



Provinciale Staten

Clustercode MOB
Ons kenmerk DOC-00830836
Bijlage(n) 1

Uw kenmerk -
Maastricht 28 oktober 2025
Verzonden 29 oktober 2025

Onderwerp

Mededeling portefeuillehouder inzake mid-term review openbaar vervoer concessie 2016-2031

Geachte Staten,

Bij deze ontvangt u de mid-term review van de concessie openbaar vervoer 2016-2031. In deze evaluatie geven wij een feitelijk overzicht van de basisuitgangspunten en doelstellingen van de huidige concessie en de resultaten tot nu toe. We hebben deze review uitgevoerd in samenwerking met Arriva.

Uit de evaluatie blijkt dat er in de eerste helft van de concessieperiode geen ernstige tekortkomingen zijn geconstateerd. Het merendeel van de afspraken is op een goed of acceptabel niveau uitgevoerd. Arriva voldoet niet aan alle resultaatverplichtingen, maar er zijn geen ernstige tekortkomingen gesignaleerd. Daarmee sluit de uitgevoerde mid-term review aan bij de conclusies die in eerdere onderzoeken naar de prestaties van Arriva door Goudappel en Ecorys zijn getrokken. Een vroegtijdige beëindiging van de concessie (zoals bij ernstige tekortkomingen voorzien in artikel B.3.20 van het programma van eisen) is daarom niet aan de orde.

Wel komt naar voren dat op enkele punten de resultaten achterblijven bij de in de concessie gestelde doelen.

Uit de review blijkt dat het vervoeraanbod voldoet aan de basisvereisten, en dat de vastgestelde processen voor verdere ontwikkeling worden gevolgd. Specifieke verplichtingen uit het programma van eisen (PvE) komt Arriva na (bv. op het gebied van toegankelijkheid, servicepunten, en dergelijke). Resultaatverplichtingen worden echter niet in alle gevallen behaald. Zo staat met name de uitvoeringskwaliteit sinds 2021 onder druk, en is de beleving van sociale veiligheid aan de zijde van het eigen personeel een aandachtspunt. De doelen die Arriva in haar aanbieding zelf heeft gesteld (bovenop wat in het PvE geëist werd) worden maar gedeeltelijk gerealiseerd. Deels hebben de doelen ook betrekking op wat 'aan het einde van de concessie' bereikt moet zijn. Dit kan halverwege de concessie maar beperkt geëvalueerd worden.



Covid-19 (inclusief de structurele veranderingen die ermee gepaard gingen) heeft een duidelijke invloed gehad op de uitvoering van de concessie in de eerste helft van de looptijd. Een aantal doelstellingen zijn daardoor negatief beïnvloed, waaronder de ontwikkeling van het aantal reizigers. De pandemie heeft hier tot een dermate grote trendbreuk geleid, dat de oorspronkelijke doelstelling met de kennis van nu niet meer realistisch is. De pandemie had echter ook effecten op andere aspecten, bijvoorbeeld sociale veiligheid. Door de extra regels in het OV (bv. mondkapjesplicht, afstand houden) en de groeiende frustratie in de maatschappij over deze regels, steeg ook het aantal aan incidenten. Ook de doorontwikkeling van de concessie kon tijdens de pandemie niet op het gewenste niveau plaats vinden. Deze werd na einde van de pandemie weer opgepakt.

Het personeelstekort in de periode 2022-2024 had met name negatieve gevolgen voor de uitvoeringskwaliteit en de tevredenheid onder het personeel.

Hoewel grote tekortkomingen uitbleven, blijven wij alert op de voortgang en kwaliteit van de uitvoering van de concessie. Waar nodig spreken wij Arriva aan op (resultaat)verplichtingen, in lijn met ons stevig opdrachtgeverschap.

Op de korte termijn blijft de verbetering van de uitvoeringskwaliteit onze volle aandacht behouden. Zo is er onder meer een werkgroep gestart om tot een gerichte verbetering van de betrouwbaarheid van de Drielandentrein te komen, blijft sociale veiligheid een belangrijk aandachtspunt en blijft het werven en behouden van voldoende personeel een punt van zorgvuldige monitoring. Duidelijk is dat dit met name bij de bussen al tot een verbetering van de uitvoeringskwaliteit heeft geleid.

De inzichten uit deze mid-term evaluatie zijn ook waardevol voor de voorbereiding van een nieuw Programma van Eisen. Hier kijken we bijvoorbeeld naar de verhouding tussen basisuitgangspunten en concrete doelstellingen en bezien we in hoeverre een helder onderscheid en eventuele prioritering wenselijk is. Tevens komt uit de evaluatie naar voren dat een aantal resultaatdoelstellingen, zoals groei van reizigersaantallen of klantwaardering, in de praktijk niet altijd rechtstreeks beïnvloedbaar of verklaarbaar zijn, hetgeen de mogelijkheid tot bijsturing beperkt. De vraag zal dan zijn of en op welke wijze dat soort doelstellingen in opvolgende contracten meegenomen en vastgelegd dienen te worden. Daarnaast verdient de onderlinge verhouding tussen doelstellingen aandacht, zoals bijvoorbeeld de spanning tussen de doelstelling 'kosteneffectiviteit' en andere doelstellingen. In de huidige concessie is op doelstellingen geen expliciete prioritering aangebracht; dit is mogelijk een aandachtspunt bij het opstellen van een nieuw programma van eisen.

Vanzelfsprekend blijven we de prestaties en resultaten van Arriva ook in de toekomst nauwgezet volgen en zullen wij Provinciale Staten periodiek blijven informeren.

Gedeputeerde Staten van Limburg
namens dezen,

J.J.M. Kuntzelaers
Gedeputeerde Provincie Limburg
Cultuur & Erfgoed, Mobiliteit, Landbouw



Midterm review concessie Openbaar Vervoer Limburg



Inhoud

1.	Management Summary	4
2.	Introductie	12
3.	Evaluatie thema's	18
	Ontwikkelingen 2016-2024	19
3.1	Ontwikkeling vervoeraanbod	20
3.2	Uitvoeringskwaliteit	27
3.3	Kostendekkingsgraad	31
3.4	Sociale Veiligheid	33
3.5	Toegankelijkheid	39
3.6	Ontwikkeling reizigersvraag	45
3.7	Klantwaardering	48
3.8	Goed Werkgeverschap	49
4.	Evaluatie invulling basisuitgangspunten concessie	52
4.1	Multimodale concessie	53
4.2	Ademende concessie en doorontwikkeling openbaar vervoer	57
4.3	Vraaggestuurde concessie	65
4.4	Opbrengstverantwoordelijkheid	68
4.5	Inrichting van processen	71
5.	Samenwerking met stakeholders	80
5.1	Nederlandse Spoorwegen	81
5.2	Omnibuzz	84
5.3	Buitenlandse vervoerders	84
5.4	Gemeenten	85
5.5	Mede-opdrachtgevers	86
5.6	Reizigersoverleg Limburg (ROL)	87
5.7	Onderwijsinstellingen en ziekenhuizen	89
5.8	Conclusies	89
6.	Conclusies	90

1. Management Summary

Aanleiding en doelstelling

De concessie Limburg is voor de periode 2016-2031 gegund aan Arriva Nederland B.V. Basis voor de uitvoering van de concessie zijn het Programma van Eisen (PvE) en de inschrijving van Arriva. In het PvE is vastgelegd dat er na 8 jaar (zijnde in 2024) een grondige evaluatie zal plaatsvinden van de uitvoering van de concessie. Vanwege de overname van Arriva door I Squared Capital is deze evaluatie met één jaar uitgesteld.

De doelstelling van de mid-term review is te evalueren of de concessiehouder de concessie uitvoert conform de voorwaarden in het Programma van Eisen. Bij ernstige tekortkomingen behoudt de Provincie zich het recht voor om de concessie Limburg 10 jaar na aanvang te beëindigen.

Aanpak / methode

De mid-term review is uitgevoerd in een samenwerking van Provincie Limburg en Arriva. Inhoudelijk worden de in het concessiebesluit gedefinieerde onderwerpen en de basisuitgangspunten van de concessie behandeld. Daarbij wordt zowel naar kwantitatieve als ook kwalitatieve indicatoren gekeken, mede afhankelijk van hoe eisen gedefinieerd zijn in het Programma van Eisen.

Hoofdconclusie

Er kan worden geconcludeerd dat Arriva grotendeels voldoet aan de voorwaarden zoals omschreven in het PvE en de toezeggingen in haar inschrijving. Arriva voldoet niet aan alle resultaatverplichtingen, maar er zijn geen ernstige tekortkomingenesignaleerd, die een vroegtijdige beëindiging van de concessie zouden rechtvaardigen.

Daarmee bevestigt de uitgevoerde evaluatie de conclusies, die in eerdere onderzoeken naar de prestaties van Arriva door Goudappel en Ecorys zijn getrokken.

Goudappel (2020)

“In algemene zin wordt geconcludeerd dat de stand van zaken van de afspraken met Arriva herleidbaar is en Arriva over het algemeen de gevraagde kwaliteit levert zoals die in de concessievoorwaarden uit de OV concessie 2016-2031 van 2 juni 2015 is opgenomen.”

Ecorys (2023)

“Tot 2020 heeft de huidige concessiehouder gedaan wat je gezien de uitgangspunten van de concessie mocht verwachten: invulling geven aan een vraaggericht OV-systeem, met minder of aangepast OV daar waar een beperkte vervoervraag was, en meer OV daar waar veel vraag was. COVID-19 was een gamechanger, een zwarte zwaan (black swan). De uitvoering van de concessie werd gekenmerkt door grote onzekerheden en een vorm van crisismanagement. Ondanks de grote uitdagingen en enorme vraaguitval, hebben er in deze periode toch verhoudingsgewijs veel bussen en treinen gereden.”

Het vervoeraanbod voldoet aan de basisvereisten en de vastgestelde processen voor verdere ontwikkeling worden gevolgd. Specifieke verplichtingen uit het Programma van Eisen komt Arriva na (bv. op toegankelijkheid, servicepunten). Resultaatverplichtingen worden echter niet altijd behaald (bv. uitvoeringskwaliteit sinds 2021, beleving sociale veiligheid personeel). De doelen die Arriva in haar offerte zelf heeft gesteld (bovenop wat in het PvE geëist werd) worden maar gedeeltelijk gerealiseerd. Deels hebben deze doelen betrekking op wat ‘aan het einde van de concessie’ bereikt moet zijn. Dit kan halverwege de concessie maar beperkt geëvalueerd worden.

De concessie wordt uitgevoerd in lijn met de basisuitgangspunten. Door het ontbreken van kwantitatieve indicatoren is deze conclusie vooral gebaseerd op kwalitatieve beschouwingen.

Covid-19 (incl. de structurele veranderingen die ermee gepaard gingen) heeft een duidelijke invloed gehad op de uitvoering van de concessie in de eerste helft van de looptijd. Een aantal doelstellingen zijn daardoor negatief beïnvloed, waaronder de ontwikkeling van het aantal reizigers. De pandemie heeft hier tot een dermate grote trendbreuk geleid, waardoor de oorspronkelijke doelstelling met de kennis van nu niet meer realistisch is. De pandemie had echter ook effecten op andere aspecten, bijvoorbeeld sociale veiligheid. Door de extra regels in het OV (bv. mondkapjesplicht, afstand houden) en de groeiende frustratie in de maatschappij over deze regels, steeg ook het aantal aan incidenten. Ook de doorontwikkeling van de concessie kon tijdens de pandemie niet op het gewenste niveau plaats vinden. Deze werd na einde van de pandemie weer opgepakt.

Het personeelstekort in de periode 2022-2024 had met name negatieve gevolgen voor de uitvoeringskwaliteit en de tevredenheid onder het personeel.

Inhoudelijke evaluatie

Vervoeraanbod

Het vervoeraanbod is een centrale pijler van de concessie Limburg. Het Programma van Eisen beschrijft het Limburgnet en aanvullende gebieden waar bediening verplicht is. Arriva voldoet aan de eis om jaarlijks een vervoerplan op te stellen. De ontwikkeling is voornamelijk gebaseerd op de reizigersvraag.

Sinds de start is het aantal dienstregelingskilometers voor de trein licht gestegen door uitbreidingen, terwijl het busaanbod stabiel bleef tot COVID-19, waarna circa 95% van het eerdere aanbod werd gerealiseerd. Door het Limburgnet worden nagenoeg alle verplichte kernen bedient; afwijkingen zijn altijd onderbouwd en in afstemming met de Provincie doorgevoerd. In gebieden zonder verplichte bediening zijn in de beginjaren van de concessie OV-shuttles ingezet, maar door lage reizigersaantallen en COVID-19 zijn deze later ingeperkt of gestopt.

Gedurende de concessie is geïnvesteerd in optimalisatie. Afwijkingen van het PvE vonden altijd plaats volgens de vastgelegde procedures en met onderbouwing. Tijdelijke verlagingen van het aanbod waren het gevolg van omstandigheden, zoals de pandemie en personeelstekorten.

Uitvoeringskwaliteit

De punctualiteit van zowel trein als bus lag t/m Covid-19 rond of boven de norm. Hetzelfde geldt voor rituitval bus. Bij trein wordt de norm van max. 0,20% rituitval vanaf het begin niet gehaald. Na Covid-19 verslechterde de uitvoeringskwaliteit en kende het OV een hogere rituitval en lagere punctualiteit. Belangrijkste oorzaak hiervoor was het personeelstekort van de afgelopen jaren. Hier is door Arriva aan gewerkt, maar het duurde tot eind 2024 om de formatie weer op peil te brengen. Aan de geëiste norm wordt dus in de eerste helft van de concessie deels voldaan.

Kostendekkingsgraad

Doelstelling van de concessie is de kosteneffectieve inzet van de beschikbare middelen. Dit wordt in het PvE niet verder gespecificeerd. De maatschappelijke kostendekkingsgraad is in 2024 weer op het niveau van vóór de pandemie (nadat die tijdens de pandemie een aantal jaren lager was). Ontsluiting van gebieden met beperkte reizigersaantallen heeft een negatief effect op de kostendekkingsgraad, maar kan vanuit andere doelstellingen wenselijk zijn.

Sociale veiligheid

De subjectieve beoordeling van sociale veiligheid door de reiziger voldoet aan de eisen uit het PvE, de beoordeling door het personeel blijft onder de norm. De norm voor objectieve incidenten is op basis van een andere meetmethode en minder treindiensten vastgelegd. Een vergelijkbaarheid is daarom maar beperkt gegeven. Incidenten namen toe tijdens de pandemie; sinds 2022 is er overall een afname te zien.

Toegankelijkheid

Op het gebied van fysieke toegankelijkheid en reisassistentie voldoet Arriva aan de eisen uit het PvE en de toezeggingen in de offerte. Voor de mentale toegankelijkheid zijn in het PvE geen meetbare eisen opgenomen. De toegankelijkheid van de website is nog niet objectief gekeurd. Ook actuele reisinformatie blijft een belangrijk aandachtspunt.

Reizigersvraag

De concessie Limburg streeft naar behoud een groei van het aantal reizigers. In de eerste jaren van de concessie (2017-2019) was sprake van een lichte groei van het aantal reizigers op de buslijnen en stabiele cijfers bij trein. Door de Covid-19 pandemie en de bijbehorende maatregelen daalde het aantal instappers in de jaren 2020 en 2021 net als in andere regio's en landen fors. Sindsdien is sprake van een periode van herstel, maar het niveau van de beginjaren van de concessie is nog niet bereikt.

Klantwaardering

Sinds het begin van de concessie heeft het algemene oordeel van reizigers voor bus een stijging laten zien van 7,7 naar 8,0. Daarmee is de door Arriva uitgesproken ambitie van een waardering van 8,5 aan het einde van de concessie nog in zicht. Bij trein was het uitgangsniveau met 7,3 lager en is ook minder groei gerealiseerd, waardoor pas in 2023 het niveau bereikt werd dat al bij begin van de concessie nagestreefd werd.

Basisuitgangspunten concessie

Multimodale concessie

In de eerste helft van de concessieperiode is het vervoeraanbod conform PvE multimodaal opgezet. Ook de reisinformatie was vanaf het begin van de concessie multimodaal beschikbaar. De beschikbaarheid van multimodale reisproducten was in de eerste helft van de concessieperiode beperkt, maar wordt dankzij het nieuwe OVpay productenpalet in de tweede helft van de concessie wel ingevuld.

Ademende concessie en doorontwikkeling openbaar vervoer

De OV-concessie in Limburg is flexibel ('ademend') ingevuld, zodat er tijdens de concessieperiode kon worden ingespeeld op veranderende omstandigheden, zoals de reizigersvraag, Covid-19 en technologische ontwikkelingen. De overlegstructuur paste zich aan op beleidswijzigingen: het in het PvE voorziene Limburgbrede Ontwikkelteam werd vervangen door een breed Mobiliteitsberaad en overleggen met gemeenten en stakeholders. Arriva heeft de ontwikkelfunctie actief opgepakt; dit werd in 2020 ook al door een onafhankelijk onderzoek geconstateerd. De meeste ontwikkelvoorstellen uit de offerte zijn opgepakt, sommige succesvol, sommige zijn na een proefperiode weer gestopt. Daarnaast zijn er nieuwe doorontwikkelingen gerealiseerd die niet voorzien waren in het Programma van Eisen. Het PvE geeft geen kwantitatieve maatstaven voor het aantal ontwikkelprojecten, dus hierover kan geen conclusie getrokken worden.

Vraaggestuurde concessie

Het vervoeraanbod volgt merendeels de vraaggerichte benadering: lijnen met hogere reizigersaantallen werden versterkt, terwijl voor lijnen met beperkte vraag alternatieven zijn gezocht. In sommige gevallen wijkt de praktische invulling af van de formele concessieafspraken (zoals in zoekgebieden). Afwijkingen zijn afgestemd in de daarvoor ingerichte processen.

Opbrengstverantwoordelijkheid

In de concessie Limburg ligt de opbrengstverantwoordelijkheid bij de concessiehouder. De concessiehouder Arriva is formeel gezien gedurende de gehele concessieperiode in Limburg opbrengstverantwoordelijk geweest. Tijdens de Covid-19 pandemie werd Arriva (net als andere vervoerbedrijven) financieel gesteund met de tegenprestatie van het in stand houden van het vervoeraanbod tijdens de pandemie. Na de pandemie zijn herstelplannen en nieuwe producten ingevoerd om het aantal reizigers en de financiële positie te verbeteren, waaronder Dal Vrij Limburg.

Inrichting van processen

Procesafspraken dienen ertoe om de inhoudelijke ontwikkeling in goede banen te leiden en ervoor te zorgen, dat belangrijke stakeholders op een goede manier betrokken worden. Sommige processen zijn in de loop der jaren doorontwikkeld en worden inmiddels op een iets andere manier ingevuld (bv. proces vervoerplan). Hier gaat het volgens Provincie Limburg en Arriva om een verbeterd proces. Andere processen worden ingevuld zoals in het PvE omschreven.

De jaarlijkse vaststelling van de exploitatiesubsidie is een belangrijk toetsmoment waarop wordt beoordeeld of de inzet van middelen conform de concessievoorwaarden plaatsvindt. Het proces verloopt in grote lijnen volgens het Programma van Eisen, maar in de praktijk zijn er enkele afwijkingen en informele afspraken ontstaan. Hoewel deze grotendeels zijn geaccordeerd, kan dit de transparantie en formele verantwoording beperken.

Samenwerking met partners

De overgrote meerderheid van de samenwerkingspartners is (zeer) tevreden over de samenwerking met Arriva. Ook Arriva kijkt met tevredenheid terug op de samenwerking met de diverse partners gedurende de eerste helft van de concessieperiode. Er zijn wel een aantal verbeterpunten geconstateerd, bijvoorbeeld het pro-actief informeren van partners.

2. Introductie

Het regionale openbaar vervoer in Limburg valt onder de gebiedsconcessie Limburg. Een gebiedsconcessie omvat het exclusieve recht van een concessiehouder (vervoerder) om het openbaar vervoer uit te mogen voeren in een gebied. In Limburg betreft dit de regionale treindiensten en het busvervoer. De huidige concessie heeft een looptijd van 2016-2031. Concessiehouder is Arriva Personenvervoer Nederland B.V.

De Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) vormt het wettelijke kader voor het verlenen van OV concessies per regio. De wet stelt dat concessies via een openbare en transparante aanbestedingsprocedure moeten worden verleend en dat provincies (of vervoerregio's) als concessieverlener optreden. Elke concessie kent standaardvoorwaarden, die vastleggen waaraan de vervoerder moet voldoen. Deze worden opgenomen in het Programma van Eisen (PvE).

De aanbesteding van een nieuwe concessie start met het vastleggen van de uitgangspunten en kaders wat betreft de scope, financiële kaders, de rolverdeling en de vertaling van een aantal ambities in een Nota van Uitgangspunten. Deze vormt het vertrekpunt voor het opstellen van het PvE.

Op basis van het PvE dienen vervoerders offertes in bij de aanbesteding. In deze offertes kunnen vervoerders extras aanbieden, die de eisen in het PvE te boven gaan. Deze extra aanbiedingen kunnen van invloed zijn op de gunning en worden dan ook deel van de contractuele afspraken.

Programma van Eisen (PvE) concessie Limburg

Het PvE van de concessie Limburg kent 4 ambities en 7 doelstellingen. De vier centrale ambities zijn:

- **De reiziger centraal:** een vraaggericht openbaar vervoersysteem
- **Naadloos openbaar vervoersysteem:** multimodaliteit via het visgraatmodel geeft optimale afstemming tussen Trein, Bus/Auto en Maatwerk, en vertaalt zich onder andere naar integraliteit in kaartsoorten en tarieven, reisinformatie en afstemming met het Doelgroepenvervoer
- **Bevorderen maatschappelijke participatie:** het Openbaar Vervoer draagt eraan bij dat elke burger zich kan verplaatsen door de provincie – dit in samenhang met andere vervoervormen
- **Openbaar vervoer zonder grenzen:** aansluiting op nationale en internationale Knoop-punten en daarmee het ondersteunen van ruimtelijk-economische positie in de Euregio en inspelen op de kansen van toenemende Europese integratie.

Het in de eerste ambitie benoemde vraaggericht openbaar vervoersysteem was een belangrijke systeemwijziging t.o.v. de vorige concessie van Veolia, die zich kenmerkte door het bieden van een basisvoorzieningenniveau. Nieuw uitgangspunt was dat zich het aanbod moet richten naar de vraag en er dus geen aanbod geboden wordt, waar geen gebruik van wordt gemaakt.

Vanuit de tweede ambitie is gekozen voor één multimodale concessie met daarin alle busdiensten en (stop)treindiensten (behalve de IC's die onderdeel uitmaken van het hoofd-railnet). Het doelgroepenvervoer valt buiten de concessie en is verantwoordelijkheid van de gemeenten.

De ambities, die omschreven worden als stip aan de horizon zijn in het PvE vertaald naar concrete doelen.

Deze zijn:

- a** Hoge kwaliteitsbeleving en klantwaardering door Reizigers;
- b** Eenvoudig te begrijpen en overzichtelijk openbaar vervoersysteem (mentale toegankelijkheid);
- c** Naadloze aansluitingen tussen diverse vervoervormen (visgraat en Knooppunten);
- d** Punctueel en betrouwbaar Openbaar Vervoer;
- e** Toegankelijk en sociaal veilig Openbaar Vervoer;
- f** Kosteneffectieve inzet van beschikbare middelen (rentabiliteit en financierbaarheid);
- g** Behoud en groei van het aantal Reizigers.

Voor elk van deze doelstellingen zijn in het PvE concrete eisen en/of te behalen resultaten vastgelegd. Deze worden bij de analyse van het betreffende onderwerp in hoofdstuk 2 benoemd.

Naast de inhoudelijke ambities en doelstellingen zijn in het PvE ook rollen en verantwoordelijkheden vastgelegd. Uitgangspunt van de concessie Limburg is hierbij dat de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en ontwikkeling van het vervoersysteem zoveel mogelijk bij de uitvoerende partij (concessiehouder) ligt en de Provincie op gepaste afstand sturing geeft. Daaruit volgt dat de ontwikkelfunctie en de opbrengstverantwoordelijkheid bij de concessiehouder liggen.

Een ander belangrijk uitgangspunt van de concessie is dat binnen de concessie flexibiliteit mogelijk moet zijn. Dit om in te spelen op veranderende omstandigheden gedurende de looptijd van de concessie. Maar ook doorontwikkeling van de concessie speelt een belangrijke rol.

Aanleiding & doelstelling mid-term review

In het Programma van Eisen is vastgelegd dat er na 8 jaar een grondige evaluatie (mid-term review) zal plaatsvinden van de uitvoering van de concessie door de concessiehouder. Vanwege de verkoop van Arriva aan I Square Capital is de doorvoering van de mid-term review met één jaar uitgesteld.

Doelstelling van de mid-term review is om te bepalen of de concessiehouder de concessie uitvoert conform de voorwaarden zoals omschreven in het PvE en/of de toezeggingen in zijn Inschrijving. Bij ernstige tekortkomingen behoudt de Provincie zich het recht voor om de concessie Limburg 10 jaar na aanvang te beëindigen.

De nadere invulling van de mid-term review is beschreven in artikel 9 van het concessiebesluit. Daarin worden ook de onderwerpen benoemd, die deel moeten uitmaken van de mid-term review. Het gaat hierbij om de onderwerpen in relatie tot de doelstellingen aangevuld met de samenwerking met aangrenzende openbaar vervoer aanbieders en het functioneren van het Limburgbrede ontwikkelteam. Voor elk van deze doelstellingen wordt bekeken wat er in het PvE geëist en door Arriva aangeboden werd en wordt zowel kwantitatief als ook kwalitatief geanalyseerd of deze eisen en doelen gerealiseerd zijn.

Naast deze onderwerpen krijgen ook de basisuitgangspunten van de concessie een plek in de evaluatie. Dit omdat deze het fundament van de concessie zijn en invloed hebben op alle andere onderwerpen. Hieronder vallen de uitgangspunten multimodaliteit, vraaggestuurdheid, ademende concessie met ontwikkelfunctie bij de concessiehouder en de opbrengstverantwoordelijkheid van de concessiehouder.

Daarnaast worden ook de belangrijkste processen (zoals het proces rond het aanpassen van de dienstregeling of de vaststelling van de exploitatiesubsidie) geanalyseerd. Ook deze zijn als belangrijke randvoorwaarde te zien voor de invulling van de meer inhoudelijke eisen.

De mid-term review is gezamenlijk uitgevoerd door de Provincie Limburg en Arriva. Belangrijke uitgangspunten voor de analyse zijn:

- We analyseren de uitvoering van de concessie door de concessiehouder, niet de concessie zelf
- We gebruiken waar mogelijk kwantitatieve cijfers (concrete normen, doelstellingen, eisen) om aan te tonen of de concessie conform de voorwaarden is uitgevoerd
- We gebruiken in de kwalitatieve analyse zo veel mogelijk objectiveerbare indicatoren (bv. gerealiseerde projecten)
- We betrekken alleen stakeholders, die in het PvE expliciet benoemd zijn als relevante samenwerkingspartners
- We beperken de analyse op de hoofddoelen per thema.

De geanalyseerde periode is december 2016 t/m december 2024.

Kaders voor de evaluatie

Doelstelling van de mid-term review is te evalueren of de concessiehouder de concessie uitvoert conform de voorwaarden in het Programma van Eisen. De omvang en complexiteit van de verschillende onderwerpen vragen om een genuanceerd antwoord.

De analyses en conclusies, die uit de bevindingen getrokken kunnen worden verschillen afhankelijk van hoe een eis of voorwaarde in het Programma van Eisen is omschreven.

Verskillende abstractieniveaus: De eisen variëren van algemene doelstellingen (bv. overzichtelijk openbaar vervoersysteem) tot zeer gedetailleerde eisen (bv. openingstijden van servicepunten).

Mate van specificiteit: Sommige eisen zijn duidelijk en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) omschreven, terwijl bij andere eisen een heldere definitie ontbreekt.

Directheid van invloed: Een aantal eisen betreft direct het handelen van de concessiehouder (bijvoorbeeld eisen m.b.t. het in te zetten materieel), terwijl anderen betrekking hebben op indirecte resultaten, zoals beoordelingen van sociale veiligheid door reizigers of klanttevredenheid.

Tijdspad: sommige doelstellingen (met name in de offerte van Arriva) zijn geformuleerd als groeidoelstellingen richting einde van de concessie. In een evaluatie halverwege kunnen dan ook maar beperkt conclusies getrokken worden over het wel of niet behalen van deze doelstelling.

De wijze waarop eisen in het PvE zijn geformuleerd, bepaalt in belangrijke mate hoe zij geëvalueerd kunnen worden:

Niet-SMART-geformuleerde eisen: Als een eis niet SMART is geformuleerd, kan er niet objectief worden vastgesteld of aan deze eis is voldaan of dat de doelstelling is behaald.

SMART resultaatverplichtingen: Voor SMART-geformuleerde resultaatverplichtingen kan wel eenduidig worden geconcludeerd of het resultaat is behaald. Lastiger te beoordelen is waar een eventueel tekortschieten aan ligt: Ligt het aan een te ambitieuze doelstelling, ondanks voldoende inspanningen van de concessiehouder? Of had er meer inspanning verwacht mogen worden?

Aangezien de vereiste inspanningen vooraf niet zijn vastgelegd, kan hierover geen objectief oordeel worden gegeven. Daarnaast kan een wijziging van de meetmethode de vergelijkbaarheid beïnvloeden.

De basisuitgangspunten van de concessie zijn per definitie niet SMART geformuleerd, maar betreffen de onderliggende principes waarop de concessie is ingericht. In de review wordt beschreven hoe deze uitgangspunten in de praktijk zijn uitgewerkt en in hoeverre dit overeenkomt met de intenties uit het PvE. Het is daarbij niet mogelijk om objectief te beoordelen of deze uitgangspunten 'uitstekend' of 'net voldoende' zijn ingevuld.

3. Evaluatie thema's

Voor we per thema analyseren of de concessiehouder aan de eisen uit het PvE en de beloftes uit de aanbidding heeft voldaan, volgt een korte beschrijving van wat meer algemene ontwikkelingen gedurende de eerste helft van de concessieperiode. Het openbaar vervoer wordt tenslotte niet in isolatie uitgevoerd, maar midden in de maatschappij, waardoor het ook door algemene ontwikkelingen geraakt wordt. Met name de Covid-19 pandemie had een niet voorziene en ongekend grote invloed op het openbaar vervoer en daarmee ook op het behalen van de doelstellingen op diverse onderwerpen.

Ontwikkelingen 2016-2024

Pre-Covid

De concessie kende een korte en hectische aanloopfase. Dit werd veroorzaakt door het intrekken van de oorspronkelijke gunning aan Abellio vanwege gelekte geheime informatie aan deze vervoerder. Dit in combinatie met een bezwaar door de toenmalige concessiehouder Veolia, zorgde ervoor dat Arriva pas vrij laat zekerheid had over het toekennen van de concessie.

T/m 2019 was er landelijk een stijgende trend te zien m.b.t. het gebruik van het openbaar vervoer.

Covid-19 pandemie

De Covid-19 pandemie heeft tot een ongekend hoog uitval van reizigers geleid en heeft daardoor invloed gehad op alle aspecten van de uitvoering van de concessie. De periode was gedomineerd door crisismanagement, waardoor doorontwikkeling en verbetering van het OV in deze periode niet mogelijk waren.

Post-Covid

Ook na het einde van de pandemie had Covid-19 nog invloed op het openbaar vervoer. Zo lijkt het reisgedrag structureel veranderd in de zin dat er minder woon-werkverkeer plaats vindt door structurele thuiswerkdagen en online vergaderingen. Naast het uitblijven van reizigers heeft Corona ook ertoe geleid dat opleidingen niet konden doorgaan en medische behandelingen werden uitgesteld. Dit heeft het personeelstekort in het OV (ontstaan door onder meer veel pensioneringen) verder versterkt. Ook de hoge energieprijzen sinds begin 2022 hebben de (financiële) druk op de sector verder verhoogd.

3.1 Ontwikkeling vervoeraanbod

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

Het vervoeraanbod is één van de belangrijkste elementen in elke concessie. In het PvE voor de concessie Limburg zijn aan dit vervoeraanbod eisen gesteld (=het Limburgnet). Het Limburgnet is de gedetailleerde beschrijving van de verbindingen die de concessiehouder bij de start van de concessie dient aan te bieden. Binnen de opgenomen eisen (haltes, frequenties, aansluitingen) was de concessiehouder vrij om in zijn offerte de lijnvoering te bepalen, mits aan alle eisen voldaan wordt.

Achtergrondinformatie Limburgnet

Het Limburgnet bestaat grotendeels uit vaste verbindingen die de vervoerder verplicht moet aanbieden. Voor iedere verbinding stelt het Programma van Eisen duidelijke eisen aan de te bedienen kernen, knooppunten, aansluitingen en frequenties. Daarnaast zijn er specifieke buurtbuslijnen die de concessiehouder moet faciliteren.

De concessiehouder wordt daarnaast gevraagd om invulling te geven aan een aantal zogenoemde zoekgebieden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen zoekgebieden waarvoor een bediening is vereist, en zoekgebieden waarvoor geen verplichte bediening geldt. Voor de eerste categorie dient de concessiehouder een passende maatwerkoplossing te bieden. Voor de tweede categorie mag de concessiehouder een aanbod doen, mits dit op een zeer kostenefficiënte wijze kan worden gerealiseerd.

Het Limburgnet vormt nog steeds de basis van de eisen aan het vervoeraanbod. Om in te spelen op veranderende omstandigheden wordt het vervoeraanbod met behulp van het jaarlijkse dienstregelingproces doorontwikkeld (zie ook 4.5).

De doorontwikkeling dient rekening te houden met de algemene doelstellingen van de concessie zoals bv. de vraaggerichtheid van het openbaar vervoersysteem, het bieden van naadloze aansluitingen tussen diverse vervoersvormen en de mentale toegankelijkheid (lees overzichtelijkheid en begrijpelijkheid). Ook moet de doorontwikkeling plaats vinden binnen de financiële afspraken in de concessie.

In haar offerte geeft Arriva aan dat het uitgevraagde Limburgnet in de basis leidend is. Waar Arriva ervoor gekozen heeft om meer vervoer aan te bieden dan vastgelegd in de minimeisen, heeft Arriva de volgende uitgangspunten gehanteerd:

“[...]

- aantoonbare toegevoegde waarde voor de ritten, dus: vervoervraag. Extra ritten moeten reizigersgroei genereren en mogen niet leiden tot de inzet van lege bussen;
- in stedelijk gebied bieden wij van maandag tot en met zaterdag een basis halfuurdienst als ondergrens, dit geldt voornamelijk voor het stedelijk gebied in Zuid-Limburg;
- op de veel gebruikte lijnen dient dagdekkend een stevige basis aanwezig te zijn in de vorm van minimaal een halfuurdienst. Een terugval naar een uurfrequentie tussen ochtend- en middagspits is hier ongewenst. Dit geldt voor de basislijnen in het stedelijk netwerk Heerlen, Hoensbroek, Kerkrade en voor enkele structuurbepalende lijnen in Noord-Limburg (lijn 70 en 83/87).
- onze aansluitingen zijn zodanig ingericht en worden geborgd dat wij de score uit het KpVV Klantenbarometer op het gebied van overstappen in 2017 verbeteren naar een 7,5 en toewerken naar een waarde van een 8,5 einde concessie.

“[...]”

Wijzigingen dienstregeling

Het PvE bepaalt dat de concessiehouder jaarlijks een nieuw vervoerplan opstelt voor het komende dienstregelingenjaar. Uitgangspunt van de concessie is immers dat het OV-aanbod in Limburg wordt doorontwikkeld en de concessiehouder inspeelt op actuele ontwikkelingen. Er vinden dan ook elk jaar wijzigingen plaats in het aanbod.

Wijzigingen in een dienstregeling kunnen onder andere zijn:

- ‘Regulier onderhoud’: bij elke dienstregeling wordt gecheckt of rijtijden nog kloppen. Dit is van belang om de dienstregeling uitvoerbaar te houden en aansluitingen te garanderen. Wijzigingen in rijtijden kunnen bijvoorbeeld voortkomen uit toegenomen drukte op de weg of een noodzaak om op een halte langer stil te staan om reizigers in- en uit te laten stappen (bv. op een halte bij een school), invoering 30 km zones, aanbrengen verkeersdrempels etc.
- Hervreiden van capaciteit: soms is het als gevolg van fluctuaties in reizigersaantallen nodig om op (of juist af) te schalen in inzet van voertuigen of een ander type voertuig (groter of kleiner) in te zetten.
- Doorontwikkeling OV: op basis van vervoerkundige inzichten of behoeften vanuit stakeholders (zoals een nieuwe of andere halte, de ontsluiting van een voorziening of het realiseren van een nieuwe verbinding).

Kwantitatieve beschrijving

Er zijn verschillende manieren om naar het vervoeraanbod te kijken. Een heel basale is naar het aantal dienstregelingskilometers te kijken; dus het aantal kilometers dat door alle verbindingen bij elkaar opgeteld, gereden wordt.

Jaaraanbod dienstregelingskilometers (drkm’s)1

Onderstaande tabel laat de geplande gewogen dienstregelingskilometers per jaar zien, zoals deze in de betreffende vervoerplannen zijn opgenomen.

Drkm's in miljoenen	Offerte	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Trein	5.9*	6.309**	5.957	6.025	5.393	6.063	6.098	6.144	6.264
Bus (incl. zoek-gebieden)	27.8	27.832**	27.496	27.392	27.205	26.817	25.490	25.472	25.593

Tabel 1: Geplande gewogen dienst-regelingskilometers per jaar

* Trein offerte betreft het aantal zonder de uitbreiding naar Herzogenrath (grens).
** In 2017 worden ook de kilometers van december 2016 meegerekend. Daarom valt het eerste jaar hoger uit.

Achtergrondinformatie dienstregelingenkilometers

Elk jaar wordt in het vervoerplan het aantal dienstregelingenkilometers gepland (verdeeld over alle aangeboden lijnen). Deze planning kan gedurende het jaar (tijdelijk) wijzigen, om in te spelen op veranderde omstandigheden (bv. langdurige werkzaamheden). Daarnaast kan er ook gekeken worden naar gerealiseerde drkm’s. Dit zijn de drkm’s, die daadwerkelijk zijn gereden (m.a.w. de geplande ritten min de uitgevallen ritten). Alle varianten kunnen bovendien ongewogen of gewogen bekeken worden. Gewogen kilometers houden rekening met de formule (bv. grote vs. kleine bussen) en de tijd van de dag (spits/dal) en worden gebruikt voor de uitvoering van de financiële afspraken van de concessie.

Bij trein is het aanbod ten opzichte van de offerte stapsgewijs uitgebreid vanwege de start en uitbreidingen richting Aachen met de Drielandentrein/RE18 (tot aan de grens met Duitsland vallen deze kilometers onder het Limburgse contract). De uitbreiding naar Liège is in dit overzicht niet meegenomen, omdat deze dienstregelingskilometers niet deel uitmaken van de geëiste trajecten. Het gaat hierbij om een ontwikkelopgave met andere afspraken.

1 De tabel laat de geplande dienstregelingskilometers zien. Gedurende de pandemie zijn er ook nog aanvullende ad-hoc aanpassingen geweest in de dienstregeling welke hebben geleid tot een tijdelijk gewijzigd aanbod.

Daarnaast wordt de toename veroorzaakt door kleinere uitbreidingen aan de rand van de dag (bijvoorbeeld extra late stoptrein Maastricht – Sittard en Sittard – Heerlen) en het doorrijden naar Randwyck met de Drielandentrein/RE18.

Bij bus is het aanbod tot de Covid-19 pandemie vrij stabiel gebleven. Gedurende de pandemie zijn er veel ad-hoc ingrepen geweest in de dienstregeling, die hebben geleid tot een tijdelijk gewijzigd aanbod. Na de pandemie is het aanbod langere tijd op ongeveer 95% van het aanbod pre Covid-19 gebleven. Dit had te maken met de lagere reizigersaantallen in dezelfde periode. In 2024 zijn de plannen vastgesteld om per 5 januari 2025 weer terug te keren naar het aanbod van vóór Covid-19 wat betreft het aantal dienstregelingskilometers.

Ecorys heeft voor het ‘Onderzoek OV Limburg’ in 2023 de vervoerplannen 2017-2023 geanalyseerd op het laten vallen of bijkomen van buslijnen en komt tot het resultaat dat er in deze periode 103 buslijnen vervallen zijn (waarvan 59 onder kleinschalig maatwerkvervoer vallen) en 82 aanvullende lijnen gerealiseerd zijn. Bij de interpretatie van deze cijfers moet er wel mee rekening worden gehouden dat mutaties van lijnen (bv. door combinatie van lijnen of herstructureringen) in deze analyse ook als vervallen lijn zijn meegenomen. Technisch gezien is het aantal dienstregelingenkilometer zuiverder om het niveau van het aanbod weer te geven.

Afwijkingen frequentie, venstertijden of aansluitingen

Jaarlijks worden er bijstellingen in het vervoersaanbod voorgesteld op basis van reizigersanalyses en signalen, meldingen en ervaringen uit de praktijk. Waar de reizigersvraag lager ligt dan verwacht zijn wijzigingen voorgesteld om het aanbod aan te passen op de reizigersaantallen. Dat betekent dat op diverse lijnen het aanbod is teruggebracht. Deze vrijgekomen ruimte is elders gebruikt om het aanbod te versterken of als (tijdelijke) beheersmaatregel tijdens de Covid-19 pandemie. Afwijkingen zijn terug te vinden in de jaarlijkse vervoerplannen in één overzicht inclusief de onderbouwing per afwijking.

Afwijkingen van het PvE of de offerte	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Frequentie of venstertijden	-	18	26	Meerdere tijdelijke afwijkingen als gevolg van Covid-19			42	44
Aansluitingen	-	5	6				21	14

Tabel 2: Afwijkingen frequentie, venstertijden en aansluitingen t.o.v. het PvE

Venstertijden zijn aangepast waar geen tot zeer weinig reizigersvraag was (bv. latere starttijd in het weekend of minder bussen vanaf 23:00). Ook frequenties in de daluren zijn in de periode na Covid-19 op diverse plekken iets teruggebracht.

Ecorys heeft in het onderzoek over het OV Limburg in 2023 de wijzigingen in de vervoerplannen 2017 – 2023 gecategoriseerd. Volgens de categorisatie van Ecorys zijn er in deze periode 116 frequenties verlaagd en 70 frequenties verhoogd en zijn er 147 bedieningsvensters ingeperkt en 51 uitgebreid. Ecorys constateert in haar bericht dat de aanpassingen vooral vraaggestuurd zijn geweest, dus afschalingen vooral daar waar (te) weinig vraag was. (zie rapport Ecorys, p.68).

Wat betreft aansluitingen geldt dat deze aantallen steeds verder zullen toenemen naar mate de concessie loopt. Bepaalde aansluitingen die van/naar treinen zijn geëist, zijn niet meer van toepassing doordat bijvoorbeeld intercity's niet meer volgens de dienstregeling van 2014 (de periode van het opstellen PvE) rijden. Daarnaast zijn op basis van ervaringen en reizigersanalyses nieuwe aansluitingen ontstaan of belangrijker geworden. Een voorbeeld van een nieuwe aansluiting is deze tussen de trein RS18 (Maastricht-Kerkrade) en de buslijn naar Zuyd Hogeschool vanaf station Voerendaal. Ook deze afwijkingen worden in een overzicht jaarlijks beschreven.

De beoordeling van de overstaptijd door reizigers is in 2024 duidelijk verbeterd en lag bij 6,5 voor de trein en 7,2 voor bus. Dit is voor beide modaliteiten een duidelijke verbetering t.o.v. voorgaande jaren, waar de beoordeling voor trein rond 6,2 en die voor bus rond 6,6 lag. De doelstelling van Arriva om in het eerste jaar van de concessie een beoordeling van 7,5 te bereiken, is daarmee echter niet behaald.

Aantal bediende kernen (bus)

Een groot aantal kernen maakt deel uit van het Limburgnet; m.a.w. dit zijn kernen waarvoor in het PvE een vaste busverbinding geëist is. Daarnaast zijn er in het PvE een aantal kernen als zoekgebied gedefinieerd (zie achtergrondinformatie Limburgnet).

	PvE	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Limburgnet Kernen met verplichte bediening vanuit PvE	126	124	125	125	124	123	123	121	121
Zoekgebied met verplichte bediening Maatwerkoplossing mogelijk	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Zoekgebied zonder verplichte bediening gewenst, indien op zeer kostenefficiënte wijze mogelijk	28	28	27	27	27	17	17	17	17

Tabel 3: overzicht over het aantal bediende kernen

In 2017 zijn vrijwel alle verplichte kernen aangeboden conform de uitvraag in het PvE. Alleen de kernen Goch en Ysselsteyn zijn niet aangeboden bij de start van deze Concessie. De keuze bij Ysselsteyn is gemaakt om de lijn tussen Venray – Deurne te versnellen zodat het mogelijk werd om de lijn in Venray (op de Maaslijn/RS11) en Deurne (Intercity Eindhoven/Randstad) te laten aansluiten op de vertrekkende en aankomende treinen. Om dit voordeel voor een grote groep reizigers te kunnen bieden is gekozen voor een randbediening van Ysselsteyn.

Ook in Buggenum is er gekozen voor een snellere doorgaande route. Daarnaast zijn er door het wegvallen van de busverbinding naar Heinsberg in 2022, twee kernen niet meer bediend door het OV. In 2018 en 2019 is tijdelijk geëxperimenteerd met een OV-Lijntaxi formule tussen Goch en Siebengewald. Dit verklaart de toename van een extra kern in 2018 en 2019. Door het lage gebruik is deze na 2019 echter niet meer voortgezet.

Achtergrondinformatie: productformules OV-shuttle en OV-lijntaxi

Een OV-shuttle is een pendeldienst, die werd ingezet om een kern met de dichtstbijzijnde OV-halte/knooppunt te verbinden. De formule kende een vast tarief (variërend voor korte en lange ritten) en diende tenminste 1 uur van tevoren gereserveerd te worden. De OV-lijntaxi is vergelijkbaar met een reguliere lijn in de zin dat ze via een vaste route en op vaste tijden rijdt. Het vervoer is echter vraagafhankelijk, wat betekent dat de OV-lijntaxi alleen dan rijdt, als er tenminste 1 uur van tevoren een rit is gereserveerd.

De zoekgebieden met verplichte bediening zijn gedurende de eerste helft van de concessie volledig bediend met vaste buslijnen.

De zoekgebieden zonder verplichte bediening zijn bij de start van de concessie volledig aangeboden en werden door OV-shuttles bediend. Dit werd mogelijk door aanvullende afspraken tussen Provincie Limburg en Arriva over een aantal mutaties m.b.t. de bediening van zoekgebieden bij start van de concessie. Na een eerste evaluatie is een deel van de OV-shuttles geschrapt, een ander deel is voortgezet als deel van het Limburgnet (zie ook hoofdstuk 4.3).

De Covid-19 pandemie heeft geleid tot de noodzaak om te zoeken naar maatregelen om de dienstregeling beheersbaar en betrouwbaar te kunnen blijven uitvoeren. Op 21 februari 2021 is Arriva gestopt met het rijden van de OV-shuttle. Tot dat moment was de reizigersvraag van de OV-shuttles al zeer laag (sommige OV-shuttles werden zelden tot nooit gereserveerd) en dit werd alleen maar minder tijdens de Covid-19 pandemie. Om te voorkomen dat extra afschalingen in het basisnetwerk nodig waren is gekozen om volledig met de OV-shuttle te stoppen (zie ook Ecorys, pagina 61).

Versnellen & Verstrakken

In de looptijd van de concessie zijn er op diverse momenten versnellingsmaatregelen doorgevoerd. Versnellingsmaatregelen kunnen bestaan uit een verlegging van de busroute (bijvoorbeeld van erftoegangswegen naar gebiedsontsluitingswegen), het verminderen van het aantal haltes, of een combinatie hiervan (zoals het verplaatsen van een halte naar de rand van de kern). Bij start van de concessie is in samenspraak tussen Arriva, Provincie Limburg en gemeenten voor versnellingen in Maasbree en Nederweert gekozen, om de reistijd en de aansluitingen te verbeteren. Op beide locaties heeft dit geleid tot goed gebruikte nieuwe haltes waar de fietsvoorzieningen zeer intensief worden gebruikt. Gebaseerd op de evaluatie van het Limburgnet in 2019 en het beleidsdocument Ontwikkelplan OV (vastgesteld in GS op 1 februari 2022) is gedurende de concessie ook op andere locaties versneld (Arcen, Landgraaf, Stein, Heythuysen, Jabeek, Schinveld en Limmel). Op een aantal locaties waren deze maatregelen noodzakelijk doordat de punctualiteit van de buslijn onder druk stond, omdat bussen door (te) smalle woonstraten reden of de reistijd door afschaling van verkeerswegen elders toegenomen was. Versnellingsmaatregelen hadden of geen duidelijk effect op de reizigersaantallen of hebben tot een stijging van reizigersaantallen geleid (bv. in Limmel).

Ecorys heeft in haar onderzoek het aantal versnellingen onderzocht en komt tot het resultaat dat er in de periode 2017-2023 81 maal versneld werd, en 60 maal juist meer ontsluiting geboden is / lijnen fijnmaziger zijn geworden. Versnellingen vonden voornamelijk plaats in de periode 2020 t/m 2022 (zie rapportage Ecorys p. 69).

Conclusie

Het vervoeraanbod is een centrale pijler binnen de concessie Limburg. Het Programma van Eisen bevat daarom een gedetailleerde beschrijving van het Limburgnet en aanvullende gebieden waar bediening vereist is. Het PvE is echter niet star; het beoogt juist een doorontwikkeling van het aanbod, zodat kan worden ingespeeld op veranderende omstandigheden.

Arriva voldoet aan de eis om jaarlijks een vervoerplan op te stellen. Aanpassingen worden gebaseerd op gebruikscijfers: bij hoge reizigersvraag wordt het aanbod vergroot, bij lage vraag wordt het verkleind of wordt naar alternatieven gezocht.

Het aantal dienstregelingskilometers voor de trein is licht gestegen door uitbreidingen naar Duitsland en binnenlandse verbeteringen. Het busaanbod was stabiel tot de COVID-19-pandemie, waarna circa 95% van het aanbod gehandhaafd bleef tot en met 2024.

Het ov zorgt voor verbinding tussen veel Limburgse kernen. Bij de start van de concessie zijn vrijwel alle verplichte kernen bediend; in enkele gevallen is gekozen voor optimalisatie van reistijden. Zoekgebieden met verplichte bediening zijn ingevuld met vaste lijnen; zoekgebieden zonder verplichte bediening werden aanvankelijk bediend met OV-shuttles met aanvullende financiering, maar dit is later afgebouwd vanwege lage reizigersaantallen en de pandemie.

Tijdens de concessie is geïnvesteerd in het versnellen en optimaliseren van verbindingen, vooral tussen 2020 en 2022, in lijn met het toenmalige beleid. Afwijkingen van het PvE zijn steeds onderbouwd en conform het afgesproken proces doorgevoerd. Tijdelijke verminderingen in het aanbod deden zich voor door externe factoren, zoals COVID-19 en personeelstekorten.

3.2 Uitvoeringskwaliteit

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

Punctueel en betrouwbaar openbaar vervoer is één van de zeven centrale doelstellingen in de concessie Limburg. De doelstelling komt voort uit de klantwenspiramide, waarbij (het ontbreken van) betrouwbaarheid één van de dissatisfiers is.

De doelstelling is in het PvE vertaald naar concrete normen voor aankomstpunctualiteit en rituitval, die door de concessiehouder gerealiseerd dienen te worden. Initieel is afgesproken dat voor de bus de punctualiteitsnorm ligt op 90%, bij de trein op 95% met afwijkingen voor de trajecten Roermond-Nijmegen (92%), Sittard-Heerlen (93%) en Maastricht-Roermond (93%). De norm heeft betrekking op de aankomstpunctualiteit op eindhaltes en gedefinieerde knooppunten.

Aankomstpunctualiteit wordt gedefinieerd als aankomst uiterlijk 180 seconden na de vastgestelde aankomsttijd. Geheel of gedeeltelijk uitgevallen ritten tellen mee als niet punctueel gereden ritten. Het PvE kent ook de mogelijkheid om de punctualiteitsnorm na 3 jaar opnieuw vast te stellen. Hiervan is gedurende de looptijd voor het eerst in 2024 gebruik gemaakt. Vanaf 2024 zijn de normen voor de RS12 (Roermond-Maastricht) en de RS15 (Sittard-Heerlen) verhoogd van 93% naar 94%. Dit vanwege de goede prestaties op deze trajecten in de voorgaande jaren.

Bij de definitie van rituitval wordt onderscheid gemaakt tussen verwijtbare rituitval en niet verwijtbare rituitval. Rituitval is verwijtbaar als er geen sprake is van overmacht aan de zijde van de concessiehouder. Rituitval wordt gemeten in uitgevallen dienstregelingenkilometers. De norm voor verwijtbare rituitval is door het PvE vastgelegd op 0,2% bij de trein en 0,5% bij bus.

In de offerte van Arriva zijn m.b.t. uitvoeringskwaliteit geen doelen opgenomen boven de eisen uit het PvE.

Uitvoeringskwaliteit bus

	Norm	2017*	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Punctualiteit	90%		91,0%	90,3%	93,6%	92,2%	90,3%	89,2%	88,9%
Verwijtbare Rituitval	0,5%	0,15%	0,18%	0,16%	0,15%	0,17%	1,15%	1,29%	1,53%

Tabel 4: Punctualiteit en verwijtbare rituitval bus per jaar

*In de eerste maanden van de concessie waren nog niet alle voertuigen uitgerust met de nodige apparatuur om de punctualiteit op een goede manier te meten.

De punctualiteit van de modaliteit bus lag in de meeste jaren rond de norm van 90%. In de Covid-19 jaren lag deze iets hoger. Dit heeft te maken met een lager aantal reizigers en langere periodes met weinig verkeer op de weg. In de jaren 2023 en 2024 is de punctualiteit iets gedaald.

Het personeelstekort had in deze jaren een negatieve invloed op de punctualiteit. Daarnaast waren er een aantal grotere infrastructurele projecten, die een negatief effect hadden op prestaties.

Achtergrondinformatie grote infrastructurele projecten: impact op uitvoeringskwaliteit

Bij de start van de Concessie had Arriva te maken met ongeveer 1.500 omleidingen op jaarbasis in Limburg. In de afgelopen jaren is dit aantal steeds verder toegenomen, in 2024 lag het aantal omleidingen al op 1.980. Ook de omvang van de stremmingen en de bijbehorende impact op het OV nam ieder jaar toe. Zo wordt vaker gekozen voor volledige afsluitingen waarbij het OV ook moet omrijden. Het gros van deze omleidingen is inpasbaar in de bestaande dienstregeling. Een deel van de omleidingen vereist echter een aangepaste dienstregeling, waarbij rijtijden, aansluitingen en/of routes voor langere tijd moeten worden aangepast. Daarnaast kan de impact van een afsluiting ook verschillen per locatie. Een route door het centrum waar vrijwel alle stad- en streeklijnen langsrijden heeft een grotere impact dan een stremming op een kleinschalige lijn in landelijk gebied. Echter, een afsluiting in landelijk gebied kan ook weer grote impact hebben wanneer er geen alternatieve route in de omgeving beschikbaar is. Grote projecten of onderhoudstrajecten die invloed hebben gehad op de uitvoeringskwaliteit in de eerste helft van de Concessie waren: de aanleg van de Buitenring Parkstad Limburg (2017-2019), de vernieuwing van diverse stationsomgevingen (zoals Beek-Elsloo, Maastricht, Heerlen, Brunssum), de vernieuwing van diverse viaducten/ Provinciale wegen in Noord- en Midden-Limburg, diverse onderhoudsprojecten aan de A2 en A73 (tunnels Roermond/Swalmen), grote afsluitingen in Aachen als gevolg van verouderde (spoor)infrastructuur, ombouw van wegen van GOW-50 naar ETW of GOW-30, Wilhelminabrug in Maastricht en singels in Roermond.

Verwijtbare rituitval komt in de eerste jaren van de concessie (t/m 2021) nauwelijks voor en ligt ruim binnen de gestelde norm. Dit verandert in de loop van 2022, waardoor de norm in de laatste jaren niet meer gehaald wordt. De oorzaak ligt voor een groot deel bij het personeelstekort in de afgelopen jaren dat is ontstaan door vergrijzing en meer parttime werkers in combinatie met weinig tot geen mogelijkheid tot opleiding tijdens de Covid-19-jaren. Arriva heeft in deze jaren ingezet op versterkte rekrutering van onder meer buschauffeurs zowel binnen als buiten Nederland. De rekrutering van al opgeleide buschauffeurs bleef door het tekort in de sector beperkt; het grootste aantal nieuwe chauffeurs waren opleidingskandidaten, waardoor er rekening moest worden gehouden met een langere instroomtijd. Daarnaast zijn er in afspraak met de Provincie Limburg ook een aantal Engeltalige chauffeurs ingezet. Sinds eind 2024 is er weer voldoende bus-personeel voor de hele concessie Limburg.

Uitvoeringskwaliteit trein

	Norm	2017*	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Punctualiteit	92%-95%		93,5%	94%	94,8%	94,8%	94%	92,1%	89,8%
Verwijtbare Rituitval	0,2%	0,85%	1,27%	0,92%	0,58%	0,32%	1,14%	1,66%	1,80%

Tabel 5: Punctualiteit en verwijtbare rituitval trein per jaar

*In de eerste maanden van de concessie waren nog niet alle voertuigen uitgerust met de nodige apparatuur om de punctualiteit op een goede manier te meten.

De prestaties verschillen sterk per treintraject. Algemeen kan gesteld worden dat de norm voor punctualiteit op een deel van de trajecten (met name in de jaren t/m 2021) wel werd gehaald, de norm voor rituitval vanaf begin van de concessie niet werd gehaald.

Net als bij bus waren er ook bij trein een aantal grote infrastructurele projecten die invloed hebben gehad op de prestaties op punctualiteit en rituitval, waaronder de spoorvernieuwingen DB Netz Herzogenrath – Aachen (in alle jaren, diverse projecten), de spoorverdubbeling Heerlen-Landgraaf (2022), vernieuwing station Heerlen en diverse malen groot onderhoud op de Heuvellandlijn en verwijdering dassenburcht (2020-2024).

Elektrische trajecten

De trajecten Maastricht – Roermond (RS12) en de stoptrein Maastricht – Kerkrade (RS18) zijn gedurende de concessielooptijd vrij stabiel met prestaties rond de punctualiteitsnorm. Het traject Roermond-Nijmegen (RS11) presteerde in de meeste jaren iets onder de punctualiteitsnorm, maar was in 2024 wel op normniveau. De punctualiteit op het traject Sittard – Heerlen (RS15) was t/m 2022 binnen de norm, maar verslechterde in de jaren 2023 en 2024. In 2023 en 2024 heeft de RS15 een aantal periodes met een afgeschaalde dienstregeling gereden vanwege het tekort aan personeel. Hierdoor werd het nog belangrijker dat er moest worden gewacht op (vertraagde) aansluitingen uit de Randstad/Eindhoven, waardoor de punctualiteit is afgenomen. Vertragingen van intercity's kunnen ook tot langere wachttijden in Heerlen leiden, omdat de intercity voorrang krijgt boven de RS15.

Het traject Maastricht – Aken (RE18) kent sinds de start van de verhoging van de frequentie naar Aken (2 keer per uur i.p.v. 1 keer per uur) problemen in de uitvoeringskwaliteit. De punctualiteit op dit traject lag t/m 2022 rond 90%, maar daalde sindsdien fors (naar rond 70% in de jaren 2023 en 2024). De belangrijkste redenen hiervoor zijn capaciteitsproblemen op het Duitse baanvak en oponthoud op het station in Aken. De RE18 krijgt geen voorrang op het Duitse baanvak, waardoor de trein vaak vertraging oploopt.

De verwijtbare rituitval lag aan het begin van de concessie en tijdens de Covid-19-jaren op een relatief laag niveau, maar steeg in de laatste jaren naar rond 1,7%. Onafhankelijk van het traject geldt dat personeelstekort in de jaren na Covid-19 een belangrijke oorzaak is voor de hoge rituitval. De redenen voor het personeelstekort komen overeen met de bij bus genoemde redenen. Op het traject Maastricht – Aken (RE18) zijn de effecten van het personeelstekort nog groter dan bij andere trajecten vanwege een kleinere groep aan inzetbare machinisten. Machinisten dienen namelijk ook een Duitse bevoegdheid te hebben, om op dit traject te mogen rijden. Ook de RS15 kent in de laatste jaren een hogere rituitval dan andere trajecten. Dit heeft te maken met personeelstekort en het maar beperkt aanbieden van treinvervangend busvervoer (omdat deze niet in staat was belangrijke aansluitingen te halen en daarmee voor reizigers niet aantrekkelijk was).

Diesel traject (Maaslijn)

De punctualiteit en rituitval op de Maaslijn lagen in de meeste jaren net onder de gestelde norm. In 2024 is echter een verbetering zichtbaar, waardoor de prestaties nu op normniveau liggen. Het traject is nog enkelsporig en wordt bediend met dieseltreinen, terwijl het bovendien te maken heeft met grote drukte tijdens de spitsuren. Hierdoor bleek de vastgestelde norm in de praktijk ambitieus. Door aanpassingen in de dienstregeling en de inzet van ander materieel zijn de punctualiteit en het aantal rituitvallen echter verbeterd. Na afronding van de elektrificatie en spoorverdubbeling wordt een verdere prestatieverbetering verwacht.

Conclusie

Concluderend kan gesteld worden dat de punctualiteit t/m Covid-19 rond of boven de norm lag. Hetzelfde geldt voor rituitval bus. Bij trein wordt de rituitval norm van 0,20% vanaf het begin niet gehaald. Na Covid-19 verslechterde de uitvoeringskwaliteit en kende het OV een hogere rituitval en lagere punctualiteit. Belangrijkste oorzaak hiervoor was het personeelstekort van de afgelopen jaren. Hier is door Arriva aan gewerkt, zodat de formatie eind 2024 weer op peil is.

Bij trein vallen in de jaren 2023 en 2024 met name de prestaties op de RE18 negatief op. Oorzaken hiervoor zijn naast het personeelstekort ook externe factoren, waardoor er hier nog geen oplossing is gevonden om de prestatie naar het geëiste niveau te krijgen.

Vanuit de contractuele afspraken en vastgestelde normen is er in de eerste helft van de concessie (ook bv. in jaarrapportages OV) altijd gekeken naar verwijtbare rituitval. Vanuit het perspectief van de reiziger en de doelstelling uit het PvE om punctueel en betrouwbaar openbaar vervoer te bieden, is ook niet-verwijtbare rituitval relevant. Voor de reiziger maakt het immers weinig verschil binnen wiens verantwoordelijkheid het valt, dat de trein of bus waar ze op wachten, niet rijdt.

3.3 Kostendekkingsgraad

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

Eén van de zeven centrale doelstellingen is de kosteneffectieve inzet van de beschikbare middelen (rentabiliteit en financierbaarheid). Dit past bij het uitgangspunt van de concessie dat het openbaar vervoer vraaggestuurd wordt ingericht (zie ook hoofdstuk 4.3) en het systeem versterkt wordt op plekken waar veel reizigers zijn. Tegelijkertijd geeft het PvE de mogelijkheid om lijnen met een heel lage kostendekkingsgraad op te heffen. In het PvE is echter geen kwantitatieve doelstelling opgenomen, welke kostendekkingsgraad nagestreefd moet worden. Bovendien bestaat het voorgeschreven Limburgnet uit lijnen met hogere en lijnen met lagere kostendekkingsgraden.

Arriva heeft in haar offerte op deze doelstelling ingespeeld. Daar waar in het aanbod meer vervoer aangeboden wordt dan vastgelegd in de minimumeisen, heeft Arriva de volgende uitgangspunten gehanteerd:

“[...]

- Er moet een aantoonbare toegevoegde waarde zijn voor de ritten, dus: vervoervraag. Extra ritten moeten reizigersgroei genereren en mogen niet leiden tot de inzet van lege bussen;
- De effectiviteit en rentabiliteit van de operationele middelen van Arriva evalueert Arriva continu op basis van de chipkaartdata. Voor de top-10 minst rendabele lijnen doen wij ieder kwartaal in het beheeroverleg concrete voorstellen (gericht op promotie van de lijnen of alternatieve vervoerswijzen) om de efficiency en rentabiliteit te verbeteren.

[...]”

Definitie kostendekkingsgraad

De kostendekkingsgraad is de mate waarin de kosten van het Openbaar Vervoer worden gedekt door de opbrengsten (reizigersopbrengsten plus andere eventuele vervoersgerelateerde opbrengsten die de concessiehouder ontvangt binnen de concessie Limburg), uitgedrukt in een percentage.

Om de kostendekkingsgraad te kunnen bepalen, is inzicht nodig in de kosten van het openbaar vervoer. Binnen de afspraken van de concessie hoeft Arriva echter geen inzage in haar bedrijfskosten te geven. Om die reden maken we ten behoeve van de mid-term review gebruik van de maatschappelijke kostendekkingsgraad. De maatschappelijke kostendekkingsgraad is de verhouding tussen de opbrengsten uit kaartverkoop en de door een opdrachtgever verstrekte exploitatiebijdrage. De maatschappelijke kostendekkingsgraad is een maat waarmee het financiële nut van de exploitatiebijdrage wordt uitgedrukt. Een zeer lage maatschappelijk kostendekkingsgraad betekent dat tegenover een hoge overheidsbijdrage, lage reizigersinkomsten staan. Hoe hoger de maatschappelijke kostendekkingsgraad, hoe effectiever (financieel gezien) de inzet van de overheidsbijdrage is.

Analyse kostendekkingsgraad

Tabel 6:
Maatschappelijke
kostendekkings-
graad bij 100%
exploitatiebijdrage

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bus	85%	80%	81%	45%	45%	59%	67%	80%
Trein	92%	88%	94%	56%	53%	69%	73%	93%
Totaal	88%	84%	87%	51%	49%	64%	70%	86%

De maatschappelijke kostendekkingsgraad lag in de eerste jaren van de concessie rond 85%. In de Covid-19-jaren daalde deze substantieel. Dit is te verklaren door het op peil gehouden aanbod, hoewel de reizigersaantallen fors lager waren. Er was dus sprake van een overaanbod t.o.v. de reizigersvraag, waardoor kosten en opbrengwsten uit balans waren. In de laatste jaren is weer een stijging te zien in de maatschappelijke kostendekkingsgraad. In de jaren 2022 en 2023 bleven de reizigersaantallen nog duidelijk achter, waartegen het aanbod al nagenoeg hersteld was. Dit resulteerde in een lagere kostendekkingsgraad. In 2024 wordt weer het niveau van vóór Covid-19 gehaald.

De kostendekkingsgraad heeft ook een sterke relatie met het vervoerplan. Basis voor de doorontwikkeling van het vervoerplan is een evaluatie van het huidige gebruik van de lijnen, maar ook actuele ontwikkelingen, die een effect hebben op de vraag naar openbaar vervoer. Ook de formules (bv. OV-shuttles, Arriva Vlinder) waarmee een bepaald gebied bediend wordt, beïnvloedt de kostendekkingsgraad. In stille uren of gebieden met een lage vervoersvraag kan een dergelijke formule tot een hogere kostendekkingsgraad leiden dan een grote bus met vaste dienstregeling.

Het in de offerte van Arriva benoemde proces voor de 10 minst rendabele lijnen is in de praktijk niet op deze manier ingevuld. Wel wordt er jaarlijks bij de ontwikkeling van een nieuwe dienstregeling naar het gebruik van alle lijnen gekeken.

Conclusie

Door gebrek aan een kwantitatieve doelstelling, is er ook geen harde conclusie mogelijk of de doelstelling van een kosteneffectieve inzet van de beschikbare middelen binnen de concessie behaald is. Wel kan gesteld worden dat de maatschappelijke kostendekkingsgraad in 2024 weer terug is op het niveau van vóór Covid-19, nadat die een aantal jaren lager was. Dit gaat met name terug op gestegen reizigersopbrengsten. De vraag om ontsluiting van gebieden met beperkte reizigersaantallen heeft een negatief effect op de maatschappelijke kostendekkingsgraad, maar kan vanuit andere doelstellingen wel wenselijk zijn. Dit laat zien dat de doelstelling van een hoge kostendekkingsgraad op gespannen voet kan staan met andere doelstellingen. Arriva geeft ook zelf aan altijd naar een samenspel aan doelstellingen te kijken bij de implementatie en evaluatie van vervoersaanbod – en oplossingen. Formules, zoals bv. de Arriva Vlinder kunnen een mogelijkheid zijn, om verschillende doelstellingen te combineren.

3.4 Sociale Veiligheid

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

Bij het opstellen van de centrale doelstellingen voor de concessie Limburg is gewerkt met de klantenwensenpiramide. In deze vormt veiligheid een basisvoorwaarde voor de aantrekkelijkheid van het vervoer. Het PvE eist dat de concessiehouder ervoor zorgt, dat sociale veiligheid op ten minste ‘het huidige niveau’ behouden blijft; dit is 2013.

Concreet moet dit niveau op de volgende KPI’s behaald worden:

- Veiligheidsbeleving van de reiziger
- Percentage zwartrijders
- Aantal incidenten (A, B, C)
- Veiligheidsgevoel van het personeel

Het PvE eist verder dat mocht het niveau dalen onder het geëiste minimum, de concessiehouder op korte termijn maatregelen neemt, die erop gericht zijn de sociale veiligheid te verbeteren.

In haar offerte heeft Arriva opgenomen te streven naar een hoge veiligheidsbeleving van de klant; uitgedrukt in een waardering van tenminste 8,2 in het OV-klantenbarometer, doorgroeiend naar een 8,8 aan het einde van de concessie.

Ontwikkeling KPI’s

Veiligheidsbeleving van de reiziger

De veiligheidsbeleving van de reiziger wordt jaarlijks binnen het OV-klantenbarometer gemeten met 4 vragen. Voor de doelstelling van het PvE is de veiligheidsbeleving in het voertuig relevant (Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?)

	Norm PvE	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bus	8,1	8,1	8,4	8,5	-	8,3	8,4	8,5	8,5
Trein	7,9	8,0	8,3	8,4	-	8,0	7,9	8,0	8,0

Tabel 7: gemiddelde
veiligheidsbeleving
van de reiziger
(bron: OV-klanten-
barometer)

Overall is de veiligheidsbeleving van de reiziger op het geëiste niveau. Het veiligheidsgevoel in de bus heeft zich positief ontwikkeld sinds start van de concessie. Bij trein is het veiligheidsgevoel naar een positieve ontwikkeling in de eerste paar jaren van de concessie, weer iets gedaald. Maar ook hier blijft het veiligheidsgevoel boven de norm.

Percentage zwartrijders

Tabel 8: percentage zwartrijders

	Norm PvE	2022	2023	2024
Percentage Zwartrijders	0,37%	2,57%	2,82%	2,90%

Het aantal zwartrijders in de trein wordt berekend door het aantal uitgeschreven UVB's (uitstel van betaling) te delen door het aantal gecontroleerde reizigers. Hier is in de afgelopen jaren een stijging te zien.

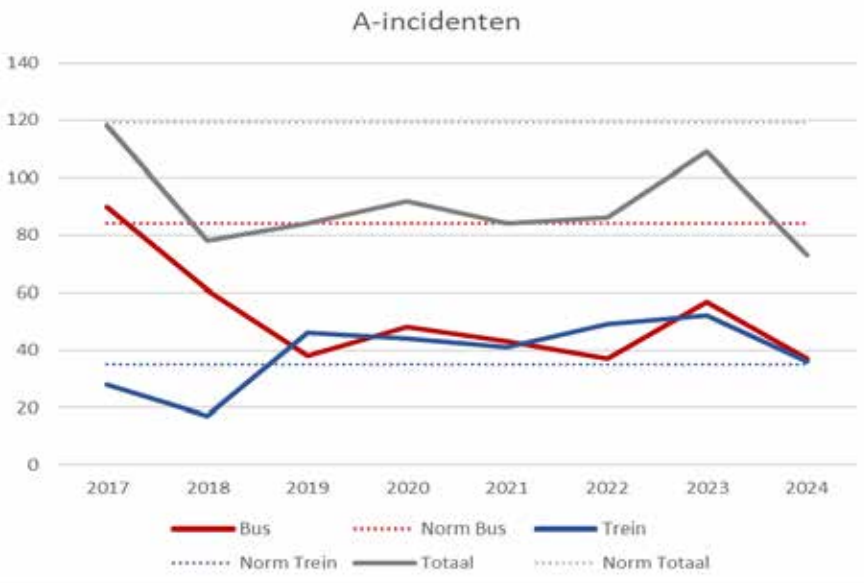
De norm uit het PvE heeft betrekking op het onderzoek kaartsoortgebruik 2013 en omvat ook bus (maar niet de stoptreindiensten Roermond-Maastricht en Sittard-Heerlen). Omdat bij bus een zichtcontrole plaatsvindt door de chauffeur, is het percentage zwartrijders bij bus duidelijk lager dan bij trein. Bovendien is de vergelijkbaarheid van norm en prestatie door het verschil in methodes niet gegeven.

Aantal incidenten

Het aantal incidenten wordt volgens de landelijk gebruikelijke A-B-C methodiek geregistreerd en geclassificeerd. A-incidenten zijn strafbare feiten (bv. mishandeling, bedreiging, vandalisme). B-incidenten zijn overtredingen van de wet personenvervoer (bv. overlast, misbruik van voorzieningen) en C-incidenten overtredingen van de huisregels.

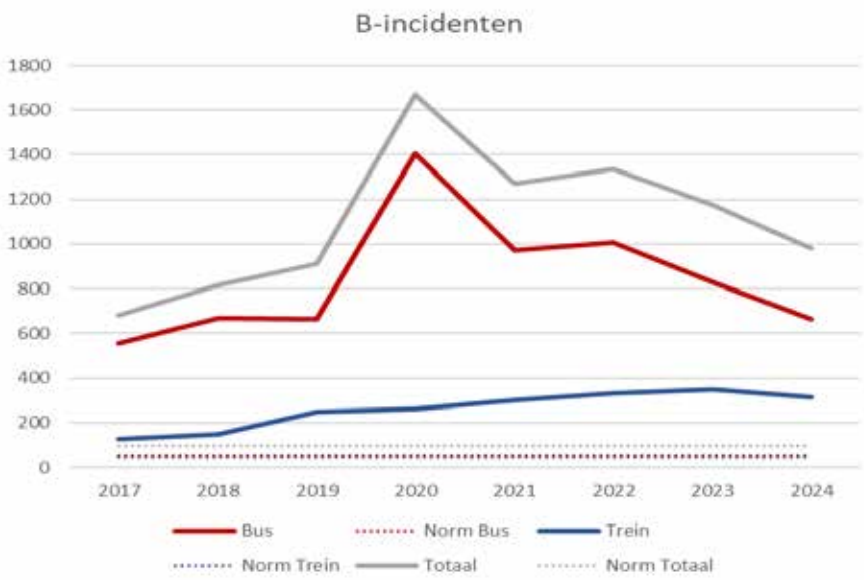
De methode van de incident registratie is in 2016 aangepast. Sindsdien zijn er landelijke afspraken gemaakt over de wijze waarop sociale veiligheidsincidenten in het openbaar vervoer worden geregistreerd en gerapporteerd. De huidige registratie is uitgebreider, eenvoudiger en concreter. Hierdoor worden meer incidenten geregistreerd. Dit maakt een vergelijking met de in het PvE gestelde norm lastig.

Figuur 1: aantal A-incidenten per jaar naar modaliteit



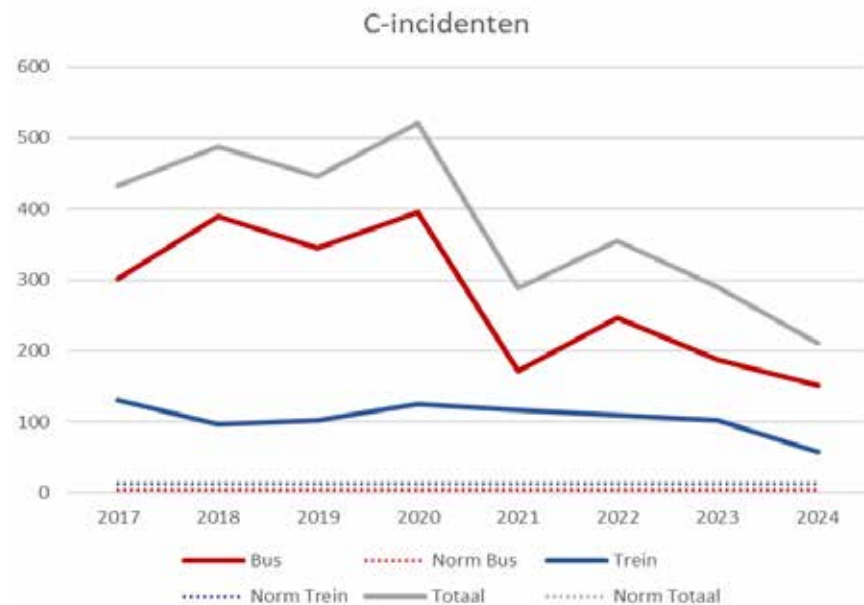
Het aantal A-incidenten in de bus is in de eerste jaren van de concessie duidelijk gedaald en (met uitzondering van 2023) stabiel gebleven. Overall ligt het aantal incidenten duidelijk onder het referentiejaar 2013. Bij trein is in de eerste twee jaar juist een stijging te zien, waardoor de norm vanaf 2019 overschreden wordt. Vervolgens is het aantal incidenten, net als bij bus, vrij stabiel.

Figuur 2: aantal B-incidenten per jaar naar modaliteit



Het aantal B-incidenten lag in 2024 hoger dan bij start van de concessie. Een negatief hoogtepunt voor bus was in 2020; sinds 2022 loopt het aantal incidenten weer duidelijk terug. Bij trein zien we een geleidelijke stijging sinds begin van de concessie, die pas in 2024 gestopt is. De in het PvE vastgestelde norm ligt duidelijk lager, maar is door de wijziging van registratie-methodiek maar moeilijk vergelijkbaar met de aantallen sinds 2017.

Figuur 3: aantal C-incidenten per jaar naar modaliteit



Ook het aantal C-incidenten was in 2022 het hoogst. Sindsdien is een duidelijke daling te zien.

Veiligheidsgevoel van het personeel

De veiligheidsbeleving van het personeel wordt 2-jaarlijks in de landelijke personeelsmonitor gemeten. De meting van 2024 is uitgesteld naar 2025.

In tabel 9 is het gemiddelde rapportcijfer voor het veiligheidsgevoel van het personeel weergegeven.

Tabel 9: gemiddelde veiligheidsbeleving van het personeel (bron: landelijke personeelsmonitor)

	Norm PvE	2016	2018	2020	2022	2024
Bus	7,1	-	6,9	6,8	6,1	-
Trein	6,4	-	5,9	5,5	4,7	-

Het veiligheidsgevoel van het personeel ligt bij alle metingen onder de norm en laat t/m 2022 een dalende trend zien.

Genomen maatregelen Arriva

Arriva neemt continue maatregelen om de sociale veiligheid te verbeteren. Tabel 10 geeft een overzicht van het aantal genomen maatregelen per jaar.

In de basis worden er jaarlijks nieuwe maatregelen genomen, ‘oude’ maatregelen zijn alleen meegenomen naar een opvolgend jaar als deze maatregelen nog niet volledig zijn uitgevoerd of nog niet tot het gewenste resultaat hebben geleid.

Aantal SV-maatregelen per jaarplan SV	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Repressief	-	3	-	2	3	3	5	6
Slachtoffergericht	-	1	-	3	3	2	1	1
Preventief	-	5	-	3	3	5	1	2
Technisch	-	1	-	2	1	2	2	2
Overig	-	1	-	3	0	1	1	1
Totaal	-	11	-	13	10	13	10	12

Tabel 10: Overzicht van het aantal genomen maatregelen per jaar per categorie

Repressieve maatregelen

Inzet van medewerkers Service & Veiligheid in gehele concessiegebied
Sinds juli 2021 zijn de bevoegdheden van boa’s uitgebreid. Sindsdien hebben ze de bevoegdheid voor het gebruik van veiligheidsfouillering, identiteitsfouillering en vervoersfouillering en hebben de beschikking over handboeien als aanvullend geweldsmiddel (RTGB bevoegdheid). Sinds 1 januari 2023 is de stewardfunctie bij Arriva omgezet naar medewerker service en veiligheid. Daarbij hoort ook een aangepaste uniform, die bij de uitgebreidere veiligheids-bevoegdheden past en meer autoriteit uitstraalt.

Controles

Sinds 2024 voert Arriva versterkte controles uit in de voertuigen. Ook vinden er vaker georganiseerde (grootschalige) gezamenlijke controleacties met andere partners in veiligheid plaats. Doel van de controles is het verbeteren van zowel de objectieve als subjectieve veiligheid en het verminderen van het aantal zwartrijders.

Slachtoffergerichte maatregelen

Team collegiale opvang

In 2019 is gestart met een Team Collegiale Opvang (TCO). Het team bestaat uit collega’s die een luisterend oor willen bieden aan collega’s die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt. Zij zijn vaak zelf ervaringsdeskundige en begrijpen daarom goed wat een medewerker na een ingrijpende gebeurtenis doormaakt. De TCO leden zijn getraind in de opvang van collega’s en volgen jaarlijks een herhalingscursus. In deze trainingen wordt gebruikt gemaakt van realistische situaties waarbij gewerkt wordt met trainingsacteurs.

Verwerkingstest en professionele opvang

In 2020 is vanuit de opvang & nazorg van medewerkers gestart met een professionele hulpverlenersorganisatie die, naast het bieden van traumazorg, medewerkers die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt een verwerkingstest aanbied om de verwerking van de emotionele gebeurtenissen te meten.

Preventieve maatregelen

Camera’s

Camera’s zijn ingebouwd in bussen en treinen met toezicht op het passagiersdeel in de voertuigen. Perrons op treinstations zijn voorzien van een SOS-alarmzuil die is voorzien van een werkende camera bij SOS oproepen.

De camera’s in bussen zijn geüpdatet naar een 4G verbinding en kunnen op afstand worden uitgelezen. Tijdens de concessie is er door toenemende overlast een mobiel camerasysteem geplaatst op station Kerkrade en werden er op periodieke basis mobiele camera’s geplaatst op andere stations (bv. Geleen-Lutterade, Tegelen).

OV-lesprogramma voor scholen

In het lespakket wordt leerlingen stap voor stap uitgelegd hoe het openbaar vervoer werkt. Van het plannen van de reis tot en met het omgaan met ongeplande situaties.

Het doel is om kinderen veilig en zelfstandig te leren reizen met het OV en het verhogen van bewustwording van hun gedrag in het OV. Het lesprogramma is (digitaal) beschikbaar voor alle basisscholen in Limburg aangeboden via het ROVL.

Technische maatregelen

Service- en alarmzuil met cameravoorziening

Stations niet zijnde een intercitystation zijn voorzien van een in werking zijnde noodknopvoorziening met directe verbinding met de klantenservice van Arriva (24-uurs beschikbaarheid) en een bij gebruik van de noodknop werkende cameravoorziening op een centrale plaats op één perron.

Bodycam / minicamera

Alle boa’s zijn uitgerust met een bodycam. Deze wordt alleen in onveilige situaties aangezet en pas na een directe waarschuwing. De bodycam kan de-escalerend en preventief werken en hierdoor kunnen boa’s zich veiliger voelen.

Overig

Verhoging van de meldingsbereidheid

Onder medewerkers is er gewerkt aan de bewustwording van het belang om melding te maken van incidenten. Dit door medewerkers te informeren hoe opvolging wordt gegeven aan meldingen van incidenten (bv. registratie, data-analyse en vervolgens maatregelen op basis van de gemelde incidenten). Tevens wordt aan medewerkers in geval van een incident de mogelijkheid voor juridische ondersteuning geboden door een jurist/advocaat gespecialiseerd in aangiften en schadevergoedingen in het strafrecht voor openbaar vervoerders in het kader van de Veilige Publieke Taak.

Conclusie

De Concessiehouders voldoet niet op alle onderdelen aan de doelen en eisen zoals gesteld in het PvE. Waar de veiligheidsbeleving van de reizigers wel op het gevraagde niveau ligt, blijft de veiligheidsbeleving onder het personeel achter. Omdat de personeelsmonitor in 2024 is uitgesteld naar 2025, kunnen er geen uitspraken gedaan worden of de veiligheidsbeleving in de afgelopen 2 jaar is verbeterd.

Het totaal aantal incidenten is in 2024 gedaald. Het aantal (B- en C-) incidenten blijft echter duidelijk boven de vastgestelde norm. Hierbij dient wel in beschouwing worden genomen, dat de meetmethode voor incidenten in 2016 is veranderd, waardoor er geen goede vergelijkbaarheid met de periode daarvoor (en daarmee ook met de vastgestelde norm 2013) te maken is. Daarnaast dient er rekening te worden gehouden dat de norm (referentiejaar 2013) op basis van een beperkter vervoeraanbod vastgesteld was (namelijk zonder de 3 nieuwe regionale treindiensten). Extra treindiensten betekenen meer reizigers binnen de concessie, waardoor het aantal incidenten hoger komt te liggen. Ook is niet bekend of er veranderingen in meldingsbereidheid tussen de concessie van Veolia en de concessie van Arriva zijn. Arriva geeft aan vanaf het begin van de concessie ingezet te hebben op een verhoging van de meldingsbereidheid.

Kijkend naar de ontwikkeling gedurende de concessielooptijd, kan geconstateerd worden, dat er in de eerste periode bij A-incidenten een positieve trend en bij B- en C- incidenten een negatieve trend zichtbaar is. Dit bereikt zijn hoogtepunt tijdens de Covid-19 pandemie in 2020, waar door vele beperkingen en de daardoor ontstane frustraties binnen en buiten het OV het aantal incidenten toeneemt. Sinds 2022 is een positieve trend ingezet (met uitzondering van A-incidenten in 2023).

In de eerste jaren van de concessie waren de maatregelen meer gefocust op preventieve- en slachtoffergerichte maatregelen. In de jaren 2023 en 2024 is er versterkt ingezet op repressieve maatregelen: uitbreiding van de bevoegdheden van de BOA's en meer controles zijn hierbij het belangrijkste. Dit lijkt zijn vruchten af te werpen. Arriva spant zich de laatste jaren positief in t.b.v. Sociale Veiligheid in het OV en komt met concrete maatregelen waarvan de positieve effecten voorzichtig zichtbaar worden. De Provincie is ook steviger opdrachtgeverschap gaan voeren op dit onderwerp, o.a. door het sturen van een brief aankondiging handhaving.

3.5 Toegankelijkheid

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

Uitgangspunt van de concessie Limburg is dat het openbaar vervoer voor iedereen toegankelijk is. Dit doelt zowel op de fysieke toegankelijkheid van het materieel voor mensen met een beperking, als ook op de mentale toegankelijkheid van het systeem.

Fysieke toegankelijkheid

Het PvE eist dat al het ingezette materieel voldoet aan de eisen van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte en het Besluit toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer. Daarbij horen onder meer een plek voor rolstoelen, stoelen voor mensen met een functiebeperking, zelfstandig toegankelijke in-/uitstap en een rolstoeltoegankelijke toilet voor de trein en een rolstoeloprijplaat voor de bus. De inrichting van de bussen dient in lijn te zijn met CROW-publicaties 219b (bussen) en 219c (auto's).

Arriva gaat in haar offerte uitgebreid in op de toegankelijkheid van trein- en bus-materieel en bevestigt dat al haar materieel voldoet aan de gestelde eisen. Daarbij wordt onder meer de gelijkvloerse instap en doorgang binnen de trein, speciale rolstoelplaatsen en het rolstoeltoegankelijke toilet benoemd. Voor de bussen wordt aangegeven, dat deze volledig toegankelijk zijn voor reizigers met een handicap in de zin van artikel 32 lid sub g van de Wet personenvervoer 2000 en voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. Ze beschikken allen over een oprijplaat en knielinstallatie, als ook plek voor tenminste één rolstoel. Daarnaast voldoet het materieel ook aan de richtlijnen, die gesteld zijn m.b.t. slechthorende reizigers.

Website

Niet alleen het materieel, maar ook de website (en daarmee de reisinformatie) dient voor iedereen toegankelijk te zijn. Hiervoor wordt in het PvE verwezen naar het keurmerk van drempelvrij.nl.

Reisassistentie

Arriva stelt in haar offerte dat de mogelijkheid bestaat om via het klantenservice gratis reisassistentie aan te vragen op 5 stoptreinstations en dat deze door een steward op de gekozen rit verleend zal worden.

Mentale toegankelijkheid

Met mentale toegankelijkheid bedoelt het PvE de mate waarin het openbaar vervoer eenvoudig te begrijpen is voor iedere reiziger, zodanig dat het geen drempels opwerpt voor het OV-gebruik. Voor iedereen begrijpelijke reisinformatie speelt hierbij een belangrijke rol.

Ook het aanwezig zijn van servicepunten maakt deel uit van de mentale toegankelijkheid. Met name voor mensen die digitaal minder vaardig zijn of weinig toegang hebben tot digitale services, is een persoonlijk aanspreekpunt belangrijk. Het PvE eist bemenste servicepunten op de IC-stations Nijmegen, Venlo, Weert, Roermond, Sittard, Maastricht en Heerlen.

Arriva geeft in haar offerte de doelstelling dat de reizigersinformatie 100% op orde is en reizigers ten alle tijden op een adequate en juiste manier geïnformeerd worden.

Daarnaast biedt Arriva speciale reisinformatiemiddelen en marketingacties aan voor huidige en potentiële reizigers van het doelgroepenvervoer met het doel de drempel voor het gebruik van het openbaar vervoer te verlagen.

Naast de klassieke reisinformatiefolder over de dienstregeling biedt Arriva ook de ‘Goede Reis folder’. Deze bevat uitgebreide informatie over het openbaar vervoer, tarieven, reisproducten, toegankelijkheid etc. Daarnaast worden ook informatiebijeenkomsten en de inzet van OV-buddy’s beschreven. Alle maatregelen dienen ertoe de bekendheid met het reizen met het openbaar vervoer te vergroten en daardoor drempels weg te nemen.

Kwantitatieve beschrijving

Fysieke toegankelijkheid

Het door Arriva ingezette materieel voldoet aan de toezeggingen uit de offerte.

Een uitzondering hierop zijn de Lint treinstellen, die zijn ingezet op de Maaslijn. Deze hebben een hogere instap dan de Stadler GTW DEMU treinstellen, waardoor de instap niet gelijkvloers is. In 2023 zijn de Lint treinstellen verdwenen van de Maaslijn en werden twee nieuwe treinstellen van Arriva Noord ingezet op het traject Venray – Nijmegen. Deze treinstellen voldoen wel aan de gelijkvloerse instap.

Gedurende de concessie is er niet gemonitord in hoeverre de geëiste voorzieningen ook inzetbaar zijn. Zo zijn er bv. geen kwantitatieve cijfers beschikbaar over hoe vaak rolstoel-toegankelijke toiletten in de treinen wegens defect afgesloten zijn of buschauffeurs niet behulpzaam zijn bij het gebruik van de oprijplaat.

Er worden sinds 2022 wel klachten van reizigers geregistreerd gerelateerd aan de toegankelijkheid van het voertuig.

Tabel 11: aantal klachten per jaar uit de categorie toegankelijkheid

Jaar	Aantal klachten
2022	119
2023	151
2024	78

Website

In de zomer van 2023 is Arriva overgegaan op een volledig nieuwe website. Sindsdien is er ook gewerkt aan het verder verbeteren van de toegankelijkheid. Er is een audit uitgevoerd om te checken of deze voldoet aan de web content accessibility guidelines (WCAG). De website voldeed nog niet volledig aan deze richtlijnen. Naar aanleiding daarvan zijn een aantal stappen genomen, waaronder een workshop voor alle collega’s die de website bewerken. Daar kwamen verschillende onderwerpen aan bod, waaronder het toevoegen van alt-teksten, meta description titles en het inrichten van formulieren. Bovendien wordt er getracht om geen pdf’s meer op de website te plaatsen.

Inmiddels is Arriva ervan overtuigd aan de voorwaarden te voldoen en plant een nieuwe audit. Deze is in 2024 nog niet uitgevoerd.

Reisassistentie

De, in de offerte, aangeboden reisassistentie op de 5 stoptreinstations (Kerkrade Centrum, Landgraaf, Valkenburg, Echt en Venray) is beschikbaar. Er wordt niet bijgehouden hoe vaak reisassistentie verleend wordt. Naar schatting van Arriva gaat het over de 5 tot 15 reisassistentie verzoeken per week op de 11 stations waar reisassistentie via Arriva beschikbaar is. Naast de 5 stoptreinstations betreft dit de 6 Intercity-stations.

Mentale toegankelijkheid

De reisinformatie, die gebruikt wordt voor onder meer de DRIS-panelen op bushaltes, wordt via een centraal platform van DOVA verzameld. Voor 94% van alle busritten is deze informatie in het afgelopen jaar correct aangeleverd, waardoor de reisinformatie op de bushalte actueel en juist is.

Reizigers beoordelen de kwaliteit van de reisinformatie op de instaphalte en in het voertuig jaarlijks in de OV-klantenbarometer (op een schaal van 1 tot 10).

De gemiddelde resultaten zijn als volgt:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bus								
Instaphalte	7,8	7,6	7,8	-	7,9	7,6	7,5	7,8
Voertuig	-	7,6	7,7	-	7,9	7,9	7,9	7,9
Trein								
Instaphalte	7,7	7,3	7,4	-	7,7	7,5	7,6	7,6
Voertuig	-	7,0	6,5	-	7,4	7,3	7,1	7,3

Tabel 12: Gemiddelde beoordeling van de verstrekte reisinformatie op de halte en in het voertuig (bron: OV-klantenbarometer)

De tevredenheid met de verstrekte reisinformatie bij bus is vrij stabiel op een hoog niveau. Bij trein wordt de informatie op het station nog wel gewaardeerd, maar blijft de informatie in het voertuig achter. Sinds het begin van de concessie is hier wel een verbetering te zien.

Bestuursakkoord toegankelijkheid

In 2022 is het Bestuursakkoord Toegankelijkheid ondertekend. Met dit akkoord hebben de partijen afspraken gemaakt om het behaalde niveau van toegankelijkheid in het openbaar vervoer te behouden en verder te verbeteren, zodat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van het OV. De partijen committeren zich aan een brede set afspraken over samenwerking (onderling en met mensen met een beperking), eenduidige en duidelijke reisinformatie en toegankelijkheidsvoorzieningen, toegankelijke infrastructuur en materieel, en het waarborgen van toegankelijkheid bij innovaties. De Provincie Limburg en Arriva zijn beide ondertekenaar van dit dit bestuursakkoord.

Naar aanleiding van het bestuursakkoord is er door de Provincie Limburg een Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid opgesteld, dat in mei 2024 is vastgesteld door Gedeputeerde Staten. De belangrijkste acties uit het uitvoeringsprogramma zijn het verder toegankelijk maken van bushaltes en het maken van afspraken over de uitbreiding van reisassistentie naar alle binnenlandse stations waar Arriva in de OV-concessie Limburg halteert. Daarnaast gaat samen met de vervoerder aandacht uit naar de onderwerpen bejegening, toegankelijkheid van ov-knooppunten en ruimtelijke omgeving, toegankelijkheid bij andere vormen van openbaar vervoer en het borgen van ervaringsdeskundigheid.

Reisinformatie

Sinds de start van de concessie is de reisinformatie sterk gedigitaliseerd. Waar in 2016 fysieke busboekjes en folders nog gebruikelijk waren, plannen reizigers in 2024 hun reis vooral digitaal, mede versneld door Covid-19 en aandacht voor duurzaamheid. Er worden inmiddels geen papieren lijnfolders of busboekjes meer uitgegeven; reizigers kunnen op verzoek wel een dienstregeling printen of online hun eigen busboekje samenstellen. Ook het opkomen van derde partijen, die reisinformatie aanbieden (bv. google) heeft het reisinformatielandschap verandert. De hiervoor benodigde data is openbaar beschikbaar.

In 2018/2019 heeft Arriva de layout van alle spoorvertrekstaten, haltevertrekstaten en Abri’s (posters in een aantal bushaltes) volledig vernieuwd. Ook zijn er nieuwe omgevings- en lijnenkaarten gemaakt. Deze verbeteringen moeten bijdragen aan de zichtbaarheid en begrijpelijkheid van reisinformatie op stations en haltes.

Actuele reisinformatie bij verstoringen blijft een aandachtspunt. Met stremmingsoverzichten en het volgen van live-locaties probeert Arriva voor verdere verbetering van deze informatie te zorgen (zie ook 4.1).

Informatie voor nieuwe reizigers

Arriva heeft regelmatig acties uitgevoerd om niet-reizigers bekend te maken met het reizen met het openbaar vervoer, om op die manier drempelverlagend te werken. Voorbeelden voor deze acties:

- Open dagen voor senioren: mogelijkheid tot bekijken van materieel en het via demos verkrijgen van informatie over kaartsoorten, betaalmogelijkheden, in- en uitchecken etc. Dit in combinatie met een gratis dagkaart, om het OV uit te proberen.
- Campagne ‘we helpen je graag op weg’: Via advertenties, publicaties, folders etc werden de de reizigers aangespoord om vooral het Arriva personeel te vragen om hulp.
- Kommee samen op pad: Advies voor potentiële reizigers over het reizen met het OV
- Raildagen: event waar reizigers bussen en treinstellen kunnen bekijken en informatie krijgen over het reizen met het openbaar vervoer.

Servicepunten

Naast de digitale kanalen van de website en app, zijn de fysieke servicepunten een belangrijk kanaal voor reizigers.

Bij start van de concessie in 2016 had Arriva 7 servicepunten geopend: Nijmegen, Weert, Venlo, Roermond, Sittard, Heerlen en Maastricht.

Bij 3 van deze servicepunten hebben er na start van de concessie wijzigingen plaats gevonden:

Nijmegen

Het servicepunt van Arriva in Nijmegen werd weinig bezocht vanwege de ongunstige ligging en het ontbreken van busactiviteiten van Arriva in deze stad. Ook na verplaatsing en verbouwing bleef het bezoekersaantal laag. Tegelijkertijd groeide de behoefte aan stewards op het perron. Daarom is besloten het servicepunt per 1 januari 2018 te sluiten en in plaats daarvan een standplaats voor stewards in Nijmegen op te richten.

Weert

In Weert werd een servicepunt ingericht tegenover het station bij een particuliere exploitant. Door omstandigheden bij de exploitant moest echter na korte tijd een alternatieve locatie gezocht worden. Na afstemming met de provincie Limburg werd ervoor gekozen om een nieuw servicepunt te openen in het centrum van Weert bij de VVV/AKO winkel. Daar is het servicepunt eind 2024 nog steeds gevestigd. Echter wordt ook dit servicepunt heel weinig bezocht.

Maastricht

Maastricht is het enige Limburgse servicepunt waar Arriva samen met NS het servicepunt bezet. In 2023 ging NS naar een openingstijd van 9:00 tot 16:30 uur, terwijl Arriva gehouden werd aan de concessieovereenkomst om open te zijn van 7:00 tot 19:00 uur. Omdat het een open balie betrof in Maastricht heeft Arriva met een dubbele bezetting gewerkt als NS niet aanwezig was. In 2024 is de balie aangepast met een glaswand waardoor Arriva medewerkers weer alleen dienst kunnen doen.

Conclusie

Op het gebied van fysieke toegankelijkheid voldoet Arriva aan de eisen uit het PvE. Ook op het gebied van verlening van reisassistentie voldoet Arriva aan haar toezeggingen. Toegankelijkheid van de website blijft een punt van aandacht. Arriva heeft hier naar eigen zeggen aandacht voor en stappen gezet in de afgelopen jaren, maar een objectieve keuring ontbreekt nog. Op het gebied van reisinformatie is sinds de start van de concessie door digitalisering veel veranderd en is papieren reisinformatie nog nauwelijks in gebruik. Wel kunnen reizigers nog steeds terecht bij medewerkers in servicepunten om informatie en ondersteuning te krijgen. Actuele reisinformatie (bij verstoringen) blijft een aandachtspunt. Hun toezegging uit de offerte dat deze 100% op orde zou zijn, kon Arriva niet nakomen.

3.6 Ontwikkeling reizigersvraag

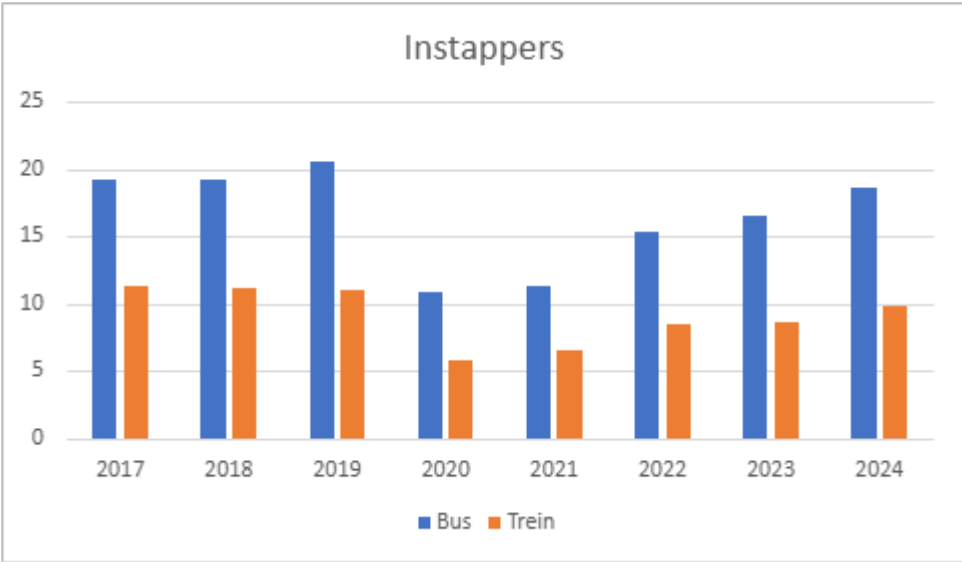
Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

De concessie Limburg streeft naar behoud een groei van het aantal reizigers in het openbaar vervoer. Hoewel dit punt niet los kan worden gezien van de demografische ontwikkelingen in Limburg, hangt dit ook samen met het aanbod. Een kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer, waarin de reiziger centraal staat, heeft een positief effect op het aantal reizigers. Hoe groot de reizigersgroei moet zijn is in het PvE verder niet gekwantificeerd.

In haar offerte benoemt Arriva reizigersgroei als één van de twee belangrijkste doelstellingen, waar alle andere doelstellingen aan moeten bijdragen. Concreet vertaalt Arriva dit naar 3,5% reizigersgroei gedurende het eerste dienstregelingenjaar doorgroeiend naar 26% reizigersgroei voor de trein en 12% voor de bus. Dit zou moeten komen door een verbeterde dienstregeling bij start van de concessie, extra verbindingen zoals de directe verbinding / frequentieverhoging op het treintraject Maastricht – Aachen en de groei na elektrificatie van de Maaslijn.

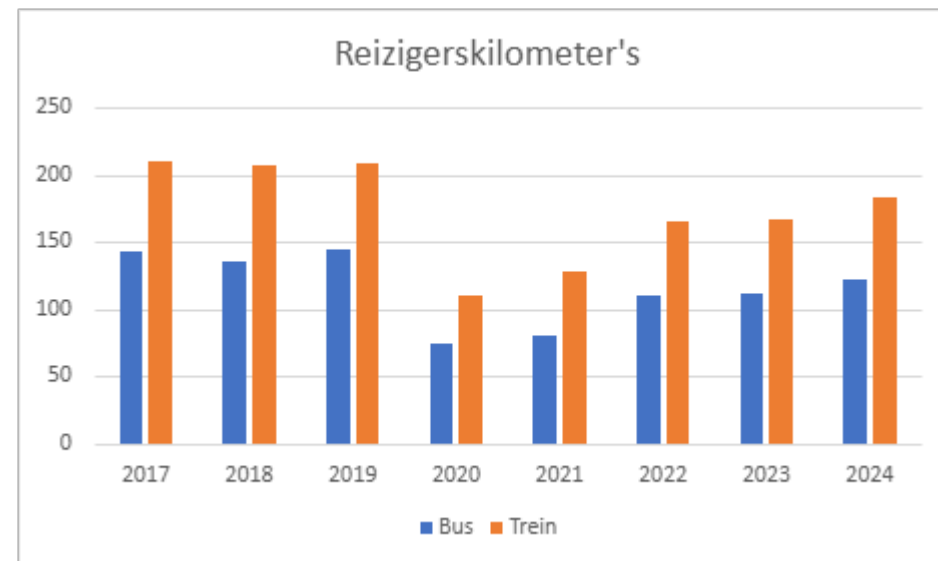
Kwantitatieve beschrijving

Figuur 4: Aantal instappers (in miljoen) per jaar naar modaliteit



Het aantal instappers is in de eerste jaren van de concessie licht gestegen, met name bij bus. Bij trein is er weinig ontwikkeling te zien. In 2018 hebben (landelijke) stakingsdagen een impact gehad op de reizigersaantallen (en groei). In 2020 is het aantal instappers door de Covid-19 pandemie duidelijk gedaald. Sinds 2022 is er weer een stijgende lijn te zien, maar het niveau van de beginjaren wordt ook in 2024 niet behaald.

Figuur 5: Aantal reizigerskilometers (in miljoen) per jaar naar modaliteit



Vergelijkbaar met de instappers ontwikkelen zich ook de reizigerskilometers. Ook hier is de groei, na een duidelijke stijging na de pandemie, inmiddels afgevlakt.

Kwalitatieve beschrijving

Sinds start van de concessie voert Arriva – op basis van jaarlijkse plannen – verschillende activiteiten op het gebied van marketing en klantcommunicatie uit, waaronder grote en kleine campagnes voor vervoersverbindingen, (tarief)producten en evenementen. Voorbeelden voor deze communicatie zijn acties en campagnes rond Carnaval of Pinkpop, alsmede campagnes voor de nieuwe mogelijkheden binnen OVpay (bv. reizen met de betaalpas), en acties voor specifieke doelgroepen (bv. Seniorendagen).

Na de Covid-19 pandemie en het einde van de gebruiksbeperkende maatregelen is de focus gelegd op het terugwinnen van reizigers in het OV.

Ook ontwikkelingen op het gebied van reisproducten en betalen kunnen bijdragen aan reizigersgroei. Sinds Q1 2023 kunnen reizigers naast de OV-chipkaart ook inchecken met de betaalpas of creditcard. Dit werkt drempelverlagend voor incidentele reizigers, omdat ze ook zonder in bezit te zijn van een OV-chipkaart makkelijk met het OV kunnen reizen.

Met de overgang van OV-chipkaart naar OVpay is een nieuw productenpalet ontwikkeld. Deze werd in juli 2024 vastgesteld door GS, en wordt in 2025 en 2026 gefaseerd ingevoerd. Of deze een positief effect heeft op het aantal reizigers kan nu nog niet vastgesteld worden. In de jaren daarvoor is er in afwachting op de uitfasering van de OV-chipkaart en de invoering OVpay op productniveau weinig doorontwikkeld.

Ook het weghalen van barrières voor grensoverschrijdende reizen kan aan reizigersgroei bijdragen. Samen met de partners over de grens in Duitsland is in 2024 de swipe pilot gestart, waardoor met een single check-in-check-out op de smartphone tussen Limburg en Keulen gereisd kan worden. Deze manier van (grensoverschrijdend) reizen zal in de toekomst in Nederland, Duitsland en België stapsgewijs opgeschaald en met binnenlandse (tarief)producten gekoppeld worden.

Conclusie

In de eerste jaren van de concessie (2017–2019) was sprake van een lichte groei van het aantal reizigers op de buslijnen en stabiele cijfers bij trein. In 2018 was de groei door stakingsdagen beperkt. Groeibeperkend (bij trein) werkte ook dat het pas in 2019 mogelijk was om te starten met de operatie van de RE18 naar Aachen (na gereedkomen van de elektrificatie en gedeeltelijke verdubbeling van het grensoverschrijdend traject).

Door de Covid-19 pandemie en de bijbehorende maatregelen daalde het aantal instappers in de jaren 2020 en 2021 net als in andere regio's en landen fors. Sindsdien is sprake van een periode van herstel, maar het niveau van de beginjaren van de concessie is nog niet bereikt.

Dit heeft meerdere oorzaken:

- Het reisgedrag van met name forenzen en studenten is door Covid-19 en de daardoor versnelde technische ontwikkeling structureel gewijzigd: vaker thuiswerken en een vergroot online aanbod van onderwijsinstellingen resulteert in minder reisbewegingen naar kantoor en onderwijsinstellingen en daardoor een structureel lagere reizigersvraag.
- Aangeschaalde dienstregeling: i.v.m. structureel personeelstekort in de OV-sector worden in de periode na Covid-19 minder ritten aangeboden, wat een tijdelijk effect op het aantal reizigers tot gevolg had.
- Stakingsdagen & hoge rituitval: ook door stakingen (met name in 2023) worden feitelijk minder ritten aangeboden, wat een lager aantal reizigers tot gevolg heeft. Hetzelfde geldt voor een hogere rituitval, m.n. op de RE18 in 2023 en 2024 (balise- en infrastructuurproblematiek in Aachen) en daarmee verbonden langere periodes van treinvervangend busvervoer op het traject van deze verbinding.

Door Covid-19 en diens gevolgen is de oorspronkelijk gezette doelstelling ver uit zicht geraakt. De pandemie en de daardoor veroorzaakte structurele effecten op de reizigersvraag waren destijds niet te voorzien, maar zullen naar verwachting de hele concessieperiode nog blijven doorwerken.

Ook problemen in de uitvoering (afschaling, uitval etc.) stonden een verdere reizigersgroei in de periode na Covid-19 tijdelijk in de weg.

De dienstregeling is per januari 2025 ook bij bus weer op 100%, wat reizigersgroei ten goede kan komen. De uitvoeringsprestaties (waaronder rituitval) laten in de tweede helft van 2024 een verbetering zien, wat naar verwachting ook doorwerkt op het aantal reizigers. Uitzondering op de positieve ontwikkeling was het Duitse traject van de RE18, waar Arriva ook in de tweede helft van 2024 nog grote problemen ondervond in de uitvoering.

3.7 Klantwaardering

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

De Provincie streeft naar een kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer dat de reiziger en zijn vervoersbehoeftes centraal stelt. Dit moet zijn uitdrukking vinden in een hoge kwaliteitswaardering door de klant. Volgens het PvE wordt de waardering van klanttevredenheid gemeten door middel van de OV-Klantenbarometer. Er is in het PvE echter geen streefwaarde opgenomen, waaraan de klantwaardering gemeten zou kunnen worden.

Samen met reizigersgroei is de klantwaardering één van de twee belangrijkste doelstellingen in de offerte van Arriva, waar alle andere doelstellingen aan moeten bijdragen. Doelstelling van Arriva is om in het eerste jaar een waardering van tenminste 7,5 te realiseren en in de loop van de concessielooptijd door te groeien naar 8,5.

Kwantitatieve beschrijving

Tabel 13: algemeen klantoordeel per jaar (bron: OV-klantenbarometer)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bus	7.7	7.5	7.9	-	7.9	7.8	7.8	8.0
Trein	7.3	7.3	7.4		7.5	7.3	7.5	7.5

Sinds het begin van de concessie is het algemene oordeel van reizigers gestegen van 7.7 naar 8.0 voor bus en 7.3 naar 7.5 voor trein.

Het valt op dat trein gedurende de hele looptijd van de concessie minder positief wordt beoordeeld dan bus. Kijkend naar de laatste meting in 2024 zijn de grootste verschillen tussen bus en trein op de volgende deeloordelen:

- Aspecten van het voertuig (netjes & schoon, geluid, inrichting, reisinfo in het voertuig)
- Aspecten gerelateerd aan drukte (zitplaats, last van medereizigers, drukte)
- Prijs
- Overstaptijd
- Veiligheid OV algemeen

In vergelijking met de landelijke cijfers wordt bus in Limburg iets beter gewaardeerd dan het landelijke gemiddelde, trein juist lager dan het landelijk gemiddelde van regionale treindiensten (exclusief hoofdrailnet).

Arriva voert sinds 2022 een inwonersonderzoek uit, waar onder meer het imago van Arriva onderzocht wordt. Uit dit onderzoek blijkt dat het aandeel van de bevolking dat Arriva positief of zeer positief waarneemt de afgelopen jaren gestegen is van rond 25% naar 40% bij het laatste onderzoek.

Conclusie

Klantwaardering is het resultaat van de totale reizigersbeleving, maar het is onduidelijk hoe groot het effect van elk aspect is.

Sinds het begin van de concessie heeft het algemene oordeel van reizigers voor bus een stijging laten zien van 7,7 naar 8,0. Daarmee is de door Arriva uitgesproken ambitie van een waardering van 8,5 aan het einde van de concessie nog in zicht. Bij trein was het uitgangsniveau met 7,3 lager en is ook wat minder groei te zien, waardoor pas in 2023 het niveau bereikt werd dat al bij begin van de concessie nagestreefd werd.

3.8 Goed Werkgeverschap

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

Het PvE stelt dat goed werkgeverschap voor de Provincie een belangrijk aspect is. Dit houdt onder andere in dat de Concessiehouder een zorgvuldige overgang van het personeel borgt en tijdens de looptijd van de Concessie Limburg zorgt voor voldoende opgeleid personeel, professionele aansturing, werknemer tevredenheid en aandacht voor (sociale) veiligheid. Het terugdringen en laag houden van het ziekteverzuim is hierbij een belangrijk aandachtspunt.

In haar offerte gaat Arriva in op verschillende aspecten van werkgeverschap. Dit omvat interne communicatie / afstemmingen met medewerkers over hun werk, algemene arbeidsvoorwaarden, maar ook gezondheidsmanagement (incl. aandacht voor verzuim) en werknemerstevredenheid (en hoe deze gemonitord wordt).

Kwantitatieve beschrijving

Bij Arriva wordt jaarlijks (eerder om de twee jaar) een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder medewerkers. Tabel 14 toont de resultaten voor de algemene tevredenheid.

Tabel 14: algemene tevredenheid medewerkers (bron: medewerkerstevredenheidsonderzoek / medewerkersbetrokkenheidsonderzoek)

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Landelijk	3,6	-	3,9	-	66	66	83
Limburg	3,3	-	3,9	-	52	49	80

Het onderzoek is in 2018 en 2020 uitgevoerd door GfK. Sinds 2022 wordt het uitgevoerd door Willis Towers Watson en wordt er een andere schaal gebruikt (0-100 ipv 5-punt schaal) voor het meten van de algemene tevredenheid. Daardoor zijn de resultaten niet direct met elkaar vergelijkbaar.

Het onderzoek wordt ingezet om te weten wat er leeft onder de medewerkers en waar het management bepaalde zaken nog kan verbeteren. In 2024 is de naam van het onderzoek gewijzigd van medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) naar medewerkers betrokkenheidsonderzoek (MBO).

Gedurende de Covid-19 pandemie was het niet mogelijk om personeel te werven en op te leiden. Dit heeft geresulteerd in een tekort aan machinisten en buschauffeurs vanaf de tweede helft van 2022. De overheid besloot in februari van dat jaar dat Nederland weer opengesteld werd na de pandemie. Arriva geeft aan dat de snelheid van deze keuze niet zichtbaar was vooraf waardoor er volgens hun ook geen mogelijkheid was om te anticiperen op deze openstelling van BV Nederland. Deze openstelling heeft ertoe geleid dat de tekorten in de formatie per direct zichtbaar werden in de operatie. Dit heeft een weerslag gehad op het zittende personeel, wat ook terug te zien is in de resultaten van 2022 en 2023.

In 2024 is een duidelijke stijging te zien op tevredenheid en is de tevredenheid in Limburg vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde.

Personeelsmonitor – gerapporteerd veiligheidsgevoel van het personeel

Voor de personeelsmonitor sociale veiligheid verwijzen we naar 3.4 (Sociale Veiligheid).

Ontwikkeling verzuim

Tabel 15: aandeel verzuim per jaar

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bus	14,2%	9,2%	9,2%	10,9%	13,3%	14,9%	14,5%	13,1%
Trein	10,1%	6,8%	6,5%	8,5%	9,0%	11,0%	10,6%	8,4%

Het ziekteverzuim was na een hoog niveau in 2017, in de jaren daarop vrij stabiel. Met start van de Covid-19 pandemie steeg ook het verzuim en bereikte in 2022 de hoogste waarde. Ook 2023 kende nog een uitzonderlijk hoog ziekteverzuim. Dit werd veroorzaakt door de achterstand van behandelingen en medische ingrepen, die tijdens de pandemie was ontstaan. In 2024 is het verzuim weer gedaald (een trend die zich ook in de eerste helft van 2025 voortzet).

Kwalitatieve beschrijving

Opvolging medewerkerstevredenheidsonderzoek

De uitkomsten van het MTO/MBO worden in werkgroepen (kwaliteitsgroepen) besproken. Het doel van deze werkgroepen is om in kaart te brengen waar het écht om gaat: wat is de behoefte, wat gaat goed en wat kan beter? Er wordt een actieplan gemaakt en actiehouders worden toegewezen die aan de slag gaan met de uitwerking. Vanaf dat moment gaan leidinggevenden en medewerkers aan de slag met het actieplan. In het najaar komen dezelfde kwaliteitsgroepen weer samen om de voortgang van het actieplan te bespreken. Zo wordt concreet gemaakt welke acties voltooid zijn, of welke acties nog aandacht behoeven. Vervolgens start de nieuwe MTO/MBO-cyclus.

Arbeidsvoorwaarden

Over het algemeen zijn de bepalingen uit de CAO–OV en de CAO–Mumo van toepassing. Hiernaast kent Arriva nog een aantal aanvullende regelingen, die inzetten op verschillende aspecten, waaronder gezondheid (met als voorbeelden preventief medisch onderzoek of het gezondheidsmanagementprogramma Fit op de rit), ontwikkeling (Arriva Academy Portal), diversiteit, mentale gezondheid (bv. door nazorg naar een ingrijpend gebeurtenis) en veiligheid.

Ook kent Arriva een medezeggenschap voor trein en bus. Voor bus heeft iedere vestiging in Limburg een vestigingscommissie, die rapporteert aan de landelijke medezeggenschap. Bij trein bestaan er twee regiocommissies. Diensten en werkroosters worden zo veel mogelijk in afstemming, maar binnen kaders, met de medewerkers gemaakt, zodat voor de medewerkers een best mogelijke afstemming van werk en privé gemaakt kan worden.

Interventies personeelszorg

Arriva werkt samen met zorgverzekeraars en de arbo–dienst voor interventies op het gebied van onder andere psychische problematiek, houding/bewegingsapparaat en/of psychosociale problematiek.

Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

In haar offerte had Arriva opgenomen eens per 5 jaar een volledige Risico–Inventarisatie en Evaluatie uit te voeren met de doelstelling de arbeidsomstandigheden veilig en gezond te houden. Het daaruit voortkomende plan van aanpak wordt jaarlijks bijgesteld. Inmiddels zijn er afspraken met de centrale OR dat de RI&E eens per 2 jaar uitgevoerd wordt. Ook bij tussentijdse wijzigingen van bv. processen of gebouwen, wordt de inventarisatie uitgevoerd (voordat de nieuwe situatie operationeel wordt).

Conclusie

In het PvE wordt goed werkgeverschap als belangrijk beschreven, maar worden er verder geen harde eisen aan verbonden. Dit wordt aan de inschrijving van de concessiehouder over gelaten. Arriva is op dit gebied haar toezeggingen uit de offerte nagekomen. Er wordt een MTO/MBO uitgevoerd met bijbehorend vervolg, er is aandacht voor gezondheidsmanagement en sociale veiligheid incl. nazorg bij incidenten.

Door het personeelstekort en de daarmee toenemende werkdruk in de jaren 2022, 2023 en de eerste helft van 2024 stond de medewerkerstevredenheid onder druk. Dit is in de loop van 2024 echter weer aanzienlijk verbeterd, wat ook in het MTO/MBO terug te zien is.

4. Evaluatie invulling basis- uitgangspunten concessie

4.1 Multimodale concessie

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

De concessie Limburg is een multimodale concessie. Dit betekent dat bus- en treindiensten in één concessie geïntegreerd zijn. Deze keuze is gemaakt vanuit de ambitie een naadloos openbaar vervoersysteem te realiseren, waarin verschillende modaliteiten optimaal op elkaar afgestemd zijn en paralleliteit (=bedienen van hetzelfde traject met bus en trein) wordt voorkomen. Dit wordt (jaarlijks geactualiseerd) met een multimodaal vervoerplan vormgegeven.

- Multimodaliteit komt naast het vervoeraanbod ook tot uitdrukking in de (mate van) integraliteit in kaartsoorten en tarieven als ook op het gebied van reisinformatie. In haar offerte heeft Arriva naast het opstellen van een multimodaal vervoerplan –waarin bijzondere aandacht uitgaat naar aansluitingen met betrekking tot multimodaliteit– het volgende opgenomen: Multimodaliteit van reisinformatie: realtime multimodale reisinformatie en ontwikkeling van een OV-Viewer
- Het opleiden van combi-medewerkers, die multi-inzetbaar zijn (opstart combifunctie steward en machinist). Daarnaast worden buschauffeurs gestimuleerd om zich ook als machinist te laten opleiden en omgekeerd zodat ze kunnen werken in combifunctie.
- Multimodaliteit van reisproducten en tarieven
 - Vanaf de ingangsdatum van de concessie biedt Arriva de reizigers een multimodaal assortiment dat naadloos aansluit bij de wensen en behoeften van (potentiële) reizigers
 - Voeren van eenzelfde tariefsystematiek

In dit hoofdstuk wordt geanalyseerd in hoeverre de concessiehouder gebruik heeft gemaakt van de multimodaliteit van de concessie en wordt bekeken of de aangeboden maatregelen uit de offerte gerealiseerd werden.

Multimodaal vervoerplan

Arriva stelt jaarlijks een multimodaal vervoerplan op. Het uitgangspunt bij dit plan is het zogenaamde visgraatmodel: buslijnen zijn zo ingericht dat ze reizigers naar een treinstation brengen, waar men gemakkelijk kan overstappen op een trein om de reis te vervolgen. Bij het opstellen van het vervoerplan wordt daarom altijd eerst gekeken naar de beste aansluiting tussen bus en trein, en andersom. Hierbij krijgen de aansluitingen op Intercitystations extra prioriteit. Dat komt omdat de dienstregeling van Arriva zo is opgezet dat stoptreinen bij deze Intercitystations aansluiten op vertrekkende en aankomende Intercitytreinen.

Het opstellen van het vervoerplan is een iteratief proces waarbij op meerdere momenten (zowel intern als extern) de match wordt gezocht tussen de ontwikkelingen bij trein en bus. Het plannen van een dienstregeling voor trein is complexer dan het plannen van een busdienstregeling. Om die reden start het planproces voor een treindienstregeling dan ook eerder. Vanwege de relatie met het verdelen van (schaarse) capaciteit op het spoor is de treindienstregeling in een multimodale concessie altijd leidend.

Als het niet mogelijk is om een goede aansluiting te maken, wordt dat altijd gemotiveerd – bijvoorbeeld omdat een andere route beter past bij de reizigersvraag, of omdat het technisch gezien niet mogelijk is. Het visgraatmodel wordt toegepast op plekken waar dit zinvol is in het vervoersnetwerk, zoals bij de stations van Beek-Elsloo, Nuth, Meerssen en Reuver. Op deze plekken stappen reizigers uit de regio, die met de bus komen, over op een regionale trein naar grotere steden.

Parallelliteit (bedienen van hetzelfde traject door zowel bus als trein) wordt binnen het visgraatmodel zoveel mogelijk vermeden tenzij het in het voordeel is van de reiziger. Op een aantal regionale stations vinden korte aansluitingen en uitwisselingen plaats tussen trein en bus om te voorkomen dat verbindingen parallel aan elkaar rijden. Wanneer er wel parallel wordt gereden, heeft de bus een andere functie dan de trein. Ter illustratie: de reisrelatie Reuver – Roermond met buslijn 66 en de Maaslijn (RS11). Buslijn 66 focust zich op de regionale ontsluitende bediening van Beesel, Swalmen centrum en de oostzijde van Roermond. De Maaslijn focust zich op een snelle en frequente doorgaande verbinding richting Roermond vanuit Reuver. Dit principe wordt op meer plaatsen toegepast (o.a. Venray – Venlo / Venray – Boxmeer / Valkenburg – Maastricht / Sittard – Beek-Elsloo / Susteren – Sittard).

Tarieven en reisproducten

Trein en bus kennen vanaf het begin van de concessie dezelfde tariefgrondslag. Het tarief voor reizigers bestaat uit een opstaptarief en een kilometertarief op basis van de afgelegde afstand. Regionale trein-bus overstappen binnen Arriva kennen geen dubbel opstaptarief wanneer er wordt gereisd met de OV-Chipkaart of bankpas. Op beide aspecten is dus een verschil te zien tussen de situatie binnen de multimodale concessie Limburg en de situatie van multimodale reizen met bus en trein van de NS. In de afspraken, die gemaakt zijn rondom de decentralisatie van de stoptreindiensten Roermond-Maastricht Randwyck en Sittard-Heerlen is opgenomen dat er geen concurrentie op prijs mag plaatsvinden (op beide trajecten is sprake samenloop, omdat de NS beide verbindingen ook met Intercity's bedient). Ook al maakt Arriva gebruik van dezelfde tariefgrondslag bij trein en bus, ligt het km-tarief voor de trein hoger dan voor bus.

Op het gebied van reisproducten is gedurende de eerste helft van de concessie beperkt gebruik gemaakt van de multimodaliteit. Abonnementen zijn of voor de bus (sterabonnementen) of voor de trein (trajectabonnementen). Er bestaat geen gecombineerd afgekocht reisrecht voor zowel bus als trein. Wel wordt er sinds 2018 een combinatievoordeel aangeboden wanneer trein en bus abonnementen gezamenlijk worden aangeschaft. Bovendien bestaat met het product Dal Voordeel al langer een multimodaal product dat korting biedt in bus en trein.

Gelet op de naderende overstap naar de nieuwe betaalwijzen (OVpay) heeft Arriva ervoor gekozen om de transitie naar een volledig multimodaal productenpalet samen te voegen met de overstap naar OVpay. De veranderde techniek achter OVpay maakt een multimodaal productenpalet ook beter mogelijk. De multimodale reisproducten zijn in juli 2024 vastgesteld door het College van Gedeputeerde Staten. Door vertraging bij de landelijke invoering van de nieuwe OV-pas, is ook de introductie van de nieuwe reisproducten uitgesteld (met een gefaseerde start in 2025).

Personeel

Arriva geeft aan combifuncties vanaf het begin van de concessie op diverse manieren gefaciliteerd en gestimuleerd te hebben. Vóór Covid-19 bood Arriva de mogelijkheid aan chauffeurs en machinisten om combifuncties te vervullen. In de praktijk bleek echter dat het animo voor de combinatie bus-trein heel beperkt was en de combifuncties niet van de grond kwamen.

Tijdens de Covid-19 pandemie is hier (tijdelijk) mee gestopt vanwege de focus op het instant houden van de bedrijfsvoering en vervolgens de volledige focus op het werven van voldoende personeel voor zowel trein als bus.

Arriva geeft wel aan om voornemens te zijn om deze combifuncties weer op te starten op het moment dat het personeelstekort volledig is opgelost bij zowel trein als bus.

Naast de combifuncties tussen chauffeurs en machinisten bestaan er ook combifuncties binnen de modaliteiten. Voorbeelden hiervan zijn:

- Trein: machinist & (reserve) treindienstleider / (reserve) dienstindeler of vakspecialist.
- Bus: chauffeur & (reserve) dienstindeler / (reserve) materieelbeheerder

Deze werden en worden wel actief ingevuld bij trein en bus. Hiermee worden expertises en ervaringen gedeeld maar ontstaat er ook reservepersoneel op de verschillende disciplines, ten behoeve van de continuïteit van de operatie en uitvoeringskwaliteit naar reizigers.

Reisinformatie

Sinds de start van de concessie biedt Arriva multimodale reisinformatie (al het OV / alle vervoerders – trein, metro, tram en bus) aan via de website (reisplanner) en de eigen Arriva app. Deze kanalen zijn gedurende de concessie uitgebreid met o.a. de reisapp glimble, waarin ook deelmobiliteit en andere modaliteiten aanwezig zijn. Glimble is een reisapp dat in principe bestaat uit één multimodaal platform waarmee je een reis (deur-tot-deur) kan plannen en boeken.

Daarnaast wordt er ook in de voertuigen actuele reisinformatie verstrekt (inclusief de geboden aansluitingen op andere modaliteiten).

Alle treinen en bussen van Arriva zijn live volgbaar via de Arriva app (via de vernieuwde haltepagina's). Deze pagina's zijn ook te bereiken door een QR-code op de haltes.

Daarnaast kunnen apps (van derden) gebruikmaken van de openbare data die Arriva in Limburg ook aanbiedt via o.a. koppelvlak-data. Hier kan gebruik gemaakt worden van (actuele) informatie over de positie van een voertuig en de geplande/actuele dienstregeling.

De OV-viewer uit de offerte is hiermee in een andere vorm gerealiseerd. De functionaliteiten van de gerealiseerde reisinformatie-tools voldoen wel aan de doelstelling van actuele multimodale reisinformatie.

Conclusie

De planning van het vervoeraanbod wordt in de eerste helft van de concessie conform de eisen uit het PvE en de offerte van Arriva multimodaal opgepakt. Aansluitingen tussen modaliteiten hebben bij de ontwikkeling van het vervoerplan een hoge prioriteit. Dit geldt ook voor aansluitingen op het hoofdrailnet (de treinen van NS). Arriva hanteert het visgraat-model met de doelstelling om een overstap op een knooppunt zo naadloos mogelijk te maken, maar past het visgraatmodel niet dogmatisch toe.

Op het gebied van tarieven en producten is er gedurende de eerste helft van de concessie beperkt gebruik gemaakt van de mogelijkheden, die een multimodale concessie biedt. Abonnementen waren voornamelijk unimodaal. Met de overstap naar OVpay komt hier verandering in. Alle nieuwe producten, die in juli 2024 zijn vastgesteld door GS zijn multimodaal, waardoor Arriva in de tweede helft van de concessie zal voldoen aan de toezegging in de offerte (weliswaar niet 'vanaf begin van de concessie').

Reisinformatie was vanaf het begin van de concessie multimodaal beschikbaar. Door de technische ontwikkelingen van de afgelopen 10 jaar werd deze steeds actueler en beter beschikbaar. Naast bij Arriva is deze informatie ook beschikbaar via externe aanbieders.

4.2 Ademende concessie en doorontwikkeling openbaar vervoer

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

Uitgangspunt van de concessie Limburg is, dat het een ademende concessie is. Dit betekent dat de gemaakte afspraken voldoende flexibiliteit moeten bieden om adequaat in te kunnen spelen op veranderingen gedurende de looptijd van 15 jaar. Bij het opstellen van het Programma van Eisen zijn immers niet alle toekomstige ontwikkelingen te overzien en kunnen zich in de loop der tijd omstandigheden voordoen, die het wenselijk maken om –in de geest, koers en richting van de concessie- onderbouwd en afgestemd anders om te gaan met de invulling van de concessie dan oorspronkelijk gepland en gedacht.

Daarnaast is ook actieve doorontwikkeling van het openbaar vervoer gedurende de concessielooptijd wenselijk. Volgens het PvE ligt deze ontwikkelingsfunctie bij de concessiehouder en draagt hij de primaire verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer. Van de concessiehouder wordt dan ook verwacht dat hij het initiatief neemt door met onderbouwde plannen en ideeën te komen. Hij werkt voorstellen voor noodzakelijke ontwikkelingen verder uit, betreft daarbij de Provincie, gemeenten en andere relevante partijen en weet hen te overtuigen van de voorgestelde richting.

De in het PvE beoogde samenwerkingsvorm voor de ontwikkeling van het OV zijn het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams. In het Limburgbrede Ontwikkelteam worden in samenwerking tussen concessiehouder, Provincie, Regionale Mobiliteits Overleggen (RMO's) en andere belanghebbenden (bv. onderwijsinstellingen, werkgevers(koepels), zorginstellingen(koepels), culturele instellingen) ontwikkelingen afgestemd en concrete afspraken gemaakt over de uitvoering en vindt de afstemming plaats met het Doelgroepenvervoer. Het is vervolgens aan de regionale ontwikkelteams om deze afspraken verder uit te werken.

Een aantal ontwikkelopgaven wordt in het PvE ook specifiek benoemd (bv. spoorontwikkelingen Maastricht-Luik en Weert-Hamont).

In haar offerte onderschrijft Arriva de in het PvE voorgeschreven invulling van de ontwikkelingsfunctie. Daarnaast zijn er een aantal concrete ontwikkelvoorstellen opgenomen:

- Implementatie fietsenplan Maastricht (pilot deelfietsen Maastricht)
- Introductie Nachtlijnen
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen (initiatieven werk-/leertrajecten; herintreders arbeidsmarkt)
- Knooppuntontwikkeling
- Haltes en stations
- Implementatie nieuwe betaalwijzen
- Arriva Stores (flexwerkplekken in Arriva Servicepunten)

Ook heeft Arriva een transitiepad beschreven voor de gevraagde doorontwikkeling naar zero-emissie busvervoer. Dat plan bestond uit vier tranches:

- Eerste Tranche 2016: 15 bussen
- Tweede Tranche 2019-2022: 56 bussen
- Derde Tranche 2024: 27 bussen (kleine voertuigen)
- Vierde Tranche 2026: Resterende deel van de vloot gaat over op ZE

In dit hoofdstuk wordt geanalyseerd in hoeverre de concessiehouder gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden die de ademende concessie biedt om in te spelen op omstandigheden en hoe het proces van doorvoeren van wijzigingen verliep. Daarnaast wordt bekeken op welke manier Arriva de ontwikkelfunctie heeft ingevuld, welk proces hierbij is gevold en welke inhoudelijke ontwikkelingen gerealiseerd zijn.

Proces doorontwikkeling concessie

De doorontwikkeling van de Concessie werd gekenmerkt door een aantal specifieke periodes in de eerste helft van de concessie:

- De overgang van de oude concessie (Veolia) naar de nieuwe (Arriva) in december 2016.
- In de periode 2017-2019 het inregelen van de nieuwe concessie, met tal van optimalisaties.
- Vanaf februari 2020 tot en met 2022 de COVID19-periode, die een ongekende impact had op het gebruik van OV.
- In de loop van 2022 en vanaf 2023 terug naar een genormaliseerde periode zonder reisrestricties, waarbij Arriva te maken had met achterblijvende reizigersaantallen, een personeelstekort en oplopende kosten.

De eerste beide periodes waren gekenmerkt door het inregelen en bijstellen/optimaliseren van het vervoeraanbod.

Ook zijn er tal van aanpassingen om praktische redenen of door bij start van de concessie veranderde omstandigheden doorgevoerd.

Vanaf 2019 ontstond een meer stabiel vervoeraanbod en was er ruimte voor actieve doorontwikkeling. Door begin van de Covid-19 pandemie was dit echter maar van korte duur. De pandemie was gekenmerkt door crisis-management en het in stand houden van het vervoersysteem. Echte doorontwikkeling was in deze periode niet mogelijk. De ontwikkelde wendbaarheidsscenario's zijn een voorbeeld waarop Arriva in deze crisis wel invulling heeft gegeven aan de ontwikkelfunctie.

In de periode na Covid-19 werd de doorontwikkeling van de concessie weer versterkt opgepakt en zijn met de realisatie van de Drielandentrein en de doorontwikkeling van de Vlinder ook resultaten geboekt in een periode, die in het teken stond van personeelstekort en oplopende kosten.

Het Limburgbrede ontwikkelteam is niet gerealiseerd op de manier zoals dit in de concessiedocumenten is beschreven. In de voorbereiding en implementatieperiode is de doorontwikkeling met verschillende partijen afgestemd. 2018 is het beleidsdocument "Slim op weg naar morgen" vastgesteld door Provinciale Staten. Hierin wordt een nieuwe manier van samenwerking beoogd en wordt het (bestuurlijke) Mobiliteitsberaad de centrale overlegtafel. Daarnaast zijn er diverse RMO-overleggen ter voorbereiding op het beraad. Een belangrijk uitgangspunten van 'Slim op weg naar morgen' en de bijhorende overlegstructuur is de integrale samenwerking (=mobiliteitsbreed) met de omgeving. Van een aparte

overlegtafel uitsluitend voor OV werd bewust afgezien. Het niet tot stand komen van het Limburgbrede ontwikkelteam gaat dus terug op een beleidswijziging bij de Provincie.

Het mobiliteitsberaad en de overleggen met de RMO's worden sindsdien structureel doorgevoerd. Buiten de meer strategische afstemming in het Mobiliteitsberaad heeft Arriva na het afronden van de implementatie de contacten met het Reizigersoverleg Limburg (ROL), de gemeentes en andere stakeholders steeds verder opgebouwd. Dat heeft geleid tot diverse structurele 1-op-1 overleggen met de partners. Na de Covid-19 pandemie is Arriva gestart met jaarlijkse 1-op-1 gesprekken met alle 31 Limburgse gemeenten. Hier worden alle voor het openbaar vervoer relevante ontwikkelingen per gemeente besproken en worden waar nodig vervolgspraken gemaakt in de gemeenten waar (veel) actieve opgaven spelen.

Bij de jaarlijkse terugkerende plannen (tarieven, vervoerplan) worden ook alle interne en externe stakeholders betrokken die relevant zijn, denk hierbij aan alle gemeentes, het ROL, de Provincie en het rijdend personeel (via de vestigingscommissies).

Tussen concessiehouder en concessieverlener is het ontwikkeloverleg opgezet. Dit overleg werd in de beginjaren van de concessie incidenteel gepland, maar vindt sinds einde van de Covid-19 pandemie structureel plaats (6 keer per jaar).

Goudappel heeft in 2020 een onderzoek uitgevoerd (Onderzoek OV concessie Limburg: afspraken aangaande de te leveren kwaliteit OV door Arriva in relatie tot de OV concessie Limburg (periode 2015-2020) over de stand van zaken van de afspraken met Arriva en de door Arriva te leveren kwaliteit. Hierbij is ook gekeken naar afwijkingen / doorontwikkelingen van de concessie en het proces dat daarbij gevolgd is. In het rapport wordt onder meer volgende conclusie getrokken:

[...]

"De (door)ontwikkeling van het OV-product ligt primair bij Arriva. Om het OV product gedurende de looptijd van de concessie te kunnen doorontwikkelen zijn er flexibiliteitsregelingen en ontwikkelbudget ingeregeld. Deze zorgen ervoor dat het OV-product blijft aansluiten op (gewijzigde) reizigersbehoeften. Het gros van de wijzigingen is, tegen de achtergrond van de ontwikkelplicht bezien, op initiatief van Arriva voorgesteld. Een wijziging wordt voorgelegd aan Gedeputeerde Staten, waarbij na een afweging (grote groep reizigers of individuele reizigers) al dan niet met de

voorgestelde wijziging wordt ingestemd. Indien Gedeputeerde Staten de wijziging niet accepteert wordt een alternatief onderzocht. Een minimaal gelijkwaardige kwaliteit is hierbij het uitgangspunt.

[...]

In hetzelfde rapport wordt ook geconcludeerd dat de systematiek voor het doorvoeren van wijzigingen en het proces dat daarbij wordt doorlopen in overeenstemming met hetgeen in de concessievoorwaarden is opgenomen zijn en bijdragen aan het borgen en waar mogelijk verbeteren van de klantbeleving en klantwaardering.

Om te beoordelen welk effect wijzigingen hebben op de klantbeleving staan diverse informatiebronnen ter beschikking:

- Reizigersoverleg Limburg als klankbord om te toetsen hoe diverse voorstellen landen, enerzijds via de formele adviesaanvragen en anderzijds via het periodiek overleg.
- OV-Klantenbarometer, als jaarlijkse graadmeter voor alle concessies in Nederland. Hier is te zien hoe de reiziger het OV op diverse aspecten ervaart.
- Uitgebreide monitoring via het datawarehouse van Arriva, dat varieert van reizigersanalyses (bezettingscijfers, daadwerkelijk gebruik van diensten), aantal klantreacties (via klantenservice) en gevolgen voor uitvoeringskwaliteit.

Ontwikkelingen thema’s uit offerte en PvE

Een aantal ontwikkelopgaven zijn in het PvE of de offerte van Arriva expliciet benoemd.

Implementatie fietsenplan Maastricht / Arriva Deelfiets

Er is in diverse stappen geprobeerd om te experimenteren met deze nieuwe vorm van mobiliteit. Na de in de offerte beloofde twee jaar is dit concept verder uitgerold in de stad Maastricht en heeft het (via een aanbesteding van de gemeente) ook een plek gekregen in de regio Sittard-Geleen. Eind 2024 wordt nog steeds geleerd en geëvalueerd hoe dit concept nu en in de toekomst kan passen in de totale mobiliteit van Limburg.

Introductie Nachtlijnen

De proef met nachtbussen in Maastricht liet uiteindelijk na een periode van 3 jaar zien dat het gebruik te laag was om dit op een verantwoorde manier te kunnen continueren. In de drie jaar is het concept steeds aangepast (naar aanleiding van signalen en reizigersanalyses) met verschillende lijnen en avonden om te kijken wat wel en niet zou aanslaan.

Knooppuntontwikkeling en haltes & stations

Wat betreft de knooppuntontwikkeling is Arriva sinds de start van de concessie betrokken geweest bij een groot aantal projecten. Zo heeft Arriva bijgedragen aan onder meer de oplevering van het Maankwartier in Heerlen, dat fungeert als trein- en busstation, de vernieuwing van station Roermond incl. de stationsomgeving, en de stad en spoor-ontwikkelingen in Maastricht. Daarnaast is gewerkt aan de opwaardering van het knooppunt Beek-Elsloo (trein-/busstation) en de upgrade van regionale stations, zoals in Eijsden en Venray. Een groot deel van deze projecten is inmiddels gerealiseerd, in nauwe samenwerking tussen Arriva, de Provincie Limburg, NS (Stations), ProRail en/of de betrokken gemeenten.

Naast de ontwikkelingen op het gebied van stations en knooppunten heeft Arriva samen met verschillende wegbeheerders gewerkt aan de verbetering van bushaltes. Voorbeelden hiervan zijn het overstappunt in Brunssum en het vernieuwde busstation in Roermond. Ook is het provinciale project ‘Basis op orde’ uitgevoerd op de N-wegen en zijn er lokale plannen opgesteld om de toegankelijkheid van bushaltes verder te verbeteren.

Arriva Servicepunten

Arriva heeft op stations Heerlen, Maastricht, Sittard, Roermond en Venlo servicepunten op het station gerealiseerd. Voor nadere informatie over de invulling van de servicepunten en daarbij horende ontwikkelingen verwijzen we naar hoofdstuk 3.5. De in de offerte beschreven visie op de Arriva servicepunten als ontmoetingsplek incl. flexwerkplek of werk-en-leerplekken is niet gerealiseerd. Een doorontwikkeling van de servicepunten is vanaf 2025 gepland.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Arriva Limburg is actief op verschillende gebieden van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO), waaronder initiatieven voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zo werkt Arriva samen met gemeenten, het UWV en sociale werkbedrijven om deze mensen aan werk te helpen. Dit betreft verschillende functies, zoals stewards, servicemedewerkers, schoonmakers en chauffeurs van kleine bussen. Daarnaast zijn er samenwerkingen met sociale ondernemingen, zoals Werkvoor, Vixia en Podium24, om werkplekken te organiseren voor onder andere statushouders, Wajongers en langdurig werkzoekenden. Deze collega’s werken samen in het Arriva Serviceteam. Dit Serviceteam is speciaal opgericht om de stap naar reguliere arbeid te verkleinen. Zij worden begeleid door een jobcoach.

Naast arbeidsmarktparticipatie zet Arriva Limburg zich in voor duurzaam vervoer, (sociale) veiligheid, lokale betrokkenheid en inclusie & diversiteit. Arriva geeft aan hiermee niet alleen te voldoen aan wettelijke verplichtingen, maar juist ook een positieve bijdrage te willen leveren aan de samenleving en sociale impact te realiseren.

Implementatie nieuwe betaalwijzen

De manier van betalen in het openbaar vervoer is in een transitiefase. De techniek achter de OV-chipkaart nadert het einde van haar levenscyclus en wordt vervangen door EMV (OVpay). Daardoor worden nieuwe ticketing mogelijkheden geïntroduceerd zoals betalen met de fysieke of digitale betaalpas, creditcard of met de nieuwe OV-pas (opvolger van de OV-chipkaart). Sinds Q1 2023 kan overal in Limburg worden gereisd met de bankpas. De nieuwe OV-pas wordt binnenkort ingevoerd. Dit proces is een landelijk proces, dat wordt getrokken door het landelijke programma OVpay. Arriva is hier goed op aangehaakt en werkt actief mee aan de implementatie van het nieuwe systeem.

Ontwikkelopgaven trein

Maastricht – Luik

Na jaren van voorbereiding wordt de Drielandentrein op 30 juni 2024 officieel uitgebreid naar Luik-Guillemins. De trein rijdt 1x per uur tussen Luik en Maastricht en 2x per uur tussen Maastricht en Aachen. De uitbreiding is het resultaat van intensieve samenwerking tussen Nederland (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Provincie Limburg, NS en Arriva), België (Federale overheid en NMBS) en Duitsland (lokale en regionale overheden).

De Drielandentrein is uniek in Europa: een trein die zonder overstap drie landen doorkruist. De trein verbindt universiteiten, ziekenhuizen, bedrijvencampussen en woongebieden in Zuid-Limburg, Wallonië en Noordrijn-Westfalen en was een belangrijke ambitie in de lopende concessie.

Het project kende talloze uitdagingen op het gebied van techniek en infrastructuur (spanningssystemen, seinen, communicatiesystemen), als ook administratieve en juridische processen. Het Europees treinbeveiligingssysteem (ETCS) is in België verplicht. De treinen van Arriva beschikten echter niet over dit systeem, wat ook een reden was dat de uitbreiding vertraging opliep. In 2022 werd het systeem ingebouwd, waarna testritten en toelatingsprocedures volgden. Maar ook de aanpassingen van Belgische perrons, seinen en communicatiesystemen aan het Nederlandse materieel vergde de nodige tijd. De op het traject ingezette Arriva Flirt treinstellen zijn uiteindelijk geschikt gemaakt om met alle technische verschillen te kunnen rijden.

Naast de technische uitdagingen is er ook intensief gewerkt om de administratieve en juridische obstakels te overwinnen. Zo kent elk land zijn eigen regels voor spoorwegveiligheid en toelating van materieel, die apart moeten worden doorlopen.

Weert – Hamont

De Provincie ambieert de realisatie van een treinverbinding tussen het traject Weert – Antwerpen. Hiervoor werden gedurende de eerste helft van de concessie diverse onderzoeken uitgevoerd en voert de Provincie gesprekken met tal van partners, waaronder het Ministerie van I&W en NMBS. Het project is echter nog niet in een fase waar de concessiehouder een pro-actieve bijdrage zou kunnen leveren. Deze in het PvE benoemde ontwikkelopgave was dus in de eerste helft van de concessie feitelijk geen opgave voor de concessiehouder.

Zero-emissie transitie

Arriva heeft ervoor gekozen om het aangeboden transitiepad versneld en in gewijzigde vorm door te voeren. In december 2018 en juni 2019 is het aantal ZE-bussen uitgebreid van 16 naar 95 ZE-bussen. Daardoor werden 24 ZE-bussen uit tranche 4 (2026) versneld naar 2018 en 55 ZE-bussen naar medio 2019.

De transitie van de kleinere voertuigen is tot op heden nog niet uitgevoerd omdat het voertuigtype micro (de 8-persoonsbussen) nog niet in een geschikte elektrische vorm beschikbaar is. De stagnerende ontwikkeling van de ZE-bussen binnen het type micro heeft te maken met beperkingen als het gaat om gewicht (accu) en daarmee ook de (on)geschiktheid voor chauffeurs met een normaal B-rijbewijs.

Arriva heeft met bovenstaande uitrol qua omvang (95 ZE-bussen) voldaan aan de tot nu toe beschreven tranches, maar is wel afgeweken wat betreft tijdspad (versneld) en de grootte van de voertuigen (alleen grote lijnbussen i.p.v. 8-persoonsvoertuigen). Dit heeft te maken met de beschikbaarheid van elektrische kleine voertuigen.

Niet voorziene aanpassingen en doorontwikkeling OV

In de implementatiefase van de concessie is nog een groot aantal (kleine) aanpassingen uitgevoerd aan het aanbod in de concessie. De OV-shuttles zijn hier een voorbeeld van en hebben ervoor gezorgd dat bepaalde kernen toch een OV-bediening kregen, ondanks het feit dat ze niet waren opgenomen in het Programma van Eisen of de offerte van Arriva.

Een aantal andere afwijkingen in de eerste 5 jaar van de concessie zijn in het onderzoek van Goudappel opgenomen (Bijlage 2 Overzicht afwijkingen). Dit betreft voor het grootste gedeelte kleine aanpassingen, die gedaan zijn in lijn met het uitgangspunt van een ademende concessie. Zo bleek dat de databronnen, die gebruikt zijn bij de totstandkoming van het Limburgnet niet altijd volledig waren, waardoor niet alle reisrelaties goed waren ingeschat. De Provincie is in deze gevallen dan ook akkoord gegaan met aanpassingen.

Tijdens de Covid-19 pandemie zijn de wendbaarheidsscenario's ontwikkeld. Deze zijn ontwikkeld vanuit de noodzaak om het busvervoer snel af en op te kunnen schalen op basis van het aantal reizigers. Wendbaarheidsscenario's zijn dienstregelingenscenario's waar op basis van het aantal reizigers bepaalde afschalingen in de dienstregeling plaatsvinden. Doordat deze vooraf gedefinieerd zijn en een vooraf gedefinieerde set aan maatregelen omvatten, konden deze snel toegepast worden. Dit was noodzakelijk omdat tijdens de pandemie lockdowns vaak met een heel korte voorlooptijd zijn aangekondigd.

Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen hebben in de afgelopen jaren invloed gehad op de keuzes die zijn gemaakt in het starten en uitvoeren van ontwikkelvoorstellen. Zo is de Arriva Vlinder gestart (zie ook 4.3). De Vlinder is ontstaan vanuit de behoefte om op een efficiëntere en meer verantwoorde manier een hoge kwaliteit van reisopties aan te bieden in een periode of in een gebied met een lage reizigersvraag. Dit concept was niet mogelijk als de concessie hier geen ruimte voor had geboden, ofwel de ademende concessie heeft de totstandkoming van dit concept mede mogelijk gemaakt.

Arriva en de Provincie Limburg hebben ook deelgenomen aan de MaaS-pilots in Nederland. Deze waren in het leven geroepen om bij te dragen aan de ontwikkeling van een duurzamer, slimmer, klantgerichter mobiliteitssysteem. Het concept houdt in dat reizigers via één app verschillende vervoersdiensten kunnen plannen, boeken en betalen. De regionale focus in Limburg was hierbij grensoverschrijdende reizen. Arriva heeft hiervoor de app glimble ontwikkeld en bijgedragen aan het ontwikkelen van betaalsystemen voor grensoverschrijdende reizen. Formeel gezien maakte deze pilot geen onderdeel uit van de concessie. Echter hebben de landelijke ontwikkelingen op dit gebied tot een aanvulling van de concessie geleid in vorm van de MaaS-waardige concessie-eisen. In deze aanvulling wordt vastgelegd waar concessiehouders aan moeten voldoen, om het voor externe MaaS-aanbieders mogelijk te maken hun diensten aan te bieden.

Er zijn ook ontwikkelprojecten uitgevoerd die uiteindelijk na een proefperiode zijn beëindigd. Op verzoek van de regio is samen met Arriva een aantal business cases gestart met buslijnen naar gebieden die niet zijn opgenomen in het Programma van Eisen, zoals Greenport Venlo (bedrijventerrein en kenniscampus) en Het College in Weert (middelbare school). Deze lijnen zijn samen met Arriva ontwikkeld en gefinancierd, maar hebben uiteindelijk geleid tot het inzicht dat een klassieke buslijn niet aansluit bij de (lage) mobiliteitsvraag van de gebruikers. Andere pilots (bv. Toverland) bleken wel succesvol en zijn omgezet naar een vaste buslijn.

Sinds 2024 werken de Provincie, Arriva en Omnibuzz samen in het kader van Publieke Mobiliteit. Hierbij wordt gekeken of en hoe de samenwerking tussen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer verbeterd kan worden, zodat deze vervoerssystemen elkaar kunnen versterken. Concrete pilotprojecten zijn voor de tweede helft van de concessie gepland.

Arriva is per 2024 gestart met het opstellen van gebiedsvisies. Met deze visies inventariseert Arriva de opgaven op middellange termijn en doet Arriva een voorstel voor de verdere doorontwikkeling van het openbaar vervoer in een bepaald gebied. De gebiedsvisie Maastricht is gereed. Aan de visie voor Parkstad wordt gewerkt. In 2026 volgen de visies voor overige deelgebieden.

Conclusie ademende concessie en doorontwikkeling

De concessie is daadwerkelijk ‘ademend’ ingevuld, zoals beoogd in het Programma van Eisen. Tijdens de concessieperiode zijn meerdere aanpassingen doorgevoerd om in te spelen op veranderende omstandigheden, zij het ontwikkelingen in reizigersvraag, de Covid-19 pandemie of technologische innovaties. De concessie bood flexibiliteit om verbeteringen en optimalisaties in het OV-aanbod door te voeren, ook als die bij aanvang niet voorzien waren.

De overlegstructuren zijn meebewogen met beleidswijzigingen: het oorspronkelijk beoogde Limburgbrede Ontwikkelteam is (op beleidsmatige gronden) vervangen door een breed Mobiliteitsberaad en structureel overleg met gemeenten en relevante stakeholders. De intentie van het PvE om intensief samen te werken met relevante partijen wordt dus geborgd; ook is het op een andere manier ingericht.

Uit onderzoek (Goudappel, 2021) blijkt dat de ontwikkelfunctie door Arriva actief is ingevuld en dat zowel de kwaliteit van het OV als het proces van doorvoering van wijzigingen verbeterd zijn in de concessieperiode tot de Covid-19-pandemie. De systematiek voor wijzigingsvoorstellen sluit aan op de concessievoorwaarden en draagt bij aan het borgen en verbeteren van de klantbeleving. Monitoring vindt plaats via verschillende instrumenten zoals de OV-Klantenbarometer, data-analyse en structureel overleg met stakeholders.

Inhoudelijk zijn de meeste ontwikkelvoorstellen uit de offerte opgepakt. Sommige zijn succesvol geïmplementeerd, andere na een proefperiode weer beëindigd. Daarnaast zijn ook doorontwikkelingen opgepakt, die in het PvE niet voorzien waren. Het PvE biedt geen kwantitatief houvast over het aantal ‘ontwikkelpjecten’ of ‘ademende aanpassingen’, die een concessiehouder zou moeten realiseren. Hierover kan dus ook geen conclusie getrokken worden.

4.3 Vraaggestuurde concessie

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

Een van de ambities van de concessie is “De Reiziger centraal: een vraaggericht openbaar vervoersysteem”. Wat er precies wordt verstaan onder vraaggericht OV is in het PvE verder niet gedefinieerd.

In de nota van uitgangspunten wordt vraaggericht OV wel preciezer omschreven:

[...]

De provincie wil dat het openbaar vervoer zo goed mogelijk aansluit op de vraag van de reiziger. Het huidige basisvoorzieningenniveau voor OV wordt losgelaten om het aanbod te kunnen baseren op (1) de omvang van de vervoervraag en (2) de specifieke reisbehoeften van reizigers. [...]

In die gebieden waar er te weinig vervoervraag is, gaat niet met “lege bussen” gereden worden. Daar zoekt de provincie in samenspraak met gemeenten naar maatwerkoplossingen

[...]

Het PvE benadrukt dat hierbij ook rekening dient te worden gehouden met veranderende omstandigheden zoals demografische ontwikkelingen, ontwikkelingen in het onderwijs of nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen.

Vraaggericht OV zoals dat in de concessie is bedoeld, beoogt dus een vraaggericht OV-stelsel en -voorzieningenniveau, waarbij afhankelijk van de omvang van de vervoervraag de juiste formule ingezet wordt (hoogfrequente bussen, reguliere bussen, belbussen). Het betekent niet dat voor elke daadwerkelijke vervoervraag van elke individuele (potentiële) reiziger een aanbod bestaat.

In het PvE komt deze achterliggende gedachte op meerdere plekken terug, met name als het gaat om het aanbod van OV in gebieden met een lage vervoersvraag. Zo wordt er bijvoorbeeld gesproken over de mogelijkheid om verbindingen met weinig vraag te vervangen door nieuwe kleinschalige(re) vervoerproducten of vervoerproducten op maat te ontwikkelen voor deze gebieden. Ook zijn er ‘Zoekgebieden’ gedefinieerd, waar naar inzicht van de Provincie te weinig vervoervraag is om regulier Openbaar Vervoer aan te bieden en die daarmee buiten het Limburgnet vallen. Voor een aantal zoekgebieden wordt van de concessiehouder wel een maatwerkoplossing verwacht (zie ook beschrijving Limburgnet en zoekgebieden in hoofdstuk 3.1).

In de offerte van Arriva is het (eigen) uitgangspunt dat het aanbod aansluit op de reizigersvraag (aanbod en vraag in balans) op meerdere plekken terug te vinden. Zo wordt er benoemd, dat ernaar gestreefd wordt om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen, zowel wat de frequentie van de ritten betreft als ook het in te zetten materieel (bv. kleinere bussen in de stille uren). Er wordt met name ingezet op extra ritten in stedelijke gebieden, die een hoge vervoersvraag kennen en er wordt algemeen gesteld dat extra ritten altijd een toegevoegde waarde moeten hebben (lees vervoersvraag).

In dit hoofdstuk wordt geanalyseerd in hoeverre er door de concessiehouder invulling is gegeven aan ‘een vraaggericht systeem’ en wat dit betekende voor lijnen met weinig of juist veel reizigersvraag.

Invulling vraaggericht systeem

De ontwikkeling van het vervoerplan is in de basis vraaggericht. Arriva stemt het vervoersaanbod zoveel mogelijk af op de reizigersvraag, met een focus op verbindingen waar een verhoogde vervoersvraag wordt verwacht. Bij het opstellen en actualiseren van het vervoerplan wordt gebruikgemaakt van analyses van reizigersstromen en rapportages over de bezetting van voertuigen. Deze gegevens vormen belangrijke input voor de jaarlijkse aanpassingen van het vervoerplan, bijvoorbeeld door in gebieden met een hoge vraag extra capaciteit of hogere frequenties in te zetten.

Daarnaast worden gemeenten en het Reizigersoverleg Limburg nauw betrokken bij dit proces. Op deze manier wordt de (indirecte) inbreng van de reiziger meegenomen en geborgd in het vervoerplan.

In de beginjaren van de concessie (t/m 2019) is er op basis van analyses, ervaringen en signalen door Arriva gezocht naar de juiste bijstellingen om vraag en aanbod in balans te houden en zoveel mogelijk aan te (laten) sluiten op de reizigersvraag.

Gedurende de Covid-19 pandemie werd het uitgangspunt ‘vraaggericht’ losgelaten om ondanks heel lage reizigersaantallen een basisnetwerk beschikbaar te houden. De wendbaarheidsscenario's in een later stadium van de pandemie zijn wel een toepassing van (een speciale vorm) van vraaggericht OV.

Ook in de periode na de Covid-19 pandemie was de vraag naar de balans tussen vraag en aanbod aanwezig. De reizigersaantallen waren niet op het niveau van voor Covid-19. Reizigers zijn door nieuw reisgedrag minder en anders gaan reizen (zie ook 3.6 ontwikkeling reizigersvraag), waardoor het laatste wendbaarheidsscenario (95% dienstregeling) t/m 2024 gehandhaafd bleef.

Invulling in gebieden met lage vervoersvraag

In de praktijk wordt het vervoer van en naar de in de concessie gedefinieerde zoekgebieden, waarvoor een maatwerkoplossing geëist was, op dit moment ingevuld met vaste lijnen (bv. lijn 27 Kerkrade – Herzogenrath, lijn 53 Hoensbroek – Geleen en lijn 54 Valkenburg – Geleen).

Voor gebieden waar in de concessie helemaal geen bediening geëist was, is in de implementatieperiode van de concessie om politieke redenen toch gekozen om 64 OV-Shuttles te gaan rijden in gebieden met een verwachte (heel) lage vervoersvraag. Met Arriva is de afspraak gemaakt om deze OV-shuttles in te leggen als tijdelijke maatregel om te kijken of er toch voldoende vervoersvraag aanwezig is voor een vaste opname in het Limburgnet of de zoekgebieden. Bij meer dan de helft van deze shuttles bleek dat de vervoervraag voldoende was om ze op te nemen in het Limburgnet. Ze zijn dan ook omgezet in een vaste bediening of OV-lijntaxi. De resterende shuttles bleven nog rijden tot februari 2021 en zijn in

het kader van de noodzaak om tijdens de Covid-19 pandemie tot besparingen te komen beëindigd. In de periode na Covid-19 is nog de stap gezet om alle resterende OV-lijntaxi's om te zetten in een vaste bediening. De reden hiervoor was om de kwaliteit van deze kleinschalige lijnen te verbeteren.

Ook op andere plekken is er middels pilots gekeken of er voldoende vervoersvraag is voor een opname in het vervoersnetwerk. Voorbeelden hiervan zijn pilots Greenport, Het College, of Toverland. Deels bevestigden deze pilots de eerder gemaakte inschatting van een lage vervoersvraag, deels resulteerden ze in een vaste bediening.

In de laatste jaren is de Arriva Vlinder geïntroduceerd op momenten met een lage vervoersvraag in Venlo en Sittard. De Arriva Vlinder is een vraagafhankelijke formule met een vast deelaanbod. Zo vertrekt de Vlinder op vaste tijden vanaf het station en kan dan zonder reservering gebruikt worden. Voor vertrekken vanaf een andere halte, dient tenminste 30 minuten van tevoren een rit gereserveerd te worden via de app of telefonisch via de klantenservice.

Doelstelling van de Vlinder is om de reiziger een kwalitatief goed vervoeraanbod aan te bieden tegen ongeveer dezelfde exploitatiekosten. Hiermee wordt bedoeld dat het rijden van een vervoersoplossing volgens de klassieke lijnvoering (ieder uur) tegen ongeveer dezelfde kosten kan worden gereden als een flexibele oplossing met meerdere vertrekmomenten in één uur.

Conclusies

De ontwikkeling van het vervoeraanbod volgt over het algemeen het vraaggerichte uitgangspunt. Lijnen met veel vraag worden versterkt, voor lijnen met een (te) lage vervoersvraag wordt gekeken naar (andere) oplossingen.

De in de concessie gedefinieerde zoekgebieden worden op dit moment ingevuld met vaste lijnen. Strikt genomen is dat niet volgens het principe van de zoekgebieden in de Concessie. Omdat dit niet ten nadeel is van de reiziger, is ingestemd met de door Arriva voorgestelde oplossingen.

Halverwege de concessie rijden er geen OV-shuttles of OV-lijntaxi's meer. De vraag voor deze formules bleek of te laag, of te hoog (waardoor ze omgezet zijn in vaste lijnen). De Arriva Vlinder als oplossing voor gebieden of momenten met een lage vervoersvraag wordt wel verder doorontwikkeld.

4.4 Opbrengstverantwoordelijkheid

Uitgangspunten PvE en offerte Arriva

In de Concessie Limburg ligt de opbrengstverantwoordelijkheid bij de concessiehouder. Dat betekent dat de concessiehouder er zelf voor moet zorgen dat de kosten van het openbaar vervoersysteem gedekt worden uit de exploitatiebijdrage van de Provincie (waar afspraken over de omvang en voorwaarden over zijn gemaakt) en opbrengsten uit kaartverkoop incl. de inkomsten vanuit het studentenreisrecht. Reizigersopbrengsten komen volledig toe aan de concessiehouder waardoor deze zowel profiteert van stijgende opbrengsten als het risico draagt bij dalingen. Gevolgen van onvoorziene omstandigheden met betrekking tot de reizigersinkomsten komen geheel voor risico en rekening van de concessiehouder.

De gedachte om de opbrengstverantwoordelijkheid bij de concessiehouder (en niet bij de concessieverlener) te beleggen hangt samen met de keuze over de ontwikkelfunctie: een concessiehouder overziet de reizigersbehoefte beter dan een concessieverlener en zou hier ook beter op kunnen acteren. In combinatie met de ontwikkelfunctie heeft de concessiehouder een krachtig instrumentarium in handen om zich ook op de reizigersbehoefte te richten. Een hoge uitvoeringskwaliteit van het openbaar vervoer en goede (ontwikkel) voorstellen leiden immers tot meer reizigers en daarmee tot een hogere inkomstenstroom, terwijl een lage uitvoeringskwaliteit en/of minder succesvolle voorstellen de opbrengsten negatief beïnvloeden doordat reizigers mogelijk voor alternatieven kiezen. Bij een (buiten de indexering) gelijkblijvende exploitatiebijdrage van de concessieverlener en bij gelijke eisen in het Limburgnet leiden (te) lage inkomsten voor de concessiehouder tot een financieel probleem en zelfs verlies. Die situatie zal de concessiehouder willen voorkomen.

Om te voorkomen dat de Concessiehouder gedurende de Concessieperiode uitsluitend voorstellen doet die gericht zijn op het verhogen van de opbrengsten, zijn in de concessie verschillende waarborgen ingebouwd:

- Er geldt een begrensde tariefvrijheid: Arriva mag nieuwe tariefvoorstellen indienen, maar het opstap- en kilometertarief moeten altijd gehandhaafd blijven. Deze tarieven mogen wel worden geïndexeerd, conform de Landelijke Tarieven Index (LTI) voor de bus en het Tarieven Index trein Limburg (TITL) voor de trein. De Provincie stelt de tariefvoorstellen vervolgens vast.
- Er zijn minimale bedieningsvereisten vastgelegd voor kernen, ook voor kernen in landelijk gebied of op minder rendabele routes.
- Bij wijzigingen met een grote financiële impact dient Arriva een businesscase te overleggen.

Uit het bovenstaande blijkt dat 'opbrengstverantwoordelijkheid' een fundamenteel uitgangspunt binnen de concessie vormt en als een rode draad door het concessiedocument loopt.

Het betreft geen thema dat SMART is geformuleerd of dat als KPI wordt gemonitord. De beoordeling van dit onderwerp is daarom primair kwalitatief van aard. Het volgende hoofdstuk beantwoordt de vraag of Arriva de opbrengstverantwoordelijkheid ingevuld heeft zoals beschreven in het PvE.

Analyse per periode

2017 t/m 2019

Arriva heeft de volledige opbrengstverantwoordelijkheid gedragen zoals ook wordt beschreven in de concessiedocumenten. Dit als verlengstuk van de ontwikkelfunctie die ook bij de concessiehouder ligt.

2020 t/m 2022

Vanwege de ingrijpende gevolgen van de Covid-19 pandemie is door de landelijke overheid de Beschikbaarheidsvergoeding Openbaar Vervoer (BVOV) ingevoerd m.i.v. 15 maart 2020. Arriva heeft (net als alle andere vervoerders in het land) een beroep kunnen doen op deze steunmaatregel, die bedoeld was als compensatie voor de daling van reizigersinkomsten tijdens de Covid-19 pandemie. Voorwaarden waren onder meer om een bepaald niveau van de dienstregeling in stand te houden als ook de exploitatiebijdrage vanuit de concessieverlener niet te verminderen.

De opbrengstverantwoordelijkheid lag ook in deze periode bij Arriva. Door de steunmaatregelen van het Rijk en de Provincie zijn de lagere opbrengsten voor een groot deel opgevangen. Dit is in lijn met het verzoek vanuit de overheid om de dienstregelingen zoveel mogelijk op peil te houden, zodat noodzakelijke reizen in deze periode veilig gemaakt kunnen worden en met het feit dat de pandemie (ook voor andere sectoren) beschouwd werd als buiten het gewone ondernemersrisico vallend.

2023 t/m 2024

In de herstel- en herijgingsplannen die na het eind van de pandemie zijn opgesteld wordt toegewerkt naar een situatie die enerzijds rekening houdt met het nieuwe reisgedrag ('het nieuwe normaal') en anderzijds met de concessieafspraken zoals die ook voor de pandemie golden. Landelijke doelstelling van herijkingen is, dat concessies weer op de lange termijn financieel in balans zijn. In de praktijk betekent dit dat er of aan de kosten (lees aanbodzijde) gekort moet worden of dat er extra inkomsten gecreëerd worden. Daarmee neemt de concessieverlener een aandeel in het financiële tekort dat in de nasleep van de Covid-19 pandemie is ontstaan. In Limburg is hier met de afspraken rond de invoering van Dal Vrij Limburg invulling aan gegeven. Dal Vrij Limburg is een product waarmee inwoners met een laag inkomen gratis gebruik kunnen maken van de bussen en treinen van Arriva. De introductie van dit product resulteert in extra inkomsten voor de concessie en extra reizigers in de voertuigen, waardoor het aanbod op peil gehouden kan worden. Formeel gezien veranderen deze afspraken niet de opbrengstverantwoordelijkheid van Arriva. De intentie van de herijking is juist om door aanvullende afspraken niet structureel aandeel te nemen in financiële tekorten, maar de concessiehouder in de gelegenheid te stellen om de opbrengstverantwoordelijkheid weer volledig te nemen.

Conclusie

De concessiehouder Arriva is formeel gezien gedurende de gehele concessieperiode in Limburg opbrengstverantwoordelijk gebleven, wat betekent dat Arriva zelf verantwoordelijk was voor zowel de opbrengsten als de financiële risico's uit de kaartverkoop.

In de periode t/m 2019 droeg Arriva deze verantwoordelijkheid volledig volgens afspraak. Tijdens de Covid-19 pandemie is de formele opbrengstverantwoordelijkheid bij Arriva gebleven maar zijn dankzij extra financiële steun door de overheid de bijbehorende risico's deels opgevangen door Rijk en Provincie (met als tegenprestatie het instandhouden van een basisniveau OV). In de nasleep van de pandemie zijn herstelplannen en producten geïntroduceerd om de financiële positie van de concessie te verbeteren. In Limburg is ervoor gekozen om Dal Vrij Limburg te introduceren. Dit zorgt voor extra opbrengsten voor de concessie, maar creëert ook waarde voor de inwoners, die hiervan gebruik kunnen maken. Arriva blijft eindverantwoordelijk voor de opbrengsten en de financiële risico's in de concessie.

4.5 Inrichting van processen

Naast de inhoudelijke aspecten bevat het PvE ook een aantal eisen m.b.t. te volgen processen. Deze worden deels vorm gegeven door het opstellen van jaarlijkse plannen volgens een vastgesteld proces. De plannen zijn bedoeld als doorontwikkeling van de onderdelen uit de aanbidding van Arriva, geactualiseerd naar de omstandigheden van nu. In dit hoofdstuk wordt beschreven of de geëiste jaarplannen en evaluaties conform de eisen aangeleverd worden en wordt kort beschreven hoe evaluaties opgevolgd worden. Daarnaast wordt de ingerichte overlegstructuur kort beschreven.

Vervoerplan

Uitgangspunten PvE

Tijdens de looptijd van de Concessie Limburg ontwikkelt de Concessiehouder het OV-aanbod in de Provincie Limburg verder. Hiertoe werkt de Concessiehouder in het Limburgbrede Ontwikkelteam en de Regionale Ontwikkelteams samen met de Provincie, gemeenten en andere partijen, zoals beschreven in hoofdstuk C.1 van het Bestek. Op basis van de hierin besproken voorstellen en wijzigingen maakt de Concessiehouder jaarlijks een nieuw Vervoerplan inclusief dienstregeling voor het komende dienstregelingsjaar, conform de hieronder beschreven Dienstregelingsprocedure. Deze procedure kent de volgende stappen:

- Indienen concept vervoerplan
- Inspraakperiode
- Aanleveren bijgesteld vervoerplan aan Provincie
- Reactie Provincie
- Aanleveren definitief vervoerplan
- Vaststelling vervoerplan

Invulling gedurende de concessieperiode

Vanaf de start van de Concessie heeft Arriva –in eerste instantie volgens het in het PvE opgenomen dienstregelingproces- invulling gegeven aan de totstandkoming van het vervoerplan. In meer recente jaren is dit proces (op basis van de ervaringen) in overleg met en met instemming van de Provincie verder geoptimaliseerd.

Figuur 6: Vervoerplanproces 2025



Met dit proces is er –in tegenstelling tot het aanvankelijk in het PvE voorziene proces– meer ruimte om de PDCA-cyclus op een dienstregeling te doorlopen en de betrokkenheid van stakeholders in het proces te borgen. Daarnaast biedt dit proces ook ruimte voor de intern door Arriva te doorlopen processen om tot een nieuwe dienstregeling te komen en tijdig alle deelproducten voor een nieuwe dienstregeling (roosters, reis- en reizigersinformatie etc.) gereed te hebben.

Van belang is om het vervoerplanproces te zien in relatie tot de ontwikkelfunctie die Arriva heeft: Arriva stelt, binnen de kaders van het PvE, wijzigingen op de dienstregeling voor. De Provincie stemt in met de voorstellen, tenzij deze niet voldoen aan de eisen van het PvE. Er is ruimte voor initiatieven van derden, maar het is ter beoordeling van Arriva of die initiatieven worden omgezet in concrete voorstellen voor het vervoerplan.

Via het reguliere vervoerkundig overleg (dat elke drie weken plaatsvindt) is de Provincie ambtelijk aangehaakt op het proces en de inhoud ervan. Het concept-vervoerplan zoals dat in mei wordt opgeleverd bevat om die reden geen verrassingen. Niet als apart punt in het schema genoemd maar wel praktijk: bij het ophalen van ideeën voor het vervoerplan vindt ook een bestuurlijk overleg met de portefeuillehouder mobiliteit van de Provincie plaats. In een vroeg stadium van het proces biedt dat de mogelijkheid om ook politiek-bestuurlijke accenten of aandachtspunten in het opvolgende vervoerplan een plaats te geven. Andere stakeholders worden veelal op projectbasis betrokken (bv. Ziekenhuizen, onderwijsinstellingen, grote bedrijven(terreinen)). Gemeenten worden altijd vroeg in het proces geïnformeerd over geplande wijzigingen in hun gemeentegebied en krijgen de gelegenheid om hierop te reageren.

Conclusie vervoerplan proces

Het vervoerplanproces wordt ingevuld doormiddel van een ten opzichte van het PvE geoptimaliseerd proces. De belangrijke elementen uit het PvE (zoals betrokkenheid van stakeholders, het adviesrecht van het ROL en besluitvorming door GS) hebben ook in het geoptimaliseerde proces een plaats. Voor het overige kenmerkt het geoptimaliseerde proces zich door een ten opzichte van de PvE-versie betere workflow.

Het vervoerplanproces is een voorbeeld van een PDCA-cyclus: in elk vervoerplan worden de ervaringen en leerpunten van het vorige Vervoerplan beschouwd. Waar mogelijk vindt een verbeter- of optimalisatieslag plaats.

In procesmatige zin verloopt het vervoerplanproces daarmee zoals beoogd.

Tariefvaststelling

Uitgangspunten PvE

Voor de tariefvaststelling zijn in het PvE de volgende processtappen gedefinieerd:

- De Concessiehouder doet jaarlijks voor 1 september een gemotiveerd voorstel aan de Provincie voor alle te hanteren Reisproducten en Tarieven (en de daarbij behorende voorwaarden) die hij voor het navolgende kalenderjaar wil voeren. Dit voorstel is voorzien van een advies van het Reizigersoverleg Limburg (ROL) en onderbouwd aan de hand van het afwegingskader (zie artikel C.4.40).
- Provincie stelt tarieven voor 1 oktober vast voor het daarop volgende jaar;
- Gedurende het jaar vinden er geen wijzigingen in het Tarievenhuis plaats, tenzij de
- Concessiehouder kan aantonen dat hij deze wijziging niet had kunnen voorzien.
- Zes maanden na invoering van een nieuw Reisproduct, Tarief en/of voorwaarden, ontvangt de Provincie van de Concessiehouder een evaluatie van het gebruik van het totale Tarievenhuis.

Invulling gedurende de concessieperiode

Het tariefvaststellingsproces binnen de concessie wordt gevolgd. Arriva dient jaarlijks in augustus een tariefverzoek in voor het komende jaar. In 2024 is er van het voorgeschreven tijdspad afgeweken en zijn de nieuwe (deels nog in te voeren) producten al begin juli vastgesteld door GS. Dit had te maken met de overgang naar de nieuwe betaalwijzen (OVpay) en daarmee samenhangende aanpassingen in het productportfolio. Verder waren gedurende de concessieperiode geen tussentijdse wijzigingen van het standaard tarievenhuis.

Het PvE voorziet geen proces voor incidentele bijzondere tarieven voor de korte termijn rondom evenementen of speciale marketingacties. Strikt genomen zouden deze wijzigingen dus onderdeel moeten zijn van de jaarlijkse tariefaanvraag. Omdat dit door zowel Arriva als de Provincie wordt gezien als te rigide en het de mogelijkheid uitsluit om in te spelen op actualiteiten, beschouwen we kleine aanvragen als tussentijdse wijziging. De in het PvE aan tussentijdse wijzigingen gekoppelde doorlooptijd van 3 maanden is echter niet passend, omdat deze acties vaker een korte voorbereidingstijd kennen. Deze worden door de Provincie in de praktijk dan ook sneller afgehandeld.

Jaarlijks wordt geëvalueerd hoe verschillende reisproducten en kaartsoorten worden gebruikt, al is die evaluatie niet altijd binnen de daarvoor gestelde termijn van zes maanden opgeleverd. Omdat er de afgelopen jaren nauwelijks nieuwe reisproducten zijn geïntroduceerd, was tussentijdse evaluatie of nadere onderbouwing van het nieuwe tariefverzoek (op basis van de evaluatie) meestal niet nodig.

Conclusie proces tariefvaststelling

Het jaarlijkse tariefvaststellingsproces wordt gevolgd zoals in het PvE omschreven. Met de vaststelling van incidentele bijzondere tarieven (marketingacties) is in het PvE geen rekening gehouden. Deze worden nu als tussentijdse wijziging afgehandeld.

Jaarplan sociale veiligheid

Uitgangspunten PvE

Het PvE stelt de eis dat de Concessiehouder tijdens de implementatieperiode een sociaal veiligheidsplan voor het eerste jaar van de Concessie Limburg opstelt. Dit plan wordt vervolgens jaarlijks geactualiseerd en geoptimaliseerd. Daarnaast is een verplichting opgenomen in het PvE dat de concessiehouder jaarlijks de resultaten van het voorgaande jaar rapporteert.

Invulling gedurende de concessieperiode

Arriva heeft aan de verplichting voldaan een sociaal veiligheidsplan op te stellen en deze jaarlijks te actualiseren. De geëiste rapportage was in de jaren t/m 2024 geïntegreerd in het sociaal veiligheidsplan van het daaropvolgende jaar.

Marketing

Uitgangspunten PvE

Voor marketing-/promotie-activiteiten schrijft het PvE voor dat de concessiehouder een communicatie-, reisinformatie- en promotiestrategie opstelt en deze minimaal iedere drie jaar (vaker indien daar aanleiding toe is) actualiseert. Verder stelt hij ieder jaar het uitvoeringsplan communicatie, reisinformatie en promotie op, waarin de concrete acties voor het komende jaar worden beschreven.

Invulling gedurende de concessieperiode

Arriva heeft aan de verplichting voldaan een communicatie, reisinformatie, promotie plan op te stellen. Arriva vult deze verplichting in door het opleveren van een jaarlijks marketingplan (waarin communicatie, reisinformatie en promotie integraal zijn opgenomen). Bij dit plan is ook een uitvoeringsagenda aanwezig.

Jaarlijks wordt ook gerapporteerd hoeveel budget er beschikbaar wordt gesteld voor het marketingplan. Dit moet ten minste de hoogte hebben van het bedrag dat in de offerte is geoffreerd (€ 500.000 voor marketing en € 75.000 voor reisinformatie). In de jaren t/m 2024 wordt dit minimale bedrag ruim gehaald, op basis van de geplande marketingacties uit de marketingplannen van 2016 t/m 2024.

Vaststelling exploitatiesubsidie (afrekening)

Uitgangspunten PvE

Na afloop van ieder kalenderjaar dient Arriva een aanvraag in tot vaststelling van de exploitatiesubsidie. Met deze aanvraag dient Arriva ook alle informatie aan te leveren die nodig is om de definitieve exploitatiesubsidie te bepalen. Op basis van de overzichten over het afgelopen kalenderjaar en de aangereikte verantwoordingsinformatie stelt de Provincie de omvang van de aanspraken op exploitatiebijdrage over het voorgaande jaar vast. Het PvE stelt een hoog aantal eisen aan de inhoudelijke invulling van de aanvraag tot vaststelling, maar laat het te volgen proces vrij open.

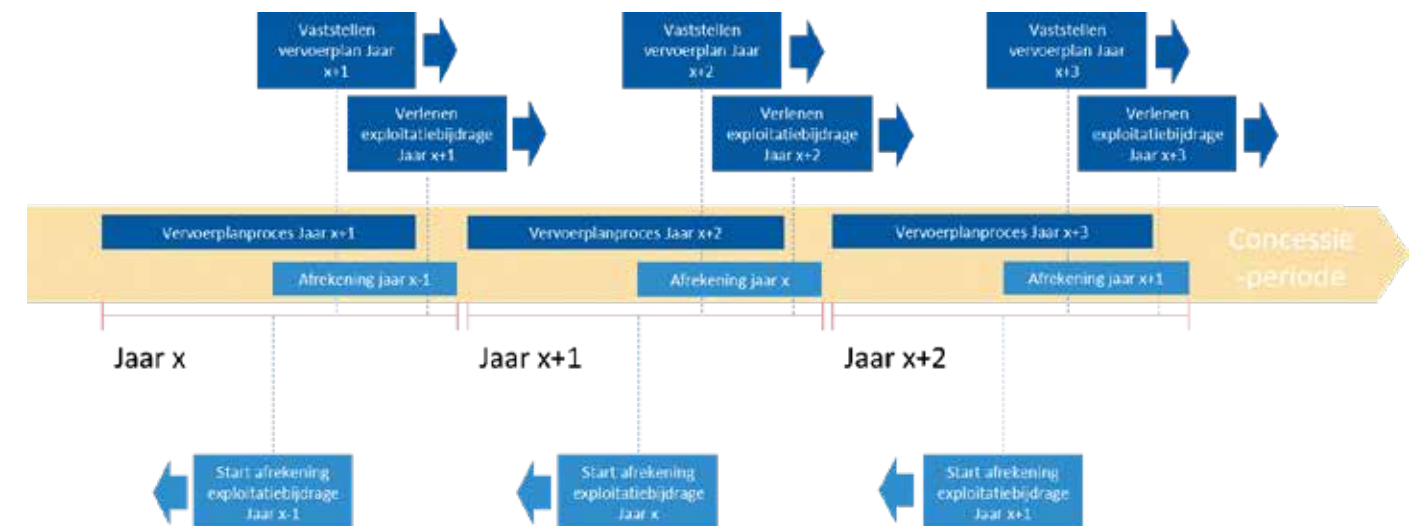
Invulling proces vaststelling exploitatiesubsidie

Dit (ook afrekening genoemde) proces is het jaarlijkse moment waarop Arriva verantwoording aflegt over de besteding van de exploitatiebijdrage in het achterliggende kalenderjaar en de prestaties die Arriva daarbij heeft geleverd.

Daarmee is de afrekening een belangrijk moment om vast te stellen of:

- de door de Provincie beschikbaar gestelde exploitatiebijdrage overeenkomstig de voorwaarden (van de concessie, maar eventueel ook van het verleningsbesluit) en rechtmatig is besteed;
- de in de concessie vastgelegde prestaties (rituitval, punctualiteit, klanttevredenheid) zijn gehaald.

Figuur 7: Relatie tussen proces Vervoerplan en proces afrekening



Elke afrekening staat op zichzelf. Dit omdat de afrekening betrekking heeft op de achterliggende jaarschijf. De prestaties in die jaarschijf kunnen variëren. Daarom start elke afrekening met de informatie van het betreffende kalenderjaar en is er bij de afrekening niet zoiets als een voortschrijdend plan (zoals bijvoorbeeld bij het vervoerplan wel het geval is). Wel worden ervaringen en leerpunten uit eerdere afrekeningen betrokken bij volgende afrekeningen.

Bij de afrekening wordt bepaald of het aantal dienstregelingkilometers zoals Arriva dat in haar vervoerplan heeft geraamd, ook daadwerkelijk is geleverd. Dat is van belang omdat op basis van dat geraamde aantal kilometers verlening en bevoorschotting van de exploitatiebijdrage heeft plaatsgevonden. Om tot een correcte vaststelling van de exploitatiebijdrage te komen, is het noodzakelijk om de daadwerkelijke prestatie in gereden kilometers te kunnen vaststellen.

Hoofduitgangspunt binnen de Concessie is immers dat de Provincie niet gereden dienstregelingkilometers ook niet betaalt. Hierop is een aantal uitzonderingen. Er moet daarom worden bepaald welke kilometers voor vergoeding in aanmerking komen en welke niet. In dat proces wordt ook meteen gezien of de vastgelegde prestaties (op bijvoorbeeld het gebied van –minimale– punctualiteit en –maximale– rituitval) zijn behaald. Als dat niet het geval is, kan de Provincie daarvoor een boete opleggen.

Over het aantal gerealiseerde dienstregelingkilometers overlegt Arriva een jaarlijkse accountantsverklaring. Deze verklaring omvat ‘het oordeel’ over de hoeveelheid kilometers, die daadwerkelijk zijn gereden.

In het kader van de afrekening vindt doorgaans afstemming met Arriva plaats. De Provincie neemt na overleg met Arriva een besluit over de afrekening. Dit omdat de afrekening een veelheid aan factoren kent. Een goed begrip van en overeenstemming over de aan de afrekening ten grondslag liggende informatie is belangrijk om tot het juiste besluit te komen en voorkomt onnodige bezwaarprocedures. Zorgvuldigheid gaat hier voor snelheid.

In zijn algemeenheid volgen Arriva en Provincie met de afrekening het PvE. Omwille van beheersbaarheid van werkzaamheden wordt er geen gebruik gemaakt van de mogelijkheden om de bevoorschotting aan te passen. Dat kan op grond van het PvE wanneer er sprake is van verminderde prestaties. Het aanpassen van het voorschot op basis van de daadwerkelijk geleverde prestaties zou elke maand een relatief zware administratieve last opleveren t.o.v. de nu toegepaste verrekening van één keer per jaar. Daarnaast zijn er bij het een aantal keren doorlopen van het afrekenproces ervaringen opgedaan die hebben geleid tot aanvullende inzichten en op onderdelen tot een andere praktische aanpak. De essentie van de afrekening zoals in het PvE opgenomen is echter ongewijzigd.

Afwijkingen ten opzichte van PvE

- De eerste jaren stonden in het teken van het uitwerken en formaliseren van onderdelen van het PvE waar ten tijde van de aanbesteding bewust geen invulling aan was gegeven. Er was immers nog niet bekend wie de concessiehouder zou worden en welke interne procedures de concessiehouder zou hanteren. Daarnaast leidden nieuwe componenten (zoals het Limburgnet en Zoekgebieden) tot aanpassingen aan het proces. Het gevolg was dat de vaststelling over de exploitatiebijdragen van 2017 tot en met 2019 is samengevoegd in één vaststellingstraject.
- In de loop van de concessieperiode is een (vaak door praktische overwegingen ingestoken) benadering en werkwijze ontstaan over de toepassing van een aantal PvE-bepalingen. Het betreft hier bijvoorbeeld rekenregels of de wijze waarop informatie door Arriva wordt aangeleverd. Naar de exacte letter van het PvE zijn dat kleine afwijkingen waarbij te allen tijde de geest van het PvE in stand is gebleven maar de procesgang is vereenvoudigd.
- In de Financiële Bepalingen is gedefinieerd dat het bepalen van prestaties plaatsvindt op maandbasis. In de praktijk wordt gewerkt met prestaties op jaarbasis. Dat is een ruimere interpretatie van de PvE-bepaling.
- Gedurende de Covid-19 pandemie was de procedure op bepaalde punten aangepast, doordat dienstregelingen tussentijds extra waren bijgesteld en het Rijk een beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) in het leven heeft geroepen.

Conclusie proces afrekening

De jaarlijkse vaststelling van de exploitatiebijdrage (‘de afrekening’) vormt een essentieel moment waarop wordt beoordeeld of de door Provincie Limburg beschikbaar gestelde middelen door Arriva volgens de concessievoorwaarden en prestaties zijn besteed. Hoewel er in de praktijk op enkele punten kleine afwijkingen en praktische werkwijzen zijn ontstaan is het proces conform het Programma van Eisen (PvE) uitgevoerd. . Daar waar sprake was van grotere afwijkingen ten opzichte van het Programma van Eisen betreft het wijzigingen waarvoor in de betreffende GS-nota’s tot subsidievaststelling een instemming van het college is gevraagd (en verkregen). Ervaringen en leerpunten uit eerdere afrekeningen zijn steeds meegenomen in het actuele proces van afrekening. Ondanks enige afwijkingen en de tijdelijke aanpassingen vanwege de Covid-19-pandemie, blijft zorgvuldigheid en accuratesse bij de afrekening het leidende principe, mede gezien de grote financiële omvang.

Ingerichte overlegstructuur

Binnen de Concessie is met Arriva een werk- en overlegstructuur afgesproken. Essentie van deze structuur is dat verantwoordelijkheden voor het uitvoeren van onderdelen van de Concessie zo laag mogelijk bij zowel Arriva als de Provincie worden belegd. Medewerkers die een bepaald dossier behartigen, hebben rechtstreeks contact met elkaar en dragen zelf zorg voor afstemming over dat dossier. Dit kan middels incidentele of structurele overleggen. De structureel ingerichte overlegstructuren zijn:

- Vervoerkundig overleg
- Beheeroverleg
- Ontwikkeloverleg
- Stuurgroep

Besluiten over inhoud en/of afwijkingen worden afgestemd in het Ontwikkel- respectievelijk Beheeroverleg. Het Ontwikkeloverleg behartigt alle ontwikkelvraagstukken, het Beheeroverleg gaat over alle contractbeheer-vraagstukken. In het Ontwikkel- respectievelijk Beheeroverleg worden geen besluiten genomen. Het mandaat daartoe ligt:

- Voor Arriva in veruit het overgrote deel van de gevallen bij de regiodirecteur;
- Voor de Provincie bij Gedeputeerde Staten, waarbij een aantal verantwoordelijkheden is gemandateerd aan de Concessiemanager OV.

Praktisch gezien worden vraagstukken of dossiers in het Ontwikkel- of Beheeroverleg afgestemd, waarna er vervolgens in de Stuurgroep een besluit over wordt genomen. In het geval van de Provincie is dat besluit altijd onder voorbehoud van goedkeuring door Gedeputeerde Staten (tenzij een besluit binnen het mandaat van de Concessiemanager OV valt).

De samenwerking in deze (en andere themaspecifieke) overleggen wordt door de betrokken medewerkers op zijde van Arriva en de Provincie over het algemeen als positief ervaren met over en weer de bereidheid om werkenderwijs te zoeken naar de beste procesgang. Bij inhoudelijke verschillen van inzicht wordt naar een hogere overlegtafel geëscaleerd.

Processen in dagdagelijkse samenwerking

Naast de 'grote' in de Concessie vastgelegde processen zoals in voorgaande paragrafen beschreven is er in de dagdagelijkse samenwerking sprake van veel kleine processen die wederzijds zijn overeengekomen of in de praktijk zijn ontstaan en organisch gegroeid. In het kader van de mid-term review voert het te ver om al deze processen apart te evalueren. De mid-term vormt echter wel een goede gelegenheid om deze processen nog een keer tegen het licht te houden en waar mogelijk te verbeteren of te stroomlijnen.

5. Samenwerking met stakeholders

Naast de samenwerking tussen concessieverlener en concessiehouder is ook samenwerking met de omgeving voorwaarde om de in het PvE gestelde doelen en ambities te realiseren. Een naadloos openbaar vervoersysteem voor de reiziger, dat ook over de landsgrenzen heen functioneert vergt samenwerking met andere vervoerders in het binnen- en buitenland. Met de NS zijn in het convenant decentralisatie afspraken gemaakt over de nodige samenwerking (onder meer op de samenlooptrajecten), om te voorkomen dat de decentralisatie nadelig is voor de reiziger.

Ook de samenwerking met het doelgroepenvervoer wordt in het PvE als belangrijk benoemd. Dit betreft samenwerking op het gebied van tarieven, communicatie en aansluitingen, zodat een betere toeleiding vanuit het doelgroepenvervoer naar het openbaar vervoer mogelijk wordt.

Gemeenten waren via de RMO's als samenwerkingspartners in het Limburgbrede Ontwikkelteam opgenomen en worden op meerdere plekken in het PvE expliciet benoemd als samenwerkingspartner (bv. op het gebied van vervoersaanbod, sociale veiligheid en toegankelijkheid). Ook onderwijs- en zorginstellingen worden als mogelijke deelnemers en stakeholders voor het ontwikkelen van het OV gezien.

Last but not least zijn er voor deze evaluatie ook gesprekken met de mede-concessieverlener Provincie Gelderland (Maaslijn) en GoRheinland (Duitse deel van de RE18) gevoerd.

5.1 Nederlandse Spoorwegen

Als spoorvervoerders in Limburg werken Arriva en de NS op uiteenlopende onderwerpen samen. De manier van samenwerking en de daarvoor ingerichte structuren verschillen per onderwerp. NS werd schriftelijk uitgenodigd om via het invullen van een korte enquête feedback te geven. Deze enquête is door NS met verschillende afdelingen gedeeld, die apart input hebben gegeven. Overall zijn door de NS 7 vragenlijsten ingevuld.

Op de onderwerpen interoperabele reisproducten en wederzijdse verkrijgbaarheid van vervoersbewijzen bestaat er een landelijke samenwerking (waar ook andere spoorvervoerders aan deelnemen). De samenwerking op deze onderwerpen wordt met 5 (op een schaal van 1 t/m 10) beoordeeld, waarbij de tendens geconstateerd wordt dat er minder interoperabele landelijke producten tot stand komen, omdat de medewerking van alle betrokken vervoerders ontbreekt. Dit is echter niet specifiek voor Limburg.

Er wordt intensief samengewerkt op de onderwerpen treinstations en communicatie naar de reizigers.

NS Stations heeft op landelijk niveau een intensieve samenwerking met Arriva. Zo levert NS Stations diensten en voorzieningen op en rond het station die Arriva nodig heeft om haar operatie uit te oefenen. Hierbij kan gedacht worden aan huisvesting voor machinisten en conducteurs, ov-serviceruimte, ruimte ten behoeve van het plaatsen van ov-betaalmiddelen, ter beschikking stellen van terreinen van NS Vastgoed ten behoeve van het laden van elektrische bussen etc. De gereguleerde diensten vanuit de Spoorwegwet worden aangeboden tegen een kostprijsstarief. Om deze samenwerking vast te leggen, zijn in het verleden, ook in samenwerking met Arriva, landelijke modelovereenkomsten opgesteld met gelijklopende voorwaarden voor alle (spoor)vervoerders.

NS stations is positief over de samenwerking en ervaart geen belemmeringen vanuit Arriva. NS en Arriva stemmen periodiek af over lopende dossiers. Deze momenten worden als constructief ervaren. Er wordt met elkaar meegedacht en gewerkt aan passende oplossingen. De samenwerking in Limburg bij de dagelijkse operatie op de stations wordt als constructief ervaren: met korte lijntjes kijkend naar het gezamenlijke reizigersbelang en met een pragmatische insteek. Over het algemeen informeert Arriva NS Stations tijdig over relevante ontwikkelingen.

Wel zijn er volgens NS Stations ook verbeterpunten. Er zijn zaken die langer blijven liggen bij Arriva of waarbij een antwoord op zich laat wachten, denk aan de totstandkoming van de nieuwe ov-serviceruimte en de ontmanteling van de oude ov-serviceruimte in Roermond. In dat proces is Arriva bevraagd op ontwikkelingen en het tijdig aanleveren van plannen en ontwerpen. Dit had volgens NS Stations voor beide partijen efficiënter kunnen verlopen door adequate afstemming.

Ook op het gebied van reizigerscommunicatie wordt er intensief samengewerkt. NS en Arriva delen een servicepunt in Maastricht, waar de samenwerking tussen servicemedewerkers aan de balie soepel verloopt. Reizigers maken vaak geen onderscheid tussen medewerkers van de NS en Arriva: zij zien een 'OV-medewerker' en stellen daar hun vraag of leggen een klacht neer. Dit betekent in de praktijk dat NS vragen over Arriva krijgt en andersom en dat doorverwijzing naar de 'juiste' collega niet altijd mogelijk is (of omdat Arriva niet aanwezig is op het perron of de servicebalie gesloten is). Ook voelt de NS zich niet altijd goed geïnformeerd over wijzigingen (bv. over de openingstijden van de servicebalie).

Ook op het onderwerp vervoerplan en aansluitingen wordt vrij intensief samengewerkt. Deze samenwerking wordt als collegiaal en inhoudelijk goed omschreven. NS-reizigers informeert Arriva en de Provincie Limburg structureel over haar dienstregelingswijzigingen. De informatiestroom vanuit Arriva naar de NS wordt door NS als meer ad-hoc ervaren, waarbij vaak momenten gebruikt worden, die eigenlijk voor een ander onderwerp ingepland zijn. Hier zou door NS wat meer structuur gewenst zijn. Ook ziet men verbeterpunten m.b.t. tot het proactief geïnformeerd worden. Over het algemeen wordt de samenwerking echter als goed omschreven en met een 7 beoordeeld.

Samenwerking is ook nodig op het gebied van sociale veiligheid. Op dit gebied is de samenwerking sinds start van de concessie geïntensiveerd en bestaat inmiddels een maandelijks overleg. Ook de communicatielijnen tussen de Service & Veiligheidsmedewerkers van beide bedrijven zijn sinds de start van de concessie versterkt. De samenwerking wordt over het algemeen als goed en constructief ervaren. Soms zijn er verschillen in werkwijze of verschillen in inzicht wie waarvoor verantwoordelijk is. NS geeft aan niet altijd voldoende geïnformeerd te worden als er bv. een incident heeft plaats gevonden in een Arriva trein. Dit is wel nodig voor de collega's van NS stations, om zich hierop te kunnen voorbereiden, zodat ze kunnen ondersteunen als de trein het station bereikt. Ook de samenwerking bij grote evenementen is volgens NS nog voor verbetering vatbaar.

Naast de reguliere samenwerkingen is ook in het ontwikkelproject 'Drielandentrein' intensief samengewerkt. Dit was – ook gezien dat deze trein in en door drie concessies rijdt, zijnde de concessie Limburg (tot aan Maastricht), de hoofdrailnet concessie (tussen Maastricht en de Belgische grens) en het openbare dienstcontract van de NMBS (vanaf de grens tot aan Luik) – een heel complex proces met betrokkenheid van meerdere vervoersbedrijven en concessieverleners verdeeld over drie landen. Een uitvoerige analyse van de samenwerking op dit project valt buiten de scope van de mid-term review. De NS kijkt deels (heel) kritisch aan tegen deze samenwerking tijdens de implementatie periode en voelde zich op verschillende onderdelen niet toereikend geïnformeerd en miste transparantie. Negatief benoemd worden hier de materiaalimplementatie/ het toelatingsprogramma en de contractvorming 2024. Op operationeel niveau werd de samenwerking wel als goed ervaren.

Arriva erkent dat de zeer complexe multilaterale randvoorwaarden die op nagenoeg elke aspect van deze verbinding speel(d)en zeer uitdagend zijn geweest en een snelle, gestreamlijnde implementatie vaak bemoeilijkt hebben. Arriva geeft echter aan zich altijd met volle energie te hebben ingezet voor deze verbinding en verrast te zijn door de feedback vanuit de NS op dit aspect.

5.2 Omnibuzz

Omnibuzz werd schriftelijk uitgenodigd om via het invullen van een korte enquête feedback te geven. Uit de ingevulde enquête blijkt dat Omnibuzz de samenwerking met Arriva doorgaans als positief ervaart. De twee belangrijkste onderwerpen van samenwerking zijn de Voor Elkaar Pas (VEP) en de recente samenwerking op het gebied van publieke mobiliteit. De Voor Elkaar Pas is bedoeld om reizigers met een wmo-indicatie te stimuleren ook gebruik te maken van het openbaar vervoer (met of zonder begeleider). Omnibuzz neemt deze pas als zakelijke klant af bij Arriva.

Op het gebied van publieke mobiliteit werkt Omnibuzz samen met Arriva en de Provincie aan een plan van aanpak en de ontwikkeling van pilot-projecten. Een verdere integratie/versterkte samenwerking tussen doelgroepenvervoer en openbaar vervoer is de kern van publieke mobiliteit. Omnibuzz beschrijft het contact met Arriva als altijd goed en ervaart Arriva als meedenkend en open voor nieuwe initiatieven. In het kader van publieke mobiliteit wordt ook verwacht dat de samenwerking in de komende jaren nog geïntensiveerd gaat worden.

Arriva herkent zich in de feedback en ervaart de samenwerking met Omnibuzz eveneens positief.

5.3 Buitenlandse vervoerders

Zes buitenlandse vervoerders zijn schriftelijk uitgenodigd om via het invullen van een korte enquête feedback te geven voor de mid-term. Deze zijn De Lijn, TEC en NMBS aan Belgische zijde en ASEAG, Westverkehr en DB Regio aan Duitse zijde. De vervoerders Eurobahn (exploitant van de RE13 van Hamm naar Venlo) en NIAG (Niederrheinische Verkehrsbetriebe) zijn door gebrek aan een contactpersoon niet benaderd. Hier kan dus geconcludeerd worden dat er in de eerste helft van de concessieperiode geen actieve samenwerking heeft plaats gevonden. Vier van de zes aangeschreven vervoerders hebben een ingevulde vragenlijst aangeleverd.

Alle vier geven aan intensief met Arriva te hebben samengewerkt. De samenwerking vindt met name plaats op de onderwerpen dienstregeling / aansluitingen, reisproducten en tarieven, op het onderwerp reisinformatie / communicatie naar de reiziger en – in het geval van de NMBS – ook op voorbereiding van de komst en de operatie van de Drielandentrein. Daarnaast zijn er sommige praktische vraagstukken (zoals bv. ruimteverdeling op station Maastricht) waar vervoerders gezamenlijk naar een oplossing gezocht hebben.

Overall wordt de samenwerking met cijfers tussen 7 en 10 heel goed beoordeeld. Ook bij verschillen in belangen of organisatiestructuren wordt er op een goede en constructieve manier samengewerkt. In een enkel geval wordt ook een negatief voorbeeld genoemd, waar te weinig afstemming heeft plaats gevonden. Structureel contact en uitwisseling worden van de Belgische zijde gewaardeerd. Ook Arriva waardeert de samenwerking met de verschillende buitenlandse vervoerders. Dit is volgens hen te danken aan de inzet van alle betrokken vervoerders, aangezien de internationale opgaven vaak complexer zijn dan de binnenlandse (vanwege verschillen in regelgeving, techniek en cultuur).

5.4 Gemeenten

Alle Limburgse gemeenten zijn ambtelijk schriftelijk (via mail) uitgenodigd, om via het invullen van een korte enquête feedback te geven op de samenwerking met Arriva. De mail ging naar de primaire contactpersoon(en) van Arriva per gemeente. 17 personen hebben hierop gereageerd en de vragenlijst ingevuld.

Uit de antwoorden blijkt dat de meeste gemeenten de samenwerking met Arriva positief tot neutraal beoordelen (gemiddelde rapportcijfer 7,6). De samenwerking op ontwikkelprojecten scoort met een gemiddeld resultaat van 7,1 iets lager. De samenwerking wordt overall als prettig en constructief ervaren, er is sprake van een directe en open communicatie, korte lijnen en wederzijds respect. Afstemming vindt met name in het proces rond het jaarlijkse vervoerplan en rond operationele zaken zoals omleidingen plaats.

De mogelijkheid om input te geven op deze onderwerpen wordt over het algemeen als goed beoordeeld net als de reactie van Arriva op gestelde vragen.

Het pro-actief geïnformeerd worden door Arriva over wijzigingen binnen een gemeente wordt iets gemengder ervaren. Sommige gemeenten zijn er heel tevreden mee, anderen zien hier nog ruimte voor verbetering (bv. pro-actieve communicatie bij wijzigingen in het treinvervoer).

Op de onderwerpen sociale veiligheid en toegankelijkheid is de samenwerking beperkt. Samenwerking op het gebied van sociale veiligheid vindt eigenlijk alleen plaats na een concrete aanleiding (bv. incident). Ook toegankelijkheid is geen onderwerp waar actief samengewerkt wordt. Gemeenten zien hun eigen verantwoordelijkheid en die van Arriva gescheiden en hebben weinig behoefte aan actieve samenwerking.

Arriva herkent zich in het beeld van de gemeenten over de samenwerking tussen de gemeenten en Arriva. Op basis van de ervaringen in de beginjaren is het contact met gemeenten verder geïntensiveerd, wat volgens Arriva resulteert in een betere afstemming. Op het gebied van (ad-hoc) omleidingen verschilt de samenwerking per gemeente, vanuit Arriva wordt op dit thema extra ingezet op bewustwording (onder de collega's van de gemeenten) om uiteindelijk de overlast voor reizigers te verminderen.

Samenvattend kan gesteld worden dat de huidige samenwerking op de onderwerpen vervoerplan en omleidingen grotendeels (zeer) positief ervaren wordt. In enkele reacties klinkt de wens door om met name op ontwikkelopgaven intensiever te willen samenwerken vanuit de rol die gemeenten hebben rondom de vervoersopgave. Samenwerking rondom sociale veiligheid en toegankelijkheid is daarentegen heel beperkt. Hier blijkt ook vanuit de gemeenten geen sterke behoefte te liggen, maar ageert iedereen vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid.

5.5 Mede-opdrachtgevers

De feedback van de Provincie Gelderland is opgehaald tijdens een online gesprek in mei 2025.

De Provincie Gelderland heeft geen direct contact met Arriva; alle communicatie loopt via de Provincie Limburg, conform de formele afspraken binnen de concessie. Er vindt iedere zes weken structureel ambtelijk overleg plaats tussen Gelderland en Limburg.

Gelderland is over het algemeen tevreden over de uitvoering van de concessie door Arriva. Eventuele klachten of wensen, bijvoorbeeld over drukte, materieel of de dienstregeling, worden via de Provincie Limburg besproken en teruggekoppeld. Problemen worden doorgaans snel opgelost en het aantal klachten is afgenomen ten opzichte van eerdere jaren. De reactietijd op vragen wordt als goed ervaren.

Een aandachtspunt is het proces rond de vervanging van de LINT-treinen: hier was sprake van onvoldoende en gebrekkige informatievoorziening door Arriva.

Voor Gelderland zijn met name onderwerpen als dienstregeling, uitvoering en capaciteit relevant; zaken als sociale veiligheid of toegankelijkheid spelen nauwelijks een rol. Er is behoefte aan meer proactieve informatievoorziening over geplande werkzaamheden en buitendienststellingen van de Maaslijn; deze informatie wordt nu vooral door Gelderland zelf opgevraagd.

De structurele overleggen worden soms afgezegd zonder alternatief, wat kan leiden tot onvoldoende informatie-uitwisseling als dit vaker gebeurt.

Vanuit collega's in de bussector zijn geen signalen over grotere knelpunten in de samenwerking.

GoRheinland is opdrachtgever voor het Duitse trajectdeel van de RE18. Doordat de huidige contactpersonen pas recent in dienst zijn gekomen, kunnen de afgelopen jaren maar beperkt geëvalueerd worden. GoRheinland geeft wel aan tevreden te zijn met de samenwerking op het gebied van de dienstregeling. Hier wordt intensief met Arriva samengewerkt en wordt er gezamenlijk gepoogd de uitvoeringsproblemen op te lossen. De communicatie en bereikbaarheid van de medewerkers van Arriva wordt gewaardeerd. Op het gebied van pro-actieve informatie zou er wel wat betere communicatie gewenst zijn; bv. bij (langdurige) verstoringen.

5.6 Reizigersoverleg Limburg (ROL)

De feedback van het ROL is opgehaald in een persoonlijk gesprek met het bestuur van het ROL in april 2025. Het gesprek is door de Provincie Limburg en Arriva gezamenlijk gevoerd. Daarbij zijn verschillende vragen aan bod gekomen rond de betrokkenheid van het ROL bij diverse onderwerpen, maar ook hun tevredenheid met de samenwerking. Daarnaast was er ook veel ruimte voor het ROL om open feedback te geven op het gebied van samenwerking.

Terugblik op samenwerking met Arriva gedurende de concessieperiode

Aan het begin van de concessieperiode verliep de communicatie volgens het ROL wat moeilijk. Het ROL kende "korte lijntjes" met Veolia (er was jarenlang een duidelijke vergaderkalender met regelmatige overleggen), die er met een nieuwe concessiehouder aan het begin niet waren. Ook het contact met de Provincie was toen wat stroever en niet frequent.

Het ROL was voor de start van de nieuwe concessie door Arriva uitgenodigd in Zwitserland om input te geven voor de inrichting van de treinen (denk aan indelingen / toegankelijkheid / kleurstelling). Ook werd het ROL uitgenodigd voor de startbijeenkomst van de concessie in Maastricht. Hier werd door Arriva toelichting gegeven over de start en implementatie. Na deze bijeenkomst was er met de directie van Arriva weinig direct contact. Het ROL werd wel uitgenodigd bij de start van de Drielandentrein naar Aken en later ook Luik.

Gedurende de looptijd van de concessie verbeterde het contact met Arriva toenemends. Gesprekken kregen een duidelijke frequentie en de informatie-uitwisseling nam steeds verder toe.

Het ROL beschrijft Arriva als heel toegankelijk en voelt zich welkom bij Arriva. De communicatie wordt als open beschreven. Er zijn regelmatige overleggen en indien nodig brainstormsessies. Mede door personele wijzigingen bij Arriva is het contact nog verder verbeterd.

Overleggen

De structurele overleggen zijn vooral gekoppeld aan het jaarlijkse proces van het vervoerplan (dienstregelingsproces). Voor bus spreekt het ROL vier keer per jaar met Arriva, voor trein twee keer per jaar. Daarnaast komt Arriva incidenteel langs bij de plenaire ROL-vergaderingen om het ROL in verschillende onderwerpen mee te nemen (bv. nieuwe betaalwijzen).

Ook met de Provincie heeft het ROL inmiddels structureel overleg (om de 6 weken).

Communicatie met Arriva

Het ROL voelt zich goed meegenomen in de ontwikkelingen en proactief geïnformeerd. Als voorbeelden worden de ontwikkelingen rond de Vlinder, OVpay of OV voor minima genoemd. Ook als ze vragen hebben, worden deze door Arriva op een goede manier beantwoord. De meeste vragen worden tijdens de persoonlijke gesprekken gesteld. Af en toe stuurt het ROL een brief met vragen; deze worden dan ook beantwoord. Vragen per mail worden eigenlijk nooit gesteld. Er zijn maar een paar incidentele voorbeelden, waar het ROL met (het uitblijven van) een terugkoppeling minder tevreden is.

Betrokkenheid bij verschillende onderwerpen

Het ROL geeft officieel advies op het vervoerplan en de tarieven (incl. marketingacties). In de structurele overleggen worden ze al goed meegenomen in het concept-vervoerplan en kunnen ook inbreng leveren. Ze voelen zich gehoord, maar begrijpen dat niet alles ook omgezet kan worden. Beperkingen worden goed uitgelegd.

De onderwerpen toegankelijkheid (bus) en reizigersinformatie worden door het ROL ook regelmatig geadresseerd. Dit wordt meegenomen in de structurele overleggen bus en (in mindere mate) trein.

Sociale veiligheid is nauwelijks een onderwerp van gesprek tussen het ROL en Arriva. Het ROL neemt kennis van de landelijke monitors en neemt het initiatief om hierover vragen te stellen, indien er een behoefte is. Arriva biedt bij incidentele vragen de mogelijkheid om het ROL te laten bijpraten door een specialist/verantwoordelijke van het desbetreffende onderwerp.

Het ROL heeft wel behoefte om het gesprek te voeren over de bereikbaarheid van kleine kernen in combinatie met het vervoer dat andere partijen verzorgen (bv. Omnibuzz en Wensbus); Vooral over de samenwerking tussen deze vormen van vervoer. Dit is al vaker geuit zowel bij Arriva als ook bij de Provincie, maar het inhoudelijke gesprek is hier nog niet op gang gekomen. Ook zijn er bepaalde onderwerpen, die het ROL vaker adresseert en waar ze inhoudelijke verbeteringen missen.

Proces rond adviesaanvragen

Voor het vervoerplan en de tarieven wordt het ROL altijd officieel om advies gevraagd. De vastgelegde reactietermijn wordt zoveel mogelijk nageleefd door Arriva. Bij belangrijke wijzigingen wordt het ROL ook al bij de conceptversies meegenomen, zodat er bij de officiële aanvragen weinig verrassingen zijn.

De uitvragen voor reacties van het ROL en de bijbehorende reactietijd past soms niet goed bij de planning van de plenaire vergaderdata van het ROL. Dit wordt door het ROL echter meer als verbeterpunt voor hunzelf gezien. Zo zouden ze in de planning van de plenaire vergaderingen beter rekening moeten houden met de deadlines die Arriva heeft voor het indienen van het vervoerplan en de tariefaanvraag.

5.7 Onderwijsinstellingen en ziekenhuizen

De Limburgse universiteiten en hogescholen en de zorginstellingen Zuyderland, MUMC en VieCuri zijn uitgenodigd om schriftelijk feedback te geven op hun samenwerking met Arriva. 5 instellingen hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

De intensiteit van de samenwerking met Arriva verschilt nogal en wordt met cijfers tussen 4 en 8 beoordeeld. Qua onderwerpen gaat het in de samenwerking vooral om reisproducten (voor specifieke doelgroepen) en deels over de bereikbaarheid van de locaties. Ook de samenwerking tijdens de Covid-19 pandemie en het stimuleren van meer spreiding in het reizen wordt door een enkeling genoemd. Bij het onderwerp reisproducten gaat het om het realiseren van mogelijkheden om de woon-werk-reis voor medewerkers ook met het OV goed te regelen. De samenwerking wordt met een 7 of 8 beoordeeld. Een enkele instelling beoordeelt deze met een 6. De samenwerking wordt als prettig omschreven. De contactpersonen bij Arriva als deskundig en benaderbaar. Ook met het verkrijgen van informatie is men doorgaans tevreden.

5.8 Conclusies

Arriva kijkt met tevredenheid terug op de samenwerking met de diverse partners gedurende de eerste helft van de concessieperiode. In deze periode zijn de contacten met de omgeving verstevigd. Dit wordt ook bevestigd in de feedback vanuit de omgeving.

Uit de feedback blijkt dat het proactief informeren van partners iets lager wordt gewaardeerd ten opzichte van andere aspecten van de samenwerking. Dit signaleert Arriva eveneens. Volgens Arriva is het in de praktijk niet altijd haalbaar om alle betrokken partijen voorafgaand aan berichtgeving in de media volledig te informeren. Hierdoor kan de indruk ontstaan dat sommige partijen te laat op de hoogte worden gesteld.

De overgrote meerderheid van de samenwerkingspartners is (zeer) tevreden over de samenwerking met Arriva. Van de andere vervoerders is vooral de samenwerking met NS intensief, vanwege de vele raakvlakken op het spoor. Op de meeste onderwerpen die (dagelijkse operationele) samenwerking vragen, verloopt dit over het algemeen goed. Dit neemt niet weg dat er verbeterpunten zijn. Een goede samenwerking is ook belangrijk voor de reiziger, die vaak geen verschil maakt tussen NS en Arriva.

De samenwerking op de implementatie van de Drielandentrein was op veel aspecten uitzonderlijk, ook door het grote aantal partijen, die hierbij betrokken was. De NS kijkt hier (deels heel) kritisch tegen aan (anders dan de eveneens betrokken NMBS).

6. Conclusies

Goudappel (2020)

“In algemene zin wordt geconcludeerd dat de stand van zaken van de afspraken met Arriva herleidend is en Arriva over het algemeen de gevraagde kwaliteit levert zoals die in de concessievoorwaarden uit de OV concessie 2016-2031 van 2 juni 2015 is opgenomen.”

Ecorys (2023)

“Tot 2020 heeft de huidige concessiehouder gedaan wat je gezien de uitgangspunten van de concessie mocht verwachten: invulling geven aan een vraaggericht OV-systeem, met minder of aangepast OV daar waar een beperkte vervoervraag was, en meer OV daar waar veel vraag was. COVID-19 was een gamechanger, een zwarte zwaan (black swan). De uitvoering van de concessie werd gekenmerkt door grote onzekerheden en een vorm van crisismanagement. Ondanks de grote uitdagingen en enorme vraaguitval, hebben er in deze periode toch verhoudingsgewijs veel bussen en treinen gereden.”

Over het algemeen kan worden geconcludeerd dat Arriva grotendeels voldoet aan de voorwaarden zoals omschreven in het Programma van Eisen (PvE). Er wordt niet aan alle resultaatverplichtingen volledig voldaan, maar er zijn geen ernstige tekortkomingen geconstateerd die een vroegtijdige beëindiging van de concessie zouden rechtvaardigen.

Daarmee bevestigt de uitgevoerde evaluatie de conclusies, die in eerdere onderzoeken naar de prestaties van Arriva door Goudappel en Ecorys zijn getrokken.

Het vervoeraanbod voldoet aan de gestelde eisen. Voor de gewenste doorontwikkeling worden de vastgestelde processen gevolgd. De harde, specifieke verplichtingen uit het PvE worden door Arriva nagekomen. Dit betreft onder meer de toegankelijkheid van het ingezette materieel, het verlenen van reisassistentie en het inrichten van servicepunten. De resultaatverplichtingen uit het PvE worden niet altijd behaald. Tot en met 2021 voldeed de uitvoeringskwaliteit aan de normen uit het PvE, met uitzondering van de rituitval bij de trein. In de jaren daarna is dit niveau echter niet vastgehouden. Daarnaast is de gewenste stijging van de reizigersaantallen niet gerealiseerd. Op het gebied van sociale veiligheid wordt de norm voor de veiligheidsbeleving van de reiziger wel behaald, maar de norm voor het personeel niet.

De doelen die Arriva in haar offerte zelf heeft opgenomen, en die hoger zijn dan het PvE, worden grotendeels niet behaald. Dit betreft onder andere de kwaliteit van de reisinformatie, de reizigersaantallen en de klantwaardering voor de trein.

De concessie wordt uitgevoerd in lijn met de basisuitgangspunten. Door het ontbreken van kwantitatieve indicatoren is deze conclusie vooral gebaseerd op kwalitatieve beschouwingen. Multimodaliteit en vraaggestuurdheid zijn nog steeds belangrijke uitgangspunten, die aan de basis liggen van ontwikkelingen. In het PvE en de offerte omschreven ontwikkelprojecten zijn opgepakt. Ook voor de basisuitgangspunten geldt dat in de praktijk op sommige onderdelen is afgeweken van het PvE – het meest opvallend zijn de inrichting van het ontwikkelproces en het niet realiseren van het Limburgbrede Ontwikkelteam – maar de geest van de basisuitgangspunten is behouden gebleven.

De samenwerking met externe partners geeft overall een positief beeld. Externe partijen voelen zich betrokken en zijn over het algemeen positief over de samenwerking met Arriva.

Covid-19 (incl. de structurele veranderingen die ermee gepaard gingen) heeft een duidelijke invloed gehad op de uitvoering van de concessie in de eerste helft van de looptijd. Een aantal doelstellingen zijn daardoor negatief beïnvloed, waaronder de ontwikkeling van het aantal reizigers. De pandemie heeft hier tot een dermate grote trendbreuk geleid, waardoor de oorspronkelijke doelstelling met de kennis van nu niet meer realistisch is. De pandemie had echter ook effecten op andere aspecten, bijvoorbeeld sociale veiligheid. Door de extra regels in het OV (bv. mondkapjesplicht, afstand houden) en de groeiende frustratie in de maatschappij over deze regels, steeg ook het aantal aan incidenten. Ook de doorontwikkeling van de concessie kon tijdens de pandemie niet op het gewenste niveau plaats vinden. Deze werd na einde van de pandemie weer opgepakt.

Het personeelstekort in de periode 2022-2024 had met name negatieve gevolgen voor de uitvoeringskwaliteit en de tevredenheid onder het personeel.

Dit is een uitgave van de Provincie Limburg.

Oktober 2025 | 2510 615

Provincie Limburg
Limburglaan 10, 6229 GA Maastricht
Postbus 5700, 6202 MA Maastricht
+31 (0)43 389 99 99, postbus@prvlimburg.nl

www.limburg.nl

