



Controlecommissie

Aan Provinciale Staten

i.a.a. GS, directie en pers

Griffie
Ons kenmerk

Uw kenmerk

Bijlage(n) Eindrapport onderzoek OV

Behandeld

Telefoon

Email

Maastricht

Verzonden

J.E.D. de Kreij

+31 43 389 88 07

jed.de.kreij@prvlimburg.nl

27 september 2021

Onderwerp

Rapport 'Onderzoek OV concessie Limburg: afspraken aangaande de te leveren kwaliteit OV door Arriva in relatie tot de OV concessie Limburg (periode 2015-2020)'

Hierbij bieden wij u namens de Controlecommissie het rapport 'Onderzoek OV concessie Limburg: afspraken aangaande de te leveren kwaliteit OV door Arriva in relatie tot de OV concessie Limburg (periode 2015-2020)' aan.

De Controlecommissie heeft dit rapport in haar vergadering van 24 september 2021 vastgesteld.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

G. Steinbusch
commissiegriffier Controlecommissie

M. van Caldenberg
voorzitter Controlecommissie

Goudappel

MOBILITEIT BEWEEGT ONS

Onderzoek OV- concessie Limburg

**Afspraken aangaande de te
leveren kwaliteit OV door Arriva
in relatie tot de OV concessie
Limburg (periode 2015-2020)**



Colofon

Auteur(s) Goudappel B.V.

Opdrachtgever(s) Provincie Limburg
Controlecommissie van Provinciale Staten

Titel rapportage **Onderzoek OV-concessie Limburg**
*afspraken aangaande de te leveren kwaliteit OV door Arriva in relatie tot de OV-concessie Limburg
periode 2015-2020*

Kenmerk 007790.20210924.R.01

Datum 24 september 2021

Status Eindrapportage

Inhoud

• Samenvatting	6
• Aanleiding en doelstelling	13
• Onderzoeksvraagstelling	16
• Onderzoeksmethode	19
• Context OV-concessie Limburg 2016-2031	24
• Prestaties OV-concessie Limburg 2016-2031	35
• 1. Welke afspraken ten aanzien van de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV zijn vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?	45
• 2. Op welke wijze houden GS toezicht op het naleven van de afspraken door Arriva over de te leveren kwaliteit van het OV zoals overeengekomen in de OV-concessie 2016-2031?	51
• 3. Over welke afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 bestaat of bestond discussie of ruimte in interpretatie tussen GS en Arriva en wat is de status hiervan?	57
• 4. Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van Arriva afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?	62

Inhoud

• 5. Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van GS afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?	70
• 6. Welk proces treedt in werking op het moment dat Arriva en/of GS afwijk(t)(en) van de concessievoorwaarden zoals opgenomen in de OV-concessie 2016-2031 en is dit vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?	72
• 7. Welke voorziene ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat Arriva en/of GS (gaan) afwijken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031, heeft dit gevolgen voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV en zo ja, welke dan?	79
• 8. Hoe zijn PS door GS meegenomen bij het afwijken door Arriva en/of GS van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en de eventuele gevolgen daarvan voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV in Limburg?	84
• Conclusies en aanbevelingen	88
• Bestuurlijke reactie van Gedeputeerde Staten	99
• Nawoord van de Controlecommissie	102
• Bijlagen	104

Samenvatting

Samenvatting

- In de Controlemcommissie van Provinciale Staten (PS) is op 24 januari 2020 een uit te voeren onderzoek naar de concessie voor het openbaar vervoer in Limburg behandeld. Dit als één van de onderwerpen in het Onderzoeksprogramma van Provinciale Staten voor het jaar 2020 dat door de Controlemcommissie is aangeboden aan Provinciale Staten (stuknummer PS2020-3732).
- Voorliggend onderzoek heeft als doel om inzichtelijk te maken voor Provinciale Staten wat de stand van zaken is van de afspraken met Arriva inzake de (mogelijke verandering in de) door Arriva te leveren kwaliteit van het openbaar vervoer in Limburg in relatie tot de concessievoorwaarden uit de OV concessie 2016-2031 van 2 juni 2015 en actuele ontwikkelingen (met name ten aanzien van de Maaslijn) in het Limburgse openbaar vervoer door de volgende hoofdvraag te beantwoorden:

Wat is de stand van zaken van de afspraken met Arriva inzake de (mogelijke verandering in de) door Arriva te leveren kwaliteit van het openbaar vervoer in Limburg in relatie tot de concessievoorwaarden uit de OV concessie 2016-2031 van 2 juni 2015 en actuele ontwikkelingen (met name ten aanzien van de Maaslijn) in het Limburgse openbaar vervoer?

- De centrale onderzoeksvraag is (mede) beantwoord met behulp van een achttal deelvragen.
- Gedeputeerde Staten hebben een casusdossier ter beschikking gesteld.
- Er zijn interviews georganiseerd met de betrokken provinciale (beleids)ambten(a)ar(en) inzake de afspraken aangaande de te leveren kwaliteit OV door Arriva in relatie tot de OV concessie Limburg (periode 2015-2020).
- Aan de hand van het casusdossier, openbaar toegankelijke informatie en de interviews is gekomen tot een aantal bevindingen.

Samenvatting

De bevindingen hebben geleid tot de navolgende conclusies.

Hoofdvraagstelling

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. De actuele ontwikkelingen (met name ten aanzien van de Maaslijn) in het Limburgse openbaar vervoer zijn navolgbaar. Bovendien wordt geconstateerd dat in de uitvoering van de concessie acht wordt geslagen op de doelen die gerealiseerd moeten worden met het OV-product en dat, zo blijkt ook uit de prestaties van Arriva (pagina 36 t/m 44), de te leveren en door Arriva geleverde kwaliteit per saldo is gestegen. De Maaslijn biedt, na realisatie van de elektrificatie, ruimte voor verbetering.

Deelvragen

1. Welke afspraken ten aanzien van de door Arriva te leveren kwaliteit van OV zijn vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?

In de OV-concessie 2016-2031 zijn de afspraken neergelegd die het vereiste basisniveau borgen en waarop Arriva een aanbieding heeft gedaan die op onderdelen extra kwaliteit biedt. De concessie is ervoor ingericht om in te spelen op ontwikkelingen inzake het OV-product om zo de geformuleerde doelstellingen te realiseren.

Samenvatting

Deelvragen

2. *Op welke wijze houden GS toezicht op het naleven van de afspraken door Arriva over de te leveren kwaliteit van het OV zoals overeengekomen in de OV-concessie 2016-2031?*

Gedeputeerde Staten heeft toezichtsmiddelen en overlegvormen tot haar beschikking om de kwaliteit van het OV-product te bewaken, te sturen en zo nodig te verbeteren.

3. *Over welke afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 bestaat of bestond discussie of ruimte in interpretatie tussen GS en Arriva en wat is de status hiervan?*

Over een aantal afspraken uit de concessie heeft discussie bestaan. De belangrijkste discussies hebben betrekking gehad op het leveren van het informatiedashboard en de business case inzake de gevolgen van de verlate elektrificatie van de Maaslijn. Er zijn nog wel een aantal potentiële onderwerpen (onder andere de gevolgen van de Covid-19 pandemie) waarover nog discussie kan gaan ontstaan.

Samenvatting

Deelvragen

4. *Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van Arriva afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?*
5. *Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van GS afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?*

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.

Gedurende de concessieovereenkomst is op initiatief van Gedeputeerde Staten driemaal een business case door Arriva uitgewerkt.

Gedeputeerde Staten heeft bij wijzigingen van afspraken acht geslagen op de doelen die gerealiseerd worden met het OV-product. Op hoofdlijnen kan worden geconcludeerd dat, zo blijkt ook uit de prestaties van Arriva (pagina 36 t/m 44), dat de te leveren en door Arriva geleverde kwaliteit is gestegen. De Maaslijn biedt, na realisatie van de elektrificatie, ruimte voor verbetering.

Samenvatting

Deelvragen

6. *Welk proces treedt in werking op het moment dat Arriva en/of GS afwijk(t)(en) van de concessievoorwaarden zoals opgenomen in de OV-concessie 2016-2031 en is dit vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?*

De systematiek voor het doorvoeren van wijzigingen en het proces dat daarbij wordt doorlopen zijn in overeenstemming met hetgeen in de concessievoorwaarden is opgenomen en dragen bij aan het borgen en waar mogelijk verbeteren van de klantbeleving en klantwaardering.

7. *Welke voorziene ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat Arriva en/of GS (gaan) afwijken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031, heeft dit gevolgen voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV en zo ja, welke dan?*

Er zijn een aantal voorziene ontwikkelingen en potentiële risico's die mogelijk impact (positief of negatief) hebben op de kwaliteit van het OV. Dat zijn infrastructurele projecten, zoals de ombouw van stations en spooraanpassingen, maar ook de invoering van nieuwe betaalwijze(n) in het openbaar vervoer. Een belangrijk risico is de mogelijke verlate oplevering elektrificatie Maaslijn in samenhang met de beschikbaarheid van treinmaterieel. Bovendien hebben de gevolgen van de COVID-19 pandemie impact op het openbaar vervoer aanbod.

8. *Hoe zijn PS door GS meegenomen bij het afwijken door Arriva en/of GS van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en de eventuele gevolgen daarvan voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV in Limburg?*

De wijze waarop Provinciale Staten door Gedeputeerde Staten is meegenomen bij afwijkingen is actief te noemen, met ruimte voor verbetering van inhoudelijke duiding van de prestatieoverzichten. Het dashboard kan hieraan een bijdrage leveren. Gedeputeerde Staten is een zakelijke en professionele opdrachtgever die de uitvoering van de OV-concessie op gepaste afstand monitort en waar nodig bijstuurt.

Samenvatting

Op basis van de onderzoeksbevindingen en conclusies zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd aan zowel Gedeputeerde Staten als Provinciale Staten.

Gedeputeerde Staten

1. Mitigeer het risico van een verdere vertraging van de elektrificatie van de Maaslijn door een terugvalmogelijkheid te organiseren indien de planning onverhoopt niet wordt gerealiseerd.
2. Bied voldoende context aan bij de prestatie overzichten, zodat deze een informatieve weergave van de kwaliteit van het openbaar vervoer geven en stem deze nader af op de informatiebehoefte van Provinciale Staten.
3. Koppel de prestaties die worden verricht door Arriva aan de door Provinciale Staten opgestelde doelen, zodat inzichtelijk is op welke wijze de doelen worden behaald.
4. Informeer Provinciale Staten behalve over de prestaties ook over de jaarlijkse vaststelling van de exploitatiebijdrage en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

Provinciale Staten

5. Formuleer duidelijke kaders waarbinnen Provinciale Staten vooraf danwel achteraf geïnformeerd willen worden door Gedeputeerde Staten over bepaalde wijzigingen (bijvoorbeeld bij een afwijking groter dan x procent of bij een vertraging van meer dan x maanden).

Aanleiding en doelstelling

Aanleiding

- De concessie voor het openbaar vervoer in Limburg is van strategisch belang voor de bereikbaarheid van de provincie. Het OV per trein, bus en auto voorziet in efficiënte, duurzame en betrouwbare mobiliteit voor bewoners en bezoekers.
- De uitvoering van de concessie door exploitant Arriva Personenvervoer wordt daarom continu gemonitord door de provincie Limburg.
- Periodieke beheeroverleggen en overlegstructuren met bijvoorbeeld ontwikkelteams zijn erop ingericht te signaleren waar knelpunten ontstaan en waar nodig te kunnen reageren op actuele ontwikkelingen. Zo blijft de OV-concessie in beweging.
- Nu de OV-concessie enkele jaren in werking is heeft de Controlemissie van Provinciale Staten de behoefte om de uitvoering te evalueren.
 - Deze vraag is geredeneerd vanuit de (mogelijke verandering in) door Arriva te leveren kwaliteit van het OV in relatie tot de concessievoorwaarden uit de OV-concessie en actuele ontwikkelingen (met name ten aanzien van de Maaslijn) in het Limburgse OV.
 - De vraag of het huidige aanbod van Arriva aansluit bij de behoeften en wensen van de Limburgse reizigers valt buiten deze scope. Deze is voor de lopende beheeroverleggen.
- Op 24 januari 2020 heeft de Controlemissie besloten om de uitvoering van de OV-concessie te onderzoeken. Op 28 januari 2020 heeft de Controlemissie Provinciale Staten hierover geïnformeerd.

Doelstelling

Inzichtelijk maken voor PS wat de stand van zaken is van de afspraken met Arriva inzake de (mogelijke verandering in de) door Arriva te leveren kwaliteit van het openbaar vervoer in Limburg in relatie tot de concessievoorwaarden uit de OV-concessie 2016-2031 van 2 juni 2015 en actuele ontwikkelingen (met name ten aanzien van de Maaslijn) in het Limburgse openbaar vervoer.

Onderzoeksvraagstelling

Hoofdvraagstelling

Wat is de stand van zaken van de afspraken met Arriva inzake de (mogelijke verandering in de) door Arriva te leveren kwaliteit van het openbaar vervoer in Limburg in relatie tot de concessie-voorwaarden uit de OV concessie 2016-2031 van 2 juni 2015 en actuele ontwikkelingen (met name ten aanzien van de Maaslijn) in het Limburgse openbaar vervoer?

Deelvragen

1. Welke afspraken ten aanzien van de door Arriva te leveren kwaliteit van OV zijn vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?
2. Op welke wijze houden GS toezicht op het naleven van de afspraken door Arriva over de te leveren kwaliteit van het OV zoals overeengekomen in de OV-concessie 2016-2031?
3. Over welke afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 bestaat of bestond discussie of ruimte in interpretatie tussen GS en Arriva en wat is de status hiervan?
4. Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van Arriva afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?
5. Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van GS afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?
6. Welk proces treedt in werking op het moment dat Arriva en/of GS afwijk(t)(en) van de concessievoorwaarden zoals opgenomen in de OV-concessie 2016-2031 en is dit vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?
7. Welke voorziene ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat Arriva en/of GS (gaan) afwijken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031, heeft dit gevolgen voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV en zo ja, welke dan?
8. Hoe zijn PS door GS meegenomen bij het afwijken door Arriva en/of GS van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en de eventuele gevolgen daarvan voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV in Limburg?

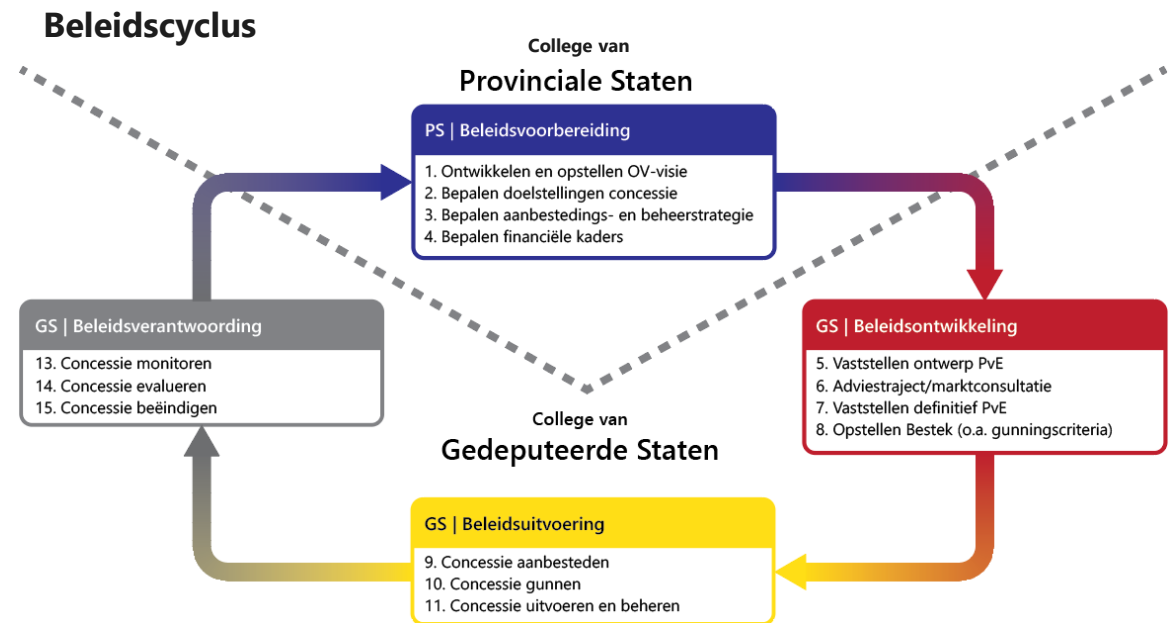
Onderzoeksmethode

Onderzoeksmethode

- Dit onderzoek is uitgevoerd tussen september 2020 en januari 2021. De scope van het onderzoek betreft de periode juni 2015 – januari 2020.
- De beschikbaarheid van infrastructuur van bijvoorbeeld de Maaslijn is rand-voorwaardelijk voor de uitvoering van de treindienst Roermond-Nijmegen. Ingevolge de concessievoorwaarden wordt het risico niet gedragen door de concessiehouder, maar komt mogelijk ten laste van de concessieverlener. In de concessievoorwaarden is een passage opgenomen over de aanpak bij vertraging van de infrastructuur.
- Om de hoofdvraag en deelvragen te kunnen beantwoorden is een werkwijze gehanteerd die bestaat uit een aantal hoofdstappen. Deze zijn met de Scrum-methodiek parallel aan elkaar behandeld.
 - Analyse van het casusdossier.
 - Onderzoek van het dossier van de opdrachtgever dat bij de opdrachtverlening is verstrekt. Dit bevat onder meer het bestek van de OV-concessie, de inschrijving van Arriva Personenvervoer en de rapportages over de uitvoering.
 - Analyse van de verzamelde onderzoeksliteratuur en data.
 - Onderzoek van aanvullende literatuur over de uitvoering van het OV en de monitoring daarvan.
 - Dubbelinterviews.
 - Het interviewen van de belangrijkste betrokken bij de exploitatie van de OV-concessie vanuit de provincie Limburg. Gewerkt is met een vast interviewformat en zoveel mogelijk met dubbelinterviews, zodat ook onderlinge interactie ontstaat tussen de betrokkenen.
- Goudappel is niet betrokken geweest bij de voorbereiding van deze concessie en heeft derhalve onafhankelijk onderzoek kunnen doen.

Normenkader

- Voor de toets of de uitvoering van de OV-concessie in lijn is met de centrale ambities (de reiziger centraal, naadloos OV, bevorderen maatschappelijke participatie en grenzeloos OV) en of de doelen worden gehaald is een normenkader uitgewerkt.
- Dit sluit aan bij de beleidscyclus in relatie tot de concessiesystematiek, bestaande uit de beleidsvoorbereiding, beleidsontwikkeling, beleidsuitvoering en beleidsverantwoording.
- De deelvragen naar aanleiding van de uitvoeringskwaliteit van de concessie zijn beantwoord en getoetst aan de normen* opgenomen onder Beleidsuitvoering (Gedeputeerde Staten) en Beleidsverantwoording (van Gedeputeerde Staten aan Provinciale Staten).
- De toetsing vindt plaats aan de hand van een vijfpuntenschaal:
 - Voldoet geheel niet ↓↓
 - Voldoet matig ↓
 - Voldoet enigszins →
 - Voldoet goed ↑
 - Voldoet geheel ↑↑



* De elementen uit het normenkader zijn afgeleid van een onderzoek van de Randstedelijke Rekenkamer naar de exploitatie van OV-concessies in de provincie Noord-Holland

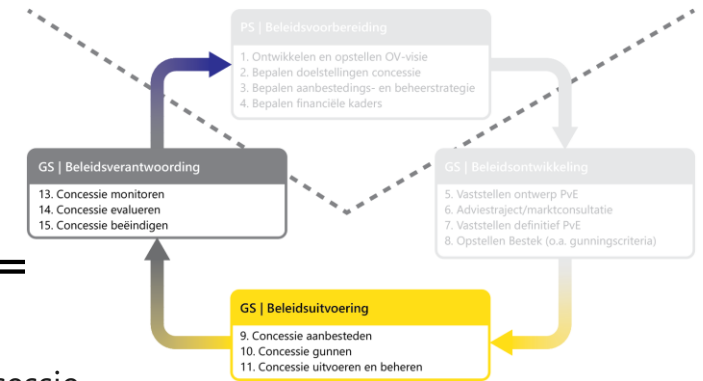
Normenkader

- **Beleidsuitvoering (deelvragen 1, 2, 3, 5, 6, 7)**

- Gedeputeerde Staten heeft inzicht in de prestaties van de vervoerder bij de uitvoering van de concessie.
- Gedeputeerde Staten zorgt dat de vervoerder de gevraagde informatie over uitvoering van de concessie conform afspraak levert.
- Gedeputeerde Staten stuurt bij, indien de uitvoering van de concessie daartoe aanleiding geeft.
- Gedeputeerde Staten past het bestaande concessiebeheer aan, indien de uitvoering van de concessie daartoe aanleiding geeft.
- De prestaties van de vervoerder zijn conform de concessievoorwaarden of eventueel gewijzigde afspraken.
- De inzet van instrumenten van concessiebeheer leidt tot verbetering van prestaties van de vervoerder.
- De mogelijkheden in de concessie om in te spelen op actuele (beleids)ontwikkelingen zijn benut.

- **Beleidsverantwoording (deelvraag 8)**

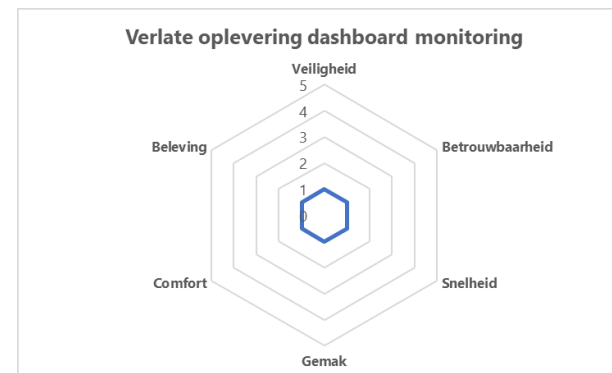
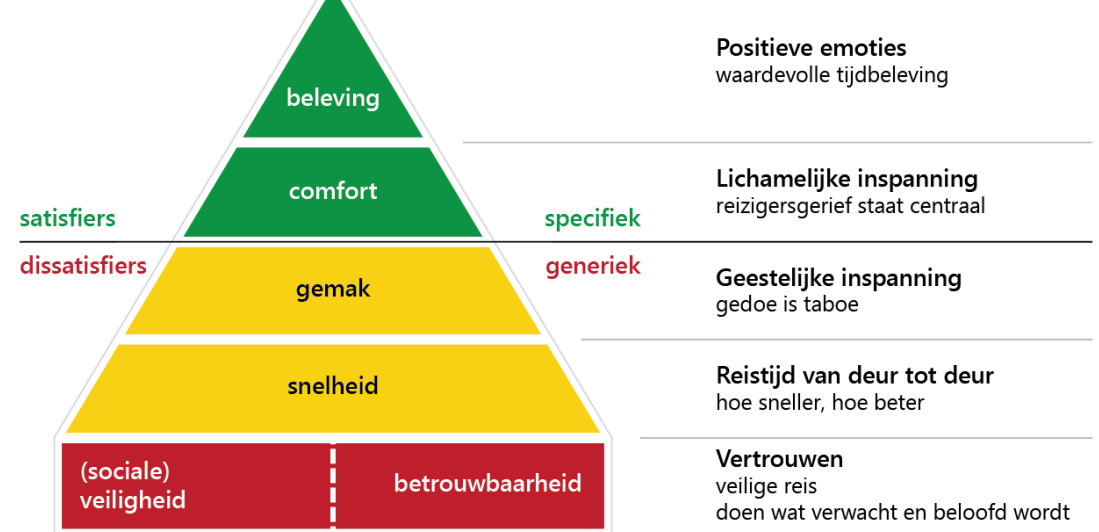
- De doelen van het provinciale openbaar vervoerbeleid worden gerealiseerd.
- De prestaties van de vervoerder bij de uitvoering van de concessie hebben een positief effect op de realisatie van de beleidsdoelen van de provincie op het terrein van openbaar vervoer.
- Gedeputeerde Staten heeft inzicht in het effect van het concessiebeheer op de prestaties uit de concessie.
- Gedeputeerde Staten rapporteert in hoeverre de afgesproken prestaties uit de concessie zijn gerealiseerd en in hoeverre de beleidsdoelen plus bijbehorende prestaties zijn behaald.



Normenkader

- Voor de beantwoording van **deelvraag 4** is voor de beoordeling van elementen die een directe relatie hebben met de ervaren kwaliteit door de reizigers een beoordeling aan de hand van de Klantwensenpiramide uitgevoerd.
- De Klantwensenpiramide geeft inzicht in de beweegredenen van reizigers om al dan niet voor een bepaalde vervoerwijze te kiezen. Het toont wat klanten van een reis wensen, in volgorde van belangrijkheid.
- Het meest belangrijke is een veilige en betrouwbare reis, maar die moet ook snel zijn en niet te veel mentale moeite kosten. Dit zijn de **dissatisfiers** omdat deze elementen als de basis voor elke reis gelden.
- Daarboven komen de **satisfiers**, ofwel elementen waar een vervoerder het verschil kan maken. Ook fysiek moet de reis namelijk comfortabel zijn en ten slotte is ook een goede beleving van belang.
- Aan de hand van de elementen uit de Klantwensenpiramide zijn radargrafieken uitgewerkt voor de top 5 wijzigingen van de uitvoering ten opzichte van het Bestek.

Klantwensenpiramide



* De radargrafiek laat de geschatte impact zien van afwijkingen op de lagen uit de Klantenwensenpiramide en dus op de reizigers. Is de impact groot, dan is de score 5. Is de impact klein, dan is de score 0.

Context OV-concessie Limburg 2016-2031

OV-concessie Limburg 2016-2031

- Omvat al het openbaar vervoer in de provincie Limburg, met uitzondering van de Intercity's van NS (die zijn opgenomen in de hoofdrailnet-concessie die door het rijk wordt aanbesteed).
- De **stop- en sneltreindiensten** op de Maaslijn (Nijmegen – Roermond), Heuvellandlijn (Maastricht – Heerlen), tussen Sittard en Kerkrade en tussen Roermond en Maastricht en de internationale verbinding tussen Aken, Maastricht en (in de toekomst) Luik.
- Het reguliere **openbaar vervoer per bus** in de stad (Maastricht, Roermond, Sittard, Venlo/Blerick en Weert) en het vervoer in de regio. Daartoe horen ook buurtbussen en enkele hoogwaardige verbindingen. Deze worden uitgebaat als *Limburgliner*.
- In aanvulling op het reguliere OV maakt ook (vraagafhankelijk) **vervoer op maat** deel uit van de concessie. Dit betreft de OV-lijntaxi's en OV-shuttles. De vraagafhankelijke Wensbus maakt geen deel uit van de concessie.



OV-concessie Limburg 2016-2031

(visual bevat uitsnede van het concessiegebied)



Aanbesteding OV-concessie Limburg

- Het OV levert een belangrijke bijdrage aan de bereikbaarheid, vestigingsklimaat en leefmilieu van de provincie Limburg. Het draagt bij aan de economische en concurrentiepositie van de regio en heeft daarmee een grote positieve maatschappelijke impact.
- Het bestuur van de provincie Limburg en belangenvertegenwoordigers zijn intensief betrokken bij de totstandkoming van de OV-concessie.
- November 2013 stelden Provinciale Staten de **Nota van Uitgangspunten** voor het OV in Limburg vast.
 - In de Nota zijn de ambities en doelen van de provincie voor het openbaar vervoer beschreven. Beleidsdocumenten zoals het Provinciaal Omgevingsplan Limburg, het Provinciaal Verkeer- en Vervoersplan, opgedane ervaringen in het verleden en het door Provinciale Staten vastgestelde openbaar vervoerbeleid lagen aan de Nota ten grondslag.
- De **ambities en doelen** vormden het vertrekpunt voor het uitwerken van het concept Programma van Eisen. Dit is ter inspraak voorgelegd aan gemeenten en inwoners. Daarnaast is een marktconsultatie gehouden onder potentieel geïnteresseerde partijen.
 - De Limburgse gemeenten, het Reizigersoverleg Limburg, de Vereniging Kleine Kernen en de aangrenzende vervoersautoriteiten zijn op deze wijze intensief bij het proces betrokken.
- Na de sonderende behandeling van het Ontwerp Programma van Eisen aanbesteding concessie openbaar vervoer Limburg door Provinciale Staten is het Programma van Eisen door Gedeputeerde Staten vastgesteld en in juni 2014 gepubliceerd. Daarnaast heeft Provinciale Staten (via de begroting) een besluit genomen over het subsidieplafond openbaar vervoer 2016 – 2021.
- Op 3 november 2014 hebben drie inschrijvers bij de provincie Limburg een offerte ingediend.

Aanbesteding OV-concessie Limburg

- Op 26 juni 2014 zijn het definitieve bestek en Programma van Eisen voor de **concessie voor het openbaar vervoer in de provincie Limburg per trein, bus en auto** op de markt gepubliceerd en ging de Europese aanbesteding van start (2014/S 123-219479).
- **Ambities** met het openbaar vervoer:
 - De reiziger centraal;
 - Naadloos OV-systeem;
 - Bevorderen maatschappelijke participatie;
 - OV zonder grenzen;
- **Doelen** met het openbaar vervoer:
 - Hoge kwaliteitsbeleving en klantwaardering door de reizigers;
 - Eenvoudig te begrijpen en overzichtelijk openbaar vervoerssysteem (mentaal toegankelijk);
 - Naadloze aansluitingen tussen diverse vervoersvormen (visgraatmodel en knooppunten);
 - Punctueel en betrouwbaar openbaar vervoer;
 - Toegankelijk (fysiek) en sociaal veilig OV;
 - Kosteneffectieve inzet van beschikbare middelen (rendabiliteit en financierbaarheid).
 - Behoud en groei van het aantal reizigers.

Aanbesteding OV-concessie Limburg

- In februari 2014 is de OV-concessie voorlopig gegund aan **Abellio**, een dochtermaatschappij van de **Nederlandse Spoorwegen**. Na de beoordeling kwamen echter juridische onregelmatigheden in de inschrijving aan het licht en is de gunning ingetrokken.
- In juni 2015 is de OV-concessie gegund aan **Arriva Personenvervoer**, een dochtermaatschappij van de Duitse staatsvervoerder **Deutsche Bahn**. Arriva neemt de exploitatie over van Veolia Transport (Transdev).
- De concessie loopt van 11 december 2016 tot en met 13 december 2031 en heeft een duur van vijftien jaar.
- In 2024 vindt een mid-term review plaats. De provincie kan bij ernstige tekortkomingen in de uitvoering besluiten de concessieduur tot tien jaar (december 2026) te beperken.

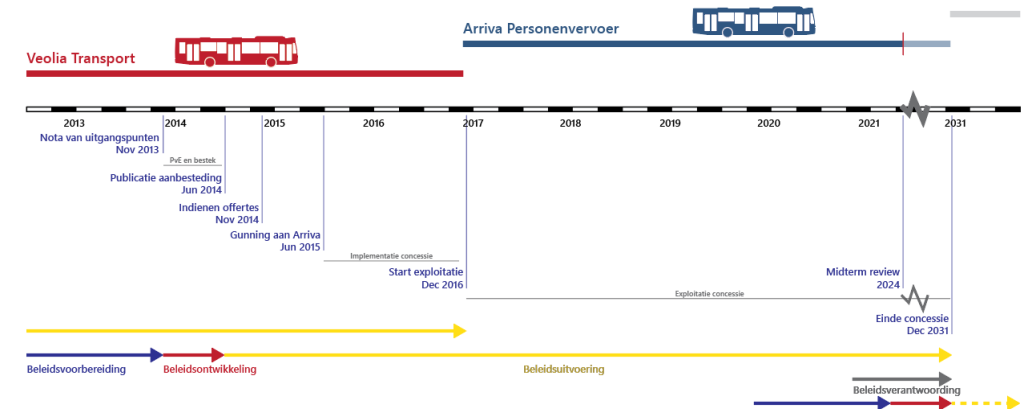


Beloftes Arriva

- Met het doen van een inschrijving committeert Arriva zich aan de eisen en voorwaarden zoals die in het bestek en Programma van Eisen zijn opgenomen. In aanvulling daarop heeft de vervoerder op bepaalde vlakken nog meerwaarde geboden.
- Deze is opgehangen aan de drie speerpunten van het bedrijf voor het vervoer: **verbeteren**, **verbinden** en **vergemakkelijken**. Arriva wil de kwaliteit van het OV verbeteren door de reiziger en de regio centraal te stellen, door klant-processen te vergemakkelijken en daarmee de toegankelijkheid van het OV te vergroten. Deze als rode draad hanteren bij de uitvoering moet resulteren in het bieden van een **Goede Reis!**
- Voorbeelden van aangeboden 'extra' kwaliteit zijn:
 - Introductie van halfuurdienst tussen Maastricht en Aachen; eens per uur direct en eens per uur met overstap in Herzogenrath;
 - Meer treinen op de noordelijke Maaslijn tussen Nijmegen en Venray in de dalperiode;
 - Introductie van doorgaande drielandentrein Liège-Maastricht-Heerlen-Aachen (Limax);
 - Extra ritten in stedelijke gebieden waar de vraag naar OV het grootste is;
 - Introductie van een Nachtbusnet op vrijdag- en zaterdagnacht in en rond Maastricht;
 - Introductie van een deelfietssysteem voor gebruik door reizigers voor het vervoer tussen de deur en bushalte;
 - Introductie van een volledig Zero-Emissie vloot voor de stadsdienst in Venlo en een gedeeltelijke Zero-emissie vloot voor de stadsdienst Maastricht.

Implementatie OV-concessie Limburg

- Na gunning van de concessie startte een verkorte implementatietraject voor Arriva. De vervoerder werkte tussen juni 2015 en de start van de exploitatie in december 2016 het netwerk in detail uit, bijvoorbeeld personeel- en materieelomlopen.
- Voor de implementatie was oorspronkelijk een langere periode gepland. Onder meer voor de noodzakelijke bestelling van nieuw treinmaterieel. Deze zou starten per februari 2015 maar is door de verlate concessieverlening met vier maanden verkort.
- Om tijdig bij de start van de OV-concessie over treinmaterieel te kunnen beschikken bestelde Arriva voorafgaand aan de definitieve gunning voor eigen risico het nieuwe materieel.
- Het vervoer is vanaf start van de concessie beschikbaar. De versnelde implementatie heeft geleid tot hernieuwde prioritering voor beheer en uitvoering van de OV-concessie en heeft tot gevolg gehad dat enkele onderdelen op het gebied van processen en beheer in de contractrelatie tussen Arriva en de provincie bij de start van de OV-concessie nog niet gereed waren.



Uitvoering OV-concessie Limburg

- Omdat Arriva de **ontwikkelfunctie** heeft in de OV-concessie en ook **opbrengstverantwoordelijk** is, stuurt de provincie Limburg de uitvoering van het vervoer op hoofdlijnen.
- De provincie Limburg (lees: Gedeputeerde Staten) is een zakelijke en professionele opdrachtgever die de uitvoering van de OV-concessie op gepaste afstand monitort en waar nodig bijstuurt. Vanuit de publieke functie kan soms echter een sterke invloed nodig zijn om de doelen en ambities met de concessie te bereiken. Daartoe kunnen bijvoorbeeld malussen worden opgelegd.
- Arriva is verantwoordelijk voor het vervoerplan, de ontwikkeling van het OV-netwerk, de uitvoering van het OV op straat, de verstrekking van reisinformatie en bijvoorbeeld voor het promoten van het OV-product.
- Arriva werkt daarbij binnen de gestelde kaders en randvoorwaarden. Dit geldt voor het aan te bieden voorzieningenniveau (het bedienen van steden en kernen tijdens vastgestelde exploitatie-uren) en het tariefsysteem (tarifiering), maar bijvoorbeeld ook voor het in te zetten materieel en de te beheren OV-servicepunten.

Sturingsfilosofie en -instrumenten

- De bepalingen in de concessie bieden het instrumentarium om te sturen op realisatie van de beleidsdoelstellingen. Ook het handhavings-instrumentarium is bepaald in de concessie.
- De sturing binnen de concessie is erop gericht de openbaar vervoer doelen (pagina 28) uit het provinciaal vervoerbeleid te realiseren.
- De concessieverlener draagt met kennis van zaken op gepaste afstand zorg voor toezicht op de aansturing van de concessie.
- In de concessie is bepaald dat de provincie controles kan (laten) uitvoeren op de door Arriva gehanteerde systemen en prestaties:
 - Het kan gaan om een controle door het concessiemanagement (/beheer) of een audit door een onafhankelijke derde (door vervoerder en provincie aan te wijzen). Arriva dient hieraan onverwijld medewerking te verlenen. Van de audit mogelijkheid is in de onderzoeksperiode geen gebruik gemaakt.
- In de concessie is bepaald dat de concessieverlener financiële sancties kan toepassen indien Arriva niet voldoet aan afspraken uit de concessie.
- De hoogte van de boete komt zo veel mogelijk overeen met de gemonetariseerde kostprijs van niet of niet goed uitgevoerde werkzaamheden met een maximum van € 25.000,- per maand per eis/onderwerp.

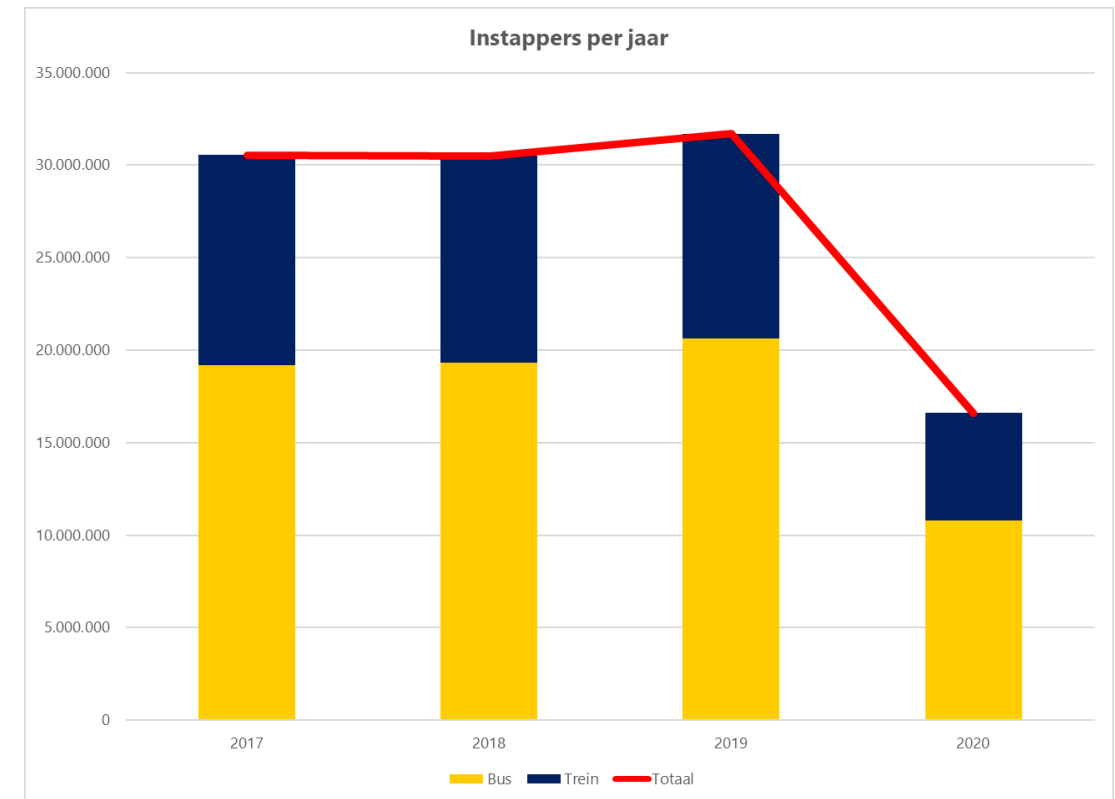
Beheer OV-concessie Limburg

- Het door Arriva aangeboden integraal en multimodaal **Vervoerplan Limburgnet en Vervoerplan zoekgebieden** is het startpunt van de OV-aanbod binnen de OV-concessie Limburg. Maar gedurende de vijftien jaar looptijd staat de wereld niet stil.
- Omdat op het moment van aanbesteden nog niet alle toekomstige ontwikkelingen te overzien zijn, is in de OV-concessie flexibiliteit ingebouwd. De provincie Limburg, vervoerder en andere relevante partijen bouwen daarmee gedurende de looptijd verder aan het aangeboden OV-netwerk. De OV-concessie Limburg is zodoende een **ademende concessie**.
 - Hoewel in hoofdlijnen gebonden aan de eisen in het Bestek is de uitvoering in de praktijk in grote mate flexibel. Dat betekent dat indien nodig wijzigingen doorgevoerd kunnen worden in het OV, zoals het toevoegen van lijnen of het aanpassen van de dienstverlening.
- Om te borgen dat deze flexibiliteit in de praktijk op de juiste manier wordt benut en de (soms verschillende) belangen van de reizigers, provincie Limburg en vervoerder in goede balans blijven is actief **concessiemanagement** noodzakelijk.
 - Hierbij wordt o.a. ingezet op het blijven inspelen op ruimtelijke en demografische ontwikkelingen, het ontwikkelen van vervoerproducten voor specifieke doelgroepen en innovaties en vernieuwingen in het OV-product. Dit in samenwerking met diverse stakeholders.
- Concessiemanagement gaat daarmee veel verder dan enkel het monitoren van de gerealiseerde uitvoeringskwaliteit (punctualiteit, rituitval, het registreren van het aantal incidenten en het aantal knelpunten), dat als **concessiebeheer** wordt beschouwd.

Prestaties OV-concessie Limburg 2016-2031

Prestaties OV-concessie

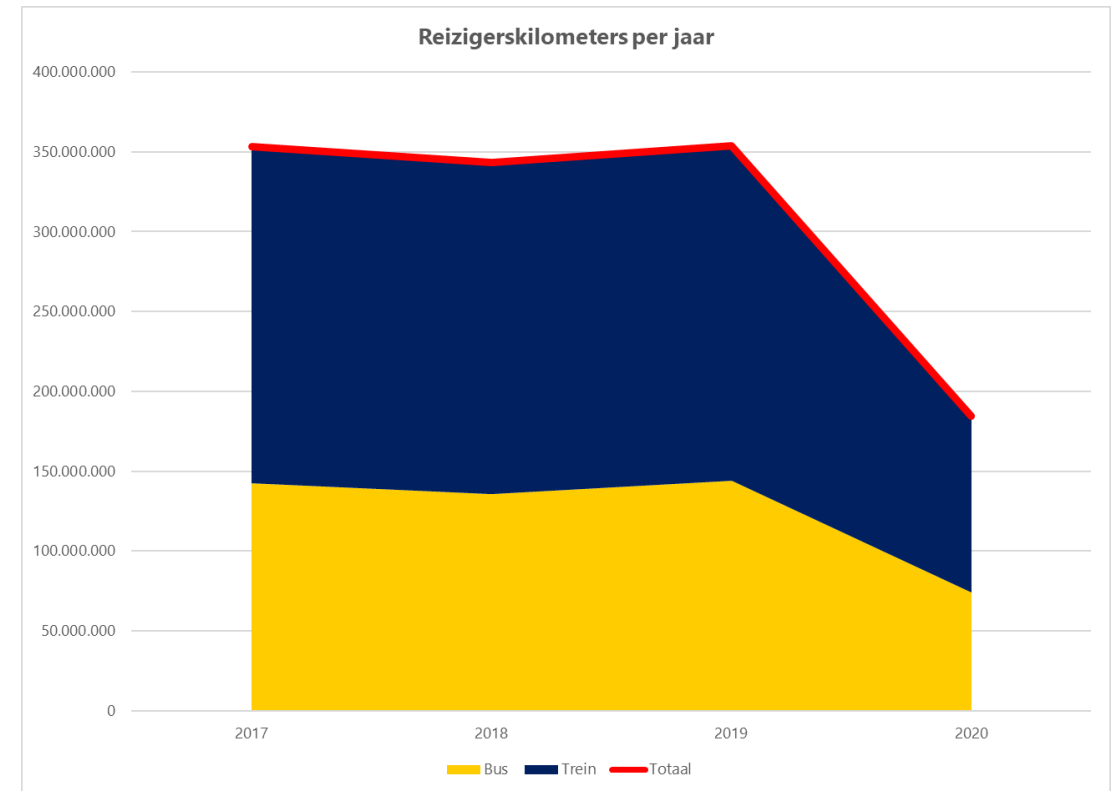
- Het **aantal instappers** geeft een beeld van het gebruik van het openbaar vervoer in de provincie Limburg. Het toont de bus- en treinreizigers van Arriva op jaarbasis.
- De bus neemt hierin het grootste aandeel in en telt bijna twee keer zo veel instappers als de trein.
- In 2018 was het aantal instappers nagenoeg gelijk aan het totaal aantal in 2017. Tegenover een groei van het aantal reizen per bus (+1%) stond een beperkte afname van het aantal reizen per trein (-0%).
- In 2019 groeide het aantal instappers in bus en trein met 4%. Ook hier kwam dit vooral voor rekening van het vervoer per bus (+7%) en was er een beperkte krimp in het aantal reizen per trein (-1%).
- In 2020 had de COVID-19 pandemie een grote weerslag op het vervoer. Net als elders in Nederland daalde het aantal instappers sterk. De krimp was procentueel bij bus en trein met bijna 50% ongeveer gelijk. In aantallen instappers was de daling het grootste bij de bus.



* Het aantal instappers per trein is sterk afhankelijk van de dienstregeling van NS op de samenlooptrajecten die worden gedeeld met de Intercity's. Wijzigingen in de dienstregelingen hebben soms tot verschuiving van reizen geleid van Arriva naar NS.

Prestaties OV-concessie

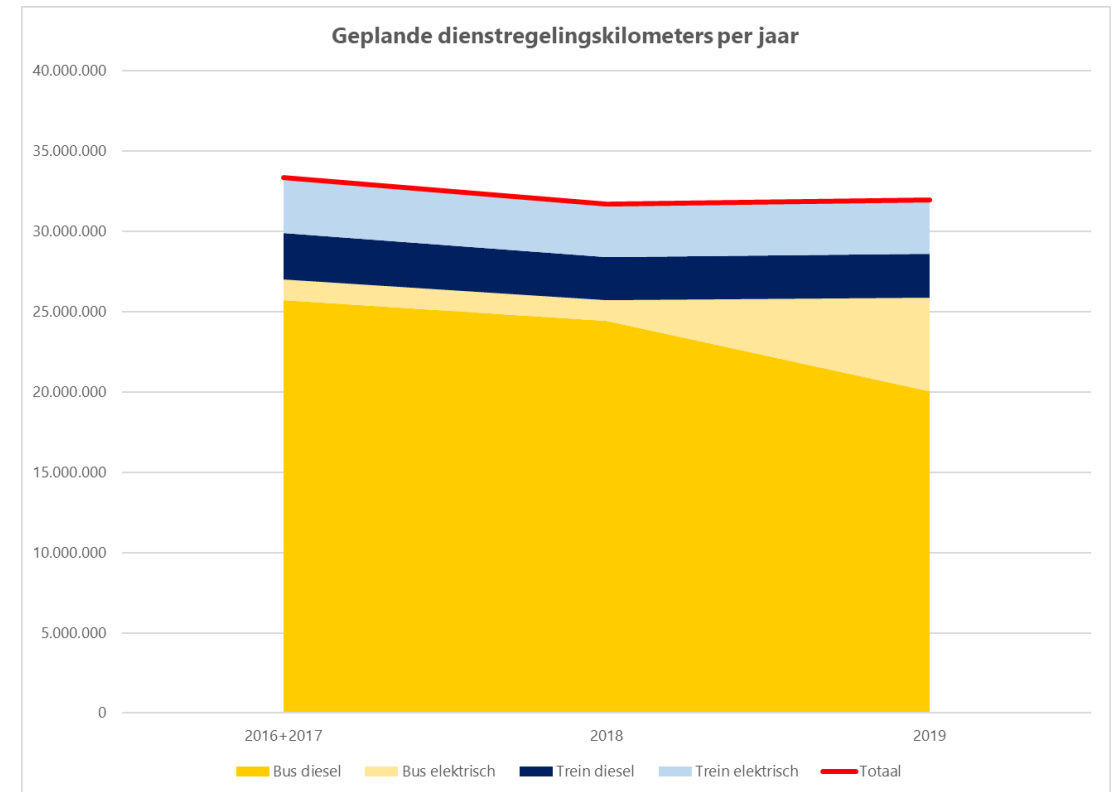
- Het **aantal reizigerskilometers** geeft een beeld van het gebruik van het openbaar vervoer in de provincie Limburg. Het toont de afgelegde afstand met de bus en trein van Arriva op jaarbasis.
- De trein neemt hierin het grootste aandeel in en telt bijna 70% meer reizigerskilometers als de bus. Ondanks dus dat bijna twee keer zoveel mensen met de bus reizen. De gemiddelde afstand die per modaliteit wordt afgelegd is 2,5 keer zo groot met de trein (19 versus 7 kilometer).
- In 2018 daalde het aantal kilometers met 3% ten opzichte van het totaal in 2017. De afgelegde afstand per bus en trein nam af (resp. -5% en -1%).
- In 2019 groeide het aantal kilometers in bus en trein met 3 procent. Dit kwam vooral voor rekening van het vervoer per bus (+7%). De groei voor de trein was beperkter (+1%).
- In 2020 had de COVID-19 pandemie een grote weerslag op het vervoer. Net als elders in Nederland daalde het aantal kilometers sterk. De krimp was procentueel bij bus en trein met bijna 50 procent ongeveer gelijk. In aantallen instappers was de daling het grootste bij de trein.



* Het aantal reizigerskilometers per trein is sterk afhankelijk van de dienstregeling van NS op de samenlooptrajecten die worden gedeeld met de Intercity's. Wijzigingen in de dienstregelingen hebben soms tot verschuiving van reizen geleid van Arriva naar NS.

Prestaties OV-concessie

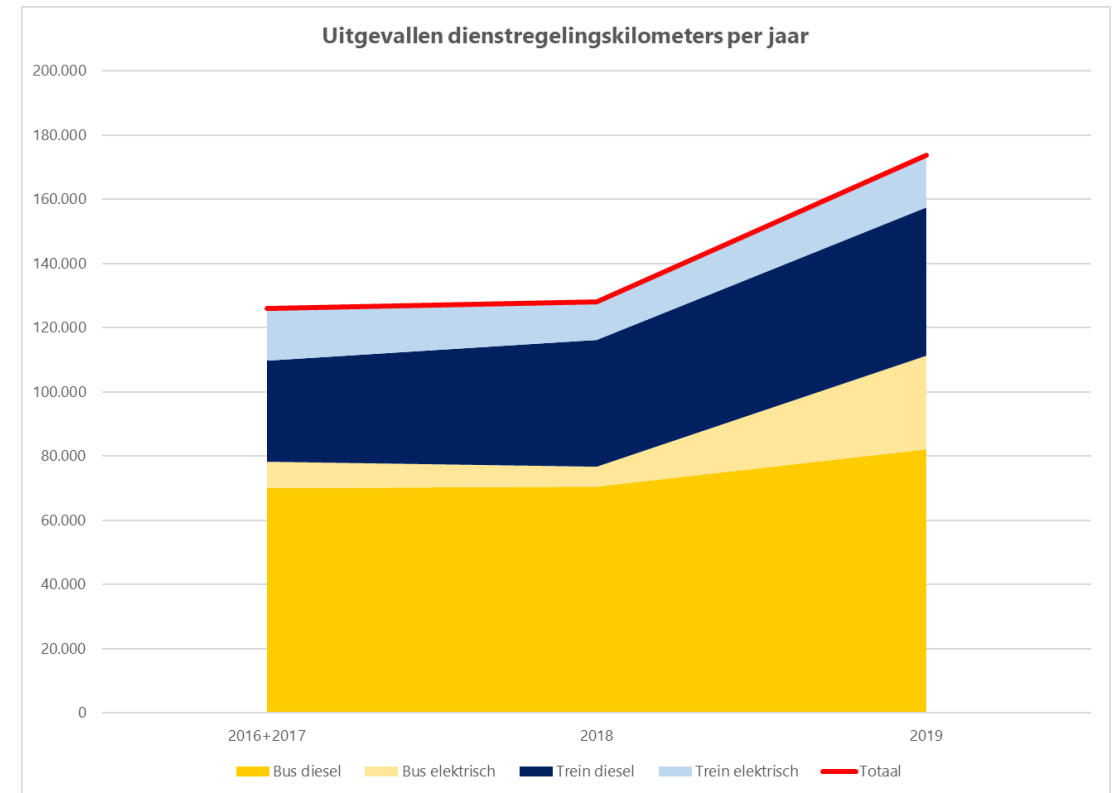
- Het **aantal geplande dienstregelingskilometers** geeft een beeld van het aanbod van het openbaar vervoer in de provincie Limburg. Het toont de afstand die de bussen en treinen van Arriva in totaal per jaar conform plan als dienstregelingsritten moeten afleggen.
- De bus neemt het grootste aandeel in en telt ruim 4 keer zo veel geplande kilometers als de trein. Toch is het aantal instappers bij de bus 'maar' 2 keer zo hoog en worden de meeste reizigerskilometers per trein afgelegd.
- Omdat de laatste twee weken van 2016 en 2017 in de cijfers samen zijn genomen is de ontwikkeling van 2017 op 2018 enigszins vertekend.
- In 2019 groeide het aantal kilometers in bus en trein met krap 1%. Dit kwam vooral voor rekening van het vervoer per elektrische trein (+3%). De groei voor de bus was beperkter (+1%).
- Er was een duidelijke uitwisseling te zien in de inzet van elektrische bussen ten faveure van dieselmotoren. In 2018 was het aandeel 5% in de geplande bus-kilometers; in 2019 was dit gestegen tot bijna 23%.
- In 2020 had de COVID-19 pandemie een grote weerslag op het vervoer. Net als elders in Nederland daalde het aantal kilometers sterk.



* 2016 is meegenomen in de afrekening van 2017. In 2018 en de eerste helft van 2019 lagen de kilometers door een planningsfout binnen Arriva boven het plafond. Dit is nu gecorrigeerd. De cijfers voor 2020 zijn door de nog te verwerken aanpassingen in het aanbod als gevolg van COVID-19 nog niet bekend.

Prestaties OV-concessie

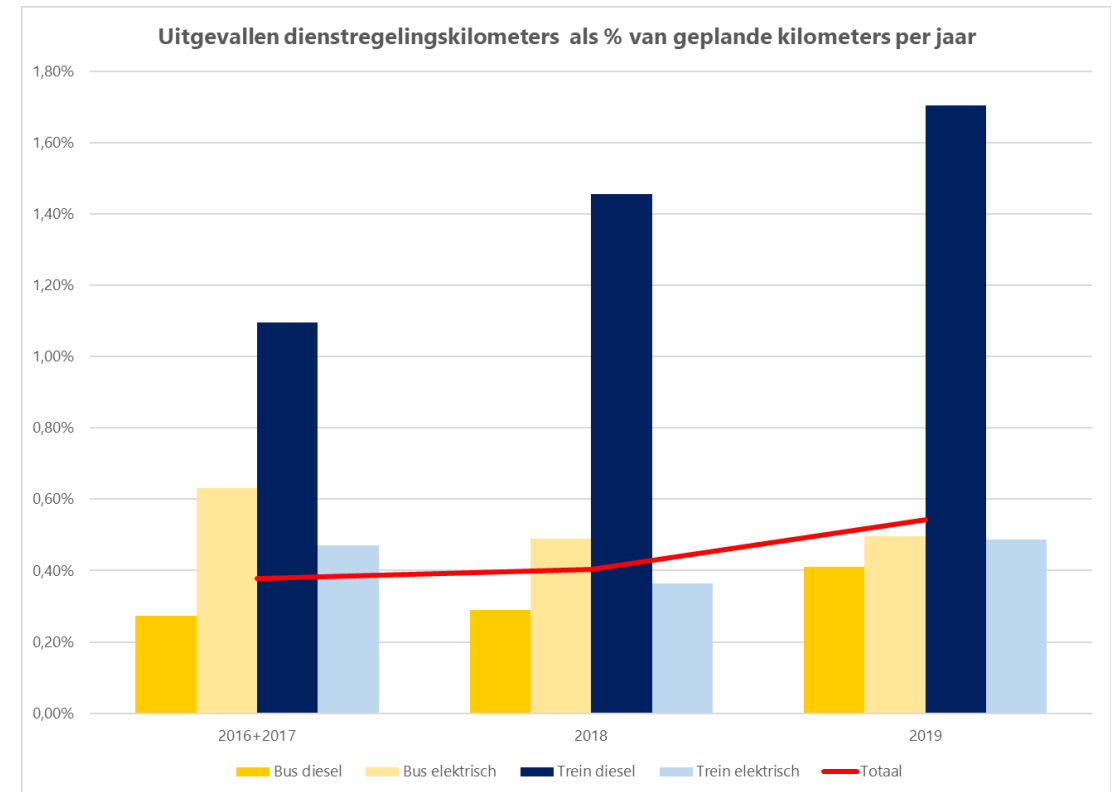
- Het **aantal uitgevallen dienstregelingskilometers** geeft een beeld van de kwaliteit van de uitvoering van het openbaar vervoer in de provincie Limburg. Het toont de afstand die de bussen en treinen van Arriva in tegenstelling tot de planning *niet* hebben afgelegd.
- Rituitval kan een gevolg zijn van aan de vervoerder verwijtbare oorzaken, zoals een gebrek aan personeel of materieel, maar kan ook een niet-verwijtbare oorzaak hebben, zoals een storing aan de infrastructuur.
- Omdat de laatste twee weken van 2016 en 2017 in de cijfers samen zijn genomen is de ontwikkeling van 2017 op 2018 enigszins vertekend.
- In 2019 groeide het aantal uitgevallen kilometers in bus en trein met 36%. Dit kwam vooral voor rekening van de bus (+45%). Waarbinnen met name de elektrische bussen voor een flinke toename zorgden. Dit als gevolg van het grotere aantal geplande dienstregelingskilometers (+360%).
- In 2020 had de COVID-19 pandemie een grote weerslag op het vervoer. Net als elders in Nederland daalde het aantal kilometers sterk. De krimp moet nog in de cijfers verwerkt worden.



* 2016 is meegenomen in de afrekening van 2017. De cijfers voor 2020 zijn door de nog te verwerken aanpassingen in het aanbod als gevolg van COVID-19 nog niet bekend.

Prestaties OV-concessie

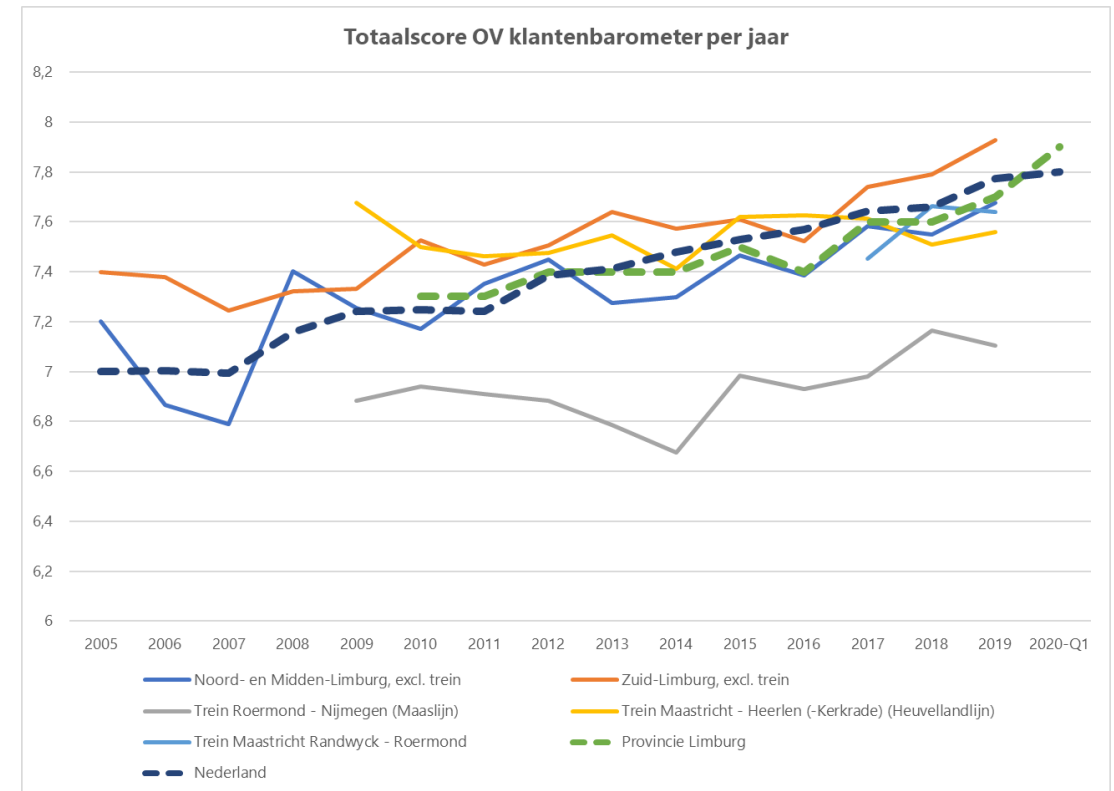
- Het **aantal uitgevallen dienstregelingskilometers ten opzichte van het aantal geplande dienstregelingskilometers** geeft een beeld van de kwaliteit van de uitvoering van het openbaar vervoer in de provincie Limburg. Het toont het aandeel van de afstand die de bussen en treinen van Arriva in tegenstelling tot de planning *niet* hebben afgelegd.
- Rituitval kan een gevolg zijn van aan de vervoerder verwijtbare oorzaken, zoals een gebrek aan personeel of materieel, maar kan ook een niet-verwijtbare oorzaak hebben, zoals een storing aan de infrastructuur.
- Omdat de laatste twee weken van 2016 en 2017 in de cijfers samen zijn genomen is de ontwikkeling van 2017 op 2018 enigszins vertekend.
- Te zien is dat de stijging in het aandeel rituitval tussen 2018 en 2019 (en sinds 2017) vooral voor rekening komt van de Maaslijn (trein diesel). Hier groeide het aandeel van 1,1% in 2017 naar 1,7% in 2019.
- In 2020 had de COVID-19 pandemie een grote weerslag op het vervoer. Net als elders in Nederland daalde het aantal kilometers sterk. Om maatwerk te leveren heeft Arriva de dienstregeling aangepast.



* 2016 is meegenomen in de afrekening van 2017. De cijfers voor 2020 zijn door de nog te verwerken aanpassingen in het aanbod als gevolg van COVID-19 nog niet bekend.

Prestaties OV-concessie

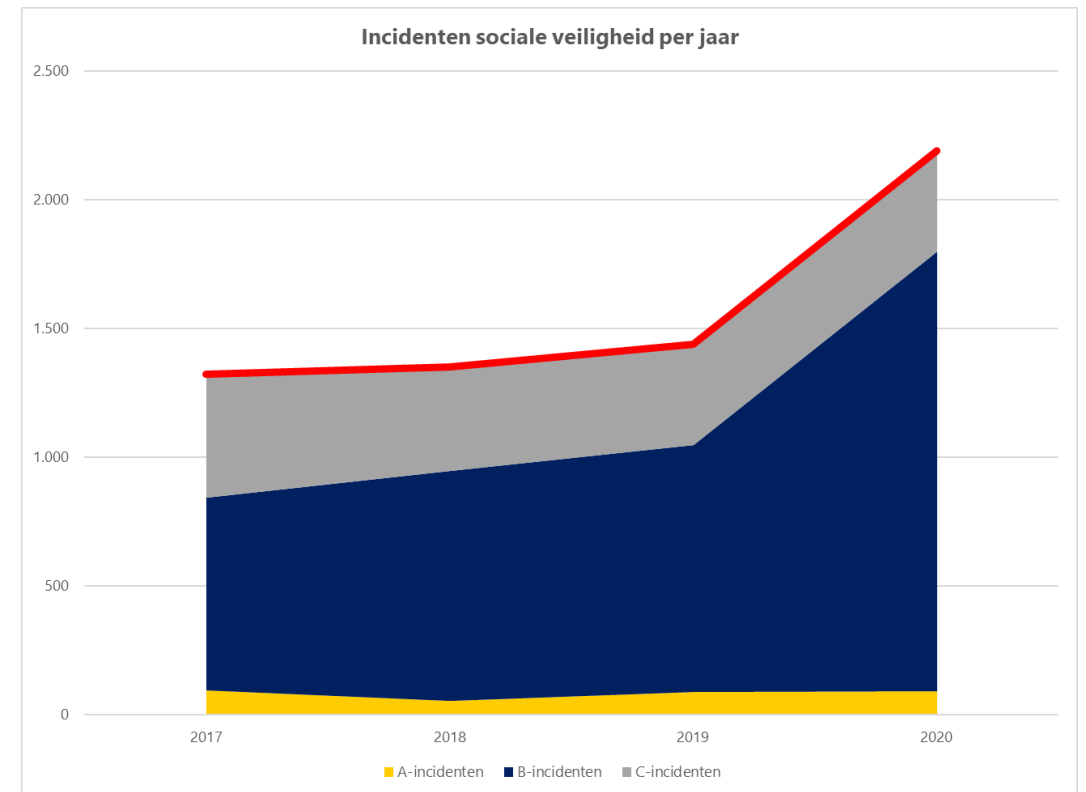
- De **OV Klantenbarometer** geeft een indicatie van de tevredenheid van reizigers over het reizen met en de uitvoering van het OV. Het onderzoek wordt inmiddels per kwartaal volgens een vast stramien uitgevoerd in heel Nederland.
- De prestaties van de OV-concessie Limburg worden gemeten in een aantal gebieden, zoals Noord- en Midden Limburg en op losse trajecten zoals de treindienst op de Maaslijn.
- Gemiddeld neemt de klantwaardering de afgelopen jaren ook in Limburg toe. Het gemiddelde rapportcijfer over alle gebieden en trajecten was in 2019 een **7,7**. Dit is 0,1 onder het Nederlandse gemiddelde. In 2010 was de score nog een 7,3.
- De Maaslijn haalt met een 7,1 de laagste score binnen de OV-concessie. Er zijn lage cijfers voor geluid in het voertuig (5,9), inrichting van het voertuig (6,4) en voor informatie bij verstoringen (5,4) en prijs van het vervoer (5,1).



* Als gevolg van de COVID-19-pandemie is het OV-Klantenbarometer onderzoek in de loop van 2020 tijdelijk stilgelegd en zijn over het jaar 2020 dus ook geen jaarresultaten beschikbaar. Wel zijn cijfers voor het eerste kwartaal bekend, doch niet uitgesplitst naar gebied.

Prestaties OV-concessie

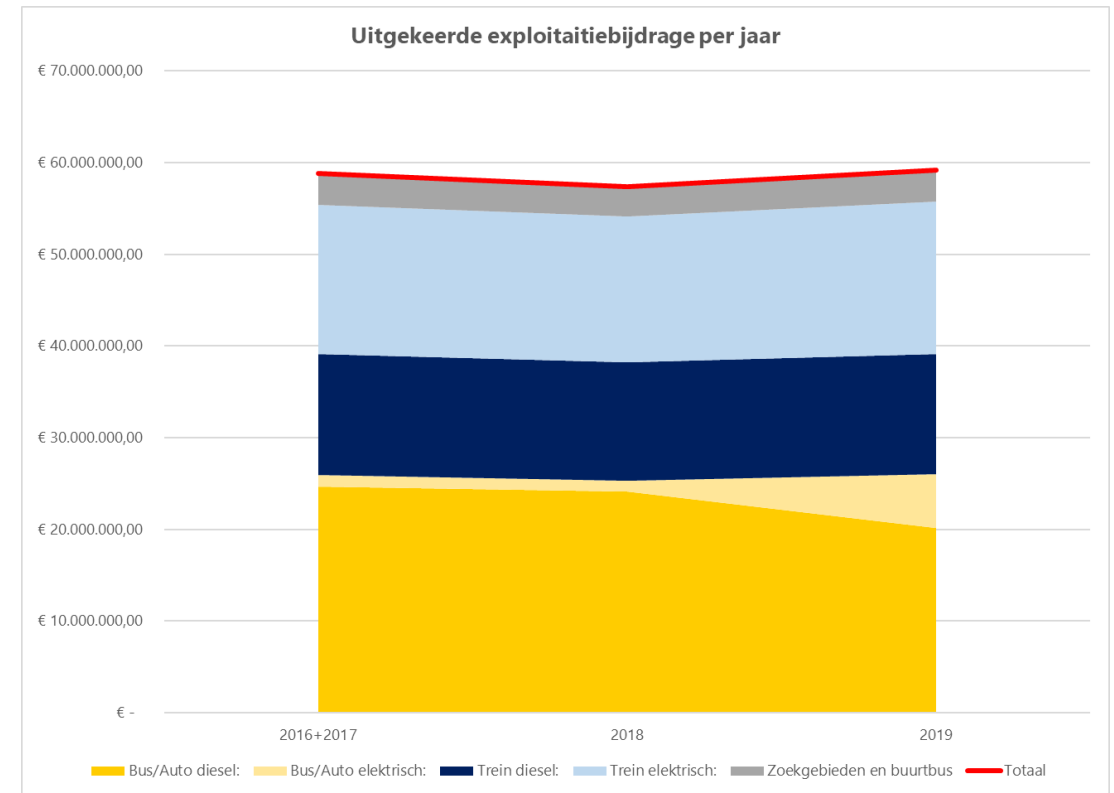
- De **sociale veiligheidsincidenten** geven een indicatie van de veiligheid zoals die door reizigers wordt beleefd bij het reizen met het OV. De incidenten worden door vervoerders in Nederland centraal geregistreerd in het monitoringsysteem TRIAS van het samenwerkingsverband Decentrale OV-autoriteiten (DOVA).
- De incidenten wordt onderverdeeld in A, B en C. Bij A-incidenten gaat het om strafbare feiten, bij B-incidenten om overtredingen van de Wet Personenvervoer en bij C-incidenten om overtredingen van de huisregels van de vervoerder.
- Het aantal sociale veiligheidsincidenten nam de afgelopen jaren gestaag toe, met een duidelijke piek in 2020. Mogelijk dat hierbij de maatregelen als gevolg van de COVID-19 pandemie een rol spelen. Ook bij concessies elders in Nederland in 2020 nam het aantal incidenten toe.
- De tendens is zowel bij het vervoer per bus als trein waar te nemen. Zie het dat het aantal incidenten bij de bus afnam in 2019 ten opzichte van 2018 en bij de trein juist steeg. In 2020 was de toename bij de bus groter dan bij de trein.



* De cijfers omtrent de incidenten hebben betrekking op de bus en de trein en betreffen registraties van in het voertuig, buiten het voertuig of op de halte/station.

Prestaties OV-concessie

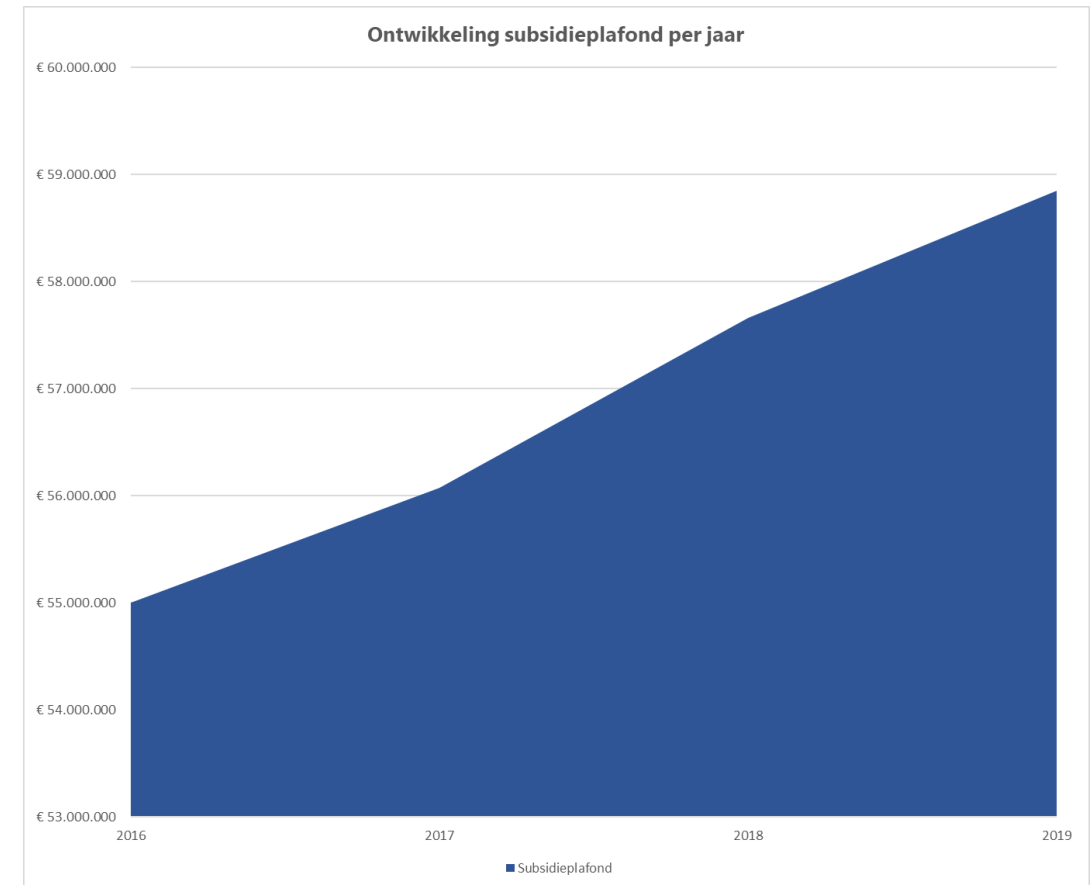
- De **vastgestelde exploitatiebijdrage** toont de bestedingen van de provincie Limburg aan de OV-concessie, uitgesplitst naar modaliteit en aandrijfvorm; bus/auto diesel en elektrisch, trein diesel en elektrisch, en een additionele bijdrage voor zoekgebieden en de exploitatie van de buurtbus.
- Aan elke modaliteit en aandrijfvorm is een kilometertarief gekoppeld. De exacte bijdrage is dus afhankelijk van het aantal geplande en gerealiseerde dienstregelingskilometers per jaar. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de Landelijke Bijdrage Index (LBI).
- Omdat de laatste twee weken van 2016 en 2017 in de cijfers samen zijn genomen is de ontwikkeling van 2017 op 2018 enigszins vertekend.
- De exploitatiebijdrage is verdeeld over de modaliteiten tussen 2018 en 2019 beperkt gestegen met 3%. De bestedingen aan de trein stegen met 5% wat meer dan de bestedingen aan de bus (+3%). Bij de bus steeg het bestede bedrag aan elektrisch vervoer sterk ten faveure van vervoer per dieselbus. De additionele bijdrage voor zoekgebieden en de buurtbus bleef stabiel.



* De cijfers voor de exploitatiebijdrage zijn reeds gecorrigeerd voor rituitval en de daaruit volgende daadwerkelijk gerealiseerde kilometers. Ze hebben zodoende betrekking op de vastgestelde subsidiebedragen na afloop van elk jaar. 2016 is meegenomen in de afrekening van 2017.

Prestaties OV-concessie

- Het **Subsidieplafond** toont de maximale jaarlijkse exploitatiebijdrage van de provincie Limburg aan de OV-concessie. Het plafond van de basisbijdrage voor de eerste vijf jaar is vastgesteld op een bedrag van 55,5 miljoen euro per jaar (prijspeil 2014). Het bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd met de LBI Bus Diesel, Bus Elektrisch, Trein Diesel en Trein Elektrisch om de vervoerder te compenseren voor kostenstijgingen (en –dalingen).
- Deze exploitatiebijdrage is het deel van de inkomsten van de vervoerder vanuit de overheid. De rest van de inkomsten ontvangt de deze als opbrengst-verantwoordelijke van de reizigers. Een toename in het ov-gebruik betekent bij stabiel ov-aanbod dan ook een verbetering van de rendabiliteit.
- De voorlopige exploitatiebijdrage wordt jaarlijks in 13 gelijke termijnen bevoorschot en na afloop van het jaar definitief vastgesteld. Op basis van deel G van het Programma van Eisen vindt er dan een verrekening plaats van de rituitval. Deze wordt tegen de geldende kilometertarieven in mindering gebracht op het aantal geplande dienstregelingskilometers.
- Eventuele bonussen/malussen worden bij de vaststelling verrekend.



Onderzoeksvraag 1

Welke afspraken ten aanzien van de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV zijn vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?

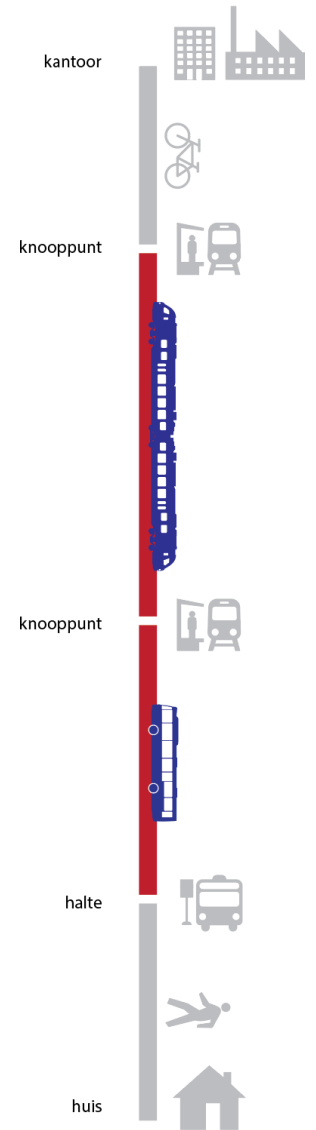
Vastgelegde afspraken OV-concessie

Hieronder zijn de documenten benoemd waarin de vastgelegde afspraken zijn opgenomen, tevens is daarbij aangegeven wat voor soort afspraken daarin zijn opgenomen:

- Bestek OV-concessie | provincie Limburg (dat is de basis kwaliteit die minimaal uitgevoerd dient te worden)
 - *In het Bestek zijn de eisen vastgesteld waaraan de vervoerder moet voldoen om de concessie te kunnen/mogen uitbaten. Dit betreft bijvoorbeeld eisen aan referenties en de financiële slagkracht.*
 - *In het Programma van Eisen zijn de eisen vastgelegd waaraan de exploitatie van de OV-concessie door Arriva moet voldoen. Dit betreft bijvoorbeeld de te bedienen gebieden en bijbehorende exploitatietijden.*
 - *Met het inschrijven op de aanbesteding committeert de vervoerder zich aan het naleven van deze afspraken.*
- Inschrijving vervoerder | Arriva Personenvervoer
 - *In de offerte van Arriva zijn specifieke elementen voorgesteld die de vervoerder tijdens de exploitatie van de concessie wil realiseren. Deze verdergaande verplichtingen gelden in aanvulling zijn dan het geëiste in het Programma van Eisen. Zo stelde Arriva voor om nachtbuslijnen te exploiteren en de stadsdienst Venlo vanaf de start geheel elektrisch uit te voeren.*
 - *De vervoerder doet de inschrijving gestand en is dus gebonden aan de aangeboden 'extra kwaliteit'.*
- Uitvoeringsovereenkomst | provincie Limburg & Arriva Personenvervoer
 - Met de uitvoeringsovereenkomst (en het Concessiebesluit en Subsidiebesluit) binden de provincie en Arriva zich aan de uitvoering van de OV-concessie conform de eisen in de aanbesteding en de verdergaande verplichtingen in de inschrijving.
- Afspraken in het kader van de implementatie van de concessie.

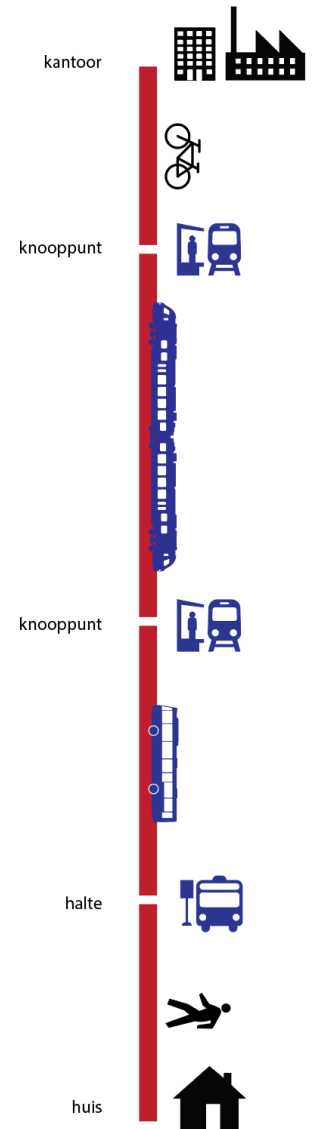
Beloftes Arriva bovenop PvE

- Trein
 - Introductie van volledige halfuurdienst tussen Maastricht en Aachen, waarvan eenmaal per uur direct en eenmaal per uur met overstap in Herzogenrath op de treinen van Deutsche Bahn. Dit gebeurt zodra dit infrastructureel kan.
 - Meer treinen op de noordelijke Maaslijn tussen Nijmegen en Venray in de dalperiode. Vereist gedurende diesel-bedrijf is 4 treinen per uur in de ochtend- en avondspits en 2 per uur in de dal (Bijlage F.10). Een hogere frequentie in de dal was gewenst en wordt ook gewaardeerd in de gunning. Arriva rijdt ook overdag 4 keer per uur. Enkele ritten rijden het langere traject Venlo – Nijmegen. Hiermee wordt ook hogere zitplaatscapaciteit geboden.
 - Op de Maaslijn tussen Nijmegen en Roermond worden meer treinstellen ingezet: 23 treinen tegen 16 treinen in de voorgaande concessie.
 - Introductie van doorgaande drielandentrein Liège-Maastricht-Heerlen-Aachen (Limax). Vereist in het bestek is alleen de verbinding Maastricht-Aachen. Het traject tussen Maastricht en Liège is een ontwikkelopgave.
- Bus
 - Extra ritten in stedelijke gebieden waar de vraag naar OV het grootste is.
 - Optimale aansluiting op IC-busverbindingen van *DB Fernverkehr* in Venlo en Roermond
 - Introductie van doorgekoppelde lijnen op knooppunten in stedelijke gebieden waar dat in de vervoersbehoefte van reizigers voorziet en dus doorgaande reismogelijkheden ontstaan. Met name in de stadsnetwerken.
 - Introductie van een regulier Nachtbusnet op vrijdag- en zaterdagnacht in en rond Maastricht, met onder meer verbindingen met Gulpen, Meerssen en Valkenburg voor een periode van minimaal drie jaar.



Beloftes Arriva bovenop PvE

- Voor- en natransport
 - Introductie van een deelfietssysteem voor gebruik door reizigers voor het vervoer tussen de deur en bushalte. Op 25 locaties in Maastricht moeten in totaal 250 deelfietsen komen.
 - Het vervoer van enkele fietsen per voertuig is toegestaan in de streekbussen van 10,5 meter en langer. In de bus is een laadpunt voorgesteld voor elektrische fietsen. Voor inzet op lijn 57 tussen Maastricht en Gulpen (waar veel fietsvervoer verwacht wordt) worden tien streekbussen voorzien met een fietsenrek voorop de bus.
- Milieu
 - Introductie van een volledig Zero-Emissie vloot voor de stadsdienst in Venlo en een gedeeltelijke Zero-Emissie vloot voor de stadsdienst Maastricht vanaf de start van de concessie (vanaf medio 2019 is de Maastrichtse stadsdienst geheel zero-emissie en rijden er ook zero-emissie bussen op de stadsdiensten van Heerlen en Sittard en in het streekvervoer).
 - Vanaf de dienstregeling 2027 is de gehele ingezette busvloot Zero-Emissie.
- Beheer en monitoring
 - Een uitgebreider monitoringsplatform voor het inzien van MIPOV-data. Niet alleen het opvragen van de data is mogelijk, maar de gebruiker kan zelf ook analyses en dwarsverbanden met deze data maken.



Her-prioritering

Door de verkorte implementatietijd zijn enkele verplichtingen uit de concessie en enkele beloftes die Arriva in haar aanbieding heeft gedaan (nog) niet gerealiseerd (zie onderstaand overzicht met 17 aspecten, peildatum mei 2017). Provinciale Staten is hierover geïnformeerd (Informerend stuk Stand van zaken toezeggingen OV-Concessie 2016-2031, brief GS van 9-5-2017 (GS 2017-30592)). In **rood** zijn elementen weergegeven die thans nog niet (volledig) zijn gerealiseerd. De in **groen** weergegeven elementen zijn gerealiseerd. **Bijlage 1** bevat een toelichting op de onderstaande elementen.

Concessie

1. Dashboard
2. Informatie/toegankelijkheid website (zoals talen en voor mensen met een functiebeperking)
3. Lijnfolders
4. Afspraken met hoofd rail net acceptatie en verkrijgen kaartsoorten
5. **Gedigitaliseerde buslijnen met dienstregeling**
6. Wachtijdenregeling
7. Afspraken met andere concessiehouders aansluiting-vertraging

Beloftes

1. Aantal ritten Limburgnet
2. Mobiele brievenbus
3. **Verschillende vormen ritreserveringen**
4. Dienstverlening Arriva Stores (afhaalpunt PostNL en DHL, flexwerkplekken, etc.)
5. **Ovbuddy (persoonlijke reisinformatie)**
6. Trajectabonnementen bus
7. M-ticket (smartphone ticket)
8. Uitkomsten gesprekken met scholen opnemen in sociaal veiligheidsplan en implementatieoverleg
9. Inrichting Werkgroep Sociale Veiligheid
10. Afspraken met andere (omringende) vervoerders bij calamiteiten en over sociale veiligheid

Afspraken voor start concessie

- Voor de start van de concessie is bovenop het Vervoerplan extra vervoersaanbod ingekocht bij Arriva voor lijnen en verbindingen die er op achteruit gingen of ontbraken in de exploitatie. Het gaat bijvoorbeeld om:
 - Scholierenlijn Gracht – VMBO
 - OV-lijntaxi Roggel - Meijel
 - OV-lijntaxi Roggel – Panningen
 - OV-lijntaxi i.p.v. OV-shuttle Geulle
 - OV-shuttle Asielzoekerscentrum Echt
 - OV-shuttle Kanne – Maastricht
 - Rijden van spitslijn 631 (Beek – Heerlen) in de vakantiedienstregeling
- Met deze nadere afspraken was een bedrag van € 200.000,- gemoeid, te betalen door de provincie Limburg. Arriva dient zich in te spannen de meerkosten van dit vervoer in de loop van 2017 terug te brengen tot het totale subsidiebedrag. Deze lijnen en verbindingen zijn vanaf dienstregeling 2018 zoveel mogelijk opgenomen in de reguliere exploitatie.

Onderzoeksvraag 2

Op welke wijze houden GS toezicht op het naleven van de afspraken door Arriva over de te leveren kwaliteit van het OV zoals overeengekomen in de OV-concessie 2016-2031?

Sturingsfilosofie

- De wijze waarop de provincie Limburg invulling geeft aan deze sturing, vindt zijn oorsprong in de Nota van Uitgangspunten. De kaders voor de sturing die daarin staan genoemd, zijn als volgt:
 - De concessiehouder heeft de ontwikkelfunctie en is opbrengstverantwoordelijk;
 - Om in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden dient in de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie Limburg flexibiliteit mogelijk te zijn;
 - Er zullen voor het openbaar vervoer scherpe keuzes gemaakt moeten, en daarvan wil de provincie dat die gemotiveerd en onderbouwd gemaakt worden;
 - De provincie Limburg wil openbaar vervoer slim organiseren.
- Daarbij past een concessieverlener die bij de uitvoering van de concessie Limburg stuurt op hoofdlijnen en de verantwoordelijkheden voor de uitvoering en ontwikkeling van het vervoersysteem zoveel mogelijk bij de uitvoerende partij, de concessiehouder, laat. De provincie Limburg zal een professioneel en zakelijk opdrachtgever zijn die op gepaste afstand van de uitvoering van de concessie Limburg staat, maar uiteraard vanuit haar publieke verantwoordelijkheid wel sterke invloed zal hebben en nemen op het gezamenlijk te bereiken resultaat.

Sturingsfilosofie

- Het concessiemanagement van de OV Concessie Limburg 2016 – 2031 werkt vanuit het perspectief van de rolverdeling in de Wet personenvervoer 2000. Samengevat betreft dat perspectief:
 - Gedeputeerde Staten verlenen concessie;
 - Gedeputeerde Staten stellen tarieven vast;
 - De concessiehouder stelt de dienstregeling vast.
- Uit de algemene verantwoordelijkheden van Provinciale Staten volgt, dat Provinciale Staten:
 - De (beleids- en inhoudelijke) kaders vaststelt waarbinnen het openbaar vervoer in Limburg wordt vorm gegeven (Nota van Uitgangspunten en conform motie van 15 november 2013 zijn Provinciale Staten in de gelegenheid gesteld om het Ontwerp Programma van Eisen te bespreken en hun opvattingen daarover te geven);
 - Het budget voor de uitvoering van de concessie bepaalt voor de concessie;
 - Via de P&C-cyclus toeziet op de uitvoering van de taken rond de OV-Concessie en op het behalen van de overeengekomen doelen.
- Uit de Wet Personenvervoer 2000 volgt, dat de dagelijkse aansturing van de concessie en het toezicht op de uitvoering ervan, mits dat binnen de door Provinciale Staten vastgestelde kaders plaatsvindt, een verantwoordelijkheid van Gedeputeerde Staten is.

Toezicht GS op naleven afspraken OV-concessie

- Het dagelijkse concessiemanagement en het concessiebeheer zijn ondergebracht in de ambtelijke organisatie binnen de provincie Limburg. Daarbij zijn de volgende overleggen te onderscheiden waarmee toezicht wordt gehouden:
 - Vervoerkundig overleg:
 - Bus: Op operatieniveau vindt iedere twee weken overleg plaats, waarbij bijvoorbeeld ingegaan kan worden op individuele klachten.
 - Trein: Op operatieniveau 4 tot 6 keer per jaar overleg plaats.
 - Structureel beheeroverleg:
 - Maandelijks overleg over o.a. geplande werkzaamheden, evenementen, knelpunten op de uitvoeringskwaliteit en verbeterplannen.
 - Beoordeling van voorstellen tot afwijking van Programma van Eisen en de voorbereiding van de stuurgroep.
 - Monitoring uitvoeringskwaliteit via monitoringssysteem Arriva (MIPOV).
 - Ontwikkeloverleg:
 - Maandelijks overleg inzake de ontwikkeling van het OV-product.
 - Consumentenplatform Reizigersoverleg Limburg:
 - Door de provincie aangewezen consumentenorganisaties die gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over de uitvoering van het OV. Bestaat uit een (vrijwillige) vertegenwoordiging vanuit de reizigers.
- Dit overleg vindt één- à tweemaal per jaar plaats met alle partijen en eens per zes weken in kleinere gremia.

Toezicht GS op naleven afspraken OV-concessie

- Stuurgroepoverleg
 - Overleg tussen concessiemanagement provincie Limburg en concessiedirecteur Arriva Limburg, welke maandelijks plaatsvindt.
- Marketingoverleg
 - Overleg inzake de marketing van het OV binnen Limburg at 3 tot 4 keer per jaar plaatsvindt.
- Tarievenoverleg
 - Overleg over de tarieven dat 4 tot 6 keer per jaar plaatsvindt.
- Sociaal veiligheidsoverleg
 - Overleg inzake de sociale veiligheid binnen het OV dat vindt twee keer per jaar plaats.
- Vervoerkundige overleggen met gemeenten
 - Een jaarlijks overleg met gemeenten in het kader van het concept vervoerplan en naar behoefte op basis van vraag of projecten.
- Ontwikkeltafels
 - Overleggen die plaatsvinden bij maatwerktrajecten, waarbij doorgaans 4 tot 8 sessie per opgave worden gehouden.
- Overleg op bestuurlijk niveau
 - Overleg tussen de Gedeputeerde en CEO van Arriva, welke naar behoefte plaatsvindt.

Toezicht GS op naleven afspraken OV-concessie

- Initieel maakten het Limburgbrede Ontwikkelteam (ook wel Regionale ontwikkelteam) en de Bestuurlijke Klankbordgroep overleggen onderdeel uit van de overlegstructuur.
 - In het ontwikkelteam zouden de uitvoering van het OV en ontwikkelingen daaromtrent worden gemonitord, zouden concrete ontwikkelvoorstellen worden uitgewerkt en voor besluitvorming worden voorbereid. In de bestuurlijke klankbordgroep zouden de geïnitieerde en lopende ontwikkelingen worden besproken.
 - In de nieuwe Mobiliteitsvisie van de Provincie (Slim op weg naar Morgen) is een nieuwe vorm van integrale regionale samenwerking geïntroduceerd. Deze visie is van recentere datum dan het Programma van Eisen voor de OV-concessie Limburg (waarin vooruitlopend op de Mobiliteitsvisie een eigen regionale samenwerking was voorzien). Het naast deze nieuwe integrale structuur handhaven van een structuur uit de OV-concessie zou ten koste van de beoogde integraliteit zijn gegaan.
- Continue monitoring van de OV-prestaties vindt plaats middels de volgende middelen:
 - Online Dashboard (Zight)
 - OV-Klantenbarometer
 - Prestatie-overzichten
 - Staat van het OV (Samenwerkingsverband van Decentrale OV-autoriteiten (DOVA))

Onderzoeksvraag 3

Over welke afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 bestaat of bestond discussie of ruimte in interpretatie tussen GS en Arriva en wat is de status hiervan?

Afgerond

- Gedurende de concessieperiode is discussie geweest over de volgende afspraken uit de OV-concessie:
 - Voor het ontbreken van enkele vereiste elementen in het **online Monitoringssysteem** Arriva / Dashboard is na een lange periode van afspraken en niet gehaalde deadlines door de vervoerder door Gedeputeerde Staten in 2019 een boete opgelegd. In de loop van 2020 is het dashboard volgens afspraken opgeleverd.
 - In het Programma van eisen (eis G3.11) is opgenomen dat Arriva bij inschrijving voor de Maaslijn dient uit dient te gaan van 4 jaar exploitatie met dieseltreinen en 11 jaar met elektrische treinen. Bij **eerdere of latere elektrificatie** (dan december 2020), moet Arriva een business case opstellen met de meer- en minderkosten. Op basis van deze business case worden vervolgens afspraken gemaakt over de verrekening. Hierbij is het uitgangspunt dat Arriva er financieel niet slechter of beter op wordt (budgetneutraliteit). In 2020 zijn de afspraken over de financiële gevolgen van het niet tijdig (december 2020) gereedkomen van de infrastructuur van de Maaslijn afgerond.
 - Er zijn procesafspraken gemaakt omtrent de **meerkosten bij wegomleidingen/stremmingen** die langer dan 3 maanden duren. Voorafgaand aan de stremming brengt Arriva in het beheeroverleg een businesscase in ter acceptatie door Gedeputeerde Staten. Aan de hand van deze businesscase leggen Arriva en provincie voorafgaand aan de stremming contact met de wegbeheerder om afspraken te maken over inhoud en kosten.

Afgerond

- Gedurende de concessieperiode is discussie geweest over de volgende afspraken uit de OV-concessie:
 - Voor 2017 en 2018 is Gedeputeerde Staten akkoord gegaan met het voorstel van Arriva om ingeval van **niet verwijtbare rituitval** 30% van de kosten van de uitgevallen rit(ten) terug te laten vloeien naar de Provincie (zijnde de ingeschatte variabele kosten) en 70% van de kosten van deze rit(ten) (zijnde de ingeschatte vaste kosten) te vergoeden. De vaste kosten van Arriva (bv. verzekering, afschrijving) lopen ook bij rituitval door en vormen tezamen met de personeelskosten circa 70% van de totale kosten.
 - Na gelijkaardige afspraken in 2017 en 2018 stelt Arriva ook voor 2019 om 1,0% vrijstelling te verlenen voor de norm van 0,2% rond de beboeting van de **rituitval** op de Maaslijn. De oorspronkelijke norm blijkt in de praktijk niet haalbaar en daarom wordt door provincie en Arriva overlegd over een meer realistische en uitvoerbare norm. Gedeputeerde Staten gaat akkoord met deze waarde mits Arriva deze onderbouwt, waarbij de genomen acties door Arriva en de gebeurtenissen van 2019 duidelijk naar voren komen. In de zienswijze Maaslijn (zie pagina 61) zal opgenomen kunnen worden hoe met normering op de Maaslijn wordt omgegaan voor 2020 en daarna.
 - Gedeputeerde Staten gaat akkoord met het voorstel van Arriva om de bevoorschotting van de niet gereden ritten gedurende de **landelijke stakingen** in 2019 (hoewel dit als verwijtbare rituitval wordt beschouwd) te vergoeden in de definitieve exploitatiebijdrage. Deze middelen worden besteed aan de kwaliteitsverbetering en marketing van het openbaar vervoer.

Potentieel

- Over de volgende onderwerpen kan discussie gaan ontstaan:
 - De **vereiste OV-servicepunten** op ieder Intercitystation. Arriva heeft aangegeven dat er servicepunten zijn waar de aanloop beperkt is en stelt daarmee impliciet vraagtekens bij het behouden van deze vorm van fysieke dienstverlening. De vraag is of de ingezette middelen voor het open houden van de servicepunten niet beter op een effectievere wijze kunnen worden ingezet, voor een dienstverlening waar meer (potentiële) reizigers baat bij kunnen hebben.
 - De vervoerder dient **gedrukte reisinformatie** beschikbaar te stellen aan de reizigers, bijvoorbeeld via de OV-servicepunten. Een nadeel van deze vorm is dat de informatie steeds vaker en sneller achterhaald is door de realiteit. Dit is bijvoorbeeld het geval rond de aangepaste dienstregelingen rond de COVID-19 pandemie. De vraag is of de middelen die worden besteed aan het uitgeven van gedrukte informatie over de dienstregeling niet beter en effectiever kunnen worden besteed.
 - Een verdere **vertraging in de oplevering van de elektrificatie** op de Maaslijn per december 2024 zorgt voor operationele problemen bij de uitvoering van het vervoer. De huidige ingezette dieseltreinstellen moeten eind 2024 terug naar de leasemaatschappij en in binnen- en buitenland is amper/geen geschikt (en in Nederland toegelaten) materieel beschikbaar dat kan voldoen als vervanger.

Potentieel

- Over de volgende onderwerpen kan discussie gaan ontstaan:
 - Als gevolg van de **COVID-19 pandemie**, het sterk gereduceerde reizigersaanbod en de niet 100% van de exploitatiekosten afdekkende beschikbaarheidsvergoeding van de overheid moeten vervoerders gaan bezuinigen. In 2021 werken zij transitieplannen uit om te kunnen komen tot een lager kostenniveau, bijvoorbeeld door gericht te snijden in de dienstregeling. Hoe snel en in welke mate de reizigers in het OV terugkeren na de bedwinging van de pandemie bepalen mede de omvang en impact van de maatregelen op de langere termijn.
 - De norm voor **rituitval op de Maaslijn** is voor 2019 aangepast. In de praktijk blijkt dat deze norm op de enkelsporige Maaslijn niet haalbaar is. Gedeputeerde Staten kiezen er voor om tot een nieuwe, wel uitvoerbare norm te komen en niet om de oude (niet uitvoerbare) norm te handhaven. Partijen werken aan een zienswijze Maaslijn waarin de prestaties voor de komende jaren vanuit een breder (inhoudelijk) perspectief worden vastgelegd.

Onderzoeksvraag 4

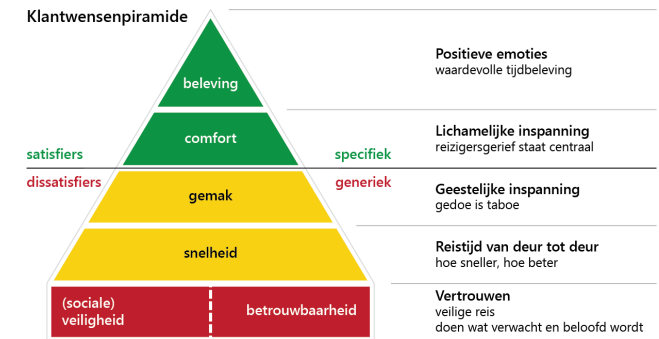
Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van Arriva afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?

Context ten aanzien van afwijkingen

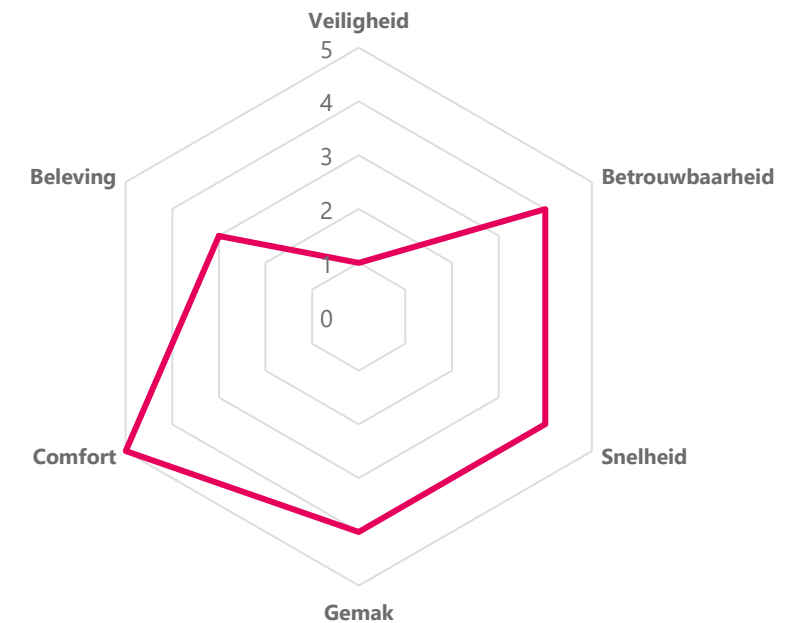
- In de loop van de overeenkomst zijn er afwijkende afspraken gemaakt ten opzichte afspraken en verplichtingen die oorspronkelijk zijn opgenomen in het Bestek en het Programma van eisen. Gelet op de ontwikkelgerichte concessie is dat logisch en gewenst. Een langdurige concessie moet kunnen inspelen op de ontwikkelingen in de regio en reisbewegingen. Bovendien heeft Arriva de verplichting om het OV-product verder te ontwikkelen en derhalve met initiatieven te komen om wijzigingen door te voeren. In dat kader is met deze concessie een ademende concessie afgesloten waarin het mogelijk is om op initiatief van één der (of beide) partijen nieuwe afspraken te maken.
- Wijzigingen ten opzichte van of in de concessie worden beoordeeld op de vraag of ze ten minste tot een zelfde en bij voorkeur betere kwaliteit van het openbaar vervoer voor de reizigers leiden. In sommige gevallen vindt wijziging plaats omdat een eis technisch of inhoudelijk niet uitvoerbaar blijkt te zijn. In dergelijke gevallen worden met Arriva afspraken gemaakt over een vergelijkbaar alternatief.
- Op basis van het casusdossier, de interviews en de expert opinion van de onderzoekers is gekomen tot een **top 5** van wijzigingen die impact hebben op de kwaliteit van het OV-product en de dienstverlening van Arriva. Deze top 5 is vervolgens getoetst aan de Klantwensenpiramide.

Verlate elektrificatie Maaslijn

- Ten gevolge van de verlate oplevering van de elektrificatie op de Maaslijn is Arriva genoodzaakt langer door te rijden met bestaande (en inmiddels storingsgevoelige) dieseltreinen en extra (nieuwe) dieseltreinen niet voorhanden zijn.
- In de concessiedocumenten was een vervroegde/verlate oplevering reeds voorzien. In de documenten is daarom opgenomen dat bij een vervroegde of verlate oplevering een business case opgesteld zou worden.
- Door de reizigersgroei op de Maaslijn is het gevolg dat er met minder capaciteit en een lagere mate van comfort op deze lijn wordt gereden. Dit heeft negatieve impact op de kwaliteit van het OV-product.
 - De impact op de veiligheid is nagenoeg niet aanwezig;
 - De impact op de andere elementen is groot te noemen.

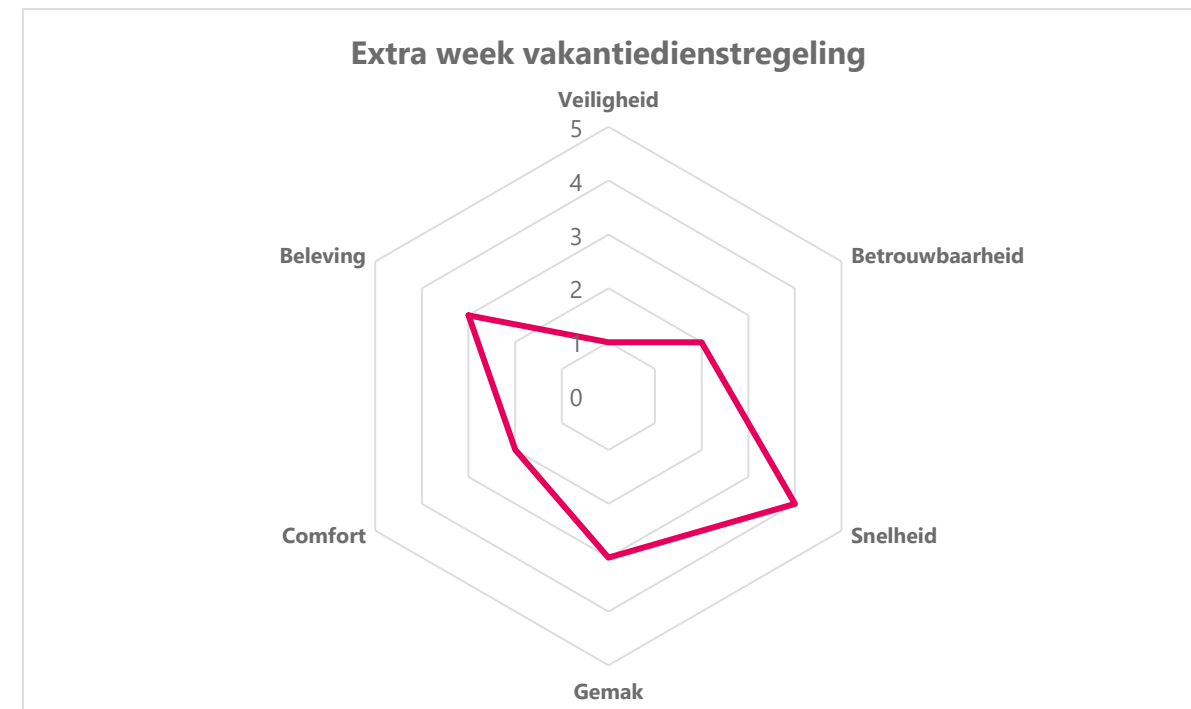
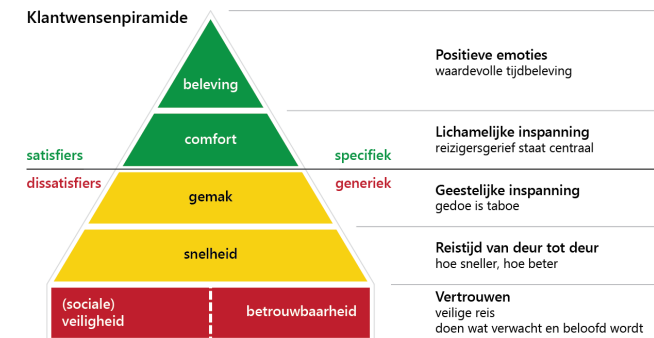


Verlate oplevering elektrificatie Maaslijn



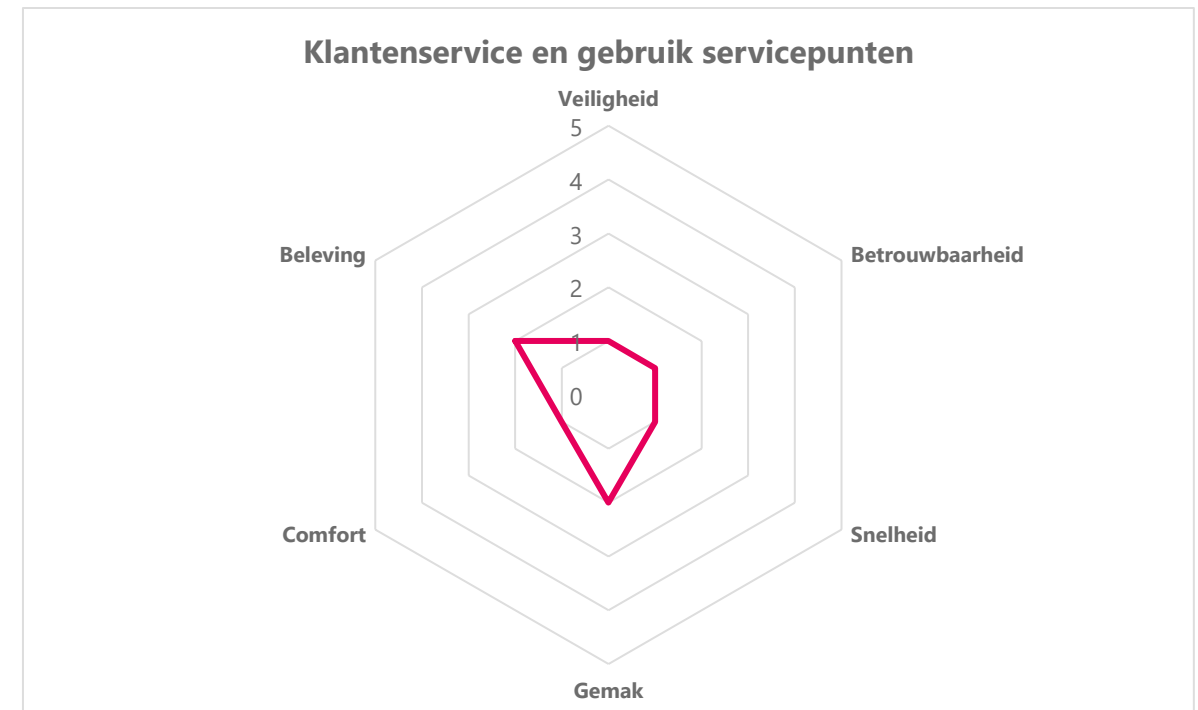
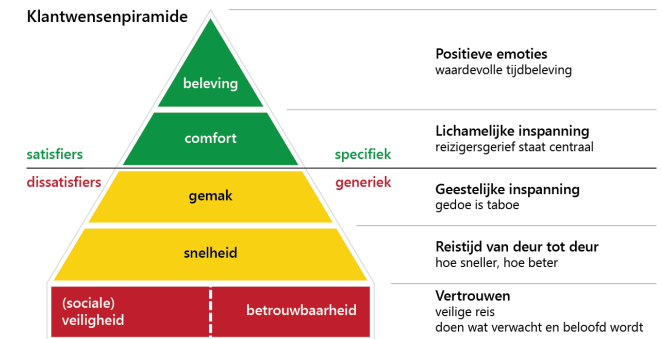
Extra week vakantiedienstregeling

- In het Programma van eisen (C.2.7) is vastgelegd dat gedurende maximaal tien weken per dienstregelingsjaar een afwijkende (vakantie) dienstregeling mag worden aangeboden. Gedurende die weken mogen de frequenties van verbindingen worden verlaagd. In de praktijk rijdt Arriva voor gedurende elf weken een vakantiedienstregeling.
- De vervoerder geeft aan hiervoor te (moeten) kiezen door de afwijkende vakantie-regio die geldt voor de concessiegrens-overschrijdende buslijn 83 (Nijmegen-Venlo) die vanuit de Gelderse concessie Arnhem-Nijmegen in samenwerking wordt uitgebaat met Breng (Hermes). Het zwaartepunt van het vervoer op deze lijn zit tussen Gennep en Nijmegen, gesitueerd in de vakantieregio midden. Vasthouden aan de Limburgse vakantieregio zuid zou hier ongewenste afschalingen in het aanbod en problemen in de afstemming met Breng veroorzaken.



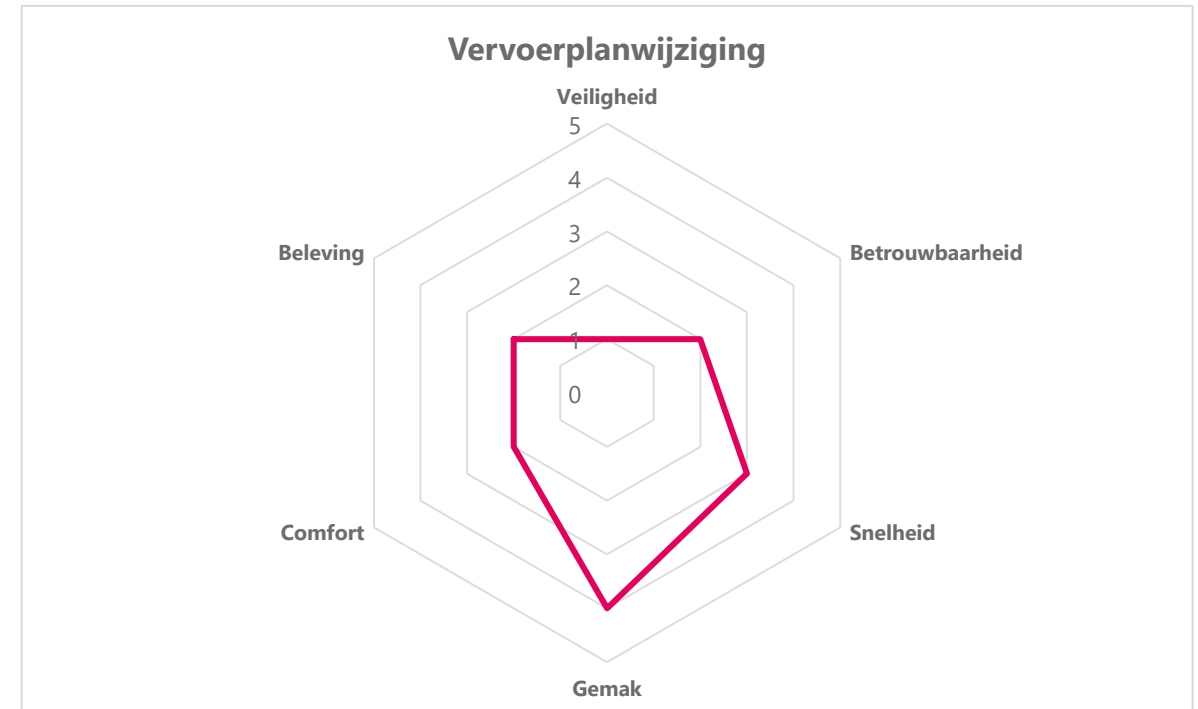
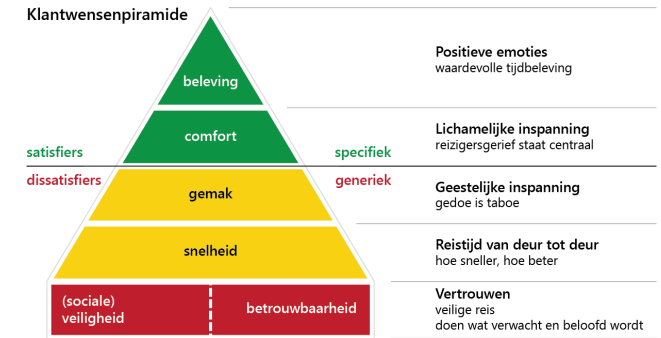
Klantenservice en servicepunten

- In het Programma van eisen (C.3.24-C.3.26) is vastgelegd dat Arriva een aantal Servicepunten moet inrichten op de IC-stations Nijmegen, Venlo, Weert, Roermond, Sittard, Maastricht en Heerlen. Hier kunnen reizigers terecht voor persoonlijke reisinformatie over het ov of bijvoorbeeld om de OV-chipkaart opladen. Inmiddels is in Nijmegen geen servicepunt (meer) aanwezig. Op enkele andere servicepunten (Arriva Stores) wijken de openingstijden af van het geëiste. Zo is het loket in Sittard op werkdagen geopend van 09:00 tot 17:00 uur, terwijl dit van 07:00 tot 19:00 uur moet zijn op grond van het Bestek. Het betreft een afwijking die door Gedeputeerde Staten is goedgekeurd.
- Vanuit reizigersperspectief gezien is de impact op het OV-product om aan deze eis te voldoen beperkt.



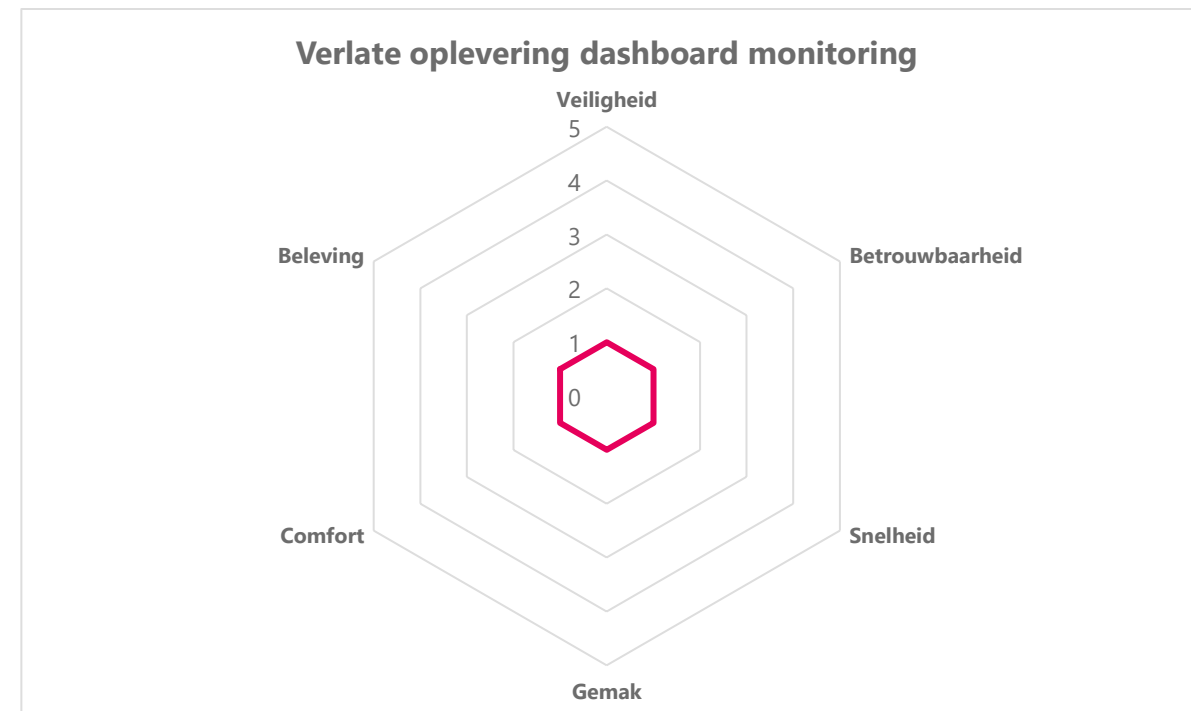
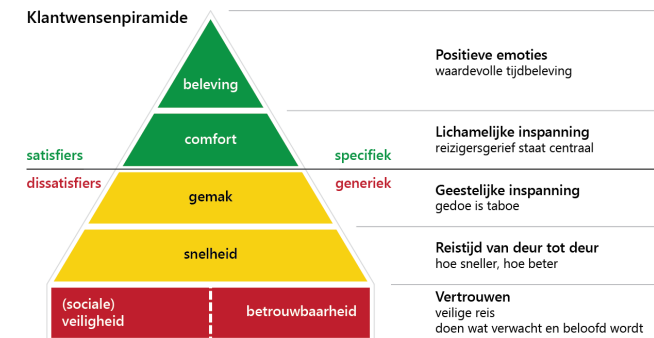
Wijzigingen vervoerplan

- Een wijziging die ieder jaar wordt gedaan is een vervoerplanwijziging. Dit is het jaarlijkse functionele onderhoud aan de dienstregeling. Hierin zijn wijzigingen opgenomen die binnen de gehele concessie gevolgen kunnen hebben voor rijtijden, vertrektijden, diensttijden, aansluitingen, etc.
- De vervoerplanwijziging is nodig om het OV-product beter te maken en mee te bewegen met de maatschappelijke ontwikkelingen. Deze wijzigingen zijn per definitie van invloed op de kwaliteit voor de reiziger (veelal positief voor het collectief en mogelijk negatief voor een individu). De vervoerplanwijziging is gekoppeld aan een procedure, waarbij belanghebbenden zijn betrokken.
- Uit de analyse blijkt dat de impact voornamelijk betrekking heeft op de elementen gemak en snelheid (uit de Klantwensenpiramide).



Verlate oplevering dashboard

- Het niet tijdig opleveren van het dashboard is een afwijking van de concessievoorschriften, maar heeft niet of nauwelijks impact op het OV-product vanuit reizigersperspectief gezien.
- Gedeputeerde Staten heeft voor het niet tijdig opleveren van het dashboard een boete opgelegd.



Overige afwijkingen

- Naast deze top 5 wijzigingen zijn er meer veranderingen in de exploitatie of dienstverlening die in meer of mindere mate impact hebben op de kwaliteit van het OV-product. Enkele voorbeelden hiervan zijn hierna opgenomen. Voor een uitgebreider overzicht, zie **bijlage 2**.
 - Door de nieuwe opbouw van het hoofdrailnet door het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) per december 2017 op de A2-corridor (Amsterdam-Utrecht-Eindhoven) is de opzet van het NS-intercitynetwerk in Limburg gewijzigd. De concessie-eisen rond de verplichte aansluiting tussen Intercity's en de stop- en sneltreinen van de OV-concessie Limburg zijn daarmee deels achterhaald geraakt. Zo biedt de stoptrein uit Maastricht in Sittard nu aansluiting op de Intercity naar Amsterdam Centraal in plaats van de Intercity naar Schiphol.
 - In de inschrijving hintte Arriva op de introductie van Nachtvinders om in de rustigere periodes meer vraaggestuurde voorzieningen aan te bieden. In Venlo en Blerick is dit vervoer in december 2016 ook daadwerkelijk van start gegaan als Avondvlinder. Voorgesteld was in eerste instantie om te werken met een kilometertarief voor de reiziger, zoals gebruikelijk met de ov-chipkaart. In de praktijk wordt echter een vast tarief per rit in rekening gebracht.
 - In het Programma van Eisen, bijlage Lijnbeschrijvingen Trein (F.10) is bij de verbinding Maastricht Randwyck – Kerkrade Centrum/Aachen Hbf vastgelegd dat deze verplicht dient te halteren bij station Heerlen De Kissel. Sinds de dienstregeling 2019 is deze stop echter komen te vervallen. Volgens opgave van Arriva als gevolg van inpassingsproblemen door de rechtstreekse verbinding tussen Maastricht en Aachen en de aansluiting van de stoptrein tussen Kerkrade en Sittard op de Intercity naar de Randstad. Inmiddels is het station opgeheven.
 - In de inschrijving (G1a) stelde Arriva het installeren van fietsenrekken aan de voorzijde van tien streekbussen ingezet op lijn 57 voor. In de praktijk is hiervoor vanwege verkeersveiligheidsredenen geen toestemming verkregen.

Onderzoeksvraag 5

Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van GS afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?

Afwijkingsvoorstellen door GS

- Gelet op de ontwikkelverplichting die Arriva heeft en het gegeven van een ademende concessie, zijn de wijzigingen in de uitvoering van het openbaar vervoer vooral gekomen op initiatief van Arriva. Het aantal voorstellen tot doorontwikkeling/afwijking dat op initiatief van Gedeputeerde Staten is gekomen, is beperkt.
- Vanuit signalen uit de samenleving zijn een aantal significante wijzigingen (zoals bedoeld in G.3.5 van het Bestek) in de concessie doorgevoerd op basis van de **Flexibiliteits-regeling Business Case** (uitputtend).
 - Bediening Attractiepark Toverland
 - Extra scholierenlijn Scholengemeenschap Het College in Weert
 - Bediening bedrijventerrein Greenport Venlo
- Business cases worden opgesteld door Arriva en worden geverifieerd en gevalideerd door het concessiemanagement.
- Indien het met de business case gemoeide bedrag het financiële mandaat overschrijdt, wordt de business case ter accordering voorgelegd aan Gedeputeerde Staten. De business cases Het College in Weert en Greenport Venlo zijn door Gedeputeerde Staten geaccordeerd in het vervoerplan van 2018 op 3 oktober 2017 (2017/67268). Het vervoerplan 2018 is gedeeld met Provinciale Staten. De business cases zelf zijn niet gedeeld vanwege bedrijfsgevoelige informatie.

Onderzoeksvraag 6

Welk proces treedt in werking op het moment dat Arriva en/of GS afwijk(t)(en) van de concessievoorwaarden zoals opgenomen in de OV-concessie 2016-2031 en is dit vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?

Proces bij afwijkingen concessievoorwaarden

Bij het beantwoorden van deze vraag wordt in dit onderzoek onder een afwijking van de concessievoorwaarden verstaan: 'iedere afwijking zowel positief als negatief van de concessievoorwaarden'. Hierbij zijn twee soorten afwijkingen te onderscheiden met de daarbij behorende sturings- en/of sanctioneringsmogelijkheden.

1. Het niet nakomen van concessievoorwaarden door concessiehouder:

- Ingeval niet wordt voldaan aan de normen zoals punctualiteit en rituitval heeft dat in beginsel een boete tot gevolg. De aan de prestatie gerelateerde boetes worden bij de jaarlijkse vaststelling van de exploitatiebijdrage verrekend (hierin worden ook de bonussen en malussen voor bijvoorbeeld klanttevredenheid, concessiemanagers-tevredenheid verrekend).
- Indien sprake is van niet nakoming van een bepaling wordt in overleg getreden waarin de mogelijkheid tot herstel wordt geboden dan wel een voorstel voor alternatief gedaan kan worden welke geaccordeerd kan worden door Gedeputeerde Staten (nieuwe voorwaarde). Indien nakoming niet plaatsvindt kan worden gesanctioneerd middels een boete.

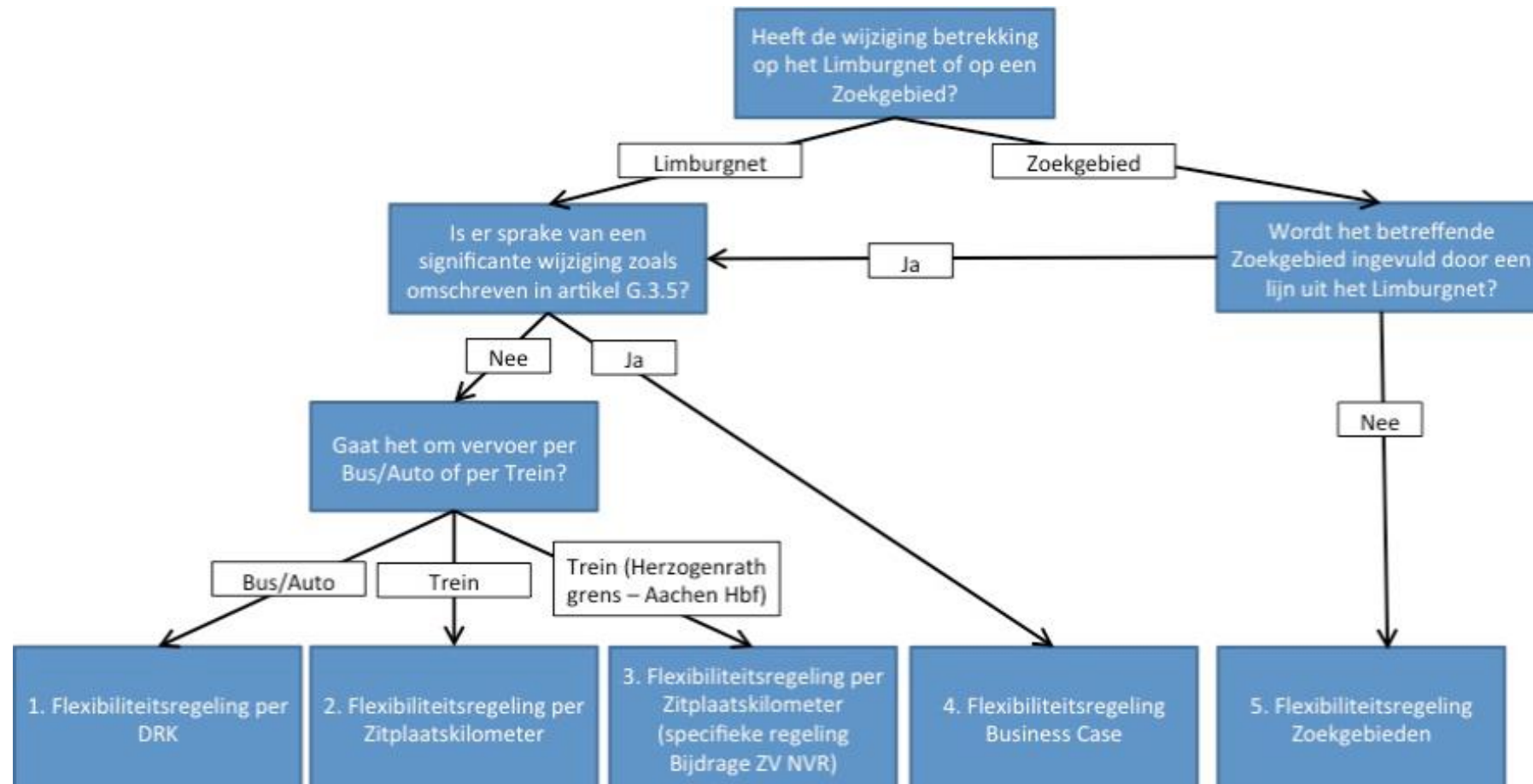
2. (Door)ontwikkelen van het OV-product:

- Dit zijn afwijkingen die op voorstel van Arriva en Gedeputeerde Staten gedaan kunnen worden, waarbij altijd de kwaliteit van de reiziger voorop staat, zoals afwijkingen van de overeengekomen prestaties, van de overeengekomen bepalingen en ontwikkelopgaven die tot nieuwe inzichten en ervaringen leiden die in het contract worden geïncorporeerd.

Proces bij afwijkingen concessievoorwaarden

- Op basis van de sanctioneringsmogelijkheden is er eenmaal een boete opgelegd voor het niet tijdig opleveren van het management dashboard. Het opleggen van deze boete is gecommuniceerd met Provinciale Staten ten tijde van het Statenvoorstel voor Verrekening financiële effecten voor concessiehouder als gevolg van de vertraging in de realisatie van de infrastructurele maatregelen op de Maaslijn (2020/3391).
- Naast de sanctioneringsmogelijkheden kent de concessie een aantal flexibiliseringsregelingen om wijzigingen in de concessie te kunnen doorvoeren zodat het OV-product kan worden (door)ontwikkeld.
 - Flexibiliteitsregeling per DienstRegelingKilometer (DRK) (Bus / Auto)
 - Flexibiliteitsregeling per Zitplaatskilometer (Trein, excl. treindienst op trajectdeel Herzogenrath grens – Aachen Hbf)
 - Flexibiliteitsregeling per Zitplaatskilometer Specifieke regeling Bijdrage Zweckverband Nahverkehr Rheinland (ZV NVR) t.b.v. Trein op trajectdeel Herzogenrath grens – Aachen Hbf
 - Flexibiliteitsregeling per business case
 - Flexibiliteitsregeling Zoekgebieden

Processtappen flexibiliteitsregeling

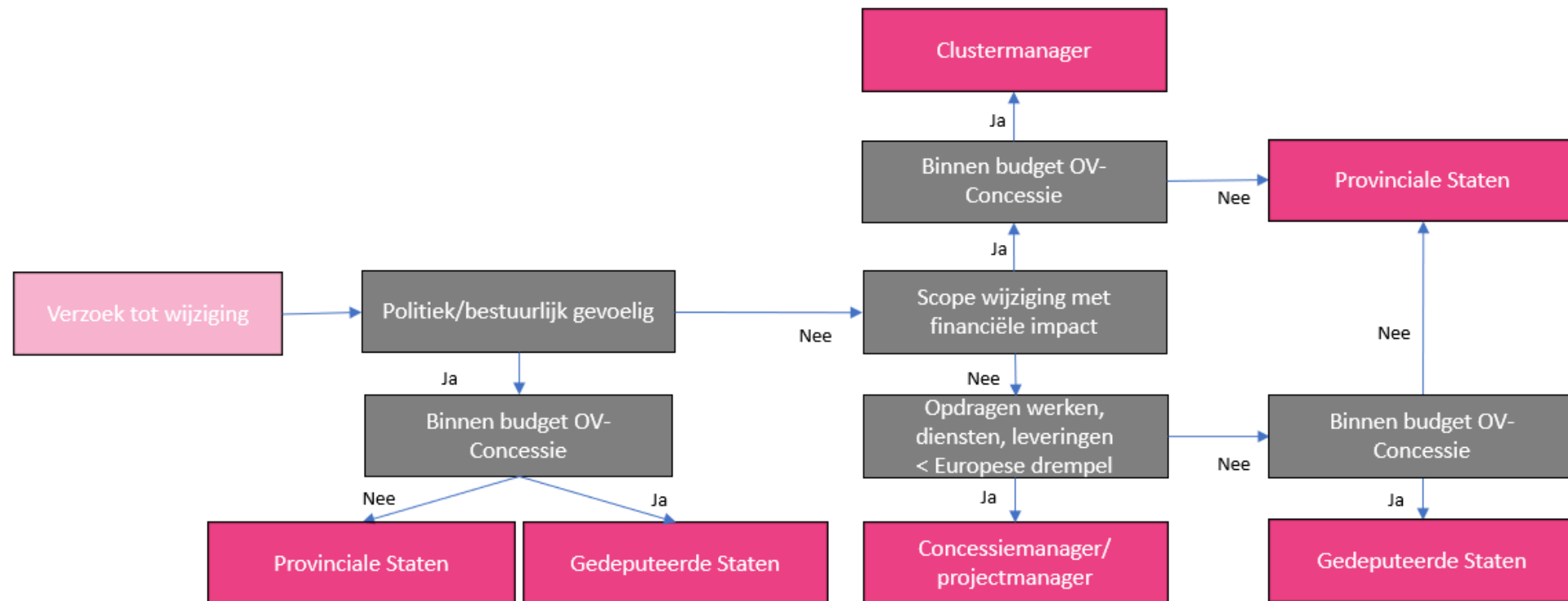


Proces bij eerdere/latere elektrificatie Maaslijn

- In het programma van Eisen zijn eisen opgenomen die rekening houden met een eerdere of latere oplevering van de Maaslijn dan december 2020 en de verrekening van meer- of minderkosten. In het Programma van Eisen is het volgende opgenomen:
- G.3.11 Elektrificatie Maaslijn:
 - Naar verwachting is de Maaslijn in december 2020 geëlektrificeerd. Dit leidt ertoe dat de Zitplaatskilometers die vanaf dat moment op de Maaslijn worden gemaakt door Elektrisch materieel in plaats van Dieselmaterieel. Dit wordt niet verrekend, de Inschrijver dient dit in zijn Inschrijving zelf te verdisconteren (uitgaan van 4 jaar exploitatie met Dieseltreinstellen en 11 jaar met Elektrische Treinstellen).
- G.3.12/D.2.6 Regeling afwijking planning elektrificatie Maaslijn:
 - Als de elektrificatie eerder of later gereed is dan december 2020 stelt de Concessiehouder een business case op die de meer- en minderkosten van de gewijzigde planning in beeld brengt. Op basis daarvan worden afspraken gemaakt over verrekening van deze kosten, waarbij als uitgangspunt geldt dat de Concessiehouder er financieel niet slechter op wordt, maar ook niet beter (budgetneutraliteit). De afspraken daarover worden in redelijkheid, billijkheid en transparantie gemaakt. Partijen werken hierbij met een open boek-calcuatie.

Proces bij afwijkingen (mandatering)

Gedeputeerde Staten heeft een mandaat gegeven aan de directie en vervolgens heeft de directie ondermandaat verleend aan de clustermanager mobiliteit. Daarnaast is mandaat verleend aan de concessiemanager. Bij een verzoek tot wijziging is onderstaand bevoegdhedenschema van toepassing.



Proces bij afwijkingen concessievoorwaarden

- De systematiek voor het doorvoeren van wijzigingen in de concessie lijkt, gebaseerd op het casusdossier, de interviews en de informatie in Ibabs, te functioneren. Binnen het beschikbare budget wordt gezocht naar optimalisaties van het OV-product.
- Hierbij geven de herzieningsclausules met een meer kwantitatief karakter (wijziging DienstRegelingKilometer) voor zowel concessieverlener als concessiehouder niet of nauwelijks aanleiding tot discussie.
- Wijzigingen die als gevolg van de flexibiliseringsregeling en ontwikkelbudget tot stand komen, zijn als instrument in de concessie geregeld en moeten als maatregelen in de zin van de concessie worden beschouwd. Deze wijzigingen kunnen weliswaar gevolgen hebben voor het OV-aanbod.
- Aandachtspunt is wijzigingen die middels een business case worden doorgevoerd. Dit vraagt specifieke kennis en deskundigheid, waarbij concessiemanagement de business case van de vervoerder ofwel zelf verifieert en valideert ofwel hierbij externe deskundigheid betreft. De business case van de Maaslijn is getoetst door externe deskundigen.

Onderzoeksvraag 7

Welke voorziene ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat Arriva en/of GS (gaan) afwijken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031, heeft dit gevolgen voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV en zo ja, welke dan?

Voorziene ontwikkelingen

- Onderhavige opdracht betreft een ademende concessie
 - Iedere ontwikkeling kan ertoe leiden dat er afwijkende afspraken worden gemaakt over de invulling van het OV in de provincie.
 - Het doel is altijd om de kwaliteitsbeleving en klantwaardering ten minste te borgen en bij voorkeur en waar mogelijk te verbeteren.
- Op de volgende pagina's zijn voorziene ontwikkelingen en mogelijke risico's opgenomen. De gevolgen van voorziene ontwikkelingen en mogelijke risico's op de kwaliteit van het OV-product zijn inzichtelijk gemaakt aan de hand van een expert opinion waarbij een inschatting is gegeven middels onderstaande kwalificaties (positief, neutraal of negatief) van de verwachte impact op de kwaliteit van het OV-product voor de reiziger. Zoals aangegeven betreffen het voorziene ontwikkelingen, waarbij er onzekerheid bestaat of deze ontwikkelingen zich voor zullen doen. Indien de verwachting niet optreedt of de voorziene ontwikkeling zich niet voordoet, zal er ook geen sprake van een gevolg voor de reiziger ten opzichte van de huidige situatie.

Verwachte impact op de kwaliteit van het OV-product voor de reiziger:

 Positief

 Neutraal

 Negatief

Voorziene ontwikkelingen infrastructuur

- Spoorverdubbeling Heerlen-Landgraaf kan resulteren in realisatie door Arriva aangeboden drielandentrein elk half uur. Maar is ook afhankelijk van inpassing trein op het spoornet aan Duitse zijde (rond Aachen is het erg druk op het spoor). 
- ATB-installatie op Maastricht – Eijsden Grens (ter vervanging van Belgische beveiligingssysteem Memor) zorgt voor veiligere afwikkeling op het traject en maakt dat Nederlandse treinen zonder Memor aan boord tot Eijsden Grens kunnen gaan rijden. 
- Ondertunneling overweg Vierpaardjes in Venlo moet afgestemd worden op de elektrificatie van de Maaslijn, zodat het traject niet twee keer lange tijd buiten dienst moet. De risicobeheersing van dit aspect vraagt afstemming tussen provincie en ProRail. 
- Ombouw station Eindhoven en bijbehorende verbeteringen in de aansluitknoop aldaar kan resulteren in aanpassingen in het Intercitynetwerk met uitstraling naar de Intercity's die de provincie Limburg bedienen. Verschuiving van de patroontijden en aankomsten heeft impact op de geboden en te bieden aansluitingen van bus en trein in de OV-concessie. Het betreft een ontwikkeling waarvoor het effect voor de reiziger niet bekend is en niet is in te schatten, derhalve neutraal geïd. 
- Verlate oplevering elektrificatie Maaslijn is infrastructureel mogelijk een risico voor de beschikbaarheid van treinmaterieel. De lease van de huidige GTW-dieseltreinstellen loopt eind 2024 af. Het materieel moet dan terug naar de leasemaatschappij. Als de elektrificatie na december 2024 gereed komt, is vervangend dieselmaterieel nodig of moeten aanvullende afspraken worden gemaakt met de leasemaatschappij. 

Voorziene ontwikkelingen overig

- Groei van het spoorgoederenvervoer via de Maaslijn (bv. als de Rhein-Ruhr Rail Connection, 3RX, gerealiseerd wordt en treinen vanuit België vanuit de richting Antwerpen via Hamont/Weert, Roermond en de Maaslijn naar Venlo en Duitsland kunnen gaan rijden) kan voor capaciteitsproblemen zorgen op de (nog) grotendeels enkelsporige Maaslijn. 
- Landelijke invoering van nieuwe wijze van betalen in het OV (vervanging OV-chipkaart, oorspronkelijk gepland voor 2023), bijvoorbeeld reizen met betaling via de smartphone of bankpas verlaagt voor veel potentiële reizigers de drempel om met het OV te reizen. Dit maakt het OV aantrekkelijker en beter toegankelijk en kan tot meer reizigersvervoer leiden. 
- Om de exploitatie van de Drielandentrein (Limex, van Liège via Maastricht naar Heerlen en Aachen) aan te kunnen vangen dient het materieel te worden uitgerust met het Europese beveiligingssysteem ERTMS en te worden toegelaten tot het Belgische spoornetwerk door de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit der Spoorwegen (DVIS). Mochten in dit proces bezwaren naar voren komen dan zal dit tot verdere vertraging van de opstart kunnen leiden. 
- De traditionele vormen van reisinformatie, zoals servicepunten en gedrukte dienstregelingen, raken achterhaald. Zo bevatten de gedrukte dienstregelingen soms al achterhaalde informatie op het moment dat ze bij de reiziger liggen en kennen sommige van de servicepunten maar weinig aanloop. In de toekomst zal de nut en noodzaak van deze informatiebronnen vaker ter discussie komen te staan. 

Voorziene ontwikkelingen covid-19

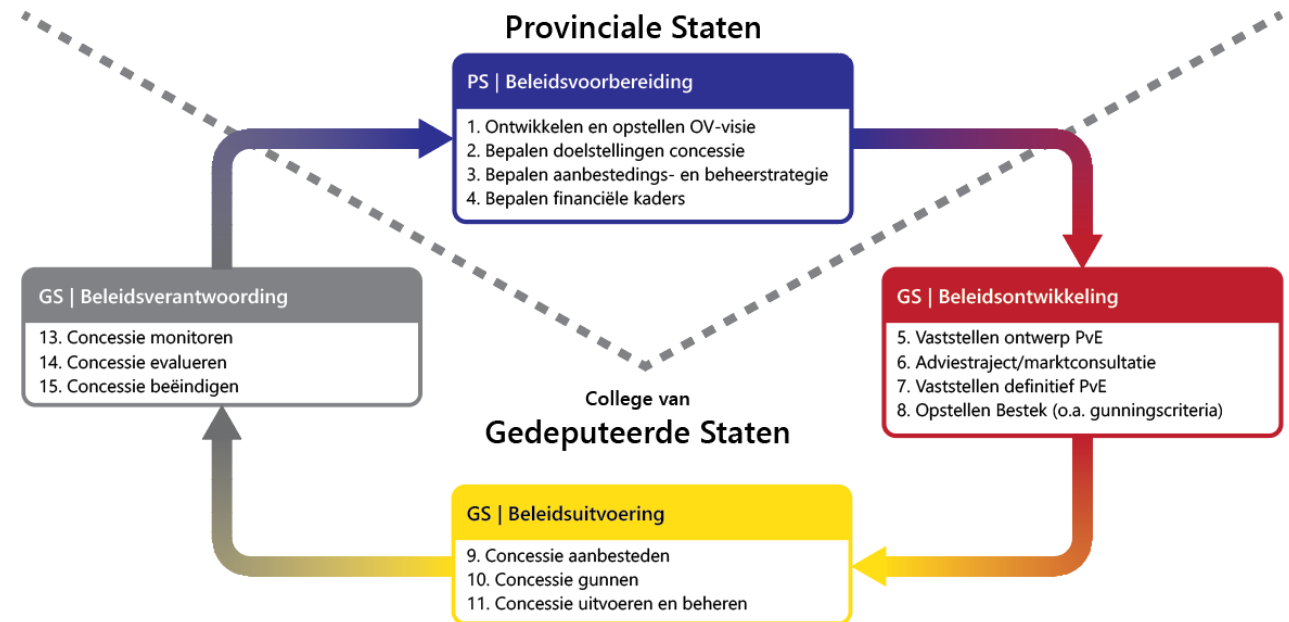
- Het snel verspreidende virus leidde tot maatregelen waaronder een tijdelijke reductie van het OV-aanbod tussen 18-03-2020 en 31-05-2020 (afschaling dienstregeling tot een basisniveau). Vanaf 1 juni 2020 werd de dienstverlening weer opgeschaald, maar nog zonder de scholierenlijnen en buurtbussen. Vanaf 1 september 2020 gingen ook de scholierenlijnen weer rijden. De buurtbussen in de oorspronkelijke vorm blijven vanwege de gezondheidsrisico's voor de vrijwilligers in de stalling. 
- Continuïteit van de exploitatie van het OV is in 2020 geborgd vanuit het rijk met de beschikbaarheidsvergoeding. Maar met een vergoeding van 93% wordt niet het volledige kostenplaatje van de vervoerders vergoed. Niet alle vervoerders zien de beschikbaarheidsvergoeding als oplossing en studeren op het gebruik van de andere regelingen om de continuïteit te kunnen waarborgen. 
- Voor de dienstregeling van 2021 en verder werken de vervoerders verplicht transitieplannen uit. Daarin is de opgave onder meer om te snijden in het oorspronkelijke OV-aanbod om het kostenniveau te verlagen. 

Onderzoeksvraag 8

Hoe zijn PS door GS meegenomen bij het afwijken door Arriva en/of GS van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en de eventuele gevolgen daarvan voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV in Limburg?

Invloed Provinciale Staten op de concessie

- De invloed van Provinciale Staten is groot bij de vormgeving van de concessie, waarin de beleidsdoelen worden vertaald naar het Programma van eisen en de financiële kaders worden vastgesteld.
- Tijdens de uitvoering van de concessie is de invloed van Provinciale Staten beperkter. Provinciale Staten kunnen hun invloed aanwenden tijdens de uitvoering van de concessie bij:
 - Vijfjaarlijks vaststellen van het subsidieplafond;
 - Eventuele extra financiële middelen bovenop het subsidieplafond;
 - P&C-cyclus;
 - Prestatierapportages.



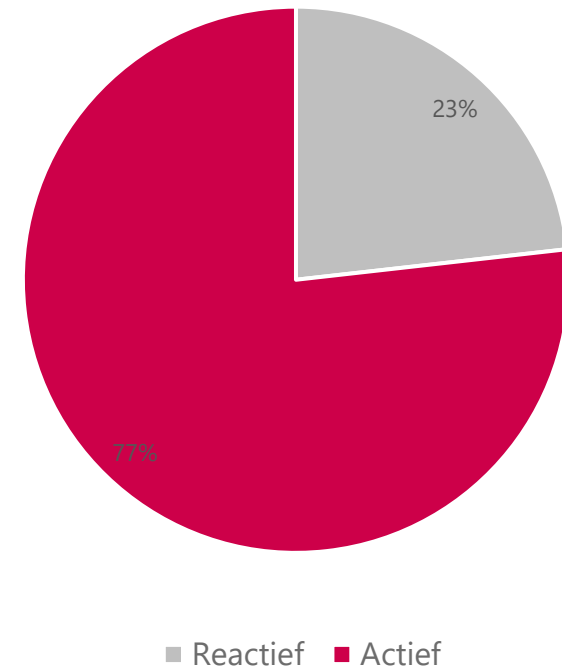
Betrekken van PS bij afwijkingen

- Het concessiemanagement informeert Provinciale Staten zo veel mogelijk over de exploitatie van de OV-concessie. Zolang binnen het subsidieplafond en de voorwaarden uit de concessie wordt gehandeld, handelt Gedeputeerde Staten binnen het toegekende mandaat.
- Doordat het OV-product in een ademende concessie is vormgegeven, biedt dat ruimte om te kunnen anticiperen op wijzigingen in de omgeving. Het nadeel is dat de grenzen van een ademende concessie niet altijd evident zijn en derhalve mogelijk daardoor niet altijd even goed controleerbaar. Wijzigingen in de concessie worden voorgesteld en getoetst tegen de achtergrond van “de reiziger centraal”.
- Provinciale Staten hebben geen duidelijke kaders geformuleerd waarbinnen zij vooraf danwel achteraf geïnformeerd willen worden over bepaalde wijzigingen (bijvoorbeeld bij een afwijking groter dan x procent of bij een vertraging van meer dan x maanden). Dit vraagt van het concessiemanagement politieke sensitiviteit, om Provinciale Staten proactief te informeren ingeval de kwaliteit van het OV-product wordt beïnvloed (in zowel positieve als negatieve zin). Anderzijds is het de taak van Gedeputeerde Staten om robuust concessiemanagement uit te voeren, waarbij niet over elke (marginale) wijziging Provinciale Staten hoeft te worden geïnformeerd. Bovendien is (tijdig) vooraf informeren niet altijd mogelijk als gevolg van calamiteiten waarbij spoedig handelen noodzakelijk is.
- **Bijlage 3** bevat een overzicht van de informatievoorziening van Gedeputeerde Staten aan Provinciale Staten over de concessie en de onderzoeksperiode.

Informeren van PS over de concessie

- Uit bijlage 3 met de informatie voorziening is te destilleren dat Provinciale Staten gedurende de periode 2 juni 2015 tot en met 31 januari 2020, 56 maal met stukken is geïnformeerd door Gedeputeerde Staten. In 77% van de gevallen gaat het om actief handelen door Gedeputeerde Staten (43 maal). In 23% van de gevallen gaat het om beantwoording van Gedeputeerde Staten op vragen vanuit Provinciale Staten, (reactief).
- Uit de informatievoorziening blijkt dat de informatie over de geleverde prestaties detailrijk is en soms mogelijk meer context behoeft. Gedeputeerde Staten biedt de prestatie-overzichten bij Provinciale Staten aan voorzien van een toelichting in een aanbestedingsbrief. Het ontwikkelde dashboard biedt mogelijkheden om met behulp van een online tool de inzichten voor Provinciale Staten te optimaliseren.

Wijze van Informatievoorziening



Conclusies en aanbevelingen

Conclusie Algemeen

Dit hoofdstuk heeft een samenvattend karakter. Eerst wordt de hoofdvraag van het onderzoek beantwoord, hetgeen de algemene conclusie van dit onderzoek betreft. Dit wordt gevolgd door onderliggende conclusies op basis de deelvragen en het normenkader. Tot slot worden aanbevelingen gedaan.

Hoofdvraagstelling

Wat is de stand van zaken van de afspraken met Arriva inzake de (mogelijke verandering in de) door Arriva te leveren kwaliteit van het openbaar vervoer in Limburg in relatie tot de concessievoorwaarden uit de OV concessie 2016-2031 van 2 juni 2015 en actuele ontwikkelingen (met name ten aanzien van de Maaslijn) in het Limburgse openbaar vervoer?

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. De actuele ontwikkelingen (met name te aanzien van de Maaslijn) in het Limburgse openbaar vervoer zijn navolgbaar. Bovendien wordt geconstateerd dat in de uitvoering van de concessie acht wordt geslagen op de doelen die gerealiseerd moeten worden met het OV-product en dat, zo blijkt ook uit de prestaties van Arriva (pagina 36 t/m 44), de te leveren en door Arriva geleverde kwaliteit per saldo is gestegen. De Maaslijn biedt, na realisatie van de elektrificatie, ruimte voor verbetering.

Conclusies deelvragen

Deelvraag 1

Welke afspraken ten aanzien van de door Arriva te leveren kwaliteit van OV zijn vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?

In de OV-concessie 2016-2031 zijn de afspraken neergelegd die het vereiste basisniveau borgen en waarop Arriva een aanbieding heeft gedaan die op onderdelen extra kwaliteit biedt. De concessie is ervoor ingericht om in te spelen op ontwikkelingen inzake het OV-product om zo de geformuleerde doelstellingen te realiseren.

Deelvraag 2

Op welke wijze houden GS toezicht op het naleven van de afspraken door Arriva over de te leveren kwaliteit van het OV zoals overeengekomen in de OV-concessie 2016-2031?

Gedeputeerde Staten heeft toezichtsmiddelen en overlegvormen tot haar beschikking om de kwaliteit van het OV-product te bewaken, te sturen en zo nodig te verbeteren.

Deelvraag 3

Over welke afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 bestaat of bestond discussie of ruimte in interpretatie tussen GS en Arriva en wat is de status hiervan?

Over een aantal afspraken uit de concessie heeft discussie bestaan. De belangrijkste discussies hebben betrekking gehad op het leveren van het informatiedashboard en de business case inzake de gevolgen van de verlate elektrificatie van de Maaslijn. Er zijn nog wel een aantal potentiële onderwerpen (onder andere de gevolgen van de Covid-19 pandemie) waarover nog discussie kan gaan ontstaan.

Conclusies deelvragen

Deelvragen 4 en 5

Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van Arriva afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?

Hoe vaak en met welke reden is op initiatief van GS afgeweken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en heeft dit gevolgen (gehad) voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV?

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.

Gedurende de concessieovereenkomst is op initiatief van Gedeputeerde Staten driemaal een business case door Arriva uitgewerkt.

Gedeputeerde Staten heeft bij wijzigingen van afspraken acht geslagen op de doelen die gerealiseerd worden met het OV-product. Op hoofdlijnen kan worden geconcludeerd dat, zo blijkt ook uit de prestaties van Arriva (pagina 36 t/m 44), dat de te leveren en door Arriva geleverde kwaliteit is gestegen. De Maaslijn biedt, na realisatie van de elektrificatie, ruimte voor verbetering.

Conclusies deelvragen

Deelvraag 6

Welk proces treedt in werking op het moment dat Arriva en/of GS afwijk(t)(en) van de concessievoorwaarden zoals opgenomen in de OV-concessie 2016-2031 en is dit vastgelegd in de OV-concessie 2016-2031?

De systematiek voor het doorvoeren van wijzigingen en het proces dat daarbij wordt doorlopen zijn in overeenstemming met hetgeen in de concessievoorwaarden is opgenomen en dragen bij aan het borgen en waar mogelijk verbeteren van de klantbeleving en klantwaardering.

Deelvraag 7

Welke voorziene ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat Arriva en/of GS (gaan) afwijken van de inhoud van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031, heeft dit gevolgen voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV en zo ja, welke dan?

Er zijn een aantal voorziene ontwikkelingen en potentiële risico's die mogelijk impact (positief of negatief) hebben op de kwaliteit van het OV. Dat zijn infrastructurele projecten, zoals de ombouw van stations en spooraanpassingen, maar ook de invoering van nieuwe betaalwijze(n) in het openbaar vervoer. Een belangrijk risico is de mogelijke verlate oplevering elektrificatie Maaslijn in samenhang met de beschikbaarheid van treinmaterieel. Bovendien hebben de gevolgen van de COVID-19 pandemie impact op het openbaar vervoer aanbod.

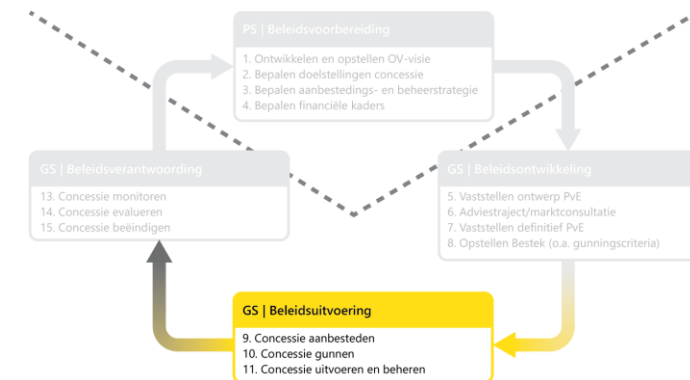
Deelvraag 8

Hoe zijn PS door GS meegenomen bij het afwijken door Arriva en/of GS van de afspraken uit de OV-concessie 2016-2031 en de eventuele gevolgen daarvan voor de door Arriva te leveren kwaliteit van het OV in Limburg?

De wijze waarop Provinciale Staten door Gedeputeerde Staten is meegenomen bij afwijkingen is actief te noemen, met ruimte voor verbetering van inhoudelijke duiding van de prestatieoverzichten. Het dashboard kan hieraan een bijdrage leveren. Gedeputeerde Staten is een zakelijke en professionele opdrachtgever die de uitvoering van de OV-concessie op gepaste afstand monitort en waar nodig bijstuurt.

Conclusies normenkader

De deelvragen naar aanleiding van de uitvoeringskwaliteit van de concessie zijn hiervoor beantwoord. Hieronder worden deze getoetst aan het normenkader.



- **Beleidsuitvoering (deelvragen 1, 2, 3, 5, 6, 7)**

- Gedeputeerde Staten heeft inzicht in de prestaties van de vervoerder bij de uitvoering van de concessie.

↑↑ *Middels het dashboard, de rapportages en de structurele overleggen zijn de prestaties goed inzichtelijk voor Gedeputeerde Staten. Bovendien wordt Gedeputeerde Staten door Arriva betrokken en geïnformeerd bij (gewenste) afwijkingen.*

- Gedeputeerde Staten zorgt ervoor dat de vervoerder de gevraagde informatie over de uitvoering van de concessie conform afspraak levert.

↑↑ *Dit wordt gedaan middels het dashboard en de rapportages. Gedeputeerde Staten heeft voordat het dashboard er was veel controles gedaan en daar zijn weinig zaken uit voortgekomen. Arriva is gebonden aan landelijke standaarden wat betreft aanleveren van data (MIPOV). De systemen die deze data leveren zijn vanuit het samenwerkingsverband Decentrale OV-autoriteiten (DOVA) gevalideerd.*

Conclusies normenkader

- **Beleidsuitvoering (deelvragen 1, 2, 3, 5, 6, 7)**

- Gedeputeerde Staten stuurt bij, indien de uitvoering van de concessie daartoe aanleiding geeft.



- *De meeste afwijkingen komen, als gevolg van de ontwikkelplicht, op initiatief van Arriva. Wijzigingen ten opzichte van of in de concessie zijn doorgaans bedoeld om op een andere wijze tot een zelfde of tot een beter resultaat te komen. Daarnaast stuurt Gedeputeerde Staten bij indien nodig, bijv. business case Greenport Venlo en aanvullende OV bij de start van de concessie.*



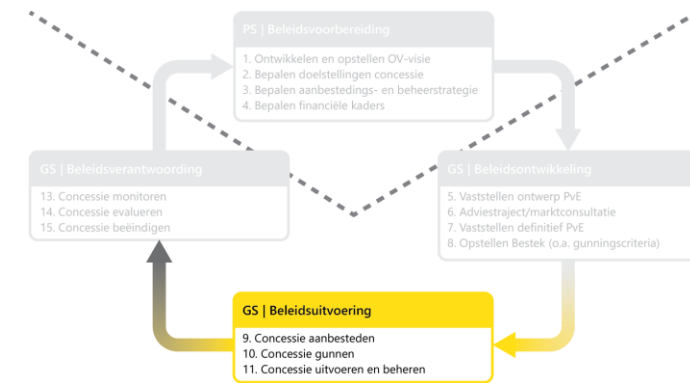
- Gedeputeerde Staten past het bestaande concessiebeheer aan, indien de uitvoering van de concessie daartoe aanleiding geeft.

- *Indien er aanleiding is wordt het concessiebeheer aangepast. Voordat het dashboard werd opgeleverd heeft Gedeputeerde Staten meer in detail gecontroleerd of Arriva voldeed aan de te leveren prestaties. Nadat het dashboard is opgeleverd en het systeem is gevalideerd, is het concessiebeheer daarop aangepast.*



- De prestaties van de vervoerder zijn conform de concessievoorwaarden of eventueel gewijzigde afspraken.

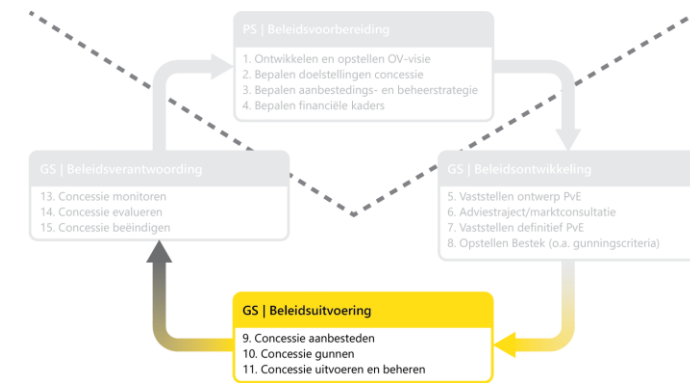
- *In deze ademende concessie wordt, ondanks de soms uiteenlopende belangen, door Gedeputeerde Staten en Arriva samengewerkt. Arriva is bereid gebleken om het OV-product als partner door te ontwikkelen, zowel op eigen initiatief als op verzoek van Gedeputeerde Staten. Hoewel er boetes voor bijvoorbeeld punctualiteit worden opgelegd, kan over het algemeen worden gesteld dat Arriva binnen de gestelde normen en gewijzigde afspraken presteert.*



Conclusies normenkader

- **Beleidsuitvoering (deelvragen 1, 2, 3, 5, 6, 7)**

- De inzet van instrumenten van concessiebeheer leidt tot verbetering van prestaties van de vervoerder.
 - *Het inzetten van een boete voor bijvoorbeeld het opleveren van het dashboard heeft geleid tot uiteindelijke oplevering. Het in het bestek voorgeschreven proces bij afwijkingen van de concessievoorwaarden werkt, zodat het OV-product kan worden doorontwikkeld en de prestaties worden verbeterd. Bovendien zorgt het opleggen van boetes ten aanzien van normen/punctualiteit tot verbetering van de prestaties.*
- De mogelijkheden in de concessie om in te spelen op actuele (beleids)ontwikkelingen zijn benut.
 - *Het betreft een ademende concessie, waarbij de concessiehouder een doorontwikkelplicht heeft. De mogelijkheden om in te spelen op actuele ontwikkelingen worden benut. Voorbeelden hiervan zijn de business cases en in het bijzonder de regeling afwijking planning elektrificatie Maaslijn.*



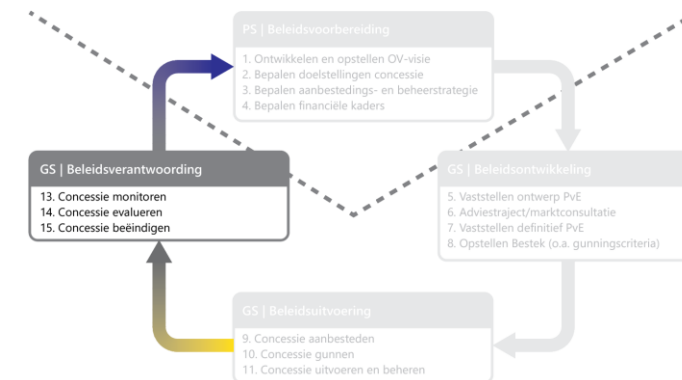
Conclusies normenkader

- **Beleidsverantwoording (deelvraag 8)**

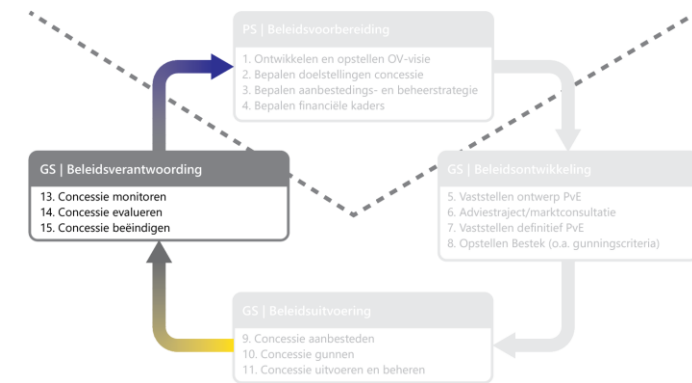
- De doelen van het provinciale openbaar vervoerbeleid worden gerealiseerd.
- De prestaties van de vervoerder bij de uitvoering van de concessie hebben een positief effect op de realisatie van de beleidsdoelen van de provincie op het terrein van openbaar vervoer.



- *De doelen uit de Nota van Uitgangspunten worden grotendeels behaald, voorzover deze binnen de invloedssfeer van Arriva liggen. De beoogde hoge kwaliteitsbeleving en klantwaardering door de reizigers blijkt bijvoorbeeld uit de stijgende lijn in de waardering van het openbaar vervoer in de OV-klientenbarometer. Bovendien wordt met hetzelfde beschikbare (geïndexeerde) budget betere prestaties geleverd door Arriva. Dit houdt in dat het doel van kosteneffectieve inzet van beschikbare middelen wordt gehaald. Wanneer gekeken wordt naar de punctualiteit en betrouwbaarheid, kan worden geconcludeerd dat in de meeste gevallen wordt voldaan aan de gestelde normen. De Maaslijn biedt ruimte voor verbetering. Bovendien steeg tot 2020 het aantal reizigers dat gebruik maakt van het OV.*



Conclusies normenkader



- **Beleidsverantwoording (deelvraag 8)**

- Gedeputeerde Staten heeft inzicht in het effect van het concessiebeheer op de prestaties uit de concessie.



- *Het concessiebeheer wordt uitgevoerd binnen het gegeven mandaat. Indien sprake is van bestuurlijke/politieke gevoelige zaken wordt Gedeputeerde Staten door concessiemanagement om een besluit gevraagd.*

- Gedeputeerde Staten rapporteert in hoeverre de afgesproken prestaties uit de concessie zijn gerealiseerd en in hoeverre de beleidsdoelen plus bijbehorende prestaties zijn behaald.



- *Gedeputeerde Staten informeert Provinciale Staten zo goed mogelijk over de exploitatie van de OV-concessie. Zolang binnen het subsidieplafond, programmabegroting en de voorwaarden uit de concessie wordt gehandeld, handelt Gedeputeerde Staten binnen het toegekende mandaat. Over de mate waarin met de gerealiseerde prestaties de doelstellingen van het OV-beleid worden behaald, kan in de rapportages aan Provinciale Staten een informatieve(re) invulling worden gegeven.*

Aanbevelingen

Op basis van de onderzoeksbevindingen en conclusies zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd aan zowel Gedeputeerde Staten als Provinciale Staten.

Gedeputeerde Staten

1. Mitigeer het risico van een verdere vertraging van de elektrificatie van de Maaslijn door een terugvalmogelijkheid te organiseren indien de planning onverhoopt niet wordt gerealiseerd.
2. Bied voldoende context aan bij de prestatie overzichten, zodat deze een informatieve weergave van de kwaliteit van het openbaar vervoer geven en stem deze nader af op de informatiebehoefte van Provinciale Staten.
3. Koppel de prestaties die worden verricht door Arriva aan de door Provinciale Staten opgestelde doelen, zodat inzichtelijk is op welke wijze de doelen worden behaald.
4. Informeer Provinciale Staten, behalve over de prestaties, ook over de jaarlijkse vaststelling van de exploitatiebijdrage en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

Provinciale Staten

5. Formuleer duidelijke kaders waarbinnen Provinciale Staten vooraf danwel achteraf geïnformeerd willen worden door Gedeputeerde Staten over bepaalde wijzigingen (bijvoorbeeld bij een afwijking groter dan x procent of bij een vertraging van meer dan x maanden).

Bestuurlijke reactie



Provincie Limburg	PS
DOCnr.	
Ingek.	- 1 SEP. 2021
Afd.	

VERTROUWELIJK

Controlecommissie Provincie Limburg
De heer M. van Caldenberg, voorzitter
Postbus 5700
6202 MA MAASTRICHT

GEHEIM

Cluster CON
Ons kenmerk DOC-00176952
Uw kenmerk 2021/4245
Bijlage(n) -

Behandeld L.E.W. Wijnands - Willems
Telefoon +31 6 52 55 50 86
Maastricht 31 augustus 2021
Verzonden - 1 SEP. 2021

Onderwerp

Bestuurlijke reactie op het rapport 'Afspraken aangaande de te leveren kwaliteit OV door Arriva in relatie tot de OV concessie Limburg (periode 2015-2020)'.

Geachte heer Van Caldenberg,

In uw brief van 23 maart 2021 (kenmerk 2021/4245) stelt u ons in de gelegenheid om een reactie te geven op de concept-eindrapportage met betrekking tot het onderzoeksrapport 'Afspraken aangaande de te leveren kwaliteit OV door Arriva in relatie tot de OV concessie Limburg (periode 2015-2020)' (OV onderzoek).

Graag maken wij gebruik van de gelegenheid tot het geven van een reactie.

Het door Goudappel B.V. uitgevoerde onderzoek is een gedegen analyse over de uitvoering van de OV Concessie Limburg 2016 – 2031 door Arriva. Ook geeft de analyse voldoende zicht op de wijze waarop wij de aansturing van de OV Concessie verrichten. De kwaliteit van het openbaar vervoer is gestegen en Arriva heeft goed haar rol binnen de 'ademende concessie' opgepakt. Wij zijn dan ook verheugd te constateren dat Arriva op een kwalitatief goede manier invulling geeft aan het Limburgse openbaar vervoer en onze aansturing van de OV Concessie daar op een positieve wijze aan bijdraagt.

In het voorliggende rapport worden aan ons College 4 aanbevelingen gedaan:

1. Mitigeer het risico van een verdere vertraging van de elektrificatie van de Maaslijn door een terugvalmogelijkheid te organiseren indien de planning onverhoopt niet wordt gerealiseerd.
2. Bied voldoende context aan bij de prestatie overzichten, zodat deze een informatieve weergave van de kwaliteit van het openbaar vervoer geven en stem deze nader af op de informatiebehoefte van Provinciale Staten.
3. Koppel de prestaties die worden verricht door Arriva aan de door Provinciale Staten opgestelde doelen, zodat inzichtelijk is op welke wijze de doelen worden behaald.



4. Informeer Provinciale Staten behalve over de prestaties ook over de jaarlijkse vaststelling van de exploitatiebijdrage en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

Ten aanzien van aanbeveling 1 het volgende. Op 20 juli 2021 hebben Provinciale Staten het gewijzigde Statenvoorstel No: G-21-023 "Bestuurlijk akkoord en kredietbesluit Opwaardering Maaslijn 2021" ontvangen. In dit voorstel zijn de Staten geïnformeerd over de afspraken uit het bestuurlijk overleg van 30 juni jl., tussen gouverneur Remkes en staatssecretaris van I&W Van Veldhoven. Hierbij is een set van afspraken gemaakt waaronder ook over de participatie door het Rijk in de eventuele vertragingsrisico's OV-concessie. Dit is voor Limburg een belangrijke maatregel om het financiële risico buiten het project Opwaardering Maaslijn te beperken. In de Vaststellingsovereenkomst tussen Arriva en de Provincie Limburg zijn deze vertragingskosten per jaar reeds in beeld gebracht. Deze bedragen zijn op 14 februari 2020, G-20.001 aan Provinciale Staten voorgelegd. Ook hebben wij met Provinciale Staten reeds in maart 2021 gesproken over vervoersalternatieven voor de Maaslijn, waaronder Bus Rapid Transport, Waterstoffreinen en Batterijtreinen. Deze alternatieven waren destijds te kostbaar dan wel onvoldoende doorontwikkeld en behoren dan ook niet tot de mogelijkheden. Wel verwachten wij dat, binnen de kaders van de gemaakte afspraken met het Rijk over de Maaslijn en na instemming van Provinciale Staten met deze afspraken, mitigerende maatregelen zijn voorbereid waarmee eventuele nadelige effecten van een verdere vertraging van de oplevering van de Maaslijn kunnen worden beperkt. Wij zullen echter mogelijkheden van terugvalopties nader blijven onderzoeken om dit risico te verkleinen en Provinciale Staten hierover blijven informeren.

De aanbevelingen 2, 3 en 4 nemen wij graag ter harte en met Provinciale Staten zullen wij regelmatig overleggen over de doorontwikkeling van het openbaar vervoer in Limburg en voorstellen ontwikkelen om de informatievoorziening aan Provinciale Staten in lijn met de aanbevelingen verder uit te werken. Wij hebben Provinciale Staten reeds op 23 juni jl. het vernieuwde jaaroverzicht OV Limburg 2020 laten toekomen (GS 2021-14628), als opvolger van de voormalige prestatieoverzichten.

Belangrijk aandachtspunt is dat wij een kritische houding blijven aanhouden in de aansturing van Arriva en blijven streven naar een hoge kwaliteit van het openbaar vervoer in Limburg. Onze opgaven, ambities en uitdagingen in het (Limburgse) openbaar vervoer zijn talrijk en meer dan ooit vragen actuele ontwikkelingen (zoals bijvoorbeeld rondom Covid-19) een actieve rol en bijdrage van de Provincie in de rol van concessieverlener. In de organisatie en aansturing van de concessie hebben wij een goede basis gecreëerd waardoor we de opgaven, ambities en uitdagingen van morgen ook tot een goed resultaat kunnen brengen.

Gedeputeerde Staten van Limburg

voorzitter

secretaris

Nawoord controlecommissie

Nawoord van de controlecommissie

Met belangstelling heeft de Controlecommissie kennis genomen van de reactie van Gedeputeerde Staten (GS) op het rapport. Deze is integraal opgenomen in voorliggend rapport (na hoofdstuk conclusies en aanbevelingen).

GS hebben aangegeven diverse acties te hebben ontplooid, maar besluitvorming in PS dienaangaande heeft nog niet plaats gevonden. Bij deze besluitvorming kunnen de resultaten van voorliggend onderzoek worden betrokken.

Vastgesteld door de Controlecommissie op 24 september 2021.

Bijlagen

Bijlagen

• Bijlage 1: Her-prioritering naar aanleiding van verkorte implementatieperiode	106
• Bijlage 2: Afwijkingen ten opzichte van het Programma van Eisen	109
• Bijlage 3: Informatievoorziening door Gedeputeerde Staten aan Provinciale Staten	115

Bijlage 1 Her-prioritering Besteksverplichtingen

	Gerealiseerd	Reden waarom niet gerealiseerd
1.Dashboard	Gereed, volledig voltooid op februari 2019. Zie eerder dashboard boetetraject voor verdere specificatie.	
2.Informatie/toegankelijkheid website (zoals talen en voor mensen met een functiebeperking)	Gereed, najaar 2017.	
3.Lijnfolders	Gereed, sinds zomer 2017.	
4.Afspraken met hoofd rail net acceptatie en verkrijgen kaartsoorten	Gereed, sinds start Concessie geregeld voor de reizigers.	
5.Gedigitaliseerde buslijnen met dienstregeling	Grotendeels gereed.	GIS-bestanden zijn ieder jaar (en op ieder moment op aanvraag) al beschikbaar, alleen Nationaal Wegen Bestand (NWB-format) is nog in ontwikkeling (staat ook op actuele beheeroverleggen geagendeerd als lopend ontwikkelpunt).
6.Wachttijdenregeling	Gereed (sinds dienstregeling 2017 al operationeel voor de reiziger).	
7.Afspraken met andere concessiehouders aansluiting-vertraging	Gereed, grotendeels opgelost in lopende jaar van 2017, laatste items in vervoerplan 2018 opgelost.	

Bijlage 1 Her-prioritering Beloftes Arriva

	Gerealiseerd	Reden waarom niet gerealiseerd
1. Aantal ritten Limburgnet	Gereed, onderdeel van dashboardtraject.	
2. Mobiele brievenbus	Gereed, in de implementatie/start concessie al afgesproken, uitvoering ETC-pilot en deelname aan pilot Wayfinding zijn uitgevoerd in 2017/2018 en verder.	
3. Verschillende vormen ritreserveringen	In ontwikkeling.	Reserveren via de app is in afwachting van evaluatie (avond)vlinder + Vlinder 2.0 concept. Evaluatie Vlinder is onderdeel geworden van Ontwikkelplan OV/Limburgnetevaluatie 2020. Reserveren via de app is onderdeel geworden van ontwikkeltraject nieuwe ViaGo (MaaS) app.
4. Dienstverlening Arriva Stores (afhaalpunt PostNL en DHL, flexwerkplekken, etc.)	Gereed, wordt wel verder ontwikkeld met huidige kennis in het kader van het verkenningsdocument over de verdere toekomst van de OV-servicepunten (ook in het licht van de landelijke ontwikkelingen bij NS, heeft direct effect op dienstverlening op stations waar beide vervoerders in één servicepunt zijn gevestigd).	
5. Ovbuddy (persoonlijke reisinformatie)	In ontwikkeling.	Is onderdeel geworden van samenwerking Omnibuzz en Arriva in het kader van de Voor Elkaar Pas (VEP). Samenwerking wordt in het kader van Ontwikkelplan OV nog verder opgepakt. Verplichting ten behoeve van Ovbuddy is nog niet ingevuld, wel zijn andere soortgelijke initiatieven gestart om reizigers te begeleiden met Seniorenreizen en extra begeleiding binnen VEP-traject.

Bijlage 1 Her-prioritering Beloftes Arriva

	Gerealiseerd	Reden waarom niet gerealiseerd
6. Trajectabonnementen bus	Gereed sinds september 2017, gelijk aan start nieuw schooljaar was combi abonnement trein+bus weer mogelijk.	
7. M-ticket (smartphone ticket)	Gereed met huidige Arriva app mogelijk (sinds 2017, grootschalige invoer sinds 2018).	
8. Uitkomsten gesprekken met scholen opnemen in sociaal veiligheidsplan en implementatieoverleg	Gereed, sinds start Concessie, wordt jaarlijks gerapporteerd in sociaal veiligheidsplan.	
9. Inrichting Werkgroep Sociale Veiligheid	Gereed, wordt ook jaarlijks gerapporteerd in sociaal veiligheidsplan (ook in het kader van opvang van collega's bij incidenten). Sinds start Concessie operationeel.	
10. Afspraken met andere (omringende) vervoerders bij calamiteiten en over sociale veiligheid	Gereed, - met NS: afspraken voor sociale veiligheid op stations en in elkaars treinen en over treinvervangende vervoer zijn gereed) - met ASEAG (Duitse vervoerder) voor grensoverschrijdende gedeelde lijnen, zijn vergelijkbare (werk)afspraken gemaakt. Wat betreft calamiteiten op het gebied van o.a. terrorisme, dreiging etc. zijn met alle instanties al afspraken sinds start concessie actief. Allemaal ook onderdeel van het sociaal veiligheidsplan (wordt jaarlijks ge-update).	

Bijlage 2 Overzicht afwijkingen

- **Dienstverlening**

In het Programma van eisen (C.2.7) is vastgelegd dat gedurende maximaal tien weken per dienstregelingsjaar een afwijkende (vakantie) dienstregeling mag worden aangeboden. Gedurende die weken mogen de frequenties van verbindingen worden verlaagd. In de praktijk rijdt Arriva voor gedurende elf weken een vakantiedienstregeling.

- De vervoerder geeft aan hiervoor te (moeten) kiezen door de afwijkende vakantieregio die geldt voor de concessiegrens-overschrijdende buslijn 83 (Nijmegen-Venlo) die vanuit de Gelderse concessie Arnhem-Nijmegen in samenwerking wordt uitgebaat met Breng (Hermes). Het zwaartepunt van het vervoer op deze lijn zit tussen Gennep en Nijmegen, gesitueerd in de vakantieregio midden. Vasthouden aan de Limburgse vakantieregio zuid zou hier ongewenste afschalingen in het aanbod en problemen in de afstemming met Breng veroorzaken

In het Programma van eisen (C.3.24-C.3.26) is vastgelegd dat Arriva een aantal Servicepunten moet inrichten op de IC-stations Nijmegen, Venlo, Weert, Roermond, Sittard, Maastricht en Heerlen. Hier kunnen reizigers terecht voor persoonlijke reisinformatie over het ov of bijvoorbeeld om de OV-chipkaart opladen. Inmiddels is in Nijmegen geen servicepunt (meer) aanwezig. Op enkele andere servicepunten (Arriva Stores) wijken de openingstijden af van het geëiste. Zo is het loket in Sittard op werkdagen geopend van 09:00 tot 17:00 uur, terwijl dit van 07:00 tot 19:00 uur moet zijn op grond van het Bestek.

- De aanwezigheid van de servicepunten is voor Arriva een discussiepunt. Een aantal van de punten kent maar een beperkte aanloop, waardoor de meerwaarde beperkt is. Er ligt een ontwikkelopgave voor de provincie om samen met Arriva te kijken naar alternatieve methoden om service te verlenen. Deze moeten qua dienstverlening dan wel minimaal gelijkwaardig (doch liever beter) zijn dan in de huidige opzet.

In het Programma van eisen (C.1.15) is vastgelegd dat de klantenservice van het ov in Limburg gevestigd dient te zijn. Arriva heeft de *front-office* klantenservice echter in Breda gevestigd, mede omdat de van Veolia overgekomen medewerkers in deze regio woonachtig zijn. Het sluit ook aan bij de uniforme werkwijze van de vervoerder, wat bij zou dragen aan de kwaliteit van de dienstverlening.

- De provincie is akkoord gegaan met deze wijziging, zo lang het niet ten koste gaat van de dienstverlening en de werkgelegenheid binnen de concessie.

Bijlage 2 Overzicht afwijkingen

- **Trein**

Door de nieuwe opbouw van het hoofdrailnet door de implementatie van het Programma Hoogfrequent Spoorvervoer (PHS) per december 2017 op de A2-corridor (Amsterdam-Utrecht-Eindhoven) is de opzet van het NS-intercitynetwerk ook in Limburg gewijzigd. De concessie-eisen met betrekking tot de verplichte aansluiting tussen specifieke Intercity's en de stop- en sneltreinen van de OV-concessie Limburg zijn daarmee deels achterhaald geraakt. Zo biedt de stoptrein uit Maastricht in Sittard nu aansluiting op de Intercity naar Amsterdam Centraal (serie 800) in plaats van de Intercity naar Schiphol (serie 3500).

In het Programma van Eisen, bijlage Lijnbeschrijvingen Trein (F.10) is bij de verbinding Maastricht Randwyck – Kerkrade Centrum/Aachen Hbf vastgelegd dat deze verplicht dient te halteren bij station Heerlen De Kissel. Sinds de dienstregeling 2019 is deze stop echter komen te vervallen. Volgens opgave van Arriva als gevolg van inpassingsproblemen door de rechtstreekse verbinding tussen Maastricht en Aachen en de aansluiting van de stoptrein tussen Kerkrade en Sittard op de Intercity naar de Randstad.

- De provincie heeft in april 2019 het voornemen uitgesproken de bedieningsplicht voor Heerlen De Kissel te laten vervallen (2019/32256). De gemeente Heerlen wil het station graag behouden en per dienstregeling 2021 opnieuw in gebruik nemen. Dit is uiteindelijk niet gebeurd.

In het Programma van Eisen, bijlage Lijnbeschrijvingen Trein (F.10) is de exploitatie van de doorgaande verbindingen Maastricht Randwyck - Kerkrade Centrum/Aachen en Maastricht Randwyck - Roermond vastgelegd. Bij de start van de treindienst in december 2016 bleek al snel dat de uitvoering van de voorgestelde dienstregeling, waarbij de diensten op Heerlen/Kerkrade en Roermond op Randwyck exploitatief aan elkaar gekoppeld waren, onhaalbaar was. Grote vertragingen waren het gevolg. De positieve beoordeling van infrabeheerder ProRail op de eerder voorgestelde dienstregeling bleek onjuist, door ontbrekende rij-karakteristieken van de ingezette treinstellen.

- Door de oplopende grote vertragingen is na twee dagen de doorgaande treindienst geknipt te station Maastricht en een pendel van en naar Maastricht Randwyck geïmplementeerd. Doorgaande reizigers kregen vanaf toen te maken met een extra overstap. Op 13 februari 2017 is na een aanpassing van de dienstregeling de doorgaande treindienst weer hervat. Vertrek- en aankomsttijden, de rijtijden en de koppeling van treinseries werden gewijzigd.
- Er is een 75% coullance-akkoord (DOC-00050656) gesloten voor beide verbindingen omtrent de beboeting voor het niet halen van de eisen aan aankomstpunctualiteit te station Maastricht Randwyck.

Bijlage 2 Overzicht afwijkingen

- **Trein**

In de inschrijving (G1a) stelde Arriva de inzet van 23 treinstellen type Talent VT 644 voor de Maaslijn tussen Nijmegen en Roermond voor. Deze werden eerder ingezet door DB Regio en moesten voor inzet nog een grondige revisie ondergaan. Dit werd aangekondigd als een uitbreiding ten opzichte van de materieelinzet van de vorige exploitant, die met 16 treinstellen reed.

- In de praktijk rijdt Arriva echter met dezelfde 16 GTW-treinstellen als Veolia Transport. Wel zijn in aanvulling daarop 7 LINT-41 treinstellen overgenomen voor de dienst tussen Nijmegen en Venray. Deze blijken wel behoorlijk storingsgevoelig en zijn aan een grote revisie toe.

In de inschrijving (G1a) stelde Arriva de introductie van een drielandentrein (Limax) voor die bestaat uit de vereiste verbinding tussen Maastricht en Aachen, gekoppeld aan de als ontwikkelopgave (D.2.50 in het Bestek) opgenomen stoptreindienst Maastricht – Eijsden – (Liège). Het zou gaan om een uurdienst vanaf de start van de concessie, aangevuld tot een halfuurdienst tussen Visé en Herzogenrath.

- In de praktijk is de dienst tussen Maastricht en Liège nog niet gelanceerd doordat in de acht aangeschafte tri-courante FLIRT-treinstellen het voor de (toekomstige) inzet in België benodigde Europese beveiligingssysteem ERTMS nog niet was geïnstalleerd (alleen het nu nog in België in gebruik zijnde TBL1+ is aanwezig). Het proces voor de inbouw is nu alsnog in gang gezet met voorfinanciering van de provincie voor € 4 miljoen (2020/26718). Medio 2020 zou voor elk treinstel een aparte vergunning zijn aangevraagd bij het Europese ambt European Railway Agency.

Bijlage 2 Overzicht afwijkingen

- **Bus**

In het Programma van Eisen zijn bij de Verbindingsbeschrijvingen Bus/Auto (bijlage F.2) voor elke vereiste verbinding onder meer eisen vastgelegd aan de te bedienen kernen en stations, de verplichte verknoping met ander ov en de minimaal aan te houden frequenties. Op enkele verbindingen wordt hiervan in de praktijk inmiddels afgeweken. Dit is in de meeste gevallen omdat dit beter aansluit bij de vraag naar vervoer, of de middelen beter elders in het netwerk kunnen worden ingezet.

Desondanks kan het zijn dat bepaalde wijzigingen, hoewel ze voor een grote groep reizigers voordelen op kunnen leveren, voor een beperkt aantal reizigers nadelig is. Een voorbeeld van dergelijke afwijkingen is:

- Vaste verbinding 28 (Boxmeer-Gennep-Goch) ontbreekt in de dienstregeling 2020. Het traject Gennep-Goch werd tussen dec. 2017 en dec. 2019 uitgebaat als OV-lijntaxi, terwijl een vaste frequentie van eens per uur overdag op werkdagen en zaterdag was geëist. Het traject tussen Boxmeer en Gennep is nu opgenomen als lijn 84.
- Vaste verbinding 32 (Roermond-Kessel-Panningen) ontbreekt in de dienstregeling 2020. De verbinding via de kern van Panningen en Buggenum is ingevuld met de vraagafhankelijke OV-shuttle lijn 447 en 447 bedient in Haelen andere haltes dan voorgeschreven.
- Vaste verbinding 40 (Maasbracht-St. Odiliënberg-Roermond) wordt in de avonduren op werkdagen uitgevoerd als OV-lijntaxi. Conform de eisen dient dan echter 2 keer per uur een vaste verbinding te rijden.
- Vaste verbinding 46 (Sittard-Nieuwstadt) wordt in de avonduren op werkdagen uitgevoerd als OV-lijntaxi. Conform de eisen dient dan echter 1 keer per uur een vaste verbinding te rijden.
- Op werkdagen dient ten minste 1 rit uit beide richtingen voor 06:30 uur op de belangrijkste knooppunten op een lijn aan te komen. Dit gebeurt op diverse plaatsen nu niet (meer), bijvoorbeeld: zo komt in Venlo op lijn 1b de eerste rit om 06:54 uur op het station aan en op lijn 2a de eerste rit om 07:10 uur. Op lijn 64b is de eerste aankomst te Roermond om 07:12 uur.

In de inschrijving hintte Arriva op de introductie van Nachtvinders om in de rustigere periodes meer vraaggestuurde voorzieningen aan te bieden. In Venlo en Blerick is dit vervoer in december 2016 ook daadwerkelijk van start gegaan als Avondvlinder. Voorgesteld was in eerste instantie om te werken met een kilometertarief voor de reiziger, zoals gebruikelijk met de ov-chipkaart. In de praktijk wordt echter een vast tarief per rit in rekening gebracht.

- Het vaste rittarief op de Avondvlinder is € 1,60. Daarmee is het onder aan de streep voor reizigers die meer dan 3,5 kilometer reizen goedkoper dan als het reguliere OV-chipkaart kilometertarief geldt. Dit bedraagt € 0,186 per kilometer, maar daarbij moet het opstaptarief van € 0,99. worden opgeteld.

Bijlage 2 Overzicht afwijkingen

- **Bus**

In het Programma van eisen (E.3.6) is vastgelegd dat de maximumleeftijd van de ingezette bussen in het de OV-concessie 10 jaar is. Diverse bussen van onderaannemers die worden ingezet in het scholierenvervoer overschrijden deze grens inmiddels. Gezien de onzekere situatie rond de Covid-19 pandemie is het voor de onderaannemers nu echter niet mogelijk nieuw materieel aan te schaffen. Arriva was daarom voornemens om als alternatief touringcars in te zetten voor het vervoer.

- Dit stuitte op bezwaren binnen de provincie omdat deze bussen met hoge vloer minder goed toegankelijk zijn. Daarop is besloten de leeftijdseis met een jaar te verruimen. Zodoende kunnen de huidige bussen blijven rijden. Volgend jaar kan met de kennis van dan alsnog een besluit worden genomen over een vervanging van de vloot of de wijze waarop de scholierenlijn(en) worden voortgezet.

In de inschrijving stelde Arriva de introductie van een Nachtnet voor. Daarvoor is ook een vervoerplan Nachtlijnen bij de offerte gevoegd. Het ging om reguliere nachtbussen in en rond Maastricht (bv. naar Malberg, Gulpen en Valkenburg) en vervoer rond evenementen zoals de Nijmeegse Vierdaagse. In het Bestek is vastgelegd dat deze lijnen indien aangeboden minimaal drie jaar in exploitatie moeten blijven.

- De termijn is gehaald voor de meeste lijnen, maar niet voor lijnen 803 (gestart als N5 en in de offerte voorgesteld als 805) tussen Maastricht en Heugem en 804 (gestart als N6 en in de offerte voorgesteld als 806) tussen Maastricht en Meerssen. Deze zijn gestaakt in december 2018, maar had tot december 2019 moeten rijden.

Bijlage 2 Overzicht afwijkingen

- **Fiets**

In de inschrijving stelde Arriva op eigen initiatief de uitrol van een deelfietssysteem van NextBike voor op 25 locaties in Maastricht. De 250 deelfietsen kwamen er in de praktijk echter niet. Het systeem ging in kleinere omvang begin 2017 nog wel van start, maar verdween in juli 2020. Daarna startte een nieuwe pilot in de vorm van Arriva Deelfiets (in samenwerking met Hello-Bike). Deelfietsen zijn nu te huur vanaf 24 locaties in Maastricht en in de nabije toekomst komen daar nog 4 locaties bij.

- De Arriva Deelfiets is te huur tegen een lager tarief dan NextBike: € 1,- voor het eerste halfuur en daarna € 0,05 per minuut met een maximum van € 9,- per 24 uur. NextBike kost (bij *pay-as-you-go*) € 1,50 voor elk half uur met een maximum van € 15 per 24 uur.

In de inschrijving (G1a) stelde Arriva het installeren van fietsenrekken aan de voorzijde van tien streekbussen ingezet op lijn 57 voor. In de praktijk is dit niet toegestaan.

- Het niet aanbrengen van de fietsenrekken is vermoedelijk een gevolg van bezwaren van de RDW ten aanzien van apparatuur aan de voorzijde van bussen. Bij (frontale) aanrijdingen kan deze extra gevaar opleveren. Experimenten met fietsenrekken op bussen elders in Nederland hebben nergens tot definitieve implementatie geleid.

In de inschrijving (G1a) stelde Arriva het vervoer van fietsen voor in de bus. In alle streekbussen van meer dan 10,5 meter lang mochten enkele fietsen worden vervoerd. Daarnaast zou in elke bus een oplaadpunt voor een elektrische fiets aanwezig zijn. In het Vervoerplan waren verder geen uitzonderingen opgenomen.

- In de praktijk is het vervoer van fietsen in de bus niet toegestaan in de Limburgliners (lijnen 83, 350, 37 en 371) en mogen fietsen alleen na de ochtendspits (na 09:00 uur) in de bus. Daarnaast dient een extra Dagkaart fiets aangeschaft te worden (€ 4,35). Ook de oplaadpunten voor elektrische fietsen zijn niet in de bussen aanwezig.

Bijlage 3 Informatie voorziening

In onderhavige bijlage zijn de gegevens opgenomen van de documenten die afkomstig zijn van Gedeputeerde Staten en op haar initiatief zijn aangeboden bij Provinciale Staten over de onderzoeksperiode (2 juni 2015 – 31 januari 2020). Bij deze bijlage is het uitgangspunt gehanteerd dat de documenten zien op de inhoud van de OV-concessie die Arriva uitvoert. Hoewel de infrastructuur van bijvoorbeeld de Maaslijn randvoorwaardelijk is voor de uitvoering van de treindienst Roermond-Nijmegen, wordt ingevolge de concessievoorwaarden het infrastructurele risico niet gedragen door de concessiehouder, maar komt mogelijk ten laste van de concessieverlener. Informatie ten aanzien van de infrastructuur is derhalve ook in deze bijlage buiten beschouwing gelaten.

Bijlage 3 Informatie voorziening

ID	Datum in	Titel	Afzender	Soort	Gremium	Wijze van afdoen	Referentie
118766	23-1-2020	G-20-001 Statenvoorstel Verrekening financiële effecten voor Arriva (concessiehouder) als gevolg van de vertraging in de realisatie van de infrastructurele maatregelen op de Maaslijn, brief GS van 21-1-2020 (GS 2020-3391)	GS	Statenvoorstel	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 31-1-2020 en Statenvergadering van 14-2-2020, agendapunt G-20-001 Statenvoorstel Arriva.	
118767	23-1-2020	G-20-002 Ontwerpbesluit bekrachtiging geheimhouding bijlagen Statenvoorstel G-20-001 Verrekening financiële effecten voor Arriva (concessiehouder) als gevolg van de vertraging in de realisatie van de infrastructurele maatregelen op de Maaslijn (GS 2020-3428)	GS	Statenvoorstel	Provinciale Staten (PS)	Besprekstuk voor de Statenvergadering van 7-2-2020, te betrekken bij de behandeling van agendapunt Bekrachtiging geheimhouding opgelegd aan Provinciale Staten.	
118697	17-12-2019	Mededeling Portefeuillehouder inzake toezegging 8523 (met betrekking tot Arriva (Limburg sponsort Limburg)), brief gedeputeerde Van den Akker van 17-12-2019 (GS 2019-91464)	GS	Informerend GS	Cultuur en Samenleving (CS)	Voor kennisgeving aannemen.	
118664	10-12-2019	Mededeling Portefeuillehouder inzake Prestatieoverzicht Arriva H1 2019, brief gedeputeerde Brugman-Rustenburg van 10-12-2019 (GS 2019-88339)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
118432	9-10-2019	Informerend stuk Vervoerplan Arriva 2020, brief GS van 8-10-2019 (GS 2019-73352)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
118391	1-10-2019	Mededeling Portefeuillehouder inzake reacties Vervoerplan Arriva II – 30-6-2019, brief gedeputeerde Brugman-Rustenburg van 1-10-2019 (GS 2019-71443)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
118219	25-6-2019	Mededeling Portefeuillehouder inzake Arriva Presentatieoverzicht 2018, brief gedeputeerde Mackus van 25-6-2019 (GS 2019-46830)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
118168	4-6-2019	Informerend stuk Arriva Vervoerplan II – 30 juni 2019, brief GS van 28-5-2019 (GS 2019-40810)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
117833	6-2-2019	Mededeling Portefeuillehouder inzake toezegging 8403 (de treininzet van Arriva op de Maaslijn), brief gedeputeerde Mackus van 5-2-2019 (GS 2019-8238)	GS	Informerend GS	Interim Statencommissie (ISC)	Voor kennisgeving aannemen.	
117690	4-12-2018	Mededeling Portefeuillehouder inzake grensoverschrijdende railverbinding Eindhoven - Düsseldorf, brief gedeputeerde Mackus van 4-12-2018 (GS 2018-82009)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
117660	26-11-2018	Mededeling Portefeuillehouder inzake prestatieoverzicht Arriva Q1-Q2-2018, brief gedeputeerde Mackus van 20-11-2018 (GS 2018-78033)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	

Bijlage 3 Informatie voorziening

ID	Datum in	Titel	Afzender	Soort	Gremium	Wijze van afdoen	Referentie
117489	3-10-2018	Informerend stuk Vervoerplan Arriva 2019, brief GS van 2-10-2018 (GS 2018-64794)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
117238	20-6-2018	Mededeling Portefuillehouder Prestatieoverzicht Arriva 2017, brief gedeputeerde Mackus van 19-6-2018 (GS 2018-39756)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
116871	6-2-2018	G-18-004 Ontwerpbesluit Bekrachtiging geheimhouding document overzicht ziekteverzuim personeel Arriva uitvoering Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031 (GS 2018-8626)	GS	Statenvoorstel	Provinciale Staten (PS)	Hamerstuk voor de Statenvergadering van 23-2-2018, agendapunt.	
116534	24-10-2017	Informerend stuk Verankering Social Return On Investment (SROI) in OV concessie, brief GS van 24-10-2017 (GS 2017-71846)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 17-11-2017, agendapunt Informerend stuk Verankering Social Return On Investment (SROI) in OV concessie, brief GS van 24-10-2017 (GS 2017-71846).	
116467	9-10-2017	Informerend stuk Vervoerplan Arriva 2018, brief GS van 3-10-2017 (GS 2017-67275)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 17-11-2017, agendapunt Informerend stuk Vervoerplan Arriva 2018, brief GS van 3-10-2017 (GS 2017-67275).	
116454	3-10-2017	Hoe komen onze werknemers op hun werk?, e-mail met brief Stichting Ondernemend Venlo van 2-10-2017 (PS 2017-68450)	Extern	Informerend extern	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de Commissievergadering van 6-10-2017, te betrekken bij de behandeling van agendapunt G-17-031 Statenvoorstel Herooverwegingen in de Railagenda.	
116368	1-9-2017	Mededeling Portefuillehouder inzake voorgenomen aangepaste dienstregeling Arriva, brief gedeputeerde Mackus van 29-8-2017 (GS 2017-60382)	GS	Informerend GS	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
4412	9-5-2017	Informerend stuk Stand van zaken toezeggingen OV-Concessie 2016-2031, brief GS van 9-5-2017 (GS 2017-30592)	GS	Informerend	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
115085	7-4-2017	Toelichting op tabel treinnutval, e-mail mevrouw R. Castermans van 6-4-2017 (GS 2017-24845)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 7-4-2017, te betrekken bij de behandeling van agendapunt Evaluatie start implementatie Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031.	IS5261
111560	6-4-2017	Definitieve input vakbonden m.b.t. landing ov concessie voor commissievergadering MD 7/4/2017, e-mail FNV-CNV van 5-4-2017 (PS 2017-24755)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 7-4-2017, te betrekken bij de behandeling van agendapunt Informerend stuk Evaluatie start implementatie Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031.	IS5254

Bijlage 3 Informatie voorziening

ID	Datum in	Titel	Afzender	Soort	Gremium	Wijze van afdoen	Referentie
114733	4-4-2017	Inspreektekst m.b.t. nieuwe dienstregeling Arriva, e-mail mevrouw K. Lathouwers van 31-3-2017 (PS 2017-23687)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 7-4-2017 te betrekken bij de behandeling van agendapunt Evaluatie start implementatie Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031.	IS5245
115076	31-3-2017	Input vakbonden m.b.t. praktijkschool OV Limburg, e-mail FNV en CNV van 28-3-2017 (PS 2017-22434)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 7-4-2017, te betrekken bij de behandeling van agendapunt Evaluatie start implementatie Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031.	IS5237
115063	28-3-2017	Informerend stuk Evaluatie start implementatie Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031, brief GS van 28-3-2017 (GS 2017-21788)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS5218
111468	27-3-2017	Informerend stuk Opwaardering Maaslijn - Financiële afspraken Rijk en gateway review, brief GS van 7-3-2017 (GS 2017-16248)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS5208
116020	21-2-2017	Mededeling Portefeuillehouder inzake de stand van zaken implementatie concessie, brief gedeputeerde Mackus van 21-2-2017 (GS 2017-12999)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 24-2-2017, te betrekken bij de behandeling van agendapunt besprekstuk mededeling Portefeuillehouder inzake stand van zaken implementatie concessie.	IS5104
111260	20-1-2017	Mededeling Portefeuillehouder inzake stand van zaken implementatie concessie, brief gedeputeerde Mackus van 17-1-2017 (GS 2017-3288)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS4965
111617	17-1-2017	Mededeling Portefeuillehouder inzake project N280 West, wegvak Leudal, brief gedeputeerde Geurts van 17-1-2017 (GS 2017-2822)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Besprekstuk voor de commissievergadering van 24-2-2017, agendapunt Mededeling Portefeuillehouder inzake stand van zaken implementatie concessie.	IS4951
111528	20-12-2016	Mededeling Portefeuillehouder inzake bevindingen eerste week implementatie OV-concessie, brief gedeputeerde Van der Broeck van 20-12-2016 (GS 2016-102681)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS4890
111242	26-9-2016	Baangarantie directe medewerkers Arriva, brief gedeputeerde Van der Broeck van 26-9-2016 (GS 2016-76537)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS4450
114918	26-9-2016	Wegvallen openbaar vervoer per 11-12-2016 in Geulle na komst ARRIVA, e-mail dhr. Tilmans van 22-9-2016 (PS 2016-76259)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS4449
111044	16-9-2016	Uitnodiging Infobijeenkomst 28 september 2016, 18-20u, inzake proces implementatie OV-concessie, brief gedeputeerde Van der Broeck (GS 2016-74171)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS4416

Bijlage 3 Informatie voorziening

ID	Datum in	Titel	Afzender	Soort	Gremium	Wijze van afdoen	Referentie
110984	14-7-2016	Plannen Arriva m.b.t. OV/bereikbaarheid Tungaloy, mail T.Rutten van 11-7-2016 (PS 2016-54680)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS4260
110966	27-5-2016	Uitnodiging informatiebijeenkomst op 27-6-2016 inzake nieuwe dienstregeling en communicatiekalender implementatie concessie, brief gedeputeerde Van der Broeck van 27-5-2016 (GS 2016-40930)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	IS4042
-	31-3-2016	Document: Aanvullende onderbouwing agendering Grensoverschrijdend Openbaar Vervoer, e-mail Statenlid Koppe van 31-3-2016 (PS 2016-25289)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst als bespreekstuk op de agenda van de Statencommissie MD van 1-04-2016.	-
111487	10-9-2015	Mededeling portefeuillehouder MD-Van der Broeck inzake concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031, brief GS van 8-9-2015 (2015-66494)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst op de agenda van de Statencommissie MD van 23-10-2015, onder agendapunt Lijst ingekomen stukken.	IS3166
115255	10-9-2015	Programma werkatelier (grensoverschrijdende) railagenda, brief GS van 8-9-2015 (2015-66489)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst op de agenda van de Statencommissie MD van 23-10-2015, onder agendapunt Lijst ingekomen stukken. Aanmelden tot 22-9-2015 via: t.meijvogel@prvlimburg.nl.	IS3165
115212	24-8-2015	Grensoverschrijdende railagenda, brief gedeputeerde Van der Broeck van 17-8-2015 (2015-60510)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst op de agenda van de Statencommissie MD van 11-9-2015, onder agendapunt Lijst ingekomen stukken.	IS3106
115175	25-6-2015	Evaluatief onderzoek aanbesteding OV concessie, brief GS van 24-6-2015 (2015-43005)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst op de agenda van de Statencommissie MD van 11-9-2015, onder agendapunt Lijst ingekomen stukken.	IS3021
110913	18-6-2015	Toezegging 2015 Stoptreinverbinding Weert-Roermond, doortrekken Maaslijn, brief GS van 16-6-2015 (201540470)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst op de agenda van de Statencommissie MD van 11-9-2015, onder agendapunt Lijst ingekomen stukken.	IS2999
110820	5-6-2015	Brief Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031, e-mail gedeputeerde Van der Broeck van 2-6-2015 (2015-36524)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst op de agenda van de Statencommissie MD van 11-9-2015, onder agendapunt Lijst ingekomen stukken.	IS2963
110855	5-6-2015	Persbericht Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031, e-mail gedeputeerde Van der Broeck van 2-6-2015 (2015-36521)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst op de agenda van de Statencommissie MD van 11-9-2015, onder agendapunt Lijst ingekomen stukken.	IS2962
110854	2-6-2015	Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031, brief gedeputeerde Van der Broeck van 2-6-2015 (2015-36058)			Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Geplaatst op de agenda van de Statencommissie MD van 11-9-2015, onder agendapunt Lijst ingekomen stukken.	IS2950

Bijlage 3 Informatie voorziening

Naast de vorengenoemde documenten zijn er tevens documenten waarbij Gedeputeerde Staten Provinciale Staten geïnformeerd heeft middels het beantwoorden van vragen. Deze documenten zien op de concessie en zijn hieronder opgenomen.

ID	Datum in	Titel	Afzender	Soort	Gremium	Wijze van afdoen	Referentie
110911	17-6-2015	Antwoorden op de technische vragen van Statenlid Kuntzelaers namens de fracties PvdA, CDA, D66, SP en VVD aangaande het verzoek tot interpellatiedebat tijdens PS 19-6-2015 over de ontwikkelingen aanbesteding Concessie Openbaar Vervoer Limburg 2016-2031, brief GS van 16-6-2015 (2015-40473)			Provinciale Staten (PS)	Besprekstuk, te betrekken bij de Statenvergadering van 19-6-2015 'verzoek interpellatiedebat'.	IS2995
118507	5-11-2019	Beantwoording Schriftelijke Vragen CDA-IJpelaar inzake nachtvervoer Arriva, brief GS van 5-11-2019 (GS 2019-80107)	GS	Beantwoording Schriftelijke vragen	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
116778	9-1-2018	Beantwoording Schriftelijke Vragen CDA-Werrij-Wetzels inzake staken dienstregeling Arriva wegens winterweer, brief GS van 9-1-2018 (GS 2018-315)	GS	Beantwoording Schriftelijke vragen	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
114974	7-3-2017	Beantwoording Schriftelijke Vragen PvdA-Berghorst inzake (te) krappe dienstregeling Arriva, brief GS van 7-3-2017 (GS 2017-14457)			Beantwoording Schriftelijke Vragen	Beantwoording 8 maart 2017 verzonden.	IS5136
111523	20-12-2016	Beantwoording Schriftelijke Vragen PvdA-Berghorst inzake arbeidsverdringing OV Concessie, brief GS van 20-12-2016 (GS 2016-101629)			Beantwoording Schriftelijke Vragen	Voor kennisgeving aannemen.	IS4885
116427	26-9-2017	Beantwoording Schriftelijke Vragen PvdA-Berghorst inzake compensatie prijzige abonnementen Arriva, brief GS van 26-9-2017 (GS 2017-65749)	GS	Beantwoording Schriftelijke vragen	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
118844	18-2-2020	Beantwoording Schriftelijke Vragen PvdA-Berghorst inzake Schriftelijke vragen inzake onderaannemers Arriva, brief GS van 18-2-2020 (GS 2020-6831)	GS	Beantwoording Schriftelijke vragen	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	

Bijlage 3 Informatie voorziening

ID	Datum in	Titel	Afzender	Soort	Gremium	Wijze van afdoen	Referentie
117542	23-10-2018	Beantwoording Schriftelijke Vragen PvdA-Berghorst inzake vervolgvragen arbeidsomstandigheden Arriva, brief GS van 23-10-2018 (GS 2018-70464)	GS	Beantwoording Schriftelijke vragen	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
111054	27-9-2016	Beantwoording Schriftelijke Vragen SP-Schaminée en Quaedflieg inzake sociale veiligheid OV onder druk bij nieuwe concessie, brief GS van 27-9-2016 (GS 2016-75258)			Beantwoording Schriftelijke Vragen	Voor kennisgeving aannemen.	IS4456
111218	3-1-2017	Beantwoording Schriftelijke Vragen SP-Schaminée inzake afronding OV-concessie Veolia, brief GS van 3-1-2017 (GS 2016-103565)			Beantwoording Schriftelijke Vragen	Voor kennisgeving aannemen.	IS4912
118045	16-4-2019	Beantwoording Schriftelijke Vragen Volkspartij Limburg-Van Rey inzake Arriva, brief GS van 16-4-2019 (GS 2019-28306)	GS	Beantwoording Schriftelijke vragen	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
117485	3-10-2018	Beantwoording Schriftelijke Vragen VVD-Koppe inzake klachten over Arriva treinen, brief GS van 2-10-2018 (GS 2018-64898)	GS	Beantwoording Schriftelijke vragen	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	
115864	19-7-2016	Beantwoording Schriftelijke Vragen VVD-Koppe inzake Limburgse Openbaar Vervoer Concessie, brief GS van 19-7-2016 (GS 2016-53767)			Beantwoording Schriftelijke Vragen	Voor kennisgeving aannemen.	IS4268
116680	5-12-2017	Beantwoording Schriftelijke Vragen VVD-Koppe inzake meerdere bussen van Arriva bekogeld in Brunssum, brief GS van 5-12-2017 (GS 2017-84953)	GS	Beantwoording Schriftelijke vragen	Mobiliteit en Duurzaamheid (MD)	Voor kennisgeving aannemen.	

Goudappel

MOBILITEIT BEWEEGT ONS