten wordt het Ontwerp Programma van Eisen (PvE) opgesteld. Het Ontwerp Programma van Eisen wordt dan medio 2017 ook voor inspraak naar buiten worden gebracht. Het is dan voor iedereen mogelijk om zijn of haar reactie op het Ontwerp Programma van Eisen te geven. Het Ontwerp Programma van Eisen sturen wij ook u ter kennisname en voor uw eventuele reactie toe. Alle reacties worden dan verzameld en van een reactie voorzien in een reactienota en waar mogelijk worden de reacties verwerkt in het Programma van Eisen. Het PvE wordt vervolgens vastgesteld door het dagelijks bestuur van het OV-bureau en wordt vervolgens op de markt gezet. Inschrijvende vervoerders dienen op basis van het Programma van Eisen een aanbieding te doen.

De aanbesteding zal in het voorjaar van 2018 plaatsvinden, waarna medio 2018 een gunningbesluit moet worden genomen door het dagelijks bestuur van het OV-bureau. De concessie start in december 2019.

Onderstaand de planning in teruglopende volgorde:

- 2019, december Rijden door vervoerder op basis van nieuwe concessie
- 2019, januari- december Implementatie concessie
- 2019, januari Afronding bezwaar en beroepsprocedure
- 2018, juli Besluiten tot concept gunning winnaar aanbesteding
- 2018, mei Indienen inschrijvingen door vervoerders
- 2017, december Vaststellen aanbestedingstukken
- 2017, juli-september Inspraakperiode op Programma van Eisen
- 2017, juni Vaststellen concept Programma van Eisen
- 2017, april Nota van Uitgangspunten vaststellen

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

Ontwerp

Nota van uitgangspunten

Concessie openbaar busvervoer Groningen Drenthe dec. 2019 - dec. 2029

Verbinden
Vervoeren
Verduurzamen
Verslimmen

Voorwoord

De huidige concessies voor het openbaar busvervoer in de provincies Drenthe en Groningen eindigen in december 2019. Met een Europese aanbesteding wordt een vervoerder geselecteerd als Concessiehouder voor de periode 2020 tot eind 2029.

Het openbaar busvervoer in Groningen en Drenthe ontwikkelt zich goed, mede door aanpassingen die de afgelopen jaren zijn gemaakt. Het aangeboden busvervoer sluit steeds beter aan op de vraag.

Het reizen per bus is een aantrekkelijke optie geworden. Niet alleen voor studenten en 'captives' (reizigers zonder alternatief), maar zeker ook voor reizigers die bewust de bus kiezen als snel, modern en gebruiksvriendelijk vervoermiddel. Steeds meer mensen ontdekken combinaties van fiets en bus, auto en bus en bus en bus en trein, het zogenaamde multimodale reizen, en de overheid maakt dit bewust aantrekkelijker.

Het openbaar vervoer is ook een beleidsinstrument gericht op leefbaarheid, verduurzaming en energietransitie.

Het doel is een toekomstvast en fijnmazig mobiliteitssysteem dat het platteland ontsluit en steden en instellingen bereikbaar houdt. Het openbaar vervoer per bus heeft daarin een belangrijke rol. In dit systeem is enerzijds duidelijkheid nodig, bijvoorbeeld via langjarige toezeggingen over het basis-OV-net, en anderzijds ruimte om nieuwe ontwikkelingen in te passen, bijvoorbeeld zelfrijdend vervoer, integratie van doelgroepenvervoer en OV en de opkomst van nieuwe vervoersdiensten, commercieel of vanuit de gemeenschap.

Deze richting vraagt om doorontwikkeling van het netwerk, waarbij bestaande en potentiële reizigersstromen worden voorzien van een attractief product en voor 'lege bussen' alternatieven worden gevonden in de vorm van maatwerk. Dit maatwerk kan openbaar vervoer zijn, of een andere mobiliteitsoplossing die door middel van een 'klikstelsel' aansluit op het openbaar vervoer.

Het bedrijfsmodel van het OV-bureau voldoet goed en wordt gehandhaafd. Het OV-bureau is daarin verantwoordelijk voor de ontwikkeling en de reizigersopbrengsten. De kerntaak van de vervoerder is excellente uitvoering van de dienstverlening. Gezamenlijk wordt gewerkt aan de optimalisatie van het systeem, met daarbij aandacht voor de belangen van alle betrokkenen.

Met de aanbesteding concessie GD-2020 zoekt het OV-bureau een vervoerder die zorgt voor aantrekkelijk busvervoer, flexibel inspelt op een fluctuerende vervoervraag en toekomstige ontwikkelingen, invulling geeft aan duurzaamheidsdoelen, samen met het OV-bureau zorgt voor een hogere kostendekkingsgraad en een actieve rol speelt in de ketenmobiliteit waar de bus onderdeel van is.

Fleur Q. Gräper-van Koolwijk

Voorzitter OV-bureau Groningen Drenthe

Inhoud

Voorwoord	1
1 Inleiding	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Doelstellingen	3
1.3 Positie Nota van Uitgangspunten.....	4
1.4 Aanbesteden en doorontwikkelen	5
2 Trends en thema's	6
2.1 Ontwikkelingen	6
2.2 Thema's	8
3 Keuzes op hoofdlijnen	10
3.1 Bedrijfsmodel	10
3.2 Concessie-indeling en -duur	10
3.3 Voorzieningenniveau (OV-netwerk).....	11
3.4 Uitvoeringskwaliteit.....	12
3.5 Materieel.....	13
3.6 Verduurzaming.....	14
3.7 Klantinterface.....	15
3.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	16
3.9 Personeel.....	17
3.10 Sociale veiligheid	17
3.11 Samenwerking.....	18
3.12 Haltes en knooppunten (Hubs)	19
3.13 Strategische activa	19
3.14 Aansturing en ontwikkeling	20
3.15 Flexibiliteit	20
3.16 Risicoverdeling.....	21
3.17 Data	21
3.18 Financiële bepalingen.....	21
3.19 Gunningcriteria	23
Bijlagen	25
A. Tijdschema	25

1 Inleiding

1.1 Algemeen

De huidige concessies voor het openbaar busvervoer in de provincies Drenthe en Groningen zijn verlengd met 2 jaar en eindigen in december 2019. Met een Europese aanbesteding wordt een vervoerder geselecteerd als Concessiehouder voor de volgende periode (“concessie GD-2020”).

Het besluit voor de verlenging is op 5 december 2014 genomen. Tegen het besluit was bezwaar en beroep ingesteld. De rechter heeft in december 2015 een uitspraak gedaan waarmee het besluit in stand is gebleven. Hierdoor was de verlenging in december 2015 onherroepelijk.

Als terugvalscenario is in de periode 2013 tot en met 2015 een aanbesteding van het busvervoer voorbereid, met als geplande ingangsdatum december 2017: de concessie GD-2018. De nota van uitgangspunten met de titel “*Vervoeren, Verbinden, Verslimmen!*” was het beleidskader voor deze aanbesteding. Deze nota is opgesteld na een uitgebreide en zorgvuldige consultatie van stakeholders zoals statenleden van de provincies Drenthe en Groningen, gemeenteraadsleden van de gemeente Groningen, vervoerders, vakbonden en consumentenorganisaties verenigd in het consumentenplatform Groningen en het consumentenplatform Drenthe.

De voorliggende Nota van Uitgangspunten is gebaseerd op de Nota van Uitgangspunten “*Vervoeren, Verbinden, Verslimmen!*” en is op onderdelen geactualiseerd.

1.2 Doelstellingen

.....van het OV-bureau

Het OV-bureau is een Gemeenschappelijke Regeling van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Het is in 2004 opgericht vanuit de gedachte dat bundeling van krachten rond het OV-opdrachtgeverschap vervoerkundig, maatschappelijk en financieel meerwaarde kan genereren voor het (openbaar vervoer in het) gebied. Openbaar (bus)vervoer is uiteraard onderdeel van het bredere verkeer- en vervoerbeleid van de provincies Groningen en Drenthe en gemeente Groningen. Het OV-bureau heeft, op basis van de kaderstellingen vanuit de moederorganisaties, de volgende algemene doelstellingen voor het openbaar (bus)vervoer geformuleerd:

- Met openbaar (bus)vervoer bijdragen aan het behouden en uitbouwen van de bereikbaarheid van steden, instellingen en voorzieningen;
- Met openbaar (bus)vervoer bijdragen aan de ontsluiting van landelijk gebied door goed toegankelijke en ontsloten ketenknooppunten (‘Hubs’), afgestemd op de aanwezige vervoervraag, op het daadwerkelijk gebruik van de verschillende vervoermodaliteiten en op andere vormen van collectief personenvervoer;
- Daar waar groeipotentie is streven naar reizigersgroei in het openbaar (bus)vervoer en daarmee samenhangende groei van de reizigersinkomsten. Daartoe werken aan doorlopende verbetering van zaken als ‘het busproduct’ en doorstroming, consistent concessiebeheer en gerichte marketing en promotie. Hiermee worden steeds meer OV-reizigers steeds beter bediend en wordt bijgedragen aan stedelijke bereikbaarheid en verduurzaming in de zin van verruilen van automobiliteit door OV-mobiliteit;
- Duurzamer, schoner en stiller OV-materieel;

- Voortdurende aandacht voor maatschappelijke vraagstukken met een mobiliteitscomponent, waarmee gemeenten, provincies en andere instellingen zich geconfronteerd zien. In samenspraak meezoeken naar oplossingen voor deze vraagstukken en de rol die het openbaar vervoer – al dan niet als onderdeel van meeromvattende ‘vervoerketens’ – hierbij kan spelen.

.... van de aanbesteding

De aanbesteding van de concessie GD-2020 is een middel om een vervoerder te selecteren. De aanbesteding betekent in dit kader: **“Het selecteren van een zo goed mogelijke, duurzaam opererende, uitvoerings- en ontwikkelpartner, voor de duur van de concessie, tegen een goede prijs.”**

De aanbesteding moet er toe leiden dat er een concessie komt waarin het volgende wordt gerealiseerd:

- Een aantrekkelijk product, door excellente uitvoeringskwaliteit
- Een voortvarende verduurzaming, door overgang op zero emissie voertuigen en biobrandstoffen
- In goede samenwerking en tegen beperkte kosten het mobiliteit systeem kunnen optimaliseren
- Snel en tegen beperkte kosten kunnen inspelen op veranderende omstandigheden en nieuwe kansen
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Een prijsstelling waarmee het OV betaalbaar blijft voor overheid en reizigers

1.3 Positie Nota van Uitgangspunten

De aanbestedingsprocedure start begin 2018, zodat er voldoende tijd is om de concessie te implementeren. Zie ook de indicatieve planning in bijlage A. Ruimschoots voor de start van de nieuwe concessie moet bekend zijn waar het vervoer en bijbehorende diensten aan moeten gaan voldoen.

Deze nota van uitgangspunten vormt de eerste stap in de aanbesteding van de concessie GD-2020. In de nota van uitgangspunten zijn op hoofdlijnen de richtinggevende keuzes beschreven. Deze komen voort uit het bestaande beleidskader, trends en ontwikkelingen. Ook wordt er inzicht gegeven in het financiële kader.

De nota van uitgangspunten vormt de basis voor het bestek. Het bestek bevat de aanbestedingsleidraad, het programma van eisen, de concept concessiebeschikking en de financiële bepalingen. In deze stukken staat onder meer gedetailleerd beschreven waar het openbaar busvervoer inhoudelijk aan moet voldoen en hoe de contractuele bepalingen en de financiën tussen het OV-bureau en de vervoerder zijn geregeld.

Het concept bestek wordt, na inspraak door belanghebbenden (zoals de reizigersorganisaties en vervoerders) op het ontwerp programma van eisen definitief gemaakt. Het definitieve bestek vormt de daadwerkelijke uitvraag aan marktpartijen. Op basis van het bestek kunnen vervoerders hun inschrijving doen. Het OV-bureau beoordeelt vervolgens de inschrijvingen aan de hand van selectie- en gunningscriteria die in de aanbestedingsleidraad zijn opgenomen. De inschrijver die het beste scoort op de gunningscriteria krijgt de concessie GD-2020 gegund.

1.4 Aanbesteden en doorontwikkelen

Marktontwikkelingen

De markt van het openbaar vervoer is in ontwikkeling. In Nederland zijn openbaar busvervoer concessies inmiddels een aantal keer aanbesteed, de concessie Groningen Drenthe is tweemaal eerder aanbesteed.

Kort na de introductie van marktwerking in het openbaar vervoer stonden aanbestedingen voor vervoerbedrijven in het teken van het behouden of uitbreiden van marktaandeel. Soms werd daarbij het rendement van concessies zeer laag of zelfs negatief. De jaren daarna is er een rationalisering in de markt te zien geweest waarbij vervoerbedrijven inschrijven met reële rendementen wat, in combinatie met toenemende kwaliteits- en duurzaamheidseisen heeft geleid tot een stijging van marktprijzen.

Er is momenteel sprake van een grote marktspanning. Dit leidt tot scherpe inschrijvingen. Enerzijds wordt hierdoor de creativiteit van de inschrijvers sterk gestimuleerd; anderzijds leidt dit tot een sterke juridificering en aanzienlijke procesrisico's, omdat de gunning van een concessie vaker wel dan niet aangevochten wordt door verliezende inschrijvers.

Met deze markttrends moet rekening gehouden worden bij de aanbesteding van de concessie GD-2020 zowel wat betreft financiën en risicoverdeling, als wat betreft de planning.

Doorontwikkeling

Het aanbesteden van een concessie is een middel om een vervoerbedrijf te selecteren dat gedurende de concessie samen met het OV-bureau en andere betrokkenen het openbaar vervoer in de provincies Drenthe en Groningen 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. Het gunnen van een concessie na aanbesteding is dus geen eindpunt, maar juist een startpunt van de ontwikkeling.

Het Programma van Eisen en de concessiebeschikking moeten binnen de gestelde kaders voldoende ruimte en flexibiliteit bieden voor deze doorontwikkeling: een ademende concessie.

2 Trends en thema's

2.1 Ontwikkelingen

De volgende ontwikkelingen hebben invloed op deze aanbesteding. De concessie moet op deze ontwikkelingen inspelen en/of zo ademend zijn dat tijdens de concessie op de ontwikkelingen ingespeeld kan worden door de opdracht gevende overheid.

- *Openbaar busvervoer:*

Het openbaar busvervoer in Groningen en Drenthe is onderdeel van een multimodaal mobiliteit systeem. Het busvervoer richt zich daarin op hoogwaardig en snel vervoer, van knooppunt naar knooppunt, via haltes; gericht op collectieve vraag.

Het vervoer van en naar de haltes ligt primair bij de reiziger zelf of bij het Publiek vervoer. De bus is en blijft een ruimtelijke en politieke factor van betekenis: voor de leefbaarheid en het vestigingsklimaat in het landelijk gebied; de bereikbaarheid en het ruimtebeslag in stedelijk gebied en voor het functioneren van instellingen met een groter verzorgingsgebied.

Openbaar busvervoer zal waarschijnlijk groeien in verbindingen naar de stedelijke gebieden, terwijl binnen de meer landelijke delen het gebruik stabiliseert of afneemt. De ontwikkeling binnen de steden zelf is sterk afhankelijk van de gerealiseerde reistijd en de betrouwbaarheid t.o.v. alternatieven.

De combinatie fiets en OV groeit sterk en heeft nog veel meer potentie. Het aandeel fiets, e-fiets en deelfiets in de mobiliteitsmix stijgt gestaag. Het OV speelt hierop in.

- *Publiek Vervoer:*

In Groningen en Drenthe is het samenwerkingsverband Publiek Vervoer in oprichting. Deelnemers zijn de gemeenten, de beide provincies en het OV-bureau. De organisatie zal zich richten op diverse mobiliteitsvormen (o.a. doelgroepenvervoer, vrijwilligersvervoer en burgerinitiatieven) en zal daartoe contracten afsluiten met diverse partijen en lokale initiatieven stimuleren. Deze diensten spelen een grote rol spelen in de first en last mile van mensen die geen gebruik kunnen of willen maken van particulier vervoer. Het OV-bureau zal naar alle waarschijnlijkheid vraagafhankelijke diensten inkopen vanuit deze contracten. Deze diensten vallen daarmee dus buiten de aanbesteding van de OV-concessie (GD-2020).

- *Positionering OV:*

De 'branding' van het openbaar busvervoer richt zich op Slim, Snel, Schoon, om zo te komen tot een positieve merkbeleving. De 'beleving' van een reis met het openbaar busvervoer moet meegroeien met de toenemende kwaliteits- en gemakseisen van de reiziger. Dit omvat de gehele customer journey, dus beginnend bij de informatie vooraf, via voor-transport, de halte, de reis zelf, de overstap, het natransport tot en met de afrekening. Beperking van de reistijd (objectief en subjectief) en systematische onzekerheidsreductie zijn essentieel voor de keuze voor OV als vervoersoptie. Het openbaar busvervoer past naadloos in de opkomende deeleconomie.

- *Demografie:*

In Noord-Nederland is sprake van urbanisatie, vergrijzing en concentratie van voorzieningen, bevolkingsafname in landelijk gebied e.d.. Nut en noodzaak van het openbaar vervoer, c.q. het publiek vervoer, verandert hierdoor.

- *Hub Groningen Drenthe:*

De intentie is om verspreid over Groningen en Drenthe een 50 á 60 , hoogwaardige, aangename en functionele overstapplaatsen voor de multimodale reis te realiseren, de zogenaamde (reis) Hubs. De diverse overheden werken hierin samen. In het OV netwerk spelen deze een belangrijke rol.

- **Duurzaam:**

Het OV-bureau en de provincies Groningen en Drenthe hebben ambities op het gebied van duurzaamheid onder andere in het openbaar vervoer.

Het OV-systeem wordt steeds duurzamer. Het systeemontwerp van het OV bepaalt in hoge mate energiegebruik en emissies. Dit omvat de lijnvoering, de dienstregeling, de infrastructuur, de voertuiginzet, de energiedragers, etc. De mogelijkheden om dit doelgericht te besturen nemen met de dag toe. Daarnaast zijn er grote ontwikkelingen op gebied van aandrijftechniek. De huidige Euro VI-bussen met fossiele brandstoffen worden in de komende jaren vervangen door elektrisch aangedreven bussen en bussen die rijden met hernieuwbare brandstoffen.

Recente Europese en landelijke politiek-bestuurlijke ontwikkelingen zoals de klimaatconferentie in Parijs, de EU-klimaat doelstellingen 2030, het bestuursakkoord "Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus" en Europese subsidies geven de verduurzaming en daarmee de ambities van het OV-bureau en de provincies een forse zet in de rug.

- **Big data:**

Systematisch datagebruik maakt betere afstemming tussen vraag en aanbod mogelijk en stimuleert de ontwikkeling van nieuwe diensten die het OV aantrekkelijker maken.

Data-toegankelijkheid is daarmee een belangrijk issue. Voor zover de wet dit toelaat moet naar de mening van het OV-bureau data vrij beschikbaar zijn voor analyse en gebruik door het OV-bureau en anderen.

- **Informatisering:**

De ICT-ontwikkeling gaat door. Reizigers verwachten informatie en gemak, via diverse kanalen en zo gebruiksvriendelijk mogelijk.

- **Smart mobility:**

Moderne technologie wordt ingezet om mobiliteitsvraagstukken op te lossen. Enerzijds innoveren de auto en de bus zelf, anderzijds de omgeving waarin deze zich bevinden. Dit vraagt actieve reactie op kansen en bedreigingen.

- **Betaalsystemen:**

Naast de OV-chipkaart ontstaan nieuwe betaalsystemen waarmee de reiziger vooraf, achteraf of op incidentele basis een reisproduct koopt.

- **Maatschappelijk verantwoord ondernemen:**

Ondernemen gericht op economische prestaties (profit), met respect voor de sociale kant (people), binnen de ecologische randvoorwaarden (planet): de triple-P-benadering wordt steeds belangrijker.

- **Financiën:**

De afnemende opbrengst van onder andere de Studenten OV-kaart zet de financiën van het OV-bureau mogelijk onder druk.

Dit wordt bij voorkeur opgevangen door het verhogen van de kostendekkingsgraad (verbeterde bezetting per voertuig en minder rijtijd per voertuigkilometer) en niet door bezuinigingen op het vervoeraanbod.

- **Infra werken Groningen:**

Ten minste tot 2022 wordt de infra in- en rond de stad Groningen ingrijpend gewijzigd (Ring Zuid, Stationsgebied, reconstructie binnenstad). Dit kan leiden tot onvoorspelbaarheid in de doorstroming en reizigersvraag.

2.2 Thema's

De thema's voor de concessie GD-2020 zijn:

Thema 1: Reizigersgroei, door aantrekkelijker product

Een aantrekkelijk OV-product is een mobiliteitsdienstverlening die ongeacht het moment in de concessie en de maatschappelijke ontwikkelingen past bij de behoefte van reizigers. De centrale waarden zijn 'betrouwbaar' en 'aantrekkelijk'.

De reiziger blijkt te kiezen voor de bus als snelheid, voorspelbaarheid en comfort wordt geboden. Om een snel, voorspelbaar en zo hoogfrequent mogelijk netwerk te realiseren worden routes vereenvoudigd en in sommige gevallen gebundeld. Hiermee ontstaat een gewild, betaalbaar en toekomstvast reisproduct.

Hoge frequenties op de gestrekte lijnen leiden tot een hogere reisbetrouwbaarheid en meer keuzevrijheid voor de reiziger. In combinatie met nieuwe ICT-toepassingen, waarmee de verschillende delen van de reis gekend, eventueel geboekt en betaald en vervolgens bewaakt kunnen worden, en met goede faciliteiten die de overstap van voor- en natransport op het OV veraangename, leidt dit tot een sterk verbeterde reisbeleving en daarmee verhoogde aantrekkelijkheid van het OV.

De beeldvorming van het openbaar vervoer per bus moet zo zijn dat deze positief afstraalt op de reiziger die hiervoor kiest: slim, modern, efficiënt. Negatieve connotaties worden gericht aangepakt. Belangrijk is ook het systematisch verminderen van 'ingewikkeldheid' die potentiële reizigers doet terugdeinzen.

Thema 2: Flexibiliteit in de concessie

Flexibiliteit is in dit verband het vermogen om met het OV-product (waaronder het vervoeraanbod, materieelinzet, reisinformatie en betaalsystemen) in te kunnen spelen op trends en aan te passen aan bijvoorbeeld veranderingen in het inkoopbudget van het OV-bureau, veranderingen in de vervoervraag, technologische ontwikkelingen, nieuwe maatschappelijke eisen en veranderingen in de klantwensen.

Thema 3: Hogere kostendekkingsgraad

Prognoses laten zien dat in de volgende concessieperiode tegen een ongeveer gelijkblijvende subsidie en met een lagere opbrengst uit de studenten OV kaart een hogere vervoersprestatie geleverd zal moeten worden. Een hogere kostendekkingsgraad is daardoor van belang voor het behouden van een aantrekkelijk en betaalbaar product.

De kostendekkingsgraad is de verhouding tussen de reizigersopbrengsten en de kosten van het vervoer. De reizigersopbrengsten worden gunstig beïnvloed door meer reizigerskilometers per bus-uur, oftewel meer reizigers per bus en/of een hogere gemiddelde snelheid (ofwel minder minuten per rit). Tariefdifferentiatie en tariefsverhoging zijn ook mogelijkheden om de reizigersopbrengsten te verhogen, waarbij tariefsverhoging om meerdere redenen een minder wenselijke optie is.

Kostenreductie moet vooral gevonden worden in lagere productiekosten per uur en in snelle en voorspelbare doorstroming.

Behalve door het stellen van realistische eisen wordt vermindering van de kosten per uur ook gerealiseerd door het toewijzen van risico's aan de partijen die deze het best kunnen beheersen en door het verlagen van de totale risico-omvang.

Thema 4: Verminderen milieubelasting

Openbaar busvervoer kan in belangrijk mate bijdragen aan het verminderen van de milieubelasting. De grootste duurzaamheidswinst, met gelijktijdig de grootste kosteneffectiviteit, valt te behalen door reductie van het energiegebruik en emissieniveau per reizigerskilometer. Dit vereist intensieve samenwerking tussen de betrokken partijen (OV-bureau, wegbeheerders, vervoerder en overige stakeholders).

Hieronder valt bijvoorbeeld het (her)ontwerp van lijnennet en dienstregeling en verbetering van de infrastructuur waardoor het absolute energiegebruik en emissieniveau kan afnemen. Ook kan via een betere bezettingsgraad het energiegebruik en emissieniveau *per reizigerskilometer* sterk afnemen. Het OV-bureau is hierin leidend en de vervoerder werkt actief mee.

Duurzaamheidsmaatregelen mogen niet ten koste gaan van de aantrekkelijkheid van het openbaar busvervoer zelf, waardoor het effect voor de totale milieubelasting van de mobiliteit negatief zou kunnen worden.

3 Keuzes op hoofdlijnen

3.1 Bedrijfsmodel

Ontwikkefunctie

Het OV-bureau draagt met het openbaar busvervoer actief bij aan de beleidsdoelen van de overheden in Groningen en Drenthe. Dat houdt in dat de overheid, via het dagelijks bestuur van het OV-bureau 'aan het stuur' wil kunnen zitten bij ruimtelijke ontwikkelingen in het gebied. Daarom wordt gekozen voor een actieve rol van het OV-bureau in het ontwerp van het vervoer en de bijsturing gedurende de concessieperiode. Dit betekent ook dat de politiek relatief meer stuur heeft op de ontwikkelingen, ook als lastige keuzes onontkoombaar zijn. Het OV-bureau heeft de regie en de zeggenschap over de vervoersontwikkeling (lijnnennet/dienstregeling), in nauwe samenwerking met onder andere de provincies, wegbeheerders, belangrijke instellingen en de vervoerder, om zo tot voor alle partijen efficiënte doorontwikkeling te komen.

Het OV-bureau is daarnaast direct verantwoordelijk voor de productformules, de prijsstelling en de marketing.

Opbrengstverantwoordelijkheid

Logisch volgt uit de ontwikkelverantwoordelijkheid (die is belegd bij het OV-bureau), de keuze voor opbrengstverantwoordelijkheid bij het OV-bureau.

Immers: De partij die de aantrekkelijkheid en de kostendeckingsgraad van het lijnnennet het meest kan beïnvloeden dient daarvan ook de financiële voor- en nadelen te hebben. Zo niet, dan ontstaat een onevenwichtige concessie.

Uitvoering

Conform de Wet personenvervoer 2000 wordt de uitvoering van het vervoer en de direct daaraan verbonden functies belegd bij een privaat vervoersbedrijf. Voor overige producten en diensten wordt per geval een keuze gemaakt of dit binnen de concessie, of los van de concessie wordt uitbesteed.

3.2 Concessie-indeling en -duur

Concessie-indeling

Het OV-bureau gaat uit van het openbaar vervoer als integraal multimodaal systeem. Dus het geheel van bus-trein-boot, inclusief voor- en natransport.

Toch is gekozen voor een aparte aanbesteding van het openbaar busvervoer. De voordelen van een gezamenlijke aanbesteding van bus en trein wegen in het geval van Noord-Nederland niet op tegen de nadelen. Het belangrijkste nadeel is de grote complexiteit: Een aanbesteding met vier opdrachtgevers (provincie Fryslân, provincie Groningen, Nedersaksen en het OV-bureau) en verschillende modaliteiten. De vervoerkundige voordelen bij een aanbesteding van bus én trein zijn in dit geval beperkt. Wel zullen sterke eisen en prikkels worden ingebouwd om de trein- en bus-vervoerders zo te laten samenwerken dat het systeem door de reiziger wordt beleefd als één geheel.

De concessie GD-2020 bestaat uit openbaar busvervoer en een aantal diensten die hieraan zijn gerelateerd. Het is mogelijk dat extra producten of diensten tijdens de concessieperiode aan de concessie worden toegevoegd.

De schaalgrootte van de huidige GD-concessie (grootschalig openbaar busvervoer in geheel Groningen en Drenthe) wordt zowel door het OV-bureau als door de meeste vervoerders als een goede omvang gezien. De huidige HOV-concessie (Qliner sneldiensten Drachten-Groningen en Emmen-Groningen) wordt onderdeel van de concessie GD-2020.

Daar waar nog vraagafhankelijke vervoersvormen door het OV-bureau worden aangeboden, is de intentie deze in te kopen via het contract "Publiek Vervoer 2018" of diens opvolger(s). Vraagafhankelijk vervoer en vrijwilligersvervoer horen daarmee niet meer tot de concessie GD-2020.

De volgende diensten maken integraal onderdeel uit van de concessie GD-2020:

- Bieden van reisinformatie over het busvervoer en aansluitende modaliteiten in de keten
- Exploiteren van servicepunten
- Innen van reizigersopbrengsten
- Inzet van OV stewards t.b.v. kaartcontrole en sociale veiligheid
- Databeheer en datalevering

Concessievorm

In de huidige opzet zijn de GD en HOV concessies lijnconcessies. Hiermee wordt ruimte geschapen voor innovatie en verandering, zonder dat zittende vervoerders aangetast worden in hun rechten. Deze opzet wordt in de concessie GD-2020 gecontinueerd.

Binnen de lijnconcessie heeft de vervoerder het exclusieve recht voor het exploiteren van de buslijnen. Dit exclusieve recht geldt niet voor andere mobiliteitsvormen of diensten (zie C4) die gedurende de concessie eventueel aan de concessie worden toegevoegd.

Concessieduur

Het OV-bureau kiest voor een concessie met een looptijd van 10 jaar, de maximale wettelijke termijn voor openbaar busvervoerconcessies. Het OV-bureau heeft voor die looptijd gekozen omdat deze termijn recht doet aan wettelijke kaders, aan (financiële) overwegingen op het gebied van investering in duurzaamheid en materieel en bijdraagt aan zekerheid voor het personeel en continuïteit in het personeelsbeleid.

3.3 Voorzieningenniveau (OV-netwerk)

Noot: Het voorzieningenniveau (lijnnennet en dienstregeling) is een gegeven voor de inschrijvende vervoerders. Het ontwerp hiervan maakt dus geen onderdeel uit van de aanbesteding: Het OV-bureau is immers ontwikkel- en opbrengstverantwoordelijk en het voorzieningenniveau wordt jaarlijks in samenwerking met stakeholders doorontwikkeld. Voor inschrijvers is het echter wel van belang tijdig inzicht te hebben in hetgeen wordt uitgevraagd en hoe dit zich naar verwachting zal ontwikkelen.

Het OV-bureau gaat uit van een driedeling in het netwerk:

- Het HOV-net: Het OV-bureau wil met name op de hoofdassen naar en door de steden een snel, intensief en attractief vervoerssysteem neerzetten dat de concurrentie met de auto aan kan.
- Het basisnet: Naast de genoemde HOV-assen worden stad en platteland doorsneden door een fijnmaziger basisnet. Bij dit fijnmazige net staat niet de snelheid voorop, maar het

bieden van reismogelijkheden, vooral voor degenen die geen toegang hebben tot (auto)mobiliteit. Het basisnet concurreert in beperkte mate met de auto.

- Het aanvullend OV: Op plekken waar de vervoersvraag zo beperkt en diffuus is dat opname in het basislijnnennet niet gerechtvaardigd is, wordt de ov-functie vervuld door het 'aanvullend OV': Dit biedt de reiziger die niet zelf naar de hoofdassen of het basisnet kan of wil gaan, de gelegenheid om daar te komen; het voorziet in 'kriskras verplaatsingen' binnen het gebied, of is gericht op zeer onregelmatige vervoerstromen (bijv. scholierenroutes). Aanvullend vervoer kan worden uitgevoerd als kleinschalig vervoer, al dan niet vraagafhankelijk. Hier staat het hebben van een reismogelijkheid centraal, meer dan comfort en snelheid.

Het reguliere openbaar busvervoer legt de nadruk op 'dikke' vervoersstromen (betrouwbaar, snel en betaalbaar vervoer) en op de overige vaste lijndiensten uit de huidige concessies, terwijl het samenwerkingsverband "Publiek Vervoer 2018" zorgt voor een verruiming van het voorzieningenniveau door uitbreiding van het aantal mobiliteitsdiensten, gericht op de lokale behoefte en de 'first en last mile'.

De provincie Groningen heeft garanties afgegeven over de toekomst van het lijnnennet: Het HOV ligt 20 jaar vast op routeniveau en het Basisnet 10 jaar op bestemmingsniveau. De lijnvoering van het aanvullend vervoer wordt afgestemd op nut en noodzaak. De provincie Drenthe is voornemens vergelijkbare garanties af te geven.

Door de algemene ontwikkeling van het OV gaat multimodaliteit een steeds grotere rol spelen. Openbaar busvervoer is onderdeel van multimodaal mobiliteit systeem. Openbaar busvervoer zal in verbindingen naar de stedelijke gebieden waarschijnlijk groeien, terwijl binnen de meer landelijke delen het gebruik stabiliseert of afneemt en mogelijk in de toekomst wordt uitgevoerd met zelfrijdende voertuigen.

De ontwikkeling binnen de steden zelf is sterk afhankelijk van de gerealiseerde reistijd en de betrouwbaarheid t.o.v. alternatieven.

Binnen de GD-concessie wordt de kwaliteit van de keten-mobiliteit (zoals aansluitingen, reisproducten, Hubs en reisinformatie) steeds belangrijker.

Nachtbussen en evenementenvervoer

Nachtbussen en evenementenvervoer zijn geen kerntaak van het openbaar busvervoer, maar vervullen wel een belangrijke functie, uit sociaal en economisch oogpunt en in het kader van verkeersveiligheid. Verder is het verwachtingspatroon van organisatoren van grote evenementen dat er OV voorzieningen te realiseren zijn. Het OV-bureau realiseert nacht- en evenementenvervoer in co-makership/co-financiering met betrokken overheden en marktpartijen, op voorwaarde dat de dienstverlening voor het OV-bureau ten minste kostendekkend is.

3.4 Uitvoeringskwaliteit

Het OV-bureau ziet het leveren van 'excellente' uitvoeringskwaliteit en het voortdurend monitoren, analyseren en verbeteren hiervan, als een kerncompetentie van de vervoerder. Uitvoeringskwaliteit is de basis van een betrouwbare en aantrekkelijke dienstverlening.

Uitvoeringskwaliteit richt zich in eerste instantie op het voorspelbaar, betrouwbaar, comfortabel en veilig leveren van het openbaar busvervoer zoals aangekondigd in de dienstregeling. Daarnaast zal de vervoerder via het managen van beleving en verwachtingen van de reiziger een positieve reisbeleving realiseren.

Omdat het busvervoer zich afspeelt in een slechts gedeeltelijk beheersbare omgeving neemt de excellente uitvoerder maatregelen om verstoringen een minimale impact te laten hebben op de dienstverlening. Dit betreft preventieve en reactieve maatregelen. Die hebben zowel betrekking op het reisproduct op zich als op de informatie en het managen van de reisbeleving tijdens verstoringen. Van de vervoerder wordt op dit punt een zeer actieve houding, creativiteit en klantgerichtheid verwacht.

Reizigers hebben voor een betrouwbaar en comfortabel busvervoer groot belang bij voldoende capaciteit. Lege stoelen betekenen daarentegen onnodige kosten en -milieubelasting. Het OV-bureau en de vervoerder optimaliseren gezamenlijk de capaciteitsinzet. Hierbij is het OV-bureau sturend in de gewenste basiscapaciteit per rit en de vervoerder organiseert, binnen kaders en in overleg, eventuele versterkingsinzet. De wens van het OV-bureau is om het capaciteitsaanbod steeds beter af te stemmen op variatie in reizigersaanbod, lang cyclisch en kort cyclisch.

Gedurende de concessie ontwikkelen de vervoerder en het OV-bureau samen methoden om reizigersstromen beter te voorspellen.

3.5 Materieel

Uitstraling, comfort en toegankelijkheid

Reizigers willen reizen met comfortabele, schone bussen, die een positieve uitstraling hebben en goed worden onderhouden.

De eisen op het gebied van het materieel zullen zo gesteld worden dat er sprake blijft van een hoogwaardige uitstraling, maar met gelijktijdige beperking van kosten en risico's.

De uitvoeringseisen zullen worden toegespitst op de genoemde driedeling in het netwerk (HOV-net, het basisnet en het aanvullend net). Deze kennen de volgende typering:

- **Het HOV-net:** Het HOV-net is onderverdeeld in HOV Qliner en de HOV Q-link. De Qliner is een langeafstand-snelwegformule. De Qliner kenmerkt zich door een hoog comfortniveau en hoge reissnelheid. Met het oog op reiscomfort worden Qliners uitgevoerd met toegankelijk semi-hogevloermaterieel. De HOV-Q-link is een middellangeafstand-formule die vraagt om hoog comfort op de snelweg. Met oog op in/uitstapsnelheid en snelle toegankelijkheid in stedelijk gebied worden Q-link lijnen uitgevoerd met hoogwaardig lagevloermaterieel.
- **Het basisnet:** Het basisnet kenmerkt zich door een hoogwaardige en herkenbare uitstraling door een regionale huisstijl. Zitcomfort ligt boven het in de sector gangbare minimum. Binnen het basisnet is onderscheid tussen stadslijnen en streeklijnen. De stadslijnen vragen om een grote toegankelijkheid, eenvoudig in- en uitstappen en minimale hinder voor de omgeving. Stadslijnen worden daarom uitgevoerd met volledig lagevloermaterieel, ingericht voor stadsvervoer. Streeklijnen worden uitgevoerd met materieel met lage instap en verhoogd zitcomfort. Bussen worden, in ieder geval qua exterieur, in regionale huisstijl uitgevoerd. Voor nieuw aan te schaffen bussen zal ook een interieurhuisstijl worden voorgeschreven.
- **Het aanvullend OV:** In de meeste gevallen zal het aanvullend OV met vergelijkbaar materieel als het basisnet worden uitgevoerd. Voor bussen die beperkt worden ingezet (bijv. scholierenritten) worden lagere eisen gesteld of wordt aangehaakt bij de eisen die worden gesteld door het Publiek Vervoer.

Reclame mag de uitstraling van het openbaar busvervoer niet aantasten en mag geen negatieve invloed hebben op de reisbeleving van onze klanten. De exploitatie van reclame is in handen van het OV-bureau.

Financiering en kosten

De materieelkosten (aanschaf, afschrijving, onderhoud) bedragen ca. 10% van de kosten van het busvervoer.

Het OV-bureau kiest er voor om aanschaf/lease en beheer van het wagenpark in handen van de vervoerder te houden. Materieelaanschaf- en beheer behoort tot diens corebusiness en de operationele voor- en nadelen van gemaakte keuzes komen ook direct bij de vervoerder terecht.

Bij aanvang van de concessie zal de nieuwe vervoerder een aantal bussen uit de huidige concessie moeten overnemen en voor een aantal bestaat een vrijwillige overnameregeling. De overdracht betreft bussen die tijdens de huidige concessie zijn ingestroomd en waarbij in de betreffende businesscases hierover bepalingen zijn opgenomen.

Overgang van materieel naar volgende concessie(s) wordt via de concessiebepalingen en businesscases mogelijk gemaakt, om te voorkomen dat bij tussentijdse instroom van materieel de afschrijvingskosten ongewenst hoog worden.

Momenteel wordt een verkenning uitgevoerd naar de mogelijkheid van een financiering van de bussen die ingezet worden voor de GD-2020 concessie, door de overheid.

Een financieringsconstructie kan bijdragen aan:

Een lening van de overheid aan de toekomstige vervoerder van de GD-concessie voor financiering van bussen kan mogelijk bijdragen aan:

- de kwaliteit of de hoeveelheid busvervoer (via een lagere kostprijs, waarmee financiële ruimte ontstaat, die voor diverse doelen kan worden ingezet);
- meer marktspanning bij de aanbesteding (wat kan leiden tot een geboden lagere prijs of hogere kwaliteit).
- continuïteit van het openbaar bus vervoer, ingeval van een onverhoopt faillissement van de vervoerder).

3.6 Verduurzaming

De ambitie van het OV-bureau en de provincies Groningen en Drenthe qua verduurzaming is hoog. Het OV-bureau wil, ten opzichte van de huidige emissies, een aanzienlijke besparing op energiegebruik en uitstoot van broeikasgassen per reizigerskilometer realiseren.

Grotendeels wordt deze winst behaald uit systematische energiebesparing binnen bestaande technieken. Dit leidt automatisch tot een evenredige afname van emissies. Verbeteringen zijn o.a. optimalisatie van het lijnennet en dienstregeling, verbetering van de doorstroming en monitoring van het brandstofgebruik.

Daarnaast worden substantiële stappen gezet in de transitie naar hernieuwbare brandstoffen, gericht op een volledige energietransitie.

Recente Europese en landelijke politiek-bestuurlijke ontwikkelingen zoals de klimaatconferentie in Parijs, de EU-klimaat doelstellingen 2030, het bestuursakkoord "Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus" en Europese subsidies ondersteunen de ambitie van het OV-bureau en de provincies.

Het OV-bureau spant zich daarom ook in voor de EU-klimaat doelstellingen 2030 en committeert zich aan het bestuursakkoord.

Regionaal zijn de plannen voor elektrificatie van een groot deel van de bus-vloot versneld en geconcretiseerd. Momenteel worden twee waterstof-elektrische en twee batterij-elektrische bussen aangeschaft die ook in de opvolgende concessie blijven rijden. Ook wordt vanuit de overheid gewerkt aan elektrische- en waterstof laadinfrastructuur. Naast de eerdergenoemde bussen is een Europese subsidieaanvraag voor 20 waterstof-elektrische bussen in voorbereiding en wordt gestudeerd op mogelijkheden om al tijdens de huidige concessie de eerste vol-elektrische Q-link bussen te introduceren.

Waar als uitgangspunt in de GD-2018 de keuze van energiedrager nog open stond, zijn inmiddels richtingen gekozen die sturend werken. Voor een deel van de bussen zal in de aanbesteding worden aangegeven welke energiedrager bij aanvang van de concessie of bij vervanging gedurende de concessie voorgeschreven wordt.

Uitgangspunt is dat de overlopende bussen uit de huidige concessie in principe worden vervangen door voertuigen die elektrisch worden aangedreven. Dit betreft o.a. een belangrijk deel van de Q-link per eind 2020.

Afhankelijk van de locatie, kan de laadinfrastructuur voor elektrisch aangedreven bussen als strategische activa worden bestempeld. Het OV-bureau heeft als uitgangspunt dat strategische activa vervoerderonafhankelijk georganiseerd is.

Waar, omwille van technische- of kosten afwegingen, nog verbrandingsmotoren nodig zijn, zullen deze in de loop van de concessie worden voorzien van hernieuwbare (bio)brandstoffen.

Afhankelijk van de keuzes, de timing en de financiering kan verduurzaming een grote invloed hebben op de kostprijs van het busvervoer en daarmee op de aan te bieden hoeveelheid.

3.7 Klantinterface

De vervoerder en het OV-bureau staan dagelijks in contact met de reiziger. Het contact omvat de gehele customer journey: zoals marketing, reisinformatie, tarieven, betaalmogelijkheden en serviceverlening. Dit geheel aan interactie met de reiziger noemen we de 'klantinterface'.

De reiziger ervaart de klantinterface in het openbaar vervoer nog niet altijd als gebruiksvriendelijk. Het OV-bureau wil dat de klantinterface zo optimaal mogelijk wordt inricht, zodat iedere reiziger als het ware aan de hand wordt meegenomen op zijn reis. Speciale aandacht is er voor het wegnemen van 'toegangsdrempels' en de vereenvoudiging van multimodaal reizen. De reiziger moet worden verleid en ontzorgd.

Marketing

De marketingstrategie, en de daaraan gekoppelde marketingcommunicatie en publiekscommunicatie, wordt door het OV-bureau ontwikkeld en grotendeels uitgevoerd. De vervoerder heeft hierin een adviesrol en uitvoerende taken.

Reisinformatie

De vervoerder is verantwoordelijk voor alle reisinformatie, binnen de kaders en met de uitgangspunten zoals vastgesteld door het OV-bureau. Dit betreft zowel reisinformatie over het openbaar busvervoer als informatie over mobiliteit die aansluit op de concessie GD-2020. De middelen en technieken om reisinformatie te verstrekken ontwikkelen zich zeer snel en de toekomst is daarom niet exact te beschrijven.

Reisinformatie betreft informatie die door de reiziger kan worden opgezocht of opgevraagd; informatie die (pro)actief naar de reiziger wordt gezonden en de interactie tussen de vervoerder en reiziger.

Van de vervoerder wordt verwacht dat deze de technieken en middelen aanpast aan de gangbare praktijk van dat moment en een proactieve en vooruitstrevende rol heeft bij het verkennen en gebruiken van nieuwe technologische mogelijkheden bij het ontsluiten van reisinformatie.

Reisinformatie wordt steeds meer geproduceerd en gedistribueerd door derde partijen. Het OV-bureau ziet hierin een belangrijke aanvulling op de traditionele kanalen die door, of namens de vervoerder informatie verzorgen.

Reizigersopbrengsten

Reizigersinkomsten komen ten goede aan het OV-bureau en omvatten alle inkomsten die gerealiseerd zijn en toegeschreven moeten worden aan concessie. Dit betreft naast inkomsten uit saldoreizen, wagenverkoop en abonnementen bijv. ook inkomsten uit collectieve contracten (o.a. Studenten OV), acties en overige aan de concessie toegerekende reizigersinkomsten voor dat dienstregelingsjaar. De vervoerder is verantwoordelijk voor het innen van de reizigersopbrengsten en de volledigheid daarvan.

De vervoerder neemt met, of namens het OV-bureau, deel aan diverse overleg- en verdeelorganen met betrekking tot de reizigersinkomsten en de (ontwikkeling van) betaalsystemen. Het OV-bureau verwacht van de vervoerder dat deze hierbij actief de belangen van het OV-bureau behartigt en alle relevante informatie met het OV-bureau deelt.

Betaalmethoden

Het OV-bureau streeft naar innoverend, gebruiksvriendelijk, laagdrempelige en concessie- en modaliteitonafhankelijke betaalmogelijkheden voor het OV. De vervoerder werkt actief mee aan innovatie, ontwikkeling en uitrol van dergelijke betaalmogelijkheden in lijn met de visie OV-betalen zoals vastgesteld in het NOVB.

De vervoerder is verantwoordelijk voor de huidige en toekomstige betaalsystemen (nu de OV-chipkaart) evenals de bijbehorende distributie en de klantcontacten met de gebruikers van deze systemen.

Distributienetwerk

De vervoerder verricht namens het OV-bureau de verkoop van vervoersbewijzen. Met ingang van de concessie draagt het OV-bureau het bestaande distributienetwerk 'aan de wal' voor de OV-chipkaart over aan de vervoerder.

De vervoerder continueert de bestaande regelingen, omvang van het netwerk en spreiding hiervan. Het distributienetwerk is op hoofdlijnen uitgekristalliseerd. Slechts in beperkte mate zijn veranderingen voorzien. Deze beperkte aanpassingen komen voor rekening van de vervoerder.

3.8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Het is belangrijk dat de vervoerder, waarmee voor een lange periode wordt samengewerkt, maatschappelijk verantwoord onderneemt, goed werkgeverschap betracht en actief bijdraagt aan social return.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is een integrale visie op een duurzame bedrijfsvoering. Een vervoerder die maatschappelijk verantwoord onderneemt, maakt bij iedere bedrijfsbeslissing een afweging tussen de verschillende maatschappelijke en economische effecten hiervan, en houdt hierbij rekening met stakeholderbelangen. 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 die gericht is op economische prestaties met respect voor de sociale kant binnen ecologische randvoorwaarden.

De concessie moet duurzaam ontwikkeld, geëxploiteerd, beheerd en onderhouden worden op basis van het gedachtegoed van triple P (People, Planet, Profit).

De vervoerder moet handelen zoals een goede werkgever betaamd: de zes beginselen van goed werkgeverschap zijn: 1. Zorgvuldigheid; 2. Geen misbruik van positie; 3. Verwachtingen waarmaken 4. Motiveren van ingrijpende beslissingen; 5. Gelijke behandeling van werknemers; 6. Zorg voor een behoorlijke verzekering.

Concurrentie vindt plaats binnen de kaders van de WP-2000 (incl. arbeidsvoorwaarden).

De vervoerder zet zich in voor een wezenlijke bijdrage aan de werkgelegenheid in de provincies en heeft daarbij specifiek aandacht voor werkgelegenheid voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt.

3.9 Personeel

Chauffeurs en ander service verlenend personeel zijn het visitekaartje voor het openbaar vervoer. Het personeel dat met reizigers in contact komt hoort zich als gastheer-/vrouw op te stellen en goede service te verlenen. Het OV-bureau zal eisen stellen aan klantvriendelijkheid en servicegerichtheid van dit personeel.

Het personeel (waaronder buschauffeurs) van de huidige GD-concessie, de HOV-concessie en de buslijnen van de KLOV-concessies die worden opgenomen in de concessie GD-2020, gaan over naar de nieuwe vervoerder. Dit is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor een soepele overgang van het personeel van de ene naar de andere vervoerder. Er is, in dit kader, geen directe relatie tussen ons en de medewerker van de vervoerder. Wel vindt het Ov-bureau wij dat deze overgang soepel dient te verlopen voor de medewerker. Daarbij is goed werkgeverschap 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. Er is immers een direct verband tussen het personeelsswelzijn en de wijze waarop medewerkers van de vervoerder in staat zijn hun rol als dienstverlener waar te maken.

3.10 Sociale veiligheid

Sociale veiligheid is een basisvoorwaarde voor het openbaar vervoer. Partijen (vervoerder, OV-bureau, andere overheden en politie) werken samen om de veiligheid van de reizigers en personeel in en rond openbaar vervoer op peil te houden, c.q. te verbeteren.

Het beleid voor de sociale veiligheid in het openbaar vervoer is gericht op het voorkomen én verminderen van het aantal incidenten in en rond het openbaar vervoer voor reizigers en personeel enerzijds en het verbeteren van het veiligheidsgevoel anderzijds. Het gaat hierbij om maatwerk, dat per gebied, lijn of tijdstip kan verschillen.

Landelijke afspraken over sociale veiligheid die door de overheden (al dan niet met de vervoerders) vooraf of tijdens de concessieperiode worden gemaakt, zijn in de concessie GD-2020 van toepassing.

De vervoerder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van reizigers en personeel in de bussen.

Het OV-bureau brengt de OV-Steward/OV-BOA functie onder bij de vervoerder. Voor de nachtbusen of evenementenvervoer bestaat de mogelijkheid dat het OV-bureau een derde opdracht geeft.

3.11 Samenwerking

Tussen vervoerder en het OV-bureau

Het OV-bureau werkt zeer intensief samen met de vervoerder. Voor een slagvaardige doorontwikkeling van de concessie is het noodzakelijk dat de concessie vanuit de regio wordt geleid en aangestuurd door een regionale directie en een regionale organisatie die goed op de hoogte is met de lokale situatie, korte lijnen heeft met het OV-bureau (op alle niveaus) en die beschikt over voldoende bevoegdheden. Het OV-bureau schrijft voor dat de regio-gebonden directie en -organisatie zijn gevestigd in Groningen, in de locatie Peizerweg.

De samenwerking is gebaseerd op transparantie. De organisatie en de informatiestromen zijn hierop gericht.

Binnen de organisatie van de vervoerder

Het OV-bureau acht goede kennisdeling en -benutting tussen uitvoering, leiding, klantencontact en opdrachtgever van zeer groot belang voor de productontwikkeling, de kwaliteit en voor een stimulerend werkklimaat. Het OV-bureau eist van de vervoerder dat deze de interne organisatie zo invult dat dit wordt gerealiseerd.

Partijen in de vervoersketen

De vervoerder zal nauw samenwerken met andere partijen in de vervoersketen. De verschillende modaliteiten zijn in de optiek van het OV-bureau geen concurrenten, maar complementaire onderdelen van het totale mobiliteitssysteem.

De samenwerking geldt niet alleen voor de trein en het Publiek Vervoer, maar ook andere initiatieven vanuit de gemeenschap, of de markt, die vervoersdiensten bieden of organiseren, aanvullend op het busvervoer.

Openbaar busvervoer en andere vervoersopties moeten naadloos op elkaar 'inklikken'. Behalve het actief bewaken van aansluitingen en het afstemmen van de dienstregelingen, zal de vervoerder reisinformatie verstrekken over aansluitende modaliteiten, werkt hij vergaand mee aan integratie van tarieven, reisvoorwaarden en informatie en hij zal, waar de gelegenheid zich voordoet, samen met railvervoerders servicebalies inrichten, om zo tot een geïntegreerd OV-systeem te komen.

OV-Consumentenplatforms

Het OV-Consumentenplatform Groningen en het OV-Consumentenplatform Drenthe zijn door het OV-bureau erkend als de Consumentenplatforms waaraan advies gevraagd wordt volgens de Wet personenvervoer 2000 en waarmee wordt overlegd over onderwerpen met betrekking tot de concessie. Gelet op het bedrijfsmodel van het OV-bureau neemt ook het OV-bureau actief aan dit overleg deel, met name op de onderwerpen waarop het OV-bureau zelf de regie voert zoals de ontwerp-dienstregeling en de te hanteren reizigerstarieven.

Betrekken reizigers

Het OV-bureau organiseert als ontwikkelverantwoordelijke partij de betrokkenheid van reizigers via een digitaal reizigerspanel, focusgesprekken en andere onderzoeks- en interviewmethodes. De verwachting is dat reizigers in toenemende mate een rol zullen spelen bij de monitoring van kwaliteit en reisbeleving, zowel op uitnodiging als op eigen initiatief, bijvoorbeeld via sociale media of apps. Behalve directe signalen zoals klachten en tips, zal ook actieve data-analyse door het OV-bureau een steeds grotere rol spelen in het opsporen van voorkeuren en trends.

Betrekken overige belanghebbenden

Contacten op strategisch en tactisch niveau met overige belanghebbenden zoals instellingen en gemeenten worden primair onderhouden door het OV-bureau.

Op operationeel niveau onderhoudt de vervoerder een netwerk om voorkomende problemen en risicosituaties voor te zijn of effectief op te lossen; bijvoorbeeld met wegbeheerders over haltevoorzieningen, gladheidsbestrijding, wegwerkzaamheden en andere verstoringen in de infrastructuur en met instellingen over de omgang met plotselinge reizigersstromen bij extreme weersomstandigheden of gedrag van leerlingen.

3.12 Haltes en knooppunten (Hubs)

De uitstraling en het comfort van openbaar vervoer worden mede bepaald door de kwaliteit van haltes en knooppunten. Een goede halte biedt behalve wachtcomfort ook vanzelfsprekende reisinformatie en ketenvoorzieningen ten behoeve van voor- en natransport.

Gezamenlijk zetten partijen, waaronder het OV-bureau, zich op het doorontwikkelen van de knooppunten en de benodigde infrastructuur om het voor- en natransport te faciliteren, zoals parkeerruimte voor fietsen en auto's, Kiss & Ride plekken, Publiek Vervoer aansluitingen, deel-fietsen en -auto's, sociaal veilige looproutes en wachtgelegenheid.

De vervoerder heeft hierin een adviesrol, onder meer op het punt van inrichting, routing, informatie-integratie en dienstregeling effecten. De vervoerder signaleert en meldt tekortkomingen in halte-informatie en informatiedragers en verstoringen in de fysieke omgeving op haltes en knooppunten.

Het OV-bureau heeft de afgelopen periode samen met provincies en gemeenten geïnvesteerd in het toegankelijk maken van de belangrijkste haltes.

Halte-informatie moet er perfect uit zien. De vervoerder is belast met de uitvoering en het beheer. Het ontwerp wordt in overleg met de vervoerder, door het OV-bureau vastgesteld.

3.13 Strategische activa

Het OV-bureau heeft als uitgangspunt dat strategische activa vervoerderonafhankelijk georganiseerd is. Strategische activa zijn noodzakelijke bedrijfsmiddelen (zoals stallingen en

servicepunten) waarvoor geen gelijkwaardig alternatief op de markt is, of waar een alternatief slechts tegen hoge kosten kan worden verworven (of geëxploiteerd).

De energietransitie leidt tot nieuwe strategische activa. Voor de elektrisch aangedreven bussen is elektrische- of waterstof-laadinfrastructuur nodig. Afhankelijk van de locatie en omvang van de investeringen, kan de laadinfrastructuur als strategische activa worden bestempeld.

3.14 Aansturing en ontwikkeling

Door de keuze van het bedrijfsmodel (zie paragraaf 3.1) is bepaald dat het OV-bureau ook in de periode 2020-2029 opbrengstverantwoordelijk is omdat de zogenoemde 'ontwikkefunctie' van het busvervoer ook bij het OV-bureau blijft. De corebusiness van de vervoerder is excellente uitvoering en excellente informatievoorziening.

Essentieel in de visie van het OV-bureau is dat een vervoerder niet alleen goede kwaliteit levert, maar ook dat deze het OV in alle facetten benadert als dienstverlening, niet als het rijden van bussen.

Het sturingsmodel is door de verantwoordelijkheidsverdeling als volgt te kenmerken:

"Het OV-bureau is leidend, professioneel georganiseerd en hanteert een strakke regie. Zij bewaakt de maatschappelijke doelen die via het OV moeten worden gerealiseerd. Binnen de financiële middelen wordt gestuurd op kwaliteitsdoelen en kosteneffectiviteit."

Tussen het OV-bureau en de vervoerder bestaan twee relaties, te weten de contractuele relatie en de ontwikkelrelatie.

De *contractuele relatie* is primair een opdrachtgever - opdrachtnemer relatie, die bewerkstelligt dat producten en diensten worden geleverd in overeenstemming met de concessievoorwaarden, op een continu hoog kwaliteitsniveau.

De *ontwikkelrelatie* heeft betrekking op het samen doorontwikkelen van het OV-product. Deze relatie is primair een samenwerkingsrelatie, met dien verstande dat het OV-bureau de regie heeft. Deze bestaat uit alle activiteiten die noodzakelijk en/of wenselijk zijn voor de vertaling van het beleid naar de praktijk, zoals tarieven, lijnvoering, dienstregeling en in te zetten voertuigtype. Ook betreft de ontwikkelrelatie het onderzoeken van en inspelen op maatschappelijke of economische ontwikkelingen, het verbeteren van de bestaande dienstverlening en het innoveren op alle mogelijke gebieden. Innovatief datagebruik hoort hier nadrukkelijk bij.

Binnen deze kaders verwacht het OV-bureau een vervoerder die zich gedurende de gehele concessie zeer actief opstelt en alle mogelijkheden te baat neemt om het OV-systeem en de reizigersopbrengsten te optimaliseren, in samenwerking en op eigen initiatief.

3.15 Flexibiliteit

Ontwikkelingen in de vraag, in consumentenvoorkeuren, in voertuigen (zelfrijdende voertuigen), in ruimtelijke ordening, in demografie, in duurzaamheid, etc. kunnen nopen tot het bijstellen van het openbaar vervoer-product om blijvend in te kunnen spelen op de actuele behoefte. De concessie ligt daarom ook niet vast in beton, maar biedt ruimte en flexibiliteit om in te spelen op actuele trends en ontwikkelingen. Het OV-bureau kiest voor een *ademende concessie*: een concessie met voldoende flexibiliteit om mee te bewegen met deze ontwikkelingen, binnen de kaders die worden gesteld.

Dat betekent bijvoorbeeld dat het mogelijk moet zijn om bepaalde vaste lijnen om te zetten in een maatwerkvoorziening of andersom. Ook betekent het dat er bepaalde lijnen uit de concessie kunnen worden gehaald ten faveure van een andere (maatwerk-)oplossing van een andere partij dan de vervoerder. Ook de energietransitie zal aanpassingen vragen die op dit moment niet te voorspellen zijn.

Een flexibiliteitsregeling waarmee het eventuele meer- en minderwerk mee wordt geregeld maakt hier onderdeel van uit en vormt de basis. In situaties waar de meer- en minderwerkregeling niet passend is kan gebruikt gemaakt worden van businesscases, waarin kosten, baten en risico's op basis van maatwerk worden toegedeeld.

Zowel de vervoerder als het OV-bureau kunnen voorstellen doen om eisen uit het Programma van Eisen te herzien, indien deze niet meer passen bij de vraag van de reiziger of bij de gewenste ontwikkeling van het aanbod. Als uitgangspunt geldt dat het economisch evenwicht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer ongewijzigd blijft.

Bij nieuwe initiatieven of innovaties zal het OV-bureau in eerste instantie trachten tot overeenstemming te komen met de vervoerder, binnen de bestaande kaders van de concessie of bijv. in de vorm van een businesscase. Aan de concessie kunnen verwante nieuwe producten en diensten worden toegevoegd. Mocht het OV-bureau met de vervoerder niet tot een bevredigende invulling van nieuwe producten of innovaties kunnen komen, dan behoudt het OV-bureau zich voor om derde partijen te betrekken, vanzelfsprekend met inachtneming van de rechten en plichten voortkomend uit de concessie. De concessiehouder zal hier waar nodig medewerking aan verlenen.

3.16 Risicoverdeling

Uitgangspunt is dat de partij die een risico het best kan beïnvloeden, dit risico draagt.

Het OV-bureau 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.

De vervoerder is risicodragend op het gebied van de bedrijfsvoeringsrisico's.

De risicoverdeling in business cases worden per geval bepaald.

3.17 Data

Gezien de ontwikkelingen op het gebied van big-data wil het OV-bureau samen met de vervoerder en in eigen beheer data gebruiken om de dienstverlening en de efficiency voortdurend te verbeteren en de resultaten van activiteiten te monitoren. Naast eigen en gezamenlijke analyses zal het OV-bureau ook door derde partijen onderzoek laten doen en analyses uit laten voeren. Data is essentieel voor de ontwikkeling, sturing en verantwoording van de concessie. Mede gezien de rolverdeling, stelt het OV-bureau hoge eisen aan de kwaliteit en de toegankelijkheid van data. Het OV-bureau streeft open data na.

3.18 Financiële bepalingen

Reizigersopbrengsten

Reizigersopbrengsten komen ten goede aan het OV-bureau en omvatten alle opbrengsten die gerealiseerd zijn en toegeschreven moeten worden aan concessie. Dit betreft naast opbrengsten uit saldoreizen, wagenverkoop en abonnementen bijv. ook opbrengsten uit collectieve contracten (o.a. SOV), acties en overige aan de concessie toegerekende reizigersopbrengsten.

Exploitatiebijdrage

De vervoerder ontvangt van het OV-bureau voor het uitvoeren van het openbaar busvervoer een exploitatiebijdrage om de kosten van het openbaar busvervoer te kunnen dekken inclusief een redelijk rendement.

Minimaal één keer per jaar wijzigt de dienstregeling en daarmee dus ook de vergoeding aan de vervoerder. Aangezien het OV-bureau en de vervoerder niet kunnen inschatten welke wijzigingen in een concessieperiode van 10 jaar plaatsvinden, wordt van de vervoerder in de aanbesteding gevraagd om een prijs te offeren voor een referentieDRUtarief, d.w.z. een prijs per dienstregelinguur voor een 'standaard' voertuig.

Door middel van door het OV-bureau gestelde vaste omrekeningsfactoren wordt het tarief per voertuigtype bepaald.

Uitgangspunt bij de calculatie is de referentiedienstregeling. Deze is gebaseerd op de laatst bekende dienstregeling, t.w. dienstregeling 2018, met een doorkijk naar 2020 en verder.

De vergoeding per dienstregelinguur geldt voor de gehele concessieduur met dien verstande dat deze jaarlijks geïndexeerd voor prijsstijging volgens de LBI (Landelijke Bijdrage Index).

Het OV-bureau vergoedt alleen ritten (dienstregelingen per voertuigtype) die voorafgaand zijn goedgekeurd en aantoonbaar zijn gereden.

Bij een substantiële vermindering van het totaal aantal dienstregelingen ten opzichte van het voorgaande jaar zal de vervoerder minder personeel en materieel nodig hebben. Het naar beneden bijstellen van de hoeveelheid materieel en personeel kost tijd en daarmee geld. Omdat het OV-bureau de dienstregeling bepaalt, krijgt de vervoerder een frictiekostenvergoeding voor één jaar.

De volgende diensten maken integraal onderdeel uit van de te offeren prijs en daarmee van de verrekeneenheid:

- Bieden van reisinformatie over het busvervoer en aansluitende modaliteiten in de keten
- Exploiteren van servicepunten
- Innen van reizigersopbrengsten
- Databeheer en datalevering

Inzet van OV stewards t.b.v. kaartcontrole en sociale veiligheid

Concurrentie op het gebied van sociale veiligheid is binnen de OV-sector niet gewenst. Daarom maakt het inzetten van OV-stewards geen integraal onderdeel uit van de exploitatiebijdrage. De vervoerder kan, om een prikkel te houden voor het efficiënt en effectief inzetten van de stewards, jaarlijks aan subsidie sociale veiligheid aanvragen. Het toekennen van de subsidie wordt getoetst aan het zwartrijden en/of het veiligheidsgevoel.

Business-cases

Het OV-bureau kan de vervoerder verzoeken om diensten uit te voeren gerelateerd aan de concessie, of producten en diensten te realiseren in aanvulling op de concessie of ter vervanging van onderdelen van de concessie. Hiervoor maakt de Concessiehouder een financieel onderbouwde business case.

Het doel van een business case is het kunnen inspelen op veranderende omstandigheden en/of het extra prikkelen van de vervoerder tot een bepaalde inspanning, bijvoorbeeld het realiseren van reizigersgroei, of verdere verduurzaming van het OV.

Bonus reizigersopbrengstengroei

Om een jaarlijks terugkerende extra stimulans te bieden aan de vervoerder zodat hij zich in houding en gedrag maximaal inspant voor vergroting van de reizigersinkomsten, kan de vervoerder een bonus krijgen gebaseerd op de groei van de reizigersopbrengsten.

Bonus klanttevredenheid

Reizigerstevredenheid hoeft niet één op één te leiden tot reizigersgroei of reizigersopbrengstengroei; hierin spelen vele factoren een rol. Desondanks vindt het OV-bureau reizigerstevredenheid van groot belang en het ziet hierin een belangrijke rol voor de vervoerder. Deze wordt daarom d.m.v. een bonus uitgedaagd om op door hem beïnvloedbare aspecten hoger te scoren dan minimaal door het OV-bureau wordt geëist.

Boete naleving concessiebepalingen

Een boete op naleving van de concessiebepalingen is een belangrijke preventieve en correctieve prikkel voor de vervoerder om de concessieovereenkomst onverkort uit te voeren.

De wijze waarop de boeteregeling wordt vormgegeven, hangt samen met de wijze waarop het OV-bureau wil handhaven passend bij de situatie, ernst en voorgeschiedenis. Het OV-bureau kiest voor handhavingsbeleid waarbij meerdere instrumenten inzetbaar zijn, zowel een boete na ingebrekestelling en hersteltermijn als direct opeisbare boetes.

Huur onroerend goed en overname roerende zaken

De vervoerder wordt verplicht om onroerend goed (zoals de kantoren en busstalling aan de Peizerweg in Groningen, het servicepunt in Groningen en kantoren en busstalling in Appingedam) te huren tegen vooraf gestelde condities.

Ook moet de vervoerder bij aanvang van de concessie, tegen vooraf vastgestelde prijzen roerende goederen overnemen, zoals bussen, OV-chipkaart walapparatuur, haltepalen en halteborden.

3.19 Gunningcriteria

Zoals in paragraaf 1.3 is aangegeven, wordt de concessie GD-2020 gegund aan de inschrijver die het beste scoort op de gunningscriteria, volgens het principe Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI).

De volgende gunningscriteria worden hierbij gehanteerd.

1. De exploitatiebijdrage

De inschrijver moet in de aanbieding een tarief per dienstregelinguur noemen, in de vorm van een referentieDRUtarief. De inschrijver kan zich bij de aanbesteding onderscheiden met een lager tarief dan zijn concurrenten.

Het door een inschrijver geboden referentieDRUtarief moet zijn kosten én een redelijk rendement dekken. Om irreëel lage biedingen te voorkomen, die gaande de concessie problemen genereren, zal er een ondergrens aan het uurtarief worden gesteld.

2. Het kwaliteitsaanbod

De inschrijver moet in zijn aanbieding een kwaliteitsaanbod opnemen. Het aanbod bevat de volgende onderdelen:

- Uitvoeringskwaliteit:

Dit onderdeel betreft het realiseren van excellente uitvoeringskwaliteit, zoals op de punten punctualiteit, aansluitingen, rituitval, in te zetten bus capaciteit, bijsturing, het kwaliteitsniveau van het materieel, het geluidniveau in het materieel en de toegankelijkheid.

- Reisbeleving:

Het onderdeel reisbeleving gaat over het planmatig realiseren een dienstverlening die resulteert in een positief onderscheidende reisbeleving. Dit omvat o.a. systematische onzekerheidsreductie, gemak, comfort, informatievoorziening, klantvriendelijkheid en klantgerichtheid in alle klantcontacten.

- Dienstverlening: ondernemend, maatschappelijk verantwoord en sociaal:

Het onderdeel dienstverlening gaat over de mate waarin de organisatie van de vervoerder tot in de haarvaten gemotiveerd is, en er alles aan doet, om reizigersopbrengsten te verhogen en de kostendekkingsgraad te verbeteren.

Daarnaast bevat dit onderdeel het bevorderen en waarborgen van personeelswelzijn, sociale return en de wijze waarop maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt ingevuld.

Ook bevat dit onderdeel (toezeggingen en garanties) t.a.v. innovatie in de dienstverlening en de wijze waarop de Inschrijver als partner van het OV-bureau en aanjager bij externe partijen kansen ziet en benut (onder andere om reizigers te trekken) en bedreigingen elimineert ten gunste van de aantrekkelijkheid, reizigersopbrengsten en direct toe te wijzen kosten van het busvervoer.

- Duurzaamheid:

Dit onderdeel betreft allereerst de borging van de gestelde eisen op het gebied van duurzaamheid.

Daarnaast betreft het concrete toezeggingen welke extra resultaten gerealiseerd zullen worden in aanvulling op de gestelde eisen

- Excellent databeheer en datagebruik:

Dit onderdeel betreft het beheer, gebruik en de toegankelijkheid van data, zowel de eigen vervoersdata als de koppeling van de eigen data met overige databronnen (Big Data).

3. *Het implementatieaanbod:*

De inschrijver moet in zijn aanbieding een implementatieaanbod opnemen. Hierin beschrijft de inschrijver hoe hij de exploitatie gaat voorbereiden, welke planning wordt gehanteerd, welke risico hij hierbij ziet en welke terugvalopties hij heeft georganiseerd voor het geval risico's zich daadwerkelijk voordoen. Het implementatieaanbod moet overtuigend duidelijk maken dat de kwaliteit die is geëist en in de inschrijving beloofd wordt, ook daadwerkelijk en tijdig gerealiseerd zal worden. Is dit niet overtuigend, dan zal het OV-bureau puntenaftrek toekennen in de beoordeling.

Bijlagen

A. Tijdschema

Het indicatief tijdschema voor de aanbesteding van de concessie GD-2020 is als volgt:

Concessie GD-2020

Publicatie Ontwerp PvE	Juni 2017
Inspraak	Juli – September 2017
Definitieve Bestek	December 2017
Aanbesteding	Januari – April 2018
Inleveren inschrijvingen	April 2018
Beoordelen	Mei- Juni 2018
Gunning	Juli 2018
Bezwaar en beroep	Juli – December 2018
Start concessie	December 2019

Memo

aan DB OV-bureau Groningen Drenthe
van Peter Mul
afschrift
onderwerp **Actualisatie uitgangspunten concessie openbaar busvervoer GD-2020**
datum 9 december 2016

1. Deze memo

De uitgangspunten voor de (niet uitgevoerde) aanbesteding van de concessie openbaar busvervoer in de provincies Groningen en Drenthe vanaf december 2017 (werknaam "concessie GD-2018") zijn de basis voor de uitgangspunten voor de aanbesteding van dit vervoer vanaf december 2019 (werknaam "concessie GD-2020").

Per uitgangspunt wordt in deze memo aangegeven hoe dit uitgangspunt in de huidige concessie wordt gehanteerd, hoe het uitgangspunt voor de concessie GD-2018 was vastgesteld en of dit, als gevolg van diverse ontwikkelingen binnen en buiten de mobiliteitsmarkt, voor de concessie GD-2020 wordt bijgesteld.

Deze memo is de basis voor een aangepaste Nota van Uitgangspunten voor de aanbesteding concessie GD-2020.

2. Doelen en middelen: Het instrument 'aanbesteding'.

Het OV-bureau draagt met het busvervoer bij de aan de maatschappelijke doelen van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen.

Om dit in een sterk veranderende wereld te kunnen doen, moeten vervoerproduct en bijbehorende diensten actief meebewegen.

In een continu ontwikkelproces wordt het OV doorlopend aangepast. Deze ontwikkeling wordt getrokken door het OV-bureau, in doorlopende samenspraak met de vervoerder, de reizigers en andere stakeholders. Door dit ontwikkelproces is het mogelijk om maatschappelijke en politieke doelen in een continue dynamiek te vertalen in OV, met inachtneming van de bredere maatschappelijke context. Het is een bewuste keuze van het OV-bureau om aanpassing en innovatie continu te laten zijn, om de overheid hier de regierol rol in te geven en dit niet afhankelijk te laten zijn van een aanbesteding die periodiek plaatsvindt.

De aanbesteding betekent in dit kader: ***"Het selecteren van een zo goed mogelijke uitvoerings- en ontwikkelpartner, voor de duur van de concessie, tegen een goede prijs."***

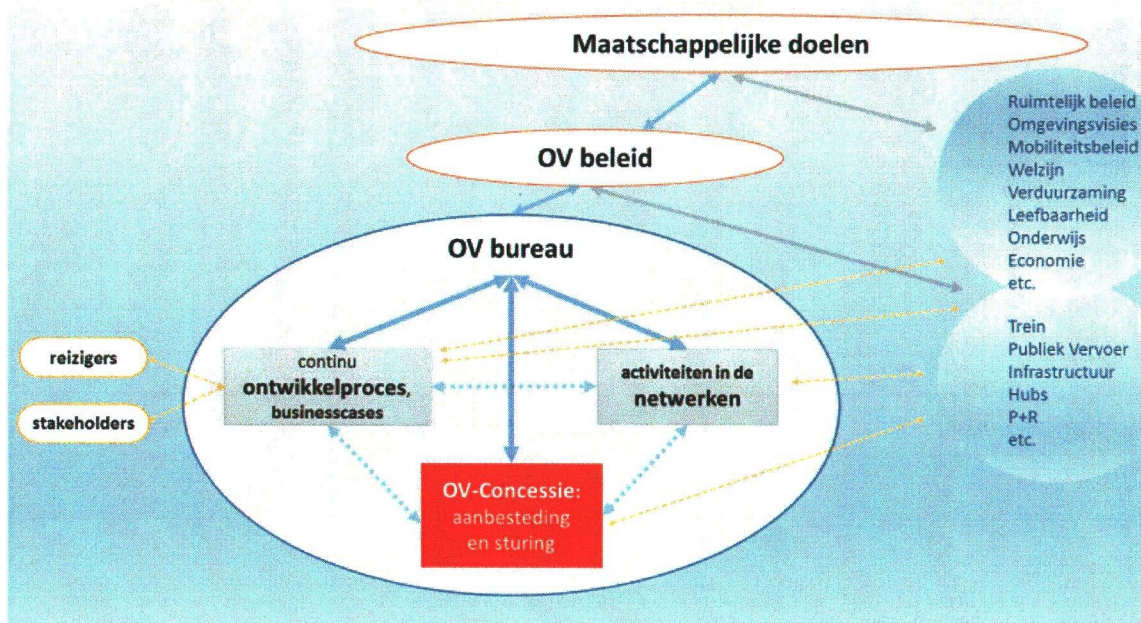
De aanbesteding moet ertoe leiden dat er een concessie komt waarin het volgende wordt gerealiseerd:

- Een aantrekkelijk product, door excellente uitvoeringskwaliteit
- In goede samenwerking en tegen beperkte kosten het mobiliteit systeem kunnen optimaliseren

- Snel en tegen beperkte kosten kunnen inspelen op veranderende omstandigheden
- Voortvarend verduurzamen van het OV
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Een prijsstelling waarmee het OV betaalbaar blijft voor overheid en reizigers

Deze memo richt zich primair op de aanbesteding van de concessie GD-2020.

De algemene (toekomstige) ontwikkeling van het OV dient daarbij als achtergrond en zal dus ook op plaatsen geschetst worden.



Plaats van de aanbesteding in het beleidsproces en in het ontwikkelproces van het OV-bureau.

3. Relevante trends en ontwikkelingen

De hierna volgende ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn om de uitgangspunten zoals verwoord in de nota van uitgangspunten voor de concessie GD-2018 op punten aan te passen.

Openbaar Busvervoer

is onderdeel van multimodaal mobiliteit systeem.

Het openbaar busvervoer richt zich op hoogwaardig en snel vervoer, van knooppunt naar knooppunt, via haltes; gericht op collectieve vraag.

Openbaar busvervoer zal in verbindingen naar de stedelijke gebieden waarschijnlijk groeien, terwijl binnen de meer landelijke delen het gebruik stabiliseert of afneemt. De ontwikkeling binnen de steden zelf is sterk afhankelijk van de gerealiseerde reistijd en de betrouwbaarheid t.o.v. alternatieven.

Het vervoer van en naar haltes ligt primair bij de reiziger zelf, of bij het Publiek vervoer.

De bus blijft een ruimtelijke en politieke factor van betekenis: voor de leefbaarheid en het vestigingsklimaat in het landelijk gebied; de bereikbaarheid en het ruimtebeslag in stedelijk gebied en voor het functioneren van instellingen met een groter verzorgingsgebied.

De combinatie fiets en OV is kansrijk en zal verder groeien. De fiets is een belangrijk en groeiend vervoermiddel. Het aandeel fiets, e-fiets en deelfiets in de mobiliteitsmix stijgt gestaag. Het OV speelt hierop in.

Positionering

De 'branding' van het openbaar busvervoer richt zich op Slim, Snel, Schoon, om zo te komen tot een positieve merkbeleving.

De 'beleving' van een reis met het openbaar busvervoer moet meegroeien met de toenemende kwaliteits- en gemakseisen van de reiziger. Deze vergelijkt het reizen per OV met alternatieven die ook steeds meer gemak en comfort bieden. Niet de concepten uit het transport, maar die uit de dienstverlening zijn maatgevend in het aanbod dat de reiziger verwacht.

Lijngebonden OV is alleen toekomstbestendig als grote groepen zich hiertoe aangetrokken voelen.

Beperking van de reistijd (objectief en subjectief) en systematische onzekerheidsreductie zijn essentieel voor de keuze voor OV als vervoersoptie.

Duurzaam

Het OV-systeem wordt steeds duurzamer. De huidige Euro VI-bussen met fossiele brandstoffen worden in de komende jaren vervangen door elektrisch aangedreven bussen en bussen die rijden met hernieuwbare brandstoffen. Verbeteringen in lijnennet en bedrijfsvoering verminderen de energiebehoefte

Recente Europese en landelijke politiek-bestuurlijke ontwikkelingen zoals de klimaatconferentie in Parijs, de EU-klimaat doelstellingen 2030, het bestuursakkoord "Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus" en Europese subsidies geven de regionale verduurzamingsambitie een positieve zet in de rug.

Publiek vervoer

Openbaar busvervoer, vormt, met andere mobiliteitsvormen, het Publiek Vervoer.

Naast het OV-bureau Groningen Drenthe dat concessies uitgeeft voor het lijn-gebonden Openbaar busvervoer, wordt in Groningen en Drenthe gewerkt aan het samenwerkingsverband Publiek Vervoer.

Dit samenwerkingsverband zal contracten afsluiten voor diverse fijnmazige vervoersvormen zoals het gemeentelijk doelgroepenvervoer, vraagafhankelijk vervoer, buurtbussen en overige door vrijwilligers uitgevoerde vervoersvormen.

Het lijngebonden OV (trein en bus) en deze mobiliteitsopties, verzorgd door het samenwerkingsverband, vormen samen een netwerk dat zowel snel als fijnmazig is.

Financiën

Sterk afnemende opbrengst van onder andere de Studenten OV-kaart zet de financiën van het OV-bureau mogelijk onder druk. Dit wordt bij voorkeur opgevangen door het verhogen van de kostendekkingsgraad (verbeterde bezetting per voertuig en minder rijtijd per voertuigkilometer) en niet door bezuinigingen op het vervoeraanbod.

Infra werken Groningen

Ten minste tot 2022 wordt de infrastructuur ingrijpend gewijzigd (Ring Zuid, Stationsgebied, reconstructie binnenstad). Dit kan leiden tot onvoorspelbaarheid in de doorstroming en reizigersvraag.

MVO

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is ondernemen gericht op economische prestaties (profit), met respect voor de sociale kant (people), binnen de ecologische randvoorwaarden (planet): de triple-P-benadering wordt steeds belangrijker.

Demografie

Noord-Nederland kent een sterke urbanisatie, vergrijzing, concentratie van voorzieningen, bevolkingsafname in landelijk gebied, e.d.

Het Publiek Vervoer en het OV-bureau moeten in samenspraak met betrokkenen wegen vinden om hoogwaardige én betaalbare mobiliteitsoplossingen te realiseren passend bij die nieuwe omstandigheden

Betaalsystemen

Naast de OV-chipkaart ontstaan nieuwe betaalsystemen waarmee de reiziger vooraf, achteraf of op incidentele basis een reisproduct koopt.

HUB Groningen Drenthe

Gezamenlijk zetten betrokkenen zich in om verspreid over Groningen en Drenthe een 50 a 60 Hubs te doen ontstaan: hoogwaardige, overstapplaatsen, die multimodaal reizen aantrekkelijk, functioneel en aangenaam laten zijn.

Big data

Systematisch datagebruik maakt betere afstemming tussen vraag en aanbod mogelijk en de ontwikkeling van nieuwe diensten die het OV aantrekkelijk maken.

Data is, voor zover de wet dit toelaat, vrij beschikbaar voor analyse en gebruik door het OV-bureau en anderen.

Smart mobility

Moderne technologie wordt ingezet om mobiliteitsvraagstukken op te lossen. Enerzijds de auto en de bus zelf, anderzijds de omgeving waarin deze zich bevinden.

Informatisering

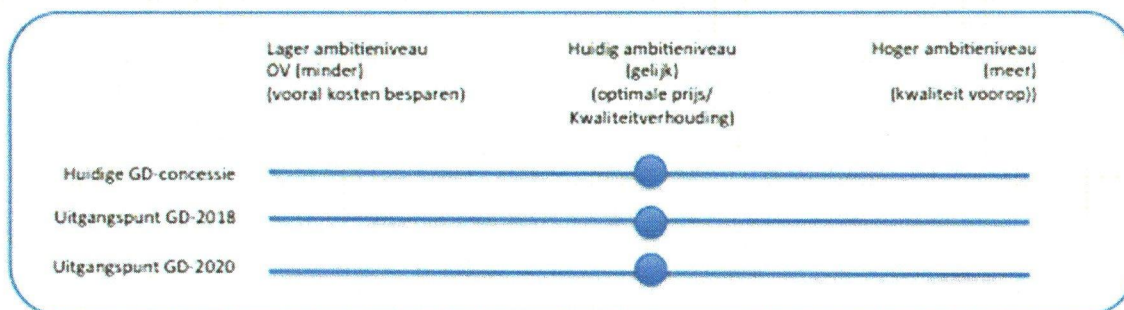
De ICT-ontwikkeling gaat door. Reizigers verwachten informatie en gemak, via diverse kanalen en zo gebruiksvriendelijk mogelijk.

4. Actualisatie per uitgangspunt

In dit hoofdstuk wordt het stramien van de strategische discussie uit 2013 gebruikt met de daarin behandelde uitgangspunten ('knoppen'), waar het OV-bureau in het kader van de aanbesteding aan zou kunnen draaien. Op basis van deze keuzes is de aanbesteding GD-2018 voorbereid.

Onderstaand wordt per 'knop' ingegaan op de vraag welke actualisatie gewenst is, ten opzichte de aanbesteding GD-2018. De 'knoppen' worden behandeld in volgorde van afnemende abstractie.

A1. Ambitie



De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen. Het uitgangspunt past naadloos in de verwachte positionering van het openbaar busvervoer.

De 'branding' van het openbaar busvervoer richt zich op Slim, Snel, Schoon, om zo te komen tot een positieve merkbeleving. De gehele 'customer journey' moet meegroeien met de toenemende kwaliteits- en gemakseisen van de reiziger; dus beginnend bij de informatie vooraf, via voor-transport, de halte of Hub, de reis zelf, de overstap, het natransport tot en met de afrekening.

Verder zijn beperking van de reistijd (objectief en subjectief) en systematische onzekerheidsreductie essentieel voor de keuze van reizigers voor OV als vervoersoptie.

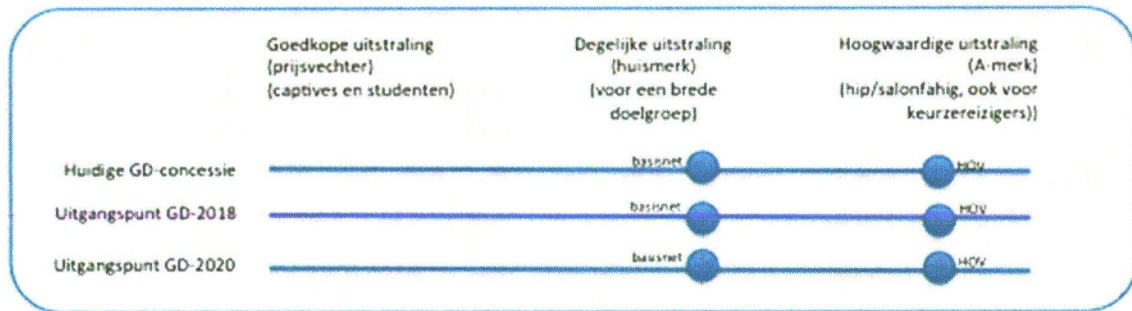
Uitgangspunt GD-2018

Ondanks de budgettaire druk is de ambitie om in de periode 2017/2027 een openbaarvervoer-systeem te realiseren dat tenminste de huidige (hoge) klantwaardering en vervoersfunctie biedt, bij een verbeterde milieuprestatie.

Om dit mogelijk te maken zal actief worden ingespeeld op veranderende omstandigheden en nieuwe mogelijkheden. De structurele druk op subsidies zal eisen dat slimmer en doelmatiger met het geld wordt omgegaan.

NB: De ambitie inzake verduurzaming wordt uitgewerkt in de paragrafen E1 en E2

A2. Uitstraling



De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

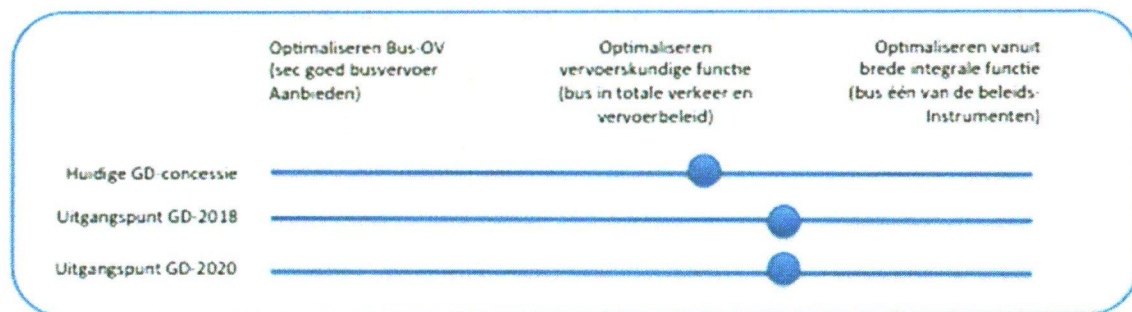
Uitgangspunt GD-2018

Ondanks de budgettaire druk is de Voor een toekomstvast OV is het nodig dat het OV een positieve en professionele uitstraling heeft, waarmee het voor een grote groepen een reëel vervoersalternatief is, juist voor de zogenaamde keuzereiziger. Deze keuzereiziger is een belangrijke inkomstenbron én de overstap van deze groep van de auto naar het OV levert de grootste bijdrage aan de bereikbaarheid van de steden. Bussen zijn nadrukkelijk aanwezig in de openbare ruimte. Daarom zijn uiterlijk en milieuvriendelijkheid voor van belang voor gebruikers en omgeving.

Qua uitstraling van de bussen wordt aansluiting gezocht bij de driedeling in het netwerk.

- HOV-net: luxe en comfort, op 'personenauto' niveau of beter (reiscomfort, uitstraling, airco, wifi);
- Basisnet: uitgevoerd in de regionale huisstijl; verzorgd
- Aanvullend OV: voldoet aan de eisen, goed, maar eenvoudig.

A3 Doel aanbesteding (plaats binnen beleid)

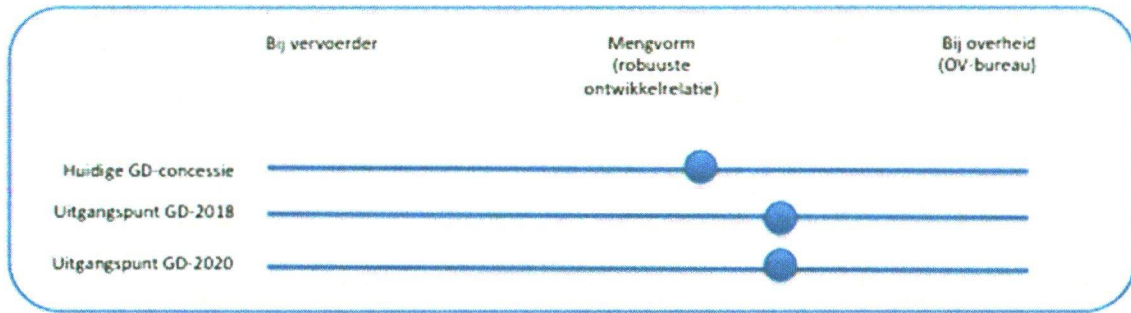


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Het OV-bureau ziet openbaar vervoer niet alleen als vervoerskundig instrument, maar ook als één van de middelen die bijdragen aan beleidsdoelen zoals economie, onderwijs, leefbaarheid en ruimtelijke ordening. Ook vanuit de maatschappij zijn er veel -soms strijdige- verwachtingen. Zeer belangrijk zijn tevreden reizigers, die door hun keuze voor het OV gelijktijdig andere beleidsdoelen dienen.

B1 Ontwikkelfunctie



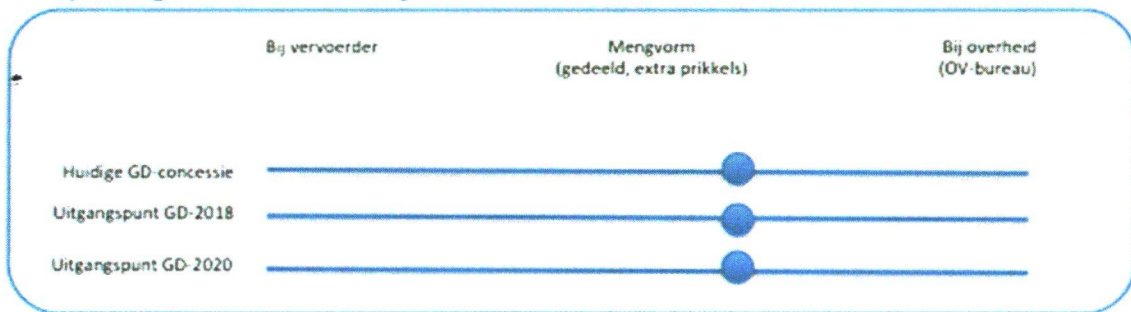
De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Het OV-bureau wil met het busvervoer actief bijdragen aan de beleidsdoelen van de overheden in Groningen en Drenthe. Dat houdt in dat de overheid, via het dagelijks bestuur van het OV-bureau, 'aan het stuur' wil kunnen zitten bij ruimtelijke ontwikkelingen in het gebied. Daarom wordt gekozen voor een actieve rol van het OV-bureau in het ontwerp van het vervoer en de bijsturing gedurende de concessieperiode. Dit betekent ook dat de politiek relatief meer stuur heeft op de ontwikkelingen, ook als minder populaire keuzes onontkoombaar zijn.

Het OV-bureau heeft de regie en de zeggenschap over de vervoersontwikkeling (lijnnet / dienstregeling), in nauwe samenwerking met de concessiehouder, om zo tot voor beide partijen efficiënte doorontwikkeling te komen. Het OV-bureau is daarnaast direct verantwoordelijk voor de productformules, de prijsstelling en de marketing.

B2 Opbrengstverantwoordelijkheid

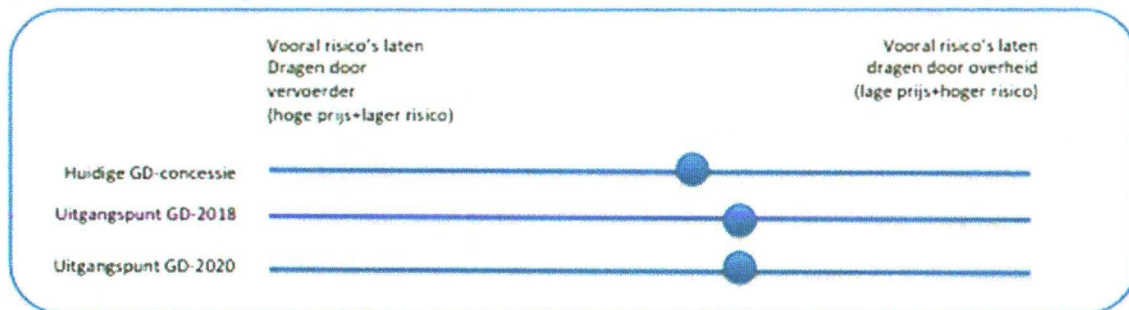


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

De vervoerder wordt actief betrokken bij het ontwikkelproces en is direct verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening. Om hieraan consequenties te verbinden zal er t.a.v. de opbrengsten een mengvorm worden gekozen, waarbij ook de vervoerder een voordeel geniet als de reizigersinkomsten zich positief ontwikkelen.

B3 Risicoverdeling

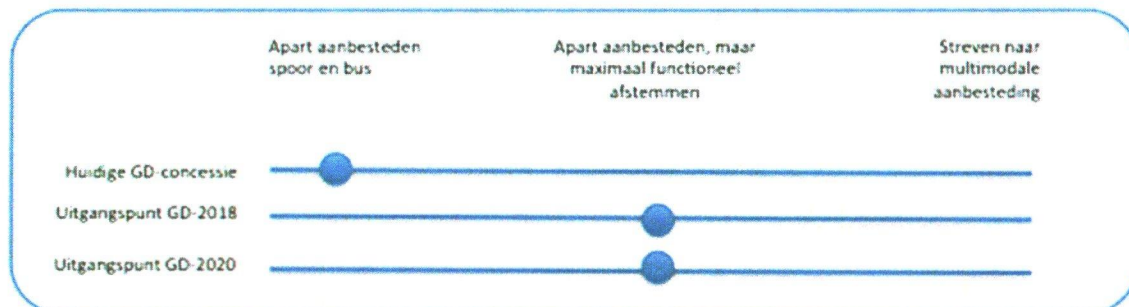


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Uitgangspunt is dat de partij die een risico het best kan beïnvloeden, dit risico draagt. Het OV-bureau 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-(LBI). De vervoerder is risicodragend op het gebied van de bedrijfsvoeringrisico's. De risicoverdeling in business cases worden per geval bepaald

C1 Concessiebreedte

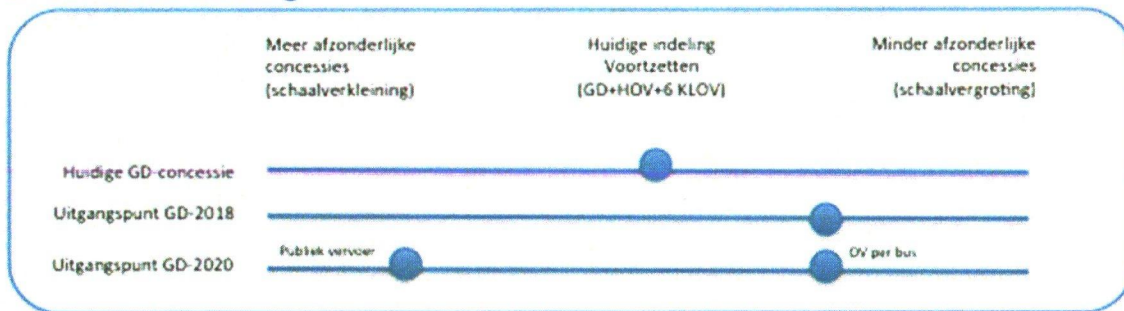


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Het OV-bureau gaat uit van het openbaar vervoer als integraal multimodaal systeem. Dus het geheel van bus-trein-boot, inclusief voor- en natransport. Toch is gekozen voor een aparte aanbesteding van het busvervoer. De voordelen van een gezamenlijke aanbesteding van bus en trein wegen in het geval van Noord-Nederland niet op tegen de nadelen. Wel zullen sterkere en eisen en prikkels worden ingebouwd om de trein- en bus-concessiehouders zo te laten samenwerken dat het systeem door de reiziger wordt beleefd als één geheel.

C2 Concessie indeling



Gezien de ontwikkeling van de rol van het openbaar vervoer per bus en het samenwerkingsverband 'Publiek Vervoer' is het uitgangspunt iets gewijzigd:

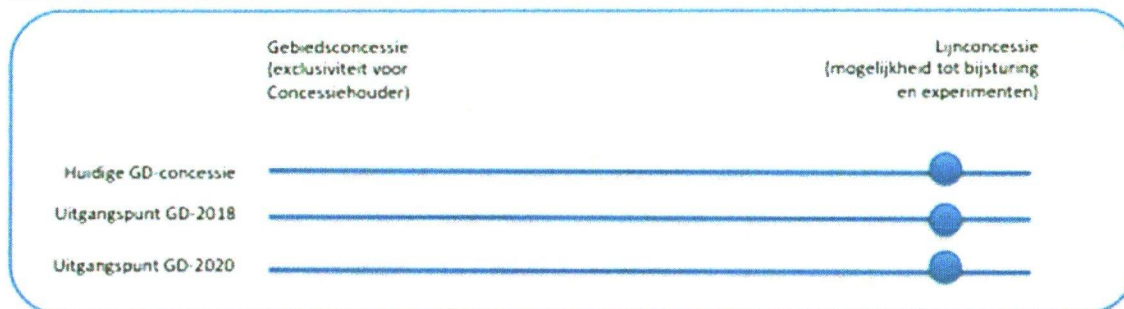
- Vraagafhankelijk vervoer en vrijwilligersvervoer horen niet meer tot de concessie GD-2020.
- Lijngebonden Kleinschalig Vervoer wordt in het 'aanvullend net' ondergebracht in de GD-concessie.

Uitgangspunt GD-2018

De schaalgrootte van de huidige GD-concessie (grootschalig vervoer in geheel Groningen en Drenthe) wordt zowel door het OV-bureau als door de meeste vervoerders als een goede omvang gezien. De huidige HOV-concessie (Qliner sneldiensten Drachten - Groningen en Emmen - Groningen) wordt onderdeel van de GD-concessie. Vooralsnog is het voornemen om het kleinschalig vervoer opnieuw direct en in aparte concessies aan te besteden.

Daar waar eventueel nog vraagafhankelijke vervoersvormen door het OV-bureau worden aangeboden, is de intentie deze in te kopen bij het contract "Publiek Vervoer 2018" of diens opvolger.

C3 Concessiesoort

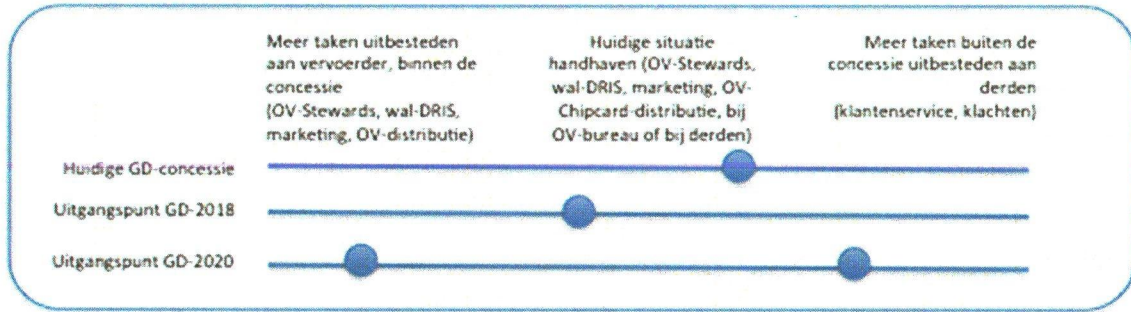


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen. Met een lijnconcessie heeft de vervoerder het exclusieve recht op het exploiteren van de gegeven buslijnen en het leveren van de in het bestek genoemde diensten. Dit exclusieve recht geldt niet voor andere mobiliteitsvormen of diensten in het gebied (zie C4). Overigens bestaat wel een mogelijkheid om gedurende de concessie in overleg andere mobiliteitsvormen of diensten aan de concessie toe te voegen.

Uitgangspunt GD-2018

In de huidige opzet zijn de GD en HOV-concessies lijnconcessies. Hiermee wordt ruimte geschapen voor innovatie en verandering, zonder dat zittende vervoerders aangetast worden in hun rechten.

C4. Concessiediepte (diensten)



Voortschrijdend inzicht heeft een duidelijker beeld doen ontstaan van de diensten die onderdeel uitmaken van de concessie:

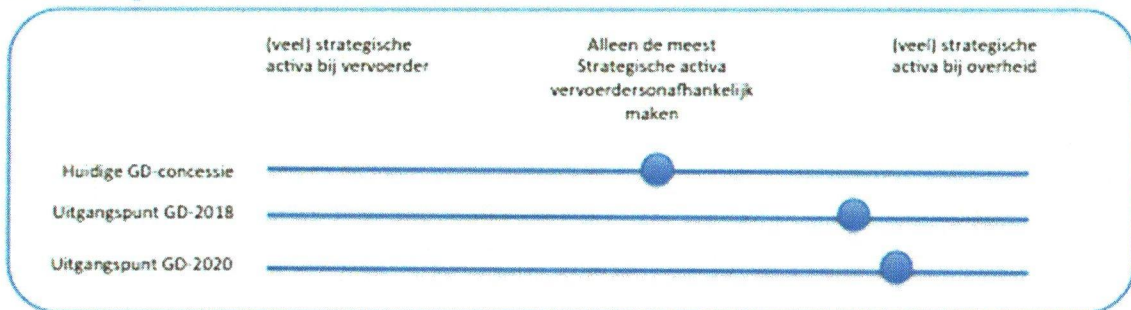
- Exploiteren van servicepunten
- Bieden van reisinformatie over het busvervoer en aansluitende modaliteiten in de keten (met name op de regionale Hubs)
- Innen van reizigersopbrengsten
- Inzet van OV-stewards t.b.v. kaartcontrole en sociale veiligheid
- Databeheer en datalevering

Uitgangspunt GD-2018

Functies en diensten die zich niet logisch verhouden tot het model van aanbesteding, behoren niet tot de GD-concessie. Dat geldt voor taken die qua functiescheiding beter niet bij de vervoerder geplaatst kunnen worden, en/of voor functies die concessieduur overschrijdend continuïteit moeten bieden, en/of voor zaken die bij voorkeur 'vervoerder-onafhankelijk' worden georganiseerd. Enkele functies zijn heroverwogen en maken onderdeel uit van de concessie GD-2018. Dit zijn OV-stewards, Servicepunten (buiten Groningen), de waldistributie van de OV-chipkaart en betaalsystemen

De vervoerder is voorkeursleverancier als het aantal diensten of de activiteiten binnen een dienst wordt of worden uitgebreid. Het OV-bureau kan ook diensten bij derden inkopen.

C5 Strategische activa

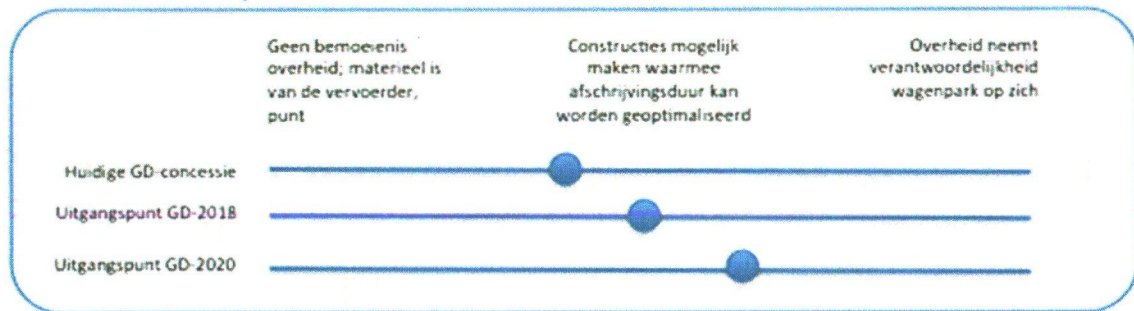


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven aanleiding om dit uitgangspunt beperkt te wijzigen. De energietransitie brengt nieuwe strategische activa met zich mee: voor elektrisch aangedreven bussen is laadinfrastructuur of waterstof-tank-infrastructuur nodig. Afhankelijk van de locatie en benodigde investering, kan de laadinfrastructuur als strategische activa worden bestempeld.

Uitgangspunt GD-2018

Het OV-bureau heeft als uitgangspunt dat strategische activa vervoerdersafhankelijk georganiseerd is. Strategische activa zijn noodzakelijke bedrijfsmiddelen waarvoor geen gelijkwaardig alternatief op de markt is, of waar een alternatief slechts tegen hoge kosten kan worden verworven (of geëxploiteerd).

C6 Materieelcomponent



Een lening van de overheid aan de toekomstige vervoerder van de GD-concessie voor financiering van bussen kan mogelijk bijdragen aan:

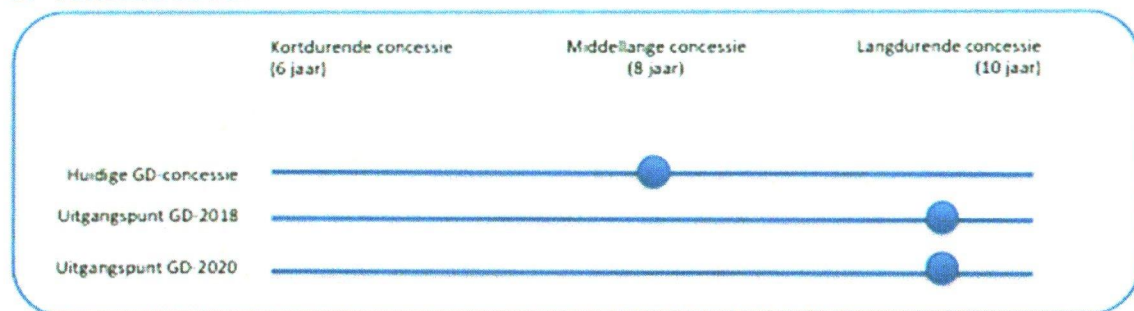
- de kwaliteit of de hoeveelheid busvervoer (via een lagere kostprijs, waarmee financiële ruimte ontstaat, welke voor diverse doelen kan worden ingezet)
- meer marktspanning bij de aanbesteding.
- continuïteit van het openbaar bus vervoer, ingeval van een onverhoopt faillissement van de vervoerder.

Uitgangspunt GD-2018

Materieelkosten (aanschaf, afschrijving, onderhoud) bedragen ca. 10% van de kosten van het busvervoer. Het OV-bureau kiest er voor om aanschaf/lease en beheer van het wagenpark in handen van de vervoerder te houden. Materieelaanschaf- en beheer behoort tot diens corebusiness en de operationele voor- en nadelen van gemaakte keuzes komen ook direct bij de vervoerder terecht. Overgang van materieel naar volgende concessie(s) wordt mogelijk gemaakt, om te voorkomen dat bij tussentijdse instroom van materieel de afschrijvingskosten ongewenst hoog worden.

Momenteel wordt een verkenning uitgevoerd naar de mogelijkheid van een financiering door de overheid. Als uit de verkenning blijkt dat dit kansrijk is, volgt een separaat besluitvormingstraject hierover.

C7 Concessieduur

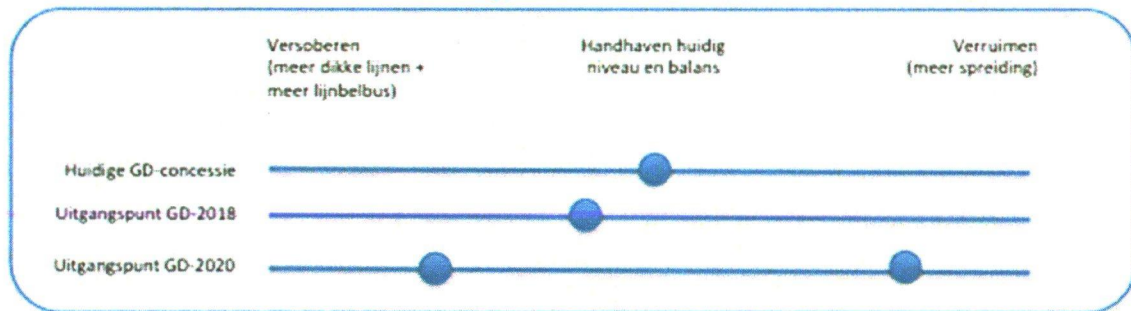


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Voor het OV per bus wordt gekozen voor een concessieduur van 10 jaar, de maximale wettelijke termijn voor openbaar busvervoerconcessies. Voor die looptijd wordt gekozen omdat deze termijn recht doet aan wettelijke kaders, aan (financiële) overwegingen op het gebied van materieel en bijdraagt aan zekerheid voor het personeel en continuïteit in het personeelsbeleid

D1 Voorzieningenniveau (ontsluiting)



Het openbaar vervoer per bus en het samenwerkingsverband 'Publiek vervoer' geven in samenwerking vorm aan het voorzieningenniveau. Het openbaar vervoer per bus zich richt op de vaste lijnen van halte naar halte, waarbij de 'dikke, snelle lijnen' steeds belangrijker worden. Het samenwerkingsverband 'Publiek Vervoer' richt zich op fijnmazige mobiliteit voor die inwoners die hiervoor geen eigen vervoer willen of kunnen gebruiken. Per saldo zal de fijnmazige ontsluiting meer op maat gesneden zijn bij de lokale mobiliteitsbehoefte, en zal de snelheid van het OV per bus toenemen.

De provincie Groningen heeft garanties afgegeven over de toekomst van het lijnennet: HOV 20 jaar vast op routeniveau en Basisnet 10 jaar vast op bestemmingsniveau. De lijnvoering van het aanvullend OV wordt vastgesteld op grond van nut en noodzaak.

De provincie Drenthe is voornemens vergelijkbare garanties af te geven.

De vaste lijndiensten uit de huidige concessies voor Kleinschalig OV worden grotendeels opgenomen in de GD-2020 concessie. Het overige vervoer wordt georganiseerd in het samenwerkingsverband 'Publiek Vervoer', waarin de gemeenten, de provincies en het OV-bureau participeren.

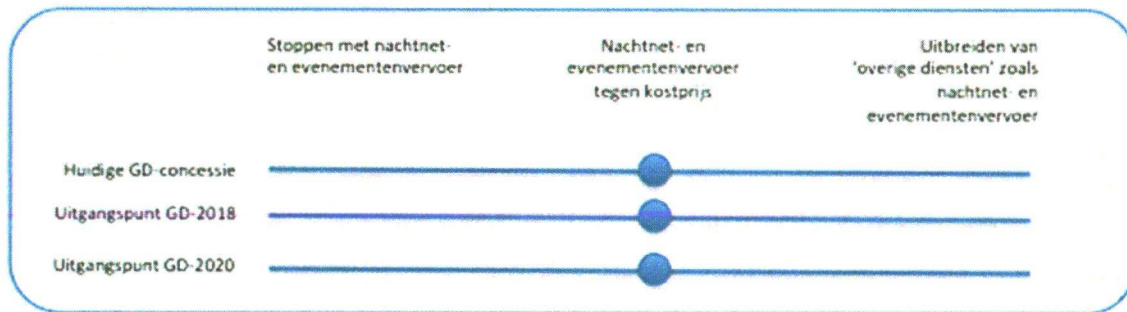
Door de algemene ontwikkeling van het OV gaat multimodaliteit een steeds grotere rol spelen. Openbaar busvervoer is onderdeel van multimodaal mobiliteit systeem. Openbaar busvervoer zal in verbindingen naar de stedelijke gebieden waarschijnlijk groeien, terwijl binnen de meer landelijke delen het gebruik stabiliseert of afneemt en in de verdere toekomst bijvoorbeeld wordt uitgevoerd met zelfrijdende voertuigen. De ontwikkeling binnen de steden zelf is sterk afhankelijk van de gerealiseerde reistijd en de betrouwbaarheid t.o.v. alternatieven. Binnen de GD-concessie wordt de kwaliteit van de ketenmobiliteit (zoals aansluitingen, overstapgemak, reisproducten, Hubs en reisinformatie) belangrijk.

Uitgangspunt GD-2018

Het OV-bureau gaat uit van een driedeling in het netwerk:

- Het HOV-net: Het OV-bureau wil m.n. op de hoofdassen naar en door de steden een snel, intensief en attractief vervoerssysteem neerzetten dat de concurrentie met de auto aan kan: Het HOV net.
- Het Basisnet: Stad en platteland worden doorsneden door genoemde HOV-assen. Daarnaast is een fijnmaziger net aanwezig, het basisnet
- Het Aanvullend OV: Op plekken waar de vervoersvraag zo beperkt en diffuus is dat opname in het basislijnnennet niet gerechtvaardigd is, wordt de OV functie vervuld door het 'aanvullend OV': Dit biedt de reiziger die niet zelf naar de hoofdassen of het basisnet kan of wil gaan, de gelegenheid om daar te komen, het voorziet in 'kriskras verplaatsingen' binnen het gebied, of is gericht op zeer onregelmatige vervoerstromen (bijv. scholierenroutes). Aanvullend vervoer kan worden uitgevoerd als kleinschalig vervoer, al dan niet vraagafhankelijk. Hier staat het hebben van een reismogelijkheid centraal, meer dan comfort en snelheid.

D2 Nachtnet en evenementenvervoer

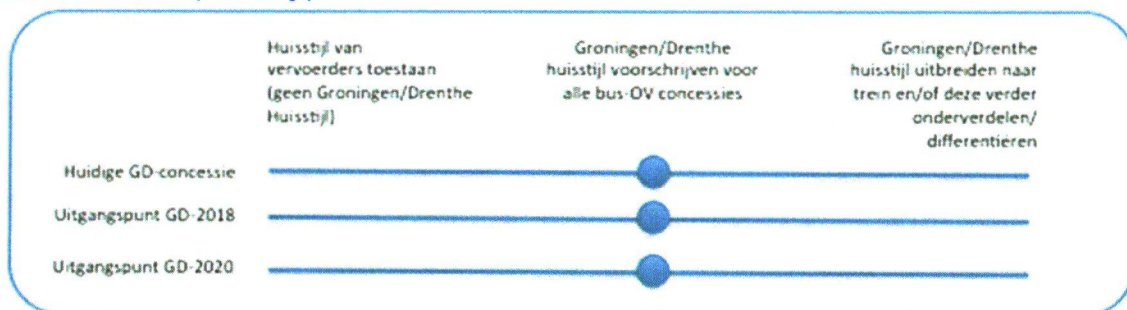


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Nachtbussen en evenementenvervoer zijn geen kerntaak van het openbaar busvervoer, maar vervullen wel een belangrijke functie, uit sociaal en economisch oogpunt en in het kader van verkeersveiligheid. Verder is het verwachtingspatroon van organisatoren van grote evenementen dat er aanbod van OV te realiseren is. Het OV-bureau realiseert vervoer in co-makership /co-financiering met betrokken overheden en marktpartijen, op voorwaarde dat de dienstverlening voor het OV-bureau ten minste kostendekkend is.

D3 Materieel (huisstijl)

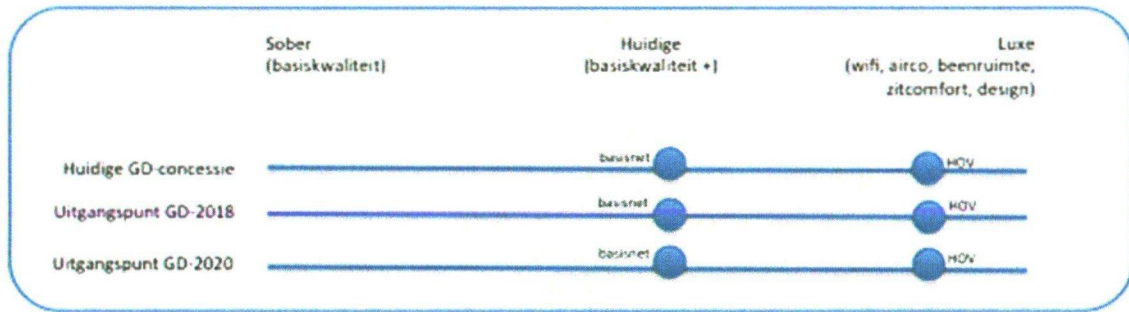


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Bussen worden, in ieder geval qua exterieur, in regionale huisstijl uitgevoerd. Voor nieuw aan te schaffen bussen zal ook een interieurhuisstijl worden voorgeschreven. Voor bussen die slechts zeer beperkt worden ingezet (bijv. scholierenritten) kunnen lagere eisen worden gesteld t.a.v. de huisstijl.

D4 Materieel (uitvoeringsniveau)

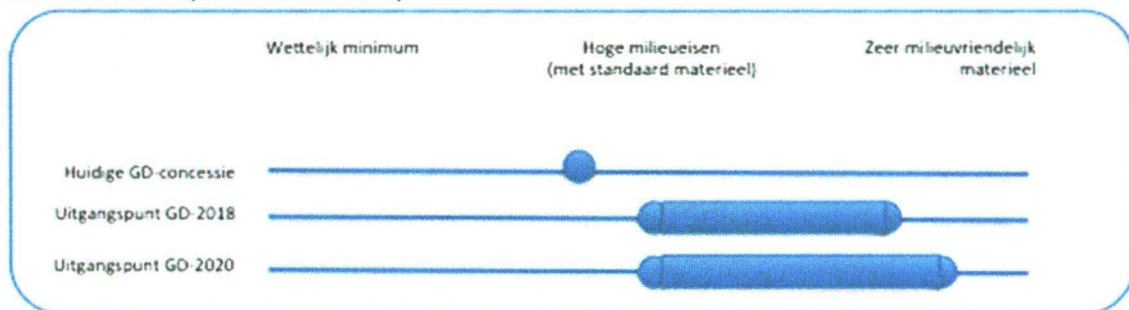


De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Bussen die rijden op het HOV-net zijn luxe met een zakelijke uitstraling. Bussen die rijden op het basisnet en in het Aanvullend net zijn goed en degelijk.

E1 Materieel (duurzaamheid)



Gezien de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid in de afgelopen jaren en de verwachtingen voor de komende jaren, is het uitgangspunt aangescherpt. Hoewel de positie in principe dezelfde is als in de aanbesteding GD-2018, is de uitwerking doorontwikkeld.

Uitgangspunt GD-2018

Het OV-bureau wil, ten opzichte van de huidige emissies, een aanzienlijke besparing op uitstoot van broeikasgassen per reizigerskilometer realiseren. Verder wordt ruimte gemaakt voor substantiële eerste stappen in de transitie naar hernieuwbare brandstoffen, gericht op de volledige energietransitie die in 2050 gerealiseerd zou moeten zijn.

De duurzaamheidsambitie van de provincies Groningen en Drenthe en de recente Europese en landelijke politiek-bestuurlijke ontwikkelingen zoals de klimaatconferentie in Parijs, de EU-klimaat doelstellingen 2030, het bestuursakkoord "Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer Per Bus" en Europese subsidies geven de ontwikkelingen in duurzaamheid een positieve zet in de rug. Het OV-bureau spant zich in om een bijdrage te leveren aan de EU-klimaat doelstellingen 2030 en committeert zich aan het bestuursakkoord.

Regionaal zijn de plannen voor elektrificatie van een groot deel van de bus vloot versneld en geconcretiseerd. Momenteel worden twee waterstof-elektrische en twee batterij-elektrische bussen aangeschaft die ook in de opvolgende concessie blijven rijden. Ook laadinfrastructuur en het waterstofvulpunt worden door de overheid georganiseerd. Naast deze bussen is een Europese subsidieaanvraag voor 20 waterstof-elektrische bussen in voorbereiding

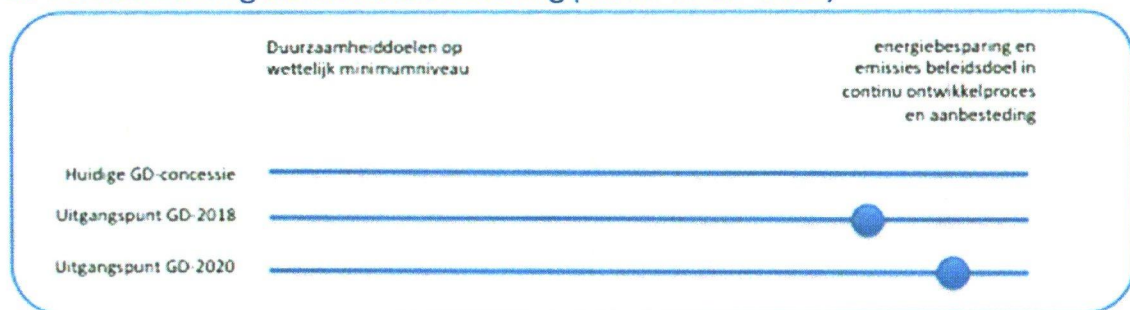
Waar als uitgangspunt in de GD-2018 de keuze van energiedrager nog open stond, zijn inmiddels richtingen gekozen die sturend werken. Voor een deel van de bussen zal in de aanbesteding worden aangegeven welke energiedrager bij vervanging gedurende de concessie voorgeschreven wordt.

Uitgangspunt hierbij is dat de overlopende bussen uit de huidige concessie in principe worden vervangen door voertuigen die elektrisch worden aangedreven. Dit betreft o.a. een belangrijk deel van de Q-link lijnen per eind 2020. De overheid organiseert in principe laadinfrastructuur waar nieuw instromende bussen gebruik van kunnen of moeten maken.

Waar -omwille van technische- of kosten afwegingen- nog verbrandingsmotoren nodig zijn, zullen deze in de loop van de concessie worden voorzien van hernieuwbare (bio)brandstoffen.

Afhankelijk van de keuzes en de timing kan verduurzaming veel invloed hebben op de kostprijs en daarmee op de hoeveelheid aan te bieden OV.

E2 Verduurzaming als beleidsdoelstelling (nieuw in GD-2018)



Door de ambities van de provincies Groningen en Drenthe, de in Parijs vastgestelde klimaat doelstellingen 2030 en het bestuursakkoord Zero Emissie is het uitgangspunt verder opgeschoven. De vervoerder heeft invloed op het aan te schaffen materieel (gedeeltelijk), brandstoffen (gedeeltelijk), de bedrijfsvoering, rijgedrag, optimale capaciteitsinzet, e.d..

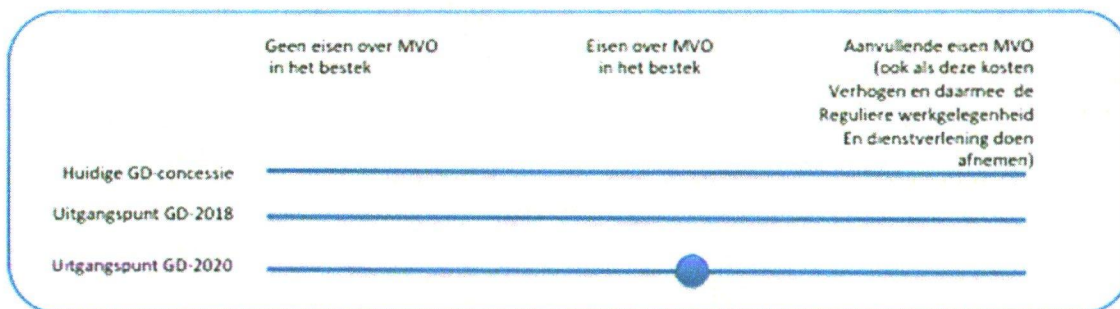
Noot: Belangrijk om op te merken is dat een groot deel van de doelstelling niet in de aanbesteding wordt gerealiseerd maar in de continue

ontwikkelrelatie en in businesscases. Ook hebben wegbeheerders een zeer grote rol, welke buiten de aanbesteding valt: op afstand de meest effectieve duurzaamheidsmaatregel voor het OV is ongehinderde en snelle doorstroming van de bussen in het verkeer.

Uitgangspunt GD-2018

De ambitie qua duurzaamheid is hoog. Het openbaar busvervoer wordt gerealiseerd met een aanzienlijke reductie van energiegebruik en emissies, ruim boven de doelstelling van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Grotendeels wordt deze winst behaald uit systematische energiebesparing binnen bestaande technieken, bijvoorbeeld via optimalisatie van het lijnennet, verbeterde doorstroming en monitoring van het brandstofgebruik.

E3 Maatschappelijk verantwoord ondernemen (nieuw in GD-2020)

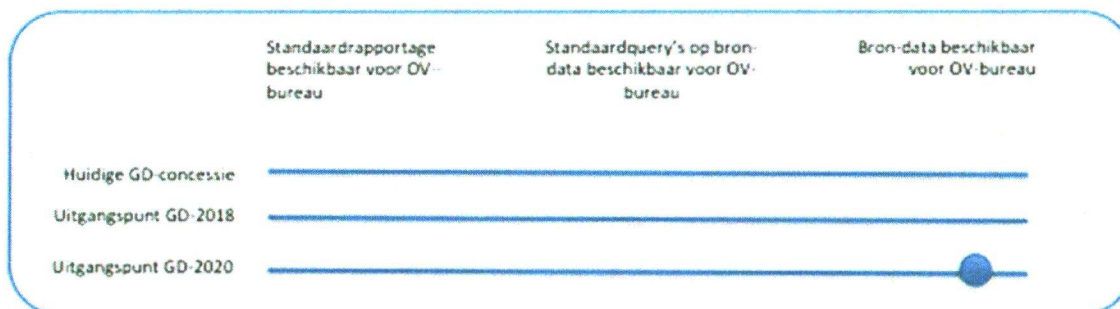


Gezien de ontwikkelingen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO), is MVO een nieuw uitgangspunt. Het OV-bureau vindt het belangrijk dat de vervoerder waarmee wordt samengewerkt, maatschappelijk verantwoord onderneemt, handelt als goed werkgever en actief bijdraagt aan social return.

De concessie moet duurzaam ontwikkeld, geëxploiteerd, beheerd en onderhouden worden op basis van het gedachtegoed van triple P (People, Planet, Profit).

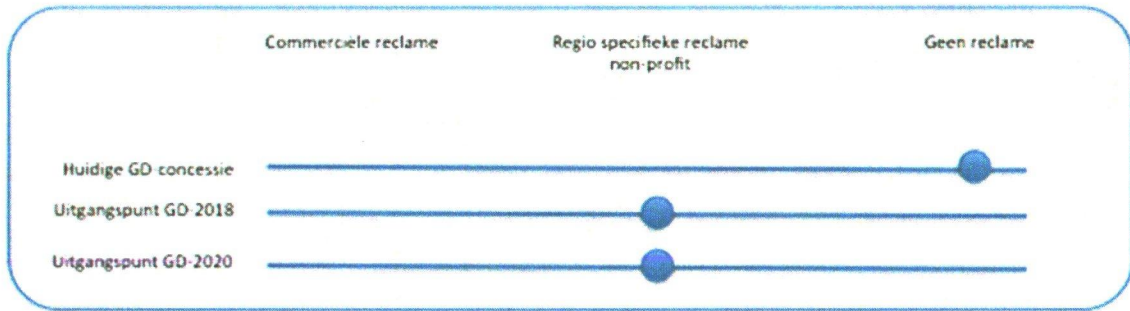
De Concessiehouder zet zich in om wezenlijk bij te dragen aan de werkgelegenheid in de provincies en heeft daarbij specifiek aandacht voor werkgelegenheid van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt.

E4 Data (nieuw in GD-2020)



Gezien de ontwikkelingen op het gebied van big-data wil het OV-bureau samen met de vervoerder en in eigen beheer data gebruiken om de dienstverlening en de efficiency voortdurend te verbeteren en de resultaten van activiteiten te monitoren. Naast eigen en gezamenlijke analyses zal het OV-bureau ook door derde partijen onderzoek laten doen en analyses uit laten voeren. Data is essentieel voor de ontwikkeling, sturing en verantwoording van de concessie. Mede gezien de rolverdeling, stelt het OV-bureau hoge eisen aan de kwaliteit en de toegankelijkheid van data. Het OV-bureau streeft open data na.

F1 Reclame



De geschetste ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht geven geen aanleiding om dit uitgangspunt te wijzigen.

Uitgangspunt GD-2018

Reclame mag de uitstraling van het openbaar busvervoer niet aantasten en mag geen negatieve invloed hebben op de reisbeleving van onze klanten. De exploitatie van reclame is in handen van het OV-bureau.