

Van: Wetering, WJ, van de <wj.vande.wetering@pzh.nl>

Verzonden: woensdag 1 mei 2019 15:56

Onderwerp: document 'Basisinformatie voor de concessie Zuid-Holland Noord'

Aan de raadsleden van de gemeenten in het concessiegebied Zuid-Holland Noord,

Hierbij bieden wij u het document 'Basisinformatie voor de concessie Zuid-Holland Noord' aan. Het doel van deze Basisinformatie is dat alle partijen over een zelfde niveau van basiskennis beschikken.

De 'Basisinformatie' is een concept. Het wordt definitief als bijlage van het 'Beleidskader voor de aanbesteding Zuid-Holland Noord'. Om verwerkingstijd te hebben voor binnengekomen aanvullingen of reacties, hebben wij een uiterste reactietijd op het document 'Basisinformatie voor de concessie Zuid-Holland Noord' van vrijdag 2 augustus 2019. De begeleidingsgroep zal binnengekomen reacties beoordelen en mensen voorzien van een ontvangstbevestiging.

Dit concept document wordt openbaar nadat het aan u als raadslid is verzonden. Openbaar betekent in deze: het document wordt gericht gezonden aan de stakeholders die bij sessies en interviews aanwezig zijn geweest. Op het moment dat de website operationeel is, zal het document ook op de web site worden geplaatst.

Wij danken u zeer voor uw inbreng bij de totstandkoming van dit document.

Gedurende het proces nodigen wij de verschillende stakeholders uit voor sessies die op hun situatie zijn afgestemd. Als raadslid kunt u in de loop van dit jaar een uitnodiging verwachten voor een presentatie van het concept van het 'Beleidskader voor aanbesteding Zuid-Holland Noord'. Deze presentatie is naar verwachting eind september 2019 / begin oktober 2019.

Wij houden u verder ook op de hoogte van actuele ontwikkelingen door middel van een nieuwsbrief.

Vragen, aanvullingen of suggesties ontvangen wij graag. Hiervoor kunt u gebruik maken van het mailadres zhn@pzh.nl

Met vriendelijke groet

Ricardo Poppeliers

Projectleider beleidskader concessie Zuid-Holland Noord

Basisinformatie over concessie Zuid-Holland Noord



Concept

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	6
1.1 Stappen	6
1.2 Leeswijzer	7
Deel 1: Concessiegebied Zuid-Holland Noord: Huidige stand van zaken.....	8
2. Kenmerken concessiegebied Zuid-Holland Noord.....	9
2.1 Gebied	9
2.2 Ruimtelijk-economische structuur.....	9
2.3 Maatschappelijke voorzieningen	12
2.4 Inwoners.....	13
2.6 Vervoerstromen.....	18
3. Beschrijving huidig collectief vervoer	20
4. Beschrijving lopende OV-concessie	22
4.1 Aanbesteding OV	22
4.2 Eisen aan OV	23
4.3 Lijnennet OV	27
4.4 Hiërarchie OV	28
4.5 Andere OV aspecten	30
5. Beschrijving lopende CVV-contracten: Regiotaxi Holland Rijnland & Groene Hart Hopper.....	32
5.1 Contracten CVV	32
5.2 Eisen aan CVV	33
5.3 Functie CVV	35
5.4 Andere CVV-thema's.....	36
6. Doelgroepenvervoer via gemeenten	38
6.1 Wmo-reizigers naar dagbesteding.....	38
6.3 Jeugd naar GGZ (Jeugdwet)	40
6.4 Werknemers naar sociale werkvoorziening (Participatiewet)	40

7. Doelgroepenvervoer via andere organisaties	41
7.1 Zittend ziekenvervoer	41
7.2 Wlz-vervoer (Wet langdurige zorg).....	41
7.3 Valys-vervoer	41
8. Openbaar vervoer en doelgroepenvervoer: vervoerstromen, reizigers (behoeften), structuren systemen	42
8.1 Vervoerstromen en reizigersprofielen (mogelijkheden en onmogelijkheden)	42
8.2 Kosten- en opbrengstenstructuur openbaar vervoer en doelgroepenvervoer	48
8.3 Looptijden contracten doelgroepenvervoer via gemeenten	50
9. Ketenvervoer	51
9.2 P+R & transferia.....	52
10. Andere mobiliteitsoplossingen in gemeenten.....	53
Deel 2: Ontwikkelingen met relevantie voor openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in Zuid-Holland Noord	55
11. Ruimtelijk-economische ontwikkelingen	56
11.1 Economische toplocaties	56
11.2 Omgevingsbeleid & verstedelijking	56
11.3 Woningbouw	57
11.4 Knooppunten	58
11.6 Ziekenhuizen.....	60
11.7 Onderwijs	60
11.8 Toeristische attracties & recreatiegebieden	61
11.9 Hoofdpunten ruimtelijke economie	61
12. Demografische ontwikkelingen	63
12.1 Bevolking: verstedelijking & ontvolking.....	63
12.2 Vergrijzing.....	64
12.3 Sociaal-economisch en sociaal-demografisch	65
12.4 Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen	65
12.5 Hoofdpunten demografie	66

13. Ontwikkelingen mobiliteit	68
13.1 Keten en knooppunten	68
13.2 Diensten	69
13.3 Hoofdpunten ontwikkelingen mobiliteit.....	72
14. Andere ontwikkelingen.....	73
15. Soorten reizigers.....	75
Deel 3: Opgaven	79
16. Opgaven	80
16.1 Bereikbare regio	80
16.2 Inclusieve samenleving	81
16.3 Duurzaam vervoer	84
16.4 Toekomstvast en flexibel vervoer	86
Bijlagen.....	87
Bijlage A. Begrippen	87
Bijlage B. Gedoogd OV van andere autoriteiten.....	89
Bijlage C. Eigen bijdragen CVV.....	90
Bijlage D. OV-Klantenbarometer 2017.....	91
Bijlage E. Rapportage aan het Comité voor de rechten van personen met een handicap.....	92

1. Inleiding

In december 2022 eindigt de concessie Zuid-Holland Noord (ZHN) voor openbaar vervoer (bus). De provincie Zuid-Holland moet concessiegebieden op grond van de Wet personenvervoer 2000 grofweg om de tien jaar aanbesteden. In december 2022 eindigen ook verschillende contracten voor doelgroepenvervoer. De regio's binnen het concessiegebied ZHN hebben deze contracten zo veel mogelijk gekoppeld aan de afloop van de lopende OV-concessie, zodat eventuele samenwerking tussen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer mogelijk is. In aanloop naar de nieuwe aanbesteding verkennen de provincie Zuid-Holland de regio Holland Rijnland en de regio Midden-Holland de meerwaarde van samenwerking tussen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer.

Het doel van deze Basisinformatie is een zo goed mogelijk beeld van collectief vervoer (dus openbaar vervoer én doelgroepenvervoer) in het concessiegebied Zuid-Holland Noord aan alle partijen te geven:

- over de huidige stand van zaken van het concessiegebied Zuid-Holland Noord (deel 1);
- over ontwikkelingen die van invloed zijn op openbaar vervoer en doelgroepenvervoer; (deel 2);
- over inhoudelijke opgaven voor de nieuwe OV-concessie openbaar vervoer en contracten doelgroepenvervoer (deel 3).

Dit document Basisinformatie bevat geen bestuurlijke keuzes, geen uitgangspunten voor de nieuwe OV-concessie en geen gedetailleerde eisen en wensen voor de nieuwe OV-concessie.

1.1 Stappen

Onderstaand zijn de stappen van het aanbestedingstraject opgenomen.

strategisch: wat willen we bereiken

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. Basisinformatie concessiegebied | huidige stand van zaken, ontwikkelingen en inhoudelijke opgaven voor de nieuwe OV-concessie en contracten doelgroepenvervoer |
| 2. Beleidskader voor aanbesteding | ambities, doelen, keuzes en uitgangspunten |
| 3. Programma van Eisen (PvE) | gedetailleerde beschrijving van eisen en wensen |

tactisch: hoe doen we dat

- | | |
|------------------------------|--|
| 4. Bestek | juridische vertaling van PvE met gunningscriteria |
| 5. Aanbesteding | vervoerbedrijven kunnen inschrijven |
| 6. Beoordelen inschrijvingen | keuze voor vervoerder aan de hand van gunningscriteria |

operationeel: wat doen we

- | | |
|-----------------------|--|
| 7. Verlenen concessie | na bezwaartermijn: afspraken met nieuwe vervoerder |
| 8. Invoeren concessie | voorbereiding & invoering door nieuwe vervoerder |

Schema 1: 8 stappen van aanbesteding tot invoering.

1.2 Leeswijzer

Deze Basisinformatie voor het concessiegebied bestaat uit drie delen. Deel 1 beschrijft de huidige stand van zaken. In deel 2 staan ontwikkelingen. In deel 3 bevat de opgaven. Tot slot zijn er de volgende bijlagen, met Bijlage A waarin de onderstreepte begrippen staan uitgelegd.

Bijlage A. Begrippen

Bijlage B. Gedoogd OV van andere OV-autoriteiten

Bijlage C. Eigen bijdrage CVV

Bijlage D. OV-klantenbarometer 2017

Bijlage E. Rapportage aan het Comité voor de rechten van personen met een handicap

Deel 1: Concessiegebied Zuid-Holland Noord: Huidige stand van zaken

Leeswijzer

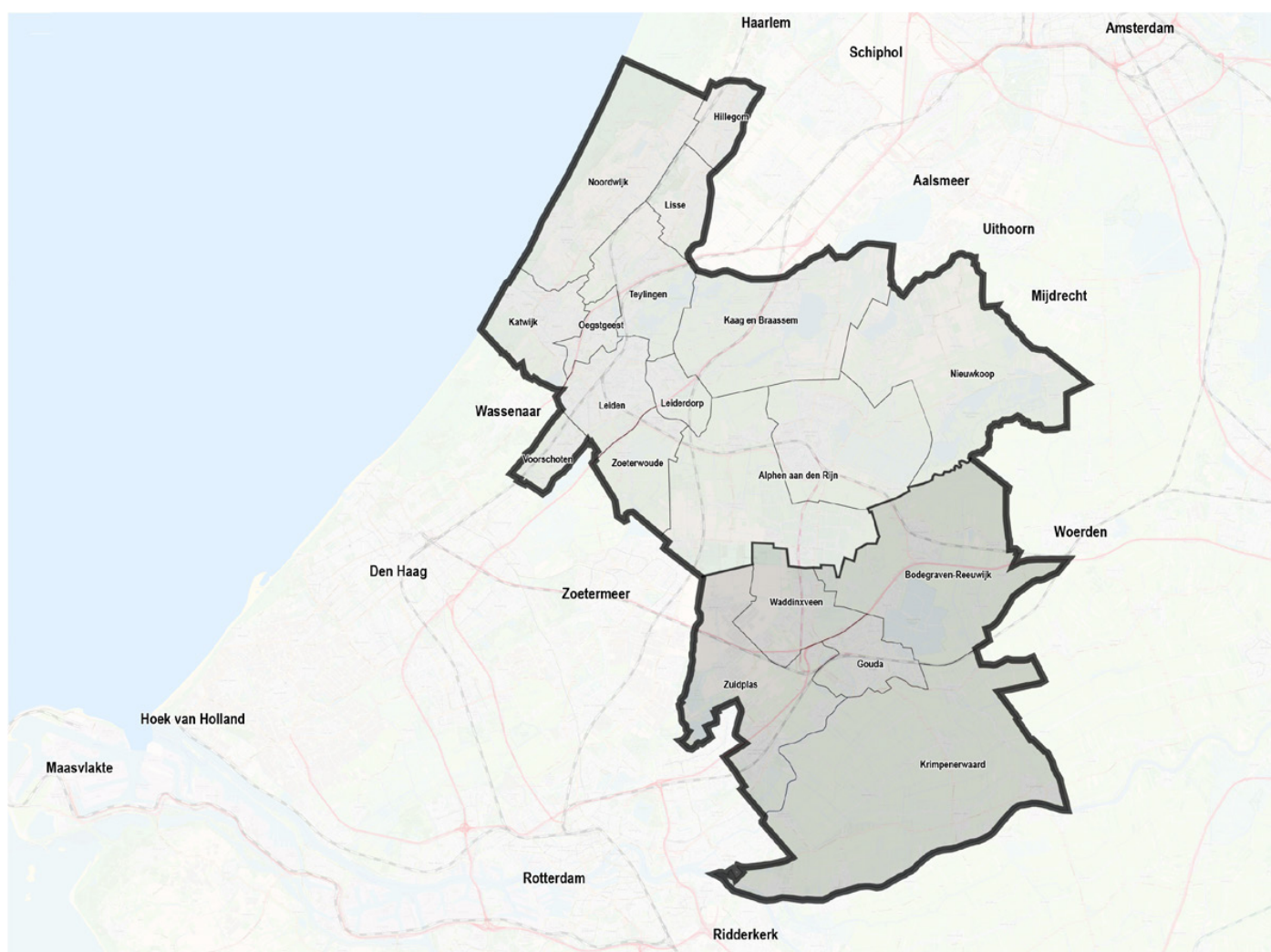
Deel 1 van deze Basisinformatie behandelt de volgende onderwerpen: wat zijn de kenmerken van het gebied (ruimte, economie, maatschappelijke voorzieningen en demografie), hoe is het collectief vervoer georganiseerd en hoe staat het met ketenvervoer en andere vormen van mobiliteit?

2. Kenmerken concessiegebied Zuid-Holland Noord

De vraag naar en aanbod van collectief vervoer zijn afgeleiden van (ontwikkelingen in) kenmerken in het gebied. Behoeften komen bijvoorbeeld voort uit (ontwikkelingen in) de ruimtelijke en economische structuur.

2.1 Gebiet

Het concessiegebied is Zuid-Holland Noord, een van de drie concessiegebieden van de provincie Zuid-Holland. Het is het gebied met de twee regio's Holland Rijnland (13 gemeenten) en Midden-Holland (5 gemeenten), dus inclusief de steden Leiden, Alphen aan den Rijn en Gouda. De regio Holland-Rijnland bestaat uit drie subregio's: Leidsche regio, Duin- en Bollenstreek en Rijn- en Veenstreek. Zuid-Holland Noord is qua oppervlakte een van de grootste concessies in de Randstad. Het gebied ligt tussen Haarlem, Schiphol, Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Zoetermeer en Den Haag.



Kaart 2: concessiegebied Zuid-Holland Noord.

2.2 Ruimtelijk-economische structuur

Mobiliteit is een afgeleide van activiteiten: mensen verplaatsen zich tussen hun woning, school, werk, zorgvoorzieningen, winkels en vrienden. Als voorzieningen veranderen, verandert het reisgedrag mee. Sinds 2008 neemt de nabijheid van wonen en werken toe doordat de bevolking zich concentreert in de Randstad, en binnen die

Randstad in de centrale steden. Een belangrijk deel van deze bevolkingsgroei is aan de stadsranden. Over de langere periode 2005-2016 is de nabijheid van wonen en werken toegenomen met ongeveer 3 procent (bron: Monitor Infrastructuur en Ruimte, PBL, 2018).

Prof. P.P. Tordoir heeft in opdracht van de provincie Zuid-Holland onderzoek gedaan naar verplaatsingen en verzorgingsstromen binnen en tussen gebieden.

In zijn onderzoek¹ concludeert prof. P.P. Tordoir:

- De noordelijke zone van Zuid-Holland (Bollenstreek tot Gouda) wordt gekenmerkt door middelgrote steden en landelijke kernen, die door hun ligging als Groene Hart van de Randstad zijn verweven met de omliggende grote stadsgewesten. Daaronder strekken zich de verstedelijkte Haagse en Rotterdamse stadsregio's uit, met elk hun eigen karakter.
- Burgers bewegen zich in verschillende netwerken op verschillende ruimtelijke schalen, al naar gelang persoonskenmerken en reismotieven. Op nationale schaal – van belang voor topvoorzieningen van zakelijk verkeer – zijn de Zuid-Hollandse steden gekoppeld aan de Randstad en het westen van Noord-Brabant. Op het gebied van dagelijkse reizen en op regionale schaal, van belang voor gespecialiseerde arbeid en voorzieningen, bestaat Zuid-Holland uit onder andere de Leidse regio, de Duin- en Bollenstreek, de Rijn- en Veenstreek en Midden-Holland. Op (inter)lokale schaal, van belang voor de minst gespecialiseerde activiteiten en verplaatsingen, kun je 28 lokale gemeenschappen onderscheiden, van enkele tienduizenden tot vele honderdduizenden inwoners. In landelijke streken is er maar een beperkte relatie tussen deze functionele gemeenschappen van kernen en gemeentegrenzen.

Duin- en Bollenstreek

Katwijk wordt gekenmerkt door enerzijds intensieve interne verplaatsingen en anderzijds een oriëntatie op de westzijde van Leiden. De andere gemeenten in de streek kennen veel relaties en zijn daarnaast op Noord-Hollandse gemeenten gericht, vooral Haarlemmermeer en Amsterdam (met pendelverkeer). Ook Noordwijk kent een relatief brede oriëntatie die onder meer samenhangt met gespecialiseerde pendel naar het ESA-ESTEC-complex.

Leidse regio

De stad Leiden functioneert ook voor Katwijk en noordoostelijk Wassenaar als centrum. Verder is Voorschoten gericht op Leiden en vormt het een deel van de Leidse regio. Hoogopgeleide werknemers pendelen intensief tussen de Haagse binnenstad, Voorschoten en Leiden.

Rijn- en Veenstreek

De functionele afbakening van de Rijn- en Veenstreek is anders dan de bestuurlijke afbakening. De Rijn- en Veenstreek heeft maar deels een echte streekstructuur met een voorzieningencentrum. De verschillende kernen kennen een veelzijdige oriëntatie. Dat is te verklaren door de ligging in het hart van de Randstad; kernen zijn niet alleen op het streekcentrum gericht, maar ook op omliggende steden. Dit komt tot uiting in de verplaatsingen.

Midden-Holland

Net als de Rijn- en Veenstreek kent ook Midden-Holland door haar ligging binnen de Randstad maar gedeeltelijk een streekstructuur. Gouda vormt een belangrijk centrum, maar de stad is net als het zuidoostelijke deel van de streek (Nieuwerkerk aan den IJssel) verbonden met de Rotterdamse stadsregio.

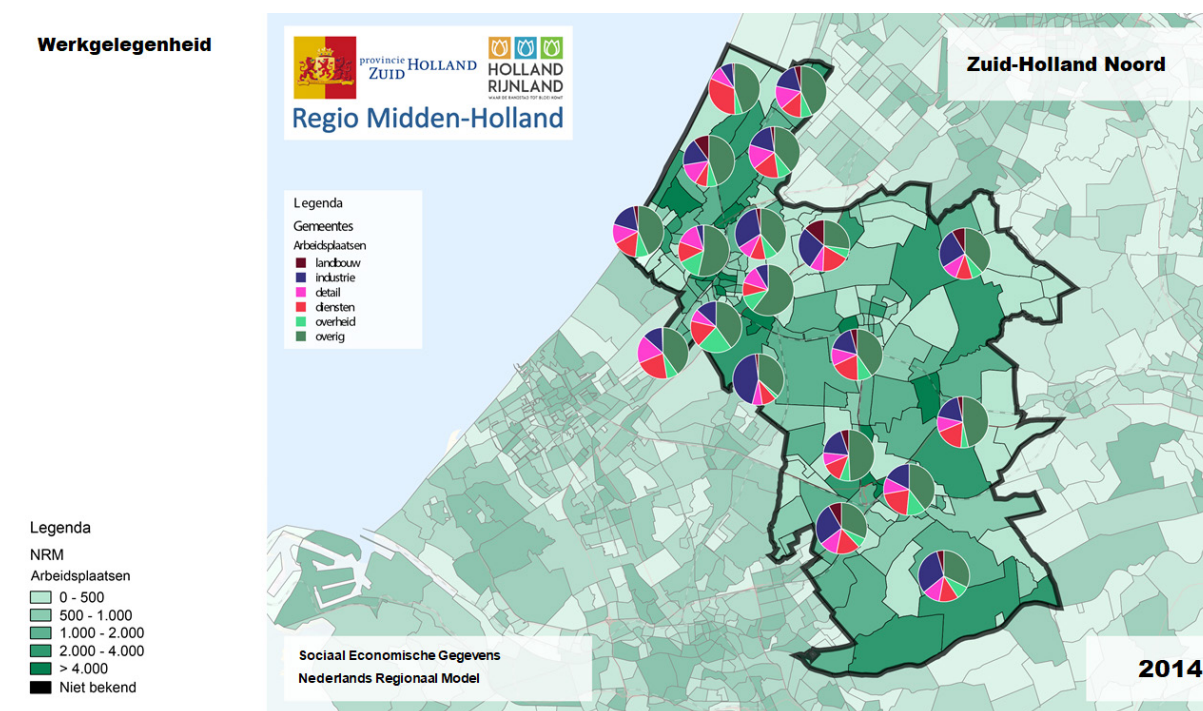
¹ www.zuid-holland.nl/@17007/rapport-tordoir-zuid

Tordoir concludeert verder dat de Duin- en Bollenstreek gezien de verplaatsingen uit twee delen bestaat: Katwijk vormt een eigenstandige gemeenschap. De streek is voor centrumfuncties sterk georiënteerd op Leiden, maar het noordelijke deel van de streek voor werk ook op Noord-Holland. De regio Leiden vormt een geïntegreerde gemeenschap met een brede externe oriëntatie: niet alleen op de Duin- en Bollenstreek, maar ook op Wassenaar, Den Haag en Amsterdam. De regio Rijn- en Veenstreek is minder geïntegreerd; kernen staan in dit deel van het Groene Hart onder invloed van de omliggende stadsgewesten. Ook de regio Midden-Holland is minder geïntegreerd en staat onder invloed van de Rotterdamse stadsregio. Gouda vormt wél een krachtig streekcentrum.

Bereikbaarheid werklocaties: afgeleide van woon-werkklimaat

Tordoir concludeert: Arbeidsmarkten vormen een schakel tussen de regionale samenleving en economie. Ruimtelijke pendelpatronen verschillen naar opleidingsniveau. Hoogopgeleiden zoeken gespecialiseerd werk in een uitgestrekte omgeving: vraag en aanbod vinden elkaar vooral op stadsgewestelijke schaal. Lager opgeleiden zoeken meestal minder gespecialiseerd werk, liefst dicht bij huis. Vraag en aanbod vinden elkaar daar vooral binnen een stad of streek. In Zuid-Holland bestaan er ruimtelijke barrières in arbeidsmarkten. Den Haag, Leiden en Amsterdam zijn wat kenniswerk betreft uitstekend gekoppeld. In het middenrif van de arbeidsmarkt (geschoold vakwerk) zijn vooral de middelgrote steden en meer landelijke streken sterk. Aan de onderkant van de markt (lager geschoold werk) zijn er grote ruimtelijke barrières in de grootstedelijke regio's. Aan de buitenranden van de steden is veel (arbeids)vraag naar laaggeschoold werk, maar veel mensen met lagere kwalificaties in de grote steden weten die werkplekken volgens het onderzoek van Tordoir niet te bereiken.

Middengeschoold werk is minder gespecialiseerd en zorgt dus voor minder uitgestrekte pendelnetwerken dan hooggeschoold werk. Dit is exclusief de bouwlogistiek (de 'bouwbusjes'). Arbeidsmarkten strekken zich vooral binnen drie afzonderlijke verbanden uit: Rijnmond, Haaglanden en de driehoek tussen de Leidse regio, Alphen aan den Rijn en Schiphol/Hoofddorp. Gouda kent een kleinere en eigenstandige arbeidsmarktregio. Rond lager geschoolden concludeert Tordoir dat het merendeel van de stromen beperkt blijft tot individuele gemeenten en de directe omgeving.



Figuur 3: Aantal arbeidsplaatsen (NRM-zoneniveau) per arbeidscluster (gemeenteniveau) voor 2014.

Figuur 3 laat de werkgelegenheid per sector zien per gemeente in het concessiegebied. De meeste arbeidsplaatsen liggen in de (groot)stedelijke gebieden. De werkgelegenheid per sector verschilt per gemeente. Zo kent de gemeente Zoeterwoude een hoog aandeel 'industrie' in vergelijking tot bijvoorbeeld Noordwijk. De sectoren 'detail' en 'diensten' kennen in alle gemeenten een redelijk aandeel in de werkgelegenheid.

2.3 Maatschappelijke voorzieningen

Naast arbeidsmarkten vormen voorzieningen en hun verzorgingsgebieden het cement in de ruimtelijke structuur van samenleving en economie en zijn daarmee van invloed op de omvang en inrichting van het (openbaar) vervoer. Tordoir toont vanuit welke kernen en wijken welke voorzieningencentra worden bezocht: winkels, diensten, zorg en onderwijs. De structuur van verzorgingsgebieden is ruimtelijk gelaagd: gespecialiseerde voorzieningen zoals ziekenhuizen en toeristische attracties hebben een veel groter verzorgingsgebied dan dagelijkse voorzieningen zoals basisscholen. Hieronder een aantal belangrijke voorzieningen die invloed hebben op vervoerbewegingen in het concessiegebied.

Ziekenhuizen

Inwoners uit gemeenten aan de randen van het concessiegebied reizen naar ziekenhuizen en poliklinieken buiten het concessie gebied Zuid-Holland Noord: Erasmus Medisch Centrum (Rotterdam), IJsselland Ziekenhuis (Capelle aan den IJssel), Sint Antonius Ziekenhuis (Woerden), Spaarne Gasthuis (Hoofddorp), HMC (Den Haag en Leidschendam-Voorburg).

Toeristische attracties

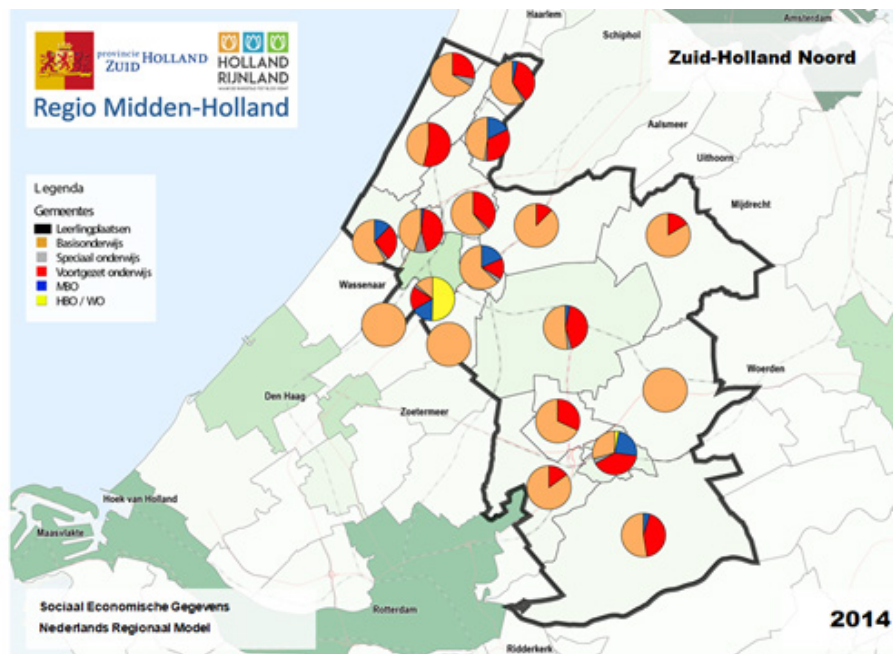
Bezoekersaantallen per jaar van de belangrijkste attracties (2016 tenzij anders vermeld):

- Duinrell 1,4 miljoen;
- Keukenhof 1,1 miljoen (26 dagen > 25.000/dag);
- Waterleidingduinen 1,0 miljoen;
- Naturalis 410.000;
- Archeon >400.000;
- Vlietlanden 379.000;
- Avifauna 375.000.

Stranden (cijfers 2011, geeft een beeld van grootte)

- Katwijk Boulevard 372.000
- Katwijk overig 248.000
- Noordwijk Boulevard 539.000
- Noordwijk overig 265.000
- Leerlingplaatsen per schooltype

Leerlingplaatsen



Figuur 4. Aantal leerlingplaatsen per gemeente per schooltype in 2014. Bron: NRM.

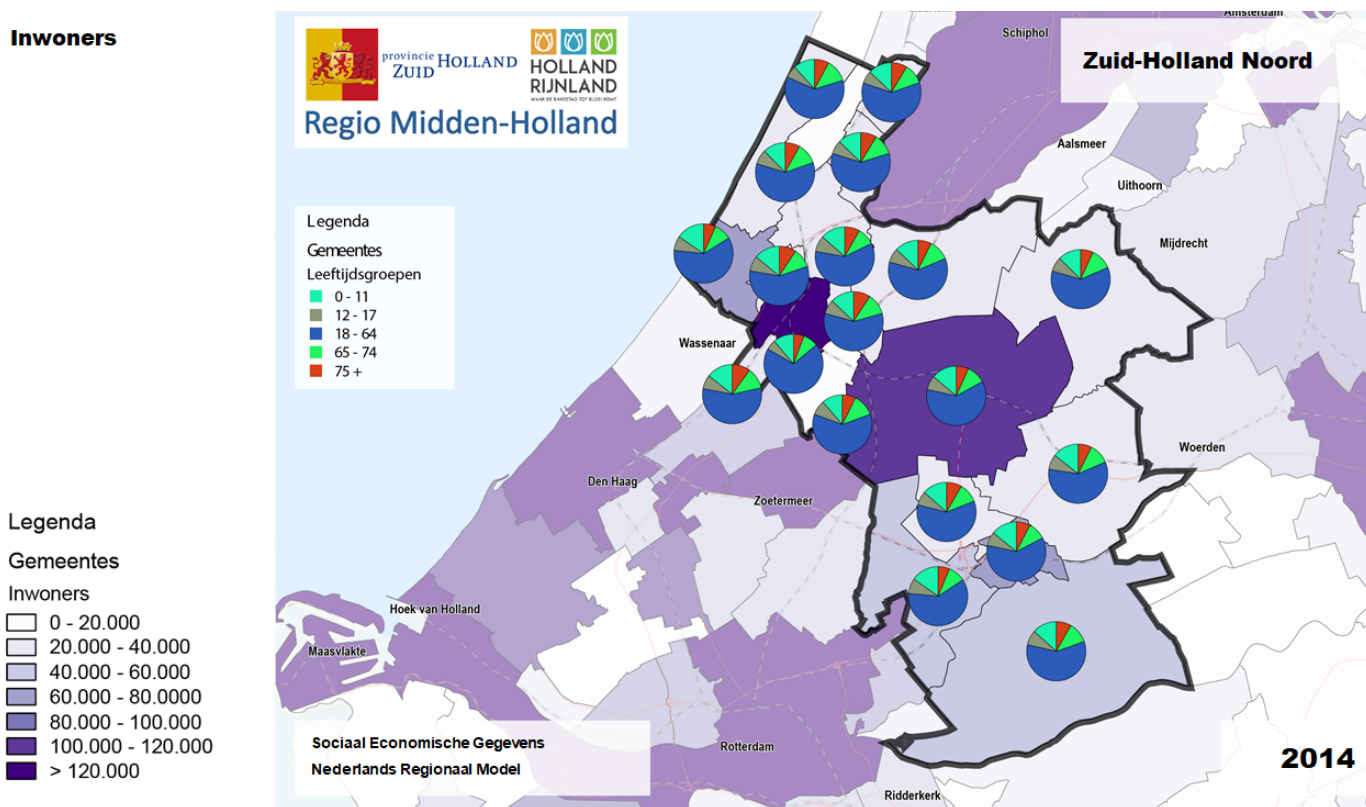
Het hoger onderwijs in het concessiegebied bevindt zich met name in Leiden, waarin het aantal leerlingplaatsen ongeveer de helft is van het totaal aantal leerlingplaatsen. In andere gemeenten is het met name basisonderwijs en voortgezet onderwijs. Gemeente Noordwijk en Noordwijkerhout zijn hier nog apart afgebeeld (per 1 januari 2019 is het één gemeente).

2.4 Inwoners

	2007	2012	2017
Alphen aan den Rijn	105.094	106.558	108.915
Bodegraven-Reeuwijk	32.028	32.834	33.733
Gouda	70.953	71.235	71.752
Hillegom	20.295	20.831	21.316
Kaag en Braassem	25.225	25.737	26.374
Katwijk	61.111	62.476	64.532
Krimpenerwaard	54.182	53.536	55.204
Leiden	117.485	118.748	123.661
Leiderdorp	26.077	26.706	27.128
Lisse	21.975	22.511	22.717
Nieuwkoop	26.987	26.974	27.914
Noordwijk	39.994	41.165	42.185
Oegstgeest	22.022	22.788	23.608
Teylingen	35.008	35.686	36.093
Voorschoten	22.785	24.310	25.315
Waddinxveen	25.896	25.280	26.536
Zoeterwoude	8.400	8.171	8.367
Zuidplas	40.423	40.673	41.468
Totaal	755.940	766.219	786.818

Tabel 5. Aantal inwoners per gemeente voor de jaren 2007, 2012 en 2017.

Inwoners



Bron: Tympan/CBS. Gemeentevang per 1 januari 2019 (zelfstandige gemeenten in eerdere jaren zijn in de tabel bij elkaar genomen).

Figuur 6. Aantal inwoners per gemeente met verdeling naar leeftijdsgroepen in 2014. Bron: NRM.

Het totaal aantal inwoners in Zuid-Holland Noord is in de periode 2007-2017 toegenomen met 4% tot 786.818 inwoners in 2017. In bijna alle gemeenten, met uitzondering van de gemeente Zoeterwoude, is ook een toename te zien. In absolute zin is de groei van het aantal inwoners het grootst geweest in de gemeente Leiden, gevolgd door de gemeenten Alphen aan den Rijn en Katwijk. Procentueel was de toename het grootst in de gemeente Voorschoten (+11%).

Het concessiegebied Zuid-Holland Noord kenmerkt zich tot enkele grote gemeenten, zoals Leiden, Alphen aan den Rijn, Gouda en Katwijk. Daarnaast zijn er diverse middelgrote en kleinere gemeenten gelegen in het gebied. In de volgende paragraaf wordt nader ingegaan op demografische kenmerken binnen het gebied.

2.5 Demografie

	2007	2012	2017
Alphen aan den Rijn	9.553	9.492	9.714
Bodegraven-Reeuwijk	3.205	3.150	3.271
Gouda	6.439	6.197	6.176
Hillegom	1.808	1.610	1.736
Kaag en Braassem	2.421	2.306	2.377
Katwijk	6.322	5.723	5.906
Krimpenervwaard	5.013	4.955	5.149
Leiden	8.447	8.188	8.301
Leiderdorp	2.416	2.437	2.379
Lisse	1.972	1.896	1.942
Nieuwkoop	2.710	2.549	2.452
Noordwijk	3.462	3.446	3.506
Oegstgeest	2.188	2.176	2.220
Teylingen	3.380	3.433	3.648
Voorschoten	2.153	2.197	2.236
Waddinxveen	2.546	2.330	2.305
Zoeterwoude	933	812	745
Zuidplas	4.188	3.988	3.859
Totaal	69.156	66.885	67.922

Tabel 7. Bevolkingscijfers 12-18 jaar concessiegebied Zuid-Holland Noord.

Bron: *Tympaan/CBS. Gemeenteomvang per 1 januari 2019 (zelfstandige gemeenten in eerdere jaren zijn in de tabel bij elkaar genomen).*

In het concessiegebied Zuid-Holland Noord is in 2017 8,63% van de inwoners tussen 12-18 jaar. Ten opzichte van 2007 is dit een daling van ongeveer 0,5%. Het aantal inwoners tussen 12-18 jaar nam in de periode 2007-2017 af met ca 2%. De grootste procentuele daling (ca -20%) deed zich voor in de gemeente Zoeterwoude. Na een daling in 2012 is intussen een groei van het aantal inwoners in deze leeftijdsgroei zichtbaar. De meeste 12-18 jarigen zijn woonachtig in Alphen aan den Rijn, Leiden en Gouda.

	2007	2012	2017
Alphen aan den Rijn	12.967	15.845	19.619
Bodegraven-Reeuwijk	4.450	5.370	6.523
Gouda	9.733	11.125	13.024
Hillegom	3.216	3.733	4.382
Kaag en Braassem	3.450	4.208	5.191
Katwijk	8.003	9.258	10.917
Krimpenewaard	8.078	9.567	11.146
Leiden	13.819	15.306	17.773
Leiderdorp	4.054	4.942	5.878
Lisse	3.369	4.060	4.852
Nieuwkoop	3.361	4.283	5.398
Noordwijk	6.030	7.377	8.800
Oegstgeest	3.603	4.232	4.725
Teylingen	4.997	5.784	6.719
Voorschoten	4.244	4.795	5.697
Waddinxveen	3.756	4.345	5.250
Zoeterwoude	1.146	1.406	1.665
Zuidplas	4.897	5.976	7.283
Totaal	103.173	121.612	144.842

Tabel 8. Bevolkingscijfers 65+ concessiegebied Zuid-Holland Noord

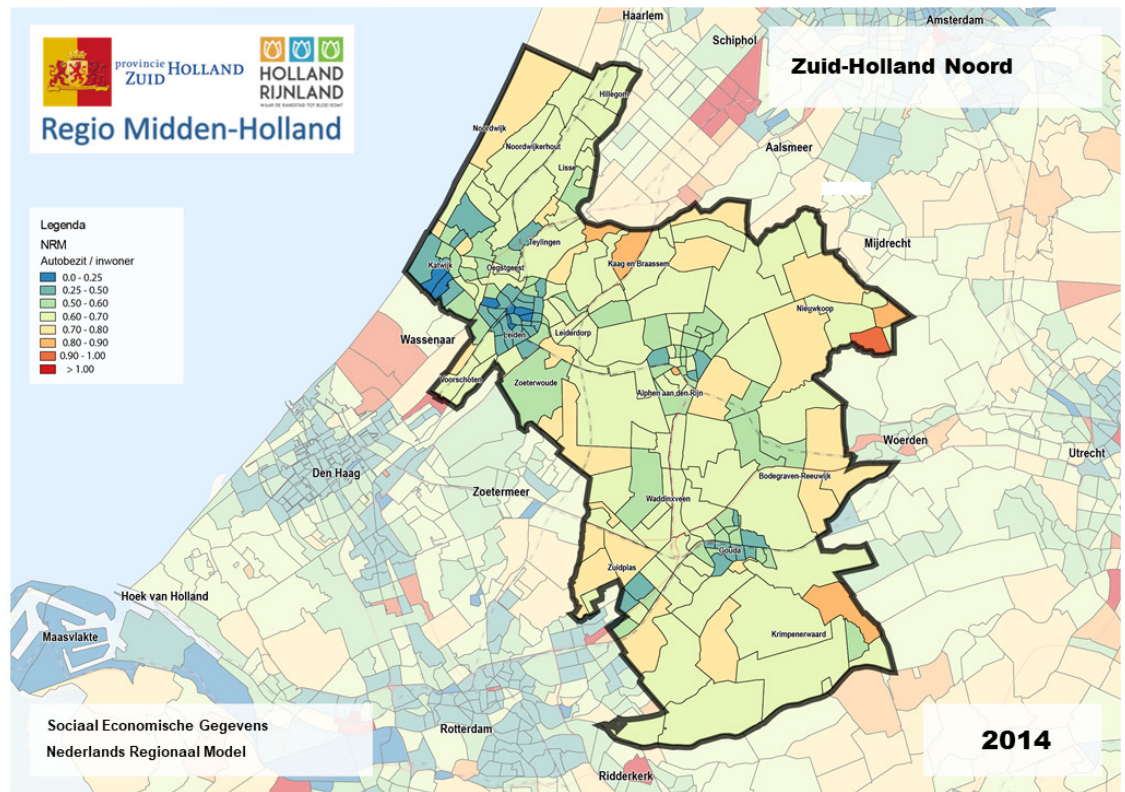
Bron: *Tympaan/CBS. Gemeenteomvang per 1 januari 2019 (zelfstandige gemeenten in eerdere jaren zijn in de tabel bij elkaar genomen).*

In 2017 is ruim 18% van de inwoners van het concessiegebied Zuid-Holland Noord 65 jaar of ouder. Opvallend is dat in iedere gemeente het aantal 65+ in de periode 2007-2017 is toegenomen. Het percentage 65+ verschilt sterk per gemeente. Overall is in elke gemeente wel een toename van het aantal 65+ waarneembaar. Zoeterwoude kent het laagste percentage 65+ (circa 1% van totaal aantal 65+-ers). De meeste 65+ wonen in Alphen aan den Rijn (circa 13% van totaal) en Leiden (circa 12% van totaal).

Figuur 9 toont het autobezit per inwoner in het concessiegebied Zuid-Holland Noord. In delen van de gemeenten Nieuwkoop en Kaag en Braassem is het autobezit per inwoner het grootst. Sterk stedelijke gemeenten hebben naar verhouding gemiddeld een laag aantal personenauto's per huishouden. Niet-stedelijke gebieden kennen juist gemiddeld een hoger aandeel personenauto's per huishouden. Dit is ook terug te zien in bovenstaande figuur. In sterk verstedelijkte gebieden zoals delen van Leiden en Katwijk is met max 0,25 het autobezit per inwoner het laagst.

Gemiddeld autobezit

Voor inwoners boven 18 jaar



Figuur 9. Gemiddeld autobezit per NRM-zone in 2014. Bron: NRM

2.6 Vervoerstromen

	Intern	Vanuit	Naartoe	Totaal
Alphen aan den Rijn	154.200	111.700	112.400	378.300
Bodegraven-Reeuwijk	39.200	41.800	42.200	123.300
Gouda	120.700	77.700	77.900	276.300
Hillegom	25.800	25.100	25.400	76.300
Kaag en Braassem	23.500	30.700	31.100	85.300
Katwijk	90.400	60.200	60.800	211.400
Krimpenerwaard	59.800	60.200	60.900	180.900
Leiden	192.100	165.900	165.100	523.100
Leiderdorp	31.800	41.100	41.300	114.200
Lisse	29.900	25.900	26.000	81.800
Nieuwkoop	31.600	28.300	28.800	88.700
Noordwijk	35.900	27.700	27.900	91.500
Noordwijkerhout	19.800	18.600	18.800	57.300
Oestgeest	21.500	36.900	37.000	95.400
Teylingen	43.300	44.000	44.300	131.600
Voorschoten	25.800	31.200	31.500	88.500
Waddinxveen	32.000	34.300	34.500	100.800
Zoeterwoude	6.300	17.200	17.200	40.700
Zuidplas	38.800	57.100	57.500	153.400

Tabel 10. Verplaatsingen (herkomst – bestemming) per etmaal 2014, alle motieven, modaliteiten: auto, trein, bus, tram, metro, fiets en lopen. Gemeente Noordwijk en Noordwijkerhout staan hier apart in verband met jaar 2014.

Bron: NRM 2014

Uit tabel 10 blijkt dat de gemeente Leiden de meeste verplaatsingen kent; in Zoeterwoude komen de minste verplaatsingen voor. De onderlinge verhouding tussen verplaatsingen 'vanuit' en 'naartoe' zijn voor alle gemeenten vergelijkbaar. In een aantal gemeenten (bijv Zoeterwoude en Zuidplas) is het aantal interne verplaatsingen fors lager dan de verplaatsingen 'vanuit' en 'naartoe'; in de gemeenten Leiden, Alphen aan den Rijn en Gouda is dit juist andersom.

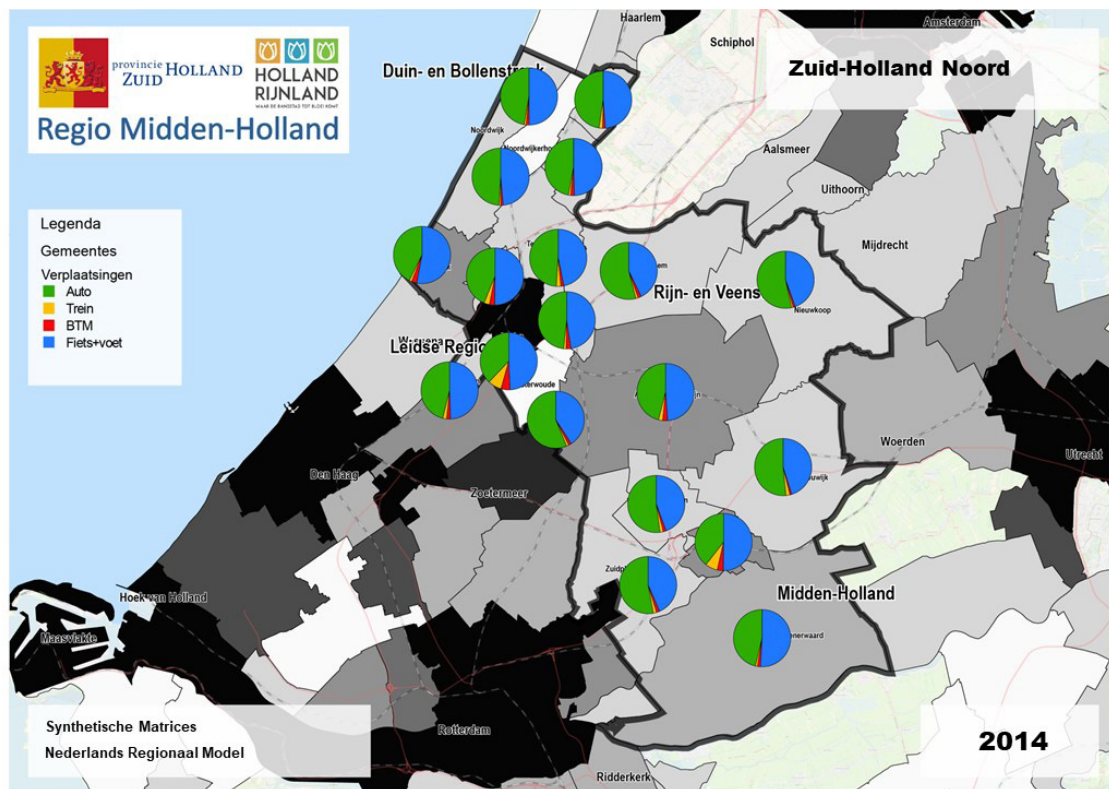
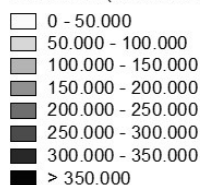
Modal Split herkomst

Verplaatsingen per etmaal

Legenda

Gemeentes

Vertrekken (alle motieven)



Figuur 11. Verplaatsingen (Vertrekken vanuit gemeente) per etmaal 2014, alle motieven, modaliteiten: auto, trein, bus, tram, metro (BTM), fiets en lopen. Gemeente Noordwijk en Noordwijkerhout staan hier apart in verband met jaar 2014. Bron: NRM 2014

Figuur 11 toont aan dat verreweg de meeste verplaatsingen in de gemeenten worden gedaan per auto of fiets/lopen. Hier is geen onderscheid tussen grote en kleine(re) gemeenten. De modaliteiten trein en BTM hebben hier naar verhouding een bescheiden aandeel.

3. Beschrijving huidig collectief vervoer

Dit hoofdstuk geeft een schematisch overzicht van de huidige vormen van door overheden georganiseerd collectief vervoer in het concessiegebied Zuid-Holland Noord.

Vervoervorm	Verantwoordelijk	Doelgroep
Openbaar vervoer (bus)	Provincie Zuid-Holland, concessie Zuid-Holland Noord	• voor iedereen
	Provincie Noord-Holland	• voor iedereen Betreft: • lijn 14: Heemstede – Hillegom
	Vervoerregio Amsterdam	• voor iedereen Betreft: • Lijn 162 Hoofddorp – Lisse
	MRDH	• voor iedereen Betreft: • lijn 43: Den Haag – Wassenaar – Leiden • lijn 45: Den Haag – Voorschoten – Leiden (per 2021) • lijn 46: Den Haag – Voorschoten – Voorschoten Vlietwijk • lijn: Den Haag – Voorschoten – Wassenaar (nachtbus, begindatum nog niet bekend)
	Provincie Utrecht	• voor iedereen Betreft: • lijn 106: Nieuwegein – Gouda • lijn 107: Utrecht – Gouda • lijn 505: Woerden – Schoonhoven – IJsselstein (buurtbus)
Collectief vraagafhankelijk vervoer (taxi en (rolstoel)taxibusje)	Regio Holland Rijnland (Regiotaxi Holland Rijnland)	• mensen met een indicatie op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo, sociaal-recreatief)
	Regio Midden-Holland (Groene HartHopper)	• ook voor iedereen
Doelgroepenvervoer (taxi en (rolstoel)taxibusje)	Regio Midden-Holland Gemeenten regio Holland Rijnland	• mensen met een indicatie op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), naar dagbesteding • leerlingen die niet zelfstandig naar school kunnen • jeugd naar GGZ-behandeling (Jeugdwet) • werknemers naar sociale werkplaatsen (Participatiewet)
Doelgroepenvervoer (taxi en (rolstoel)taxibusje)	• zorgverzekeraars → • zorginstellingen → • ministerie VWS →	zittend ziekenvervoer vervoer vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) Valys-vervoer

Vervoervorm	Verantwoordelijk	Doelgroep
Openbaar vervoer (regionale trein)	in Zuid-Holland Noord rijdt ook de regionale treindienst Alphen aan den Rijn – Gouda. Apart contract tot 2031, valt buiten concessie ZHN.	• voor iedereen
Openbaar vervoer (landelijke trein)	andere treinen in dit gebied vallen onder het Hoofdrailnet, door Rijk tot 2025 gegund aan NS:	• voor iedereen
	• Intercity Den Haag – Schiphol – Amsterdam – Leeuwarden/Groningen • Intercity Amsterdam – Haarlem – Den Haag – Rotterdam – Vlissingen • Intercity Amsterdam/Den Haag – Rotterdam – Breda/Eindhoven • Intercity Den Haag/Rotterdam – Utrecht – Leeuwarden/Groningen/Enschede • Intercity Leiden – Alphen aan den Rijn - Utrecht • Sprinter Leiden – Schiphol/Amsterdam – Hoorn – Enkhuizen • Sprinter Haarlem/Amsterdam – Leiden – Den Haag • Sprinter Utrecht – Gouda – Rotterdam/Den Haag • Sprinter Utrecht – Alphen aan den Rijn – Leiden • Sprinter Rotterdam – Gouda – Amsterdam –Uitgeest	

Schema 12: Door overheden georganiseerde vormen van collectief vervoer (2019).

4. Beschrijving lopende OV-concessie

De belangrijkste kenmerken van het huidige openbaar vervoer in het concessiegebied Zuid-Holland Noord zijn:

- qua oppervlakte een van de grootste OV-concessiegebieden van Nederland;
- ruim 1 miljoen dienstregelingsritten per jaar (2017);
- 160 miljoen reizigerskilometers (2017);
- 19 miljoen reizigers per jaar (2017);
- groei aantal reizigerskilometers van circa 130 miljoen in 2013 naar circa 160 miljoen in 2017;
- openbaar vervoer met een duidelijke herkomst vanuit aangrenzende concessiegebieden naar ZHN is zeer beperkt, er rijden (daarom) vrijwel geen buslijnen van andere vervoerautoriteiten binnen het concessiegebied ZHN;
- vast jaarbudget voor de concessie Zuid-Holland Noord is circa 31 miljoen euro (2017);
- vervoerder is:
 - binnen de kaders van de concessie, verantwoordelijk voor netwerk van buslijnen;
 - opbrengstverantwoordelijk;
- gebundeld en gestrekt lijnennet;
- dekkings- en ontsluitingseisen, zodat ook gebieden met minder vraag worden bediend;
- vervoerder bepaalt aan de hand van het gebruik het in te zetten materieel. Door de grote vervoervraag (op delen van de dag en delen van de lijn) kiest de vervoerder meestal voor grote bussen in plaats van voor klein materieel. Hierdoor is de inzet van klein materieel beperkt.

4.1 Aanbesteding OV

Het gebied Zuid-Holland kent twee OV-autoriteiten (overheden die het regionale openbaar vervoer aansturen): de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) in de voormalige stadsregio's Rotterdam en Haaglanden en de provincie Zuid-Holland in het overige deel van de provincie. De provincie Zuid-Holland kent drie concessiegebieden:

1. Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem (DMG, voorheen DAV, inclusief Merwedelinglijn*)
2. Hoeksche Waard/Goeree Overflakke (HWGO)
3. Zuid-Holland Noord (ZHN).

* regionale spoorlijn Dordrecht – Geldermalsen

De Wet personenvervoer 2000 of Wp2000 (zie: wetten.overheid.nl/BWBR0011470/2018-07-28) bepaalt dat een OV-autoriteit het regionaal openbaar vervoer in concessies uitgeeft en gunt na een openbare aanbesteding. Een OV-concessie geeft een vervoerbedrijf het exclusieve recht om in een bepaald gebied en gedurende een bepaalde tijd openbaar vervoer te verzorgen. Met een aanbesteding nodigt een OV-autoriteit vervoerbedrijven uit om een kwalitatief zo goed mogelijke aanbieding te doen om het openbaar vervoer over de weg in een bepaald gebied te verzorgen. Vanwege de hoogte van het bedrag van de aanbesteding moet de provincie hiervoor de Europese regels volgen.

In de concessievoorschriften worden de afspraken tussen concessieverlener (provincie) en de concessiehouder (vervoerder) vastgelegd.

In de wet is aan de reizigers nadrukkelijk invloed gegeven aan de inrichting van het openbaar vervoer. Zo verplicht de wet dat de provincie advies vraagt bij de reizigersorganisaties, in dit geval ROCOV Hollands Midden, bij het verlenen, wijzigen of intrekken van een concessie. In de wet is eveneens vastgelegd op welke momenten de vervoerder overleg moet voeren met de reizigersorganisaties. Daarmee borgt de wetgever het belang van de reiziger.

4.2 Eisen aan OV

Het Programma van Eisen¹ (PvE) voor de lopende concessie Zuid-Holland Noord 2012-2022 beschrijft de relatie tussen de provincie en de vervoerder, in dit geval Arriva. Het Programma van Eisen bevat onder meer:

- de ontwikkelopdracht aan de vervoerder;
- eisen aan de exploitatie;
- wensen voor de exploitatie;
- de ontwikkel- en exploitatiebijdrage.

De in het PvE gestelde doelen zijn:

1. Verbeteren van:

- a. de vervoer kwaliteit en samenhang met het openbaar vervoer voor de reizigers;
- b. de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer;
- c. de sociale veiligheid in het openbaar vervoer;
- d. de toegankelijkheid van het openbaar vervoer;
- e. de leefbaarheid en verkeersveiligheid.

2. Optimaliseren van:

- a. de aansluiting op ander OV om samenhang in het stelsel te bevorderen;
- b. efficiënte inzet van de exploitatiebijdrage en bevorderen van de invulling van openbaar vervoerdiensten op basis van wensen van gebruikers.

3. Garanderen van:

- a. een goede bereikbaarheid van stedelijke gebieden als alternatief voor de auto op voornamelijk filegevoelige relaties;
- b. een minimum niveau aan bereikbaarheid om daarmee maatschappelijke participatie en ontplooiing te stimuleren;
- c. zoveel mogelijk lijngebonden openbaar vervoer.

¹ Het hele PvE van de lopende concessie 2012-2022 is te vinden op https://staten.zuid-holland.nl/migratie/Provinciale_Staten/2011/Agenda_14_12_2011/Onderliggende_stukken/PS_Besprekstuk/11_Definitief_Programma_van_Eisen_OV_concessie_Zuid_Holland_Noord_pdf.

4. Stimuleren van spreiding van de vraag naar openbaar vervoer over de dag en het bevorderen van multimodaal vervoer;
5. Versterken van de ruimtelijke economische structuur;
6. Zorg dragen voor een voor de reizigers rechtvaardig tariefniveau.

In niet-stedelijke gebieden zijn volgens het PvE 2012-2022 de auto en de fiets dé vervoermiddelen. Het openbaar vervoer heeft hier vooral een sociale functie: een alternatief voor mensen die geen auto kunnen of mogen rijden.

4.2.1 Ontwikkel- en exploitatiebijdrage

Een van de gunningscriteria van de lopende concessie was het aantal dienstregelingen (DRU's) dat de inschrijver moest bieden. Het geboden aantal moet de vervoerder elk jaar van de concessie minimaal rijden, maar kunnen wel per jaar anders verdeeld worden in het concessiegebied (binnen de gestelde kaders). De provincie heeft bij dit gunningscriterium een minimum en maximum aantal te leveren dienstregelingen (DRU's) per jaar voor het busvervoer gesteld. Het minimum aantal DRU's is gebaseerd op vervoerkundig onderzoek. Dit minimum aantal zorgt ervoor dat een vervoerder niet te weinig OV kan aanbieden. Er is ook een maximum gesteld aan het aantal DRU's om een onrealistische inschrijving te voorkomen. Meer bieden dan het maximum mag wel, maar levert geen extra punten op in de beoordeling.

De provincie heeft de ontwikkelfunctie (wie bepaalt en ontwikkelt het netwerk van openbaar vervoer) bij de vervoerder gelegd. Ook de verantwoordelijkheid voor de opbrengsten uit de kaartverkoop ligt bij de vervoerder. Het is dus vooral de vervoerder die tijdens de concessie verantwoordelijk is voor de prestaties (aantal reizigerskilometers, opbrengsten uit kaartverkoop, tevredenheid reizigers) van het openbaar vervoer. Wegbeheerders hebben wel invloed op deze prestaties door middel van de inrichting van de openbare ruimte.

Omdat de vervoerder verantwoordelijk is voor de opbrengst, zal hij zijn DRU's en initiatieven vooral inzetten op verbindingen en tijdstippen met veel reizigers: de vraag naar openbaar vervoer is na het voldoen aan de gestelde minimeisen, leidend. De vervoerder is dus niet alleen op basis van de ontwikkelfunctie verplicht om het aanbod af te stemmen op de (potentiële) vraag, maar wordt daartoe ook economisch gestimuleerd.

De vervoerder heeft – binnen zekere grenzen – vrijheid om het openbaar vervoer te ontwikkelen. De vervoerder is ook flexibel om wensen van derden in te vullen, bovenop het door hem aangeboden lijnennet (en dienstregelingen). Voorbeelden in de lopende concessie:

- Voor Elkaar Pas: grootgebruikcontract voor gemeenten; doel is (be)geleiding van reizigers van doelgroepenvervoer naar openbaar vervoer;
- eventuele inkoop door gemeenten – na instemming van de provincie - van gewenst extra capaciteit en/of extra kwaliteit van het openbaar vervoer (denk aan hogere frequentie, nachtnet en spitsritten).

De inkomsten van de vervoerder komen vooral uit drie bronnen:

1. Exploitatiebijdrage van de provincie (vast bedrag per jaar);
2. Studentenkaartcontract van vervoerders met ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (de provincie is hierin geen partij);

3. Opbrengsten uit kaartverkoop (vooral OV-chipkaart en in mindere mate kaartverkoop in de bus, voorverkoop en grootgebruikcontracten met gemeenten).

Uiteraard heeft de vervoerder geen volledige vrijheid om lijnen of tarieven zomaar te wijzigen. De vervoerder maakt elk jaar een Vervoerplan en legt dat voor aan het reizigersoverleg. Het reizigersoverleg brengt daarover advies uit. Daarna wordt het Vervoerplan voorgelegd aan de stuurgroep van provincie en regio's. Die stelt het Vervoerplan vast. Voor reisproducten (onder meer abonnementen) en tarieven maakt de vervoerder een Tarievenplan en legt dat voor aan het reizigersoverleg. De decentrale concessieverleners in Nederland hebben een Landelijk TarievenKader (LTK) opgesteld, zodat er landelijk eenduidigheid is in de (ontwikkeling van) tarieven en reisproducten. Daarnaast is er regionale vrijheid. Het reizigersoverleg brengt over het Tarievenplan advies uit. Vervolgens legt de vervoerder het Tarievenplan ter goedkeuring voor aan de provincie, waarbij de vervoerder aangeeft wat hij heeft gedaan met het advies van het reizigersoverleg. De provincie toetst het Tarievenplan aan het provinciaal Tarievenkader. Uiteindelijk stelt de provincie de tarieven vast. Het huidige OV-tarievenkader 2014 staat op de website van de provincie Zuid-Holland.

Bij de lopende OV-concessie geldt een lump sum (vast bedrag) per jaar waarvoor de vervoerder OV verzorgt. De bijdrage van de overheid staat dus van tevoren vast. Daarnaast is er de mogelijkheid om extra diensten in te kopen bij de vervoerder.

Het uitgangspunt van de provincie is dat de kostendekking van het openbaar vervoer in de gehele concessie minimaal 50 procent is. Dat betekent dus dat er ook minder gebruikte lijnen zijn die de vervoerder in stand houdt met de hogere opbrengst van beter gebruikte lijnen.

4.2.2 Wensen voor exploitatie

Bij de gunning van de concessie kunnen vervoerders – wat betreft vervoeraanbod en dienstverlening – extra worden beloofd, bijvoorbeeld voor:

- wensen voor beter openbaar vervoer, zoals:
 - meer dienstregelingen dan geëist binnen de beschikbare bijdrage voor exploitatie, bijvoorbeeld voor het laten stoppen van bussen bij treinstations van de eerste tot en met de laatste trein, voor een hogere frequentie, voor een kortere gemiddelde loopafstand naar haltes, enzovoort;
 - Nachtbussen;
 - het organiseren en/of vereenvoudigen van voor- en natransport met bijvoorbeeld fietskluizen bij haltes (in overleg met de wegbeheerder), deel- of huurfietsen, deel-of huurauto's en/of fietsen in de bus.
 - wensen voor beter materieel, zoals:
 - duurzaam materieel;
 - materieel dat over de seizoenen en dagdelen heen zoveel mogelijk is afgestemd op de vervoervraag en de omgeving;
 - waar gewenst en mogelijk kleinere of kortere bus dan standaard 12-meterbus in centra van grote gemeenten;
 - waar gewenst en mogelijk kleinere of kortere bus dan standaard 12-meterbus voor ontsluiting van kernen.

4.2.3 Ontwikkelvrijheid OV

De vervoerder heeft ontwikkelvrijheid. Dit betekent dat niet alle lijnen vastliggen in het PvE. Zou je dat wel doen, dan heeft de vervoerder geen ontwikkelvrijheid. In het PvE 2012-2022 staan wel belangrijke corridors (assen) of verbindingen die belangrijk zijn voor de structuur van de provincie en dus in het regionaal OV-netwerk van de vervoerder moeten zitten.

4.2.4 Eisen aan exploitatie OV

Eisen zijn onderverdeeld in verschillende groepen: voorzieningen, concessiegrensoverschrijdingen, materieel, personeel, tarieven & kaartsoorten, sociale veiligheid, reisinformatie, relatie met wegbeheerders en relatie met reizigers(organisaties). Een aantal exploitatieve aspecten lichten we hieronder toe.

Het idee is dat het openbaar vervoer bestaat uit een samenhangend netwerk van snelle lijnen die in een vast patroon belangrijke plaatsen en overstappunten verbinden. De dienstregeling van deze verbindende lijnen is zo opgezet dat bussen op stations aansluiten op de voor reizigers belangrijkste treinen. En op knooppunten aansluiten op andere verbindende lijnen.

In de lopende concessie Zuid-Holland Noord zijn – ten opzichte van de voorgaande concessie – lijnen gebundeld en gestrekt. Dit heeft geleid tot snellere lijnen die meer reizigers aantrekken.

Ontsluitingseis OV

De Concessiehouder moet, afhankelijk van het type Kern, bij het vormgeven van het lijnennet aan de volgende ontsluitings- of dekkingseisen voldoen:

- Voor Kernen met een ontsluitingseis biedt de Concessiehouder een regionaal openbaar vervoerverbinding aan die, onder andere, aan de volgende eis voldoet: ten minste één Halte bevindt zich binnen een straal van ten hoogste 800 meter van het Geografisch Middelpunt van het Centrum van de woonkern;
- In een Kern met minder dan 3.000 inwoners hoeft geen Vast of Oproepafhankelijk Lijngebonden Openbaar Vervoer te worden aangeboden, indien in die Kern een CVV-systeem functioneert. Indien geen Lijngebonden Openbaar Vervoer aangeboden wordt, dient Deur-Halte Vervoer aangeboden te worden. Zolang geen maatregelen worden getroffen of vanuit exploitatie oogpunt geen mogelijkheid bestaat om aan de ontsluitingseis te voldoen, vervalt voor de vervoerder de eis met betrekking tot de ontsluiting van een woonkern.

Dekkingseis OV

Voor vier stedelijke gebieden stelt de provincie ook eisen aan de dekking van het openbaar vervoer: hoe ver mag het lopen zijn van een huis naar een halte. Overigens, een vervoerder en een gemeente moeten in overleg treden om op die plaatsen waar niet aan de loopafstand wordt voldaan, maatregelen te treffen om wel binnen de loopafstanden te blijven. Zolang geen maatregelen worden getroffen of vanuit exploitatief oogpunt geen mogelijk bestaat om aan de dekkingseis te voldoen, vervalt voor de vervoerder de eis met betrekking tot de dekking in deze gebieden.

In het huidige PvE staan de volgende dekkingseisen voor Alphen aan den Rijn, Gouda, Katwijk en Leidse regio:

- 80 procent van de woonadressen binnen de bebouwde kom ligt binnen een straal van ten hoogste 500 meter van een halte;
- 100 procent van de woonadressen binnen de bebouwde kom ligt binnen een loopafstand van ten hoogste 1000 meter van een halte;
- vanaf al deze haltes rijdt een rechtstreekse bus (of niet-rechtstreekse bus met maximaal één overstap én aansluitgarantie) naar een knooppunt of station.

Eisen aan materieel

De lopende concessie stelt ook eisen aan het materieel. Zo kan de vervoerder kiezen voor een grote bus of een kleiner voertuig, voor vaste of vraagafhankelijke ritten en voor een buurtbus (met vrijwilligers achter het stuur). De inzet van klein materieel in de OV-concessie Zuid-Holland Noord is beperkt. Dit komt doordat het lijnennet zowel uit verbindende lijnen bestaat, als uit lijnen die voldoen aan de dekkings- en ontsluitingseisen. Hiermee ontstaat een vrij volledige bediening. De vervoerder maakt z'n business case op basis van het gevraagde lijnennet inclusief de eisen.

De vervoerder gaat zo efficiënt en effectief mogelijk om met de planning van materieel en personeel. Dit betekent dat het bedrijfseconomisch soms aantrekkelijker is om een grote bus te laten rijden op een tijd met weinig reizigers (in plaats van een belbus) omdat die vervoerder die grote bus toch al heeft.

Tarieven en kaartsoorten

De betaalwijze in het openbaar vervoer is de OV-chipkaart. Contant geld wordt vanwege de veiligheid niet meer geaccepteerd in de bus. De OV-chipkaart is ook geldig in de belbus en buurtbus, maar niet in de OV-taxi omdat de kosten voor betrouwbare OV-chipkaartapparatuur te hoog zijn ten opzichte van het aantal gebruikers. Kaartsoorten en tarieven (saldoreizen, abonnementen) zijn te vinden op website van de vervoerder.

4.3 Lijnennet OV



Kaart 13: lijnennetkaart 2019 concessie Zuid-Holland Noord. Dienstregeling 2019 staat op www.arriva.nl.

4.4 Hiërarchie OV

Openbaar vervoer vormt een netwerk dat is opgebouwd volgens een bepaalde hiërarchie. Het landelijke Hoofdrailnet (met Intercity's en Sprinters van NS), de regionale trein Alphen aan den Rijn – Gouda en R-net vormen de ruggengraat van het openbaar vervoer in Zuid-Holland Noord. Streek- en stadslijnen sluiten hier op aan. Op tijden (bijvoorbeeld avonduren of zondag) en in gebieden met weinig vraag worden bel- en buurtbussen ingezet.

4.4.1 Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV)

Doelen van de concessie zijn een sterkere ruimtelijk-economische structuur én een goede bereikbaarheid van stedelijke gebieden als alternatief voor de auto, vooral op filegevoelige verbindingen. Met name HOV is hiervoor een alternatief. Met het programma R-net investeert de provincie Zuid-Holland in hoogwaardig openbaar vervoer. R-net staat voor hoogwaardig openbaar vervoer in de Randstad. Het is een keurmerk of productformule voor betrouwbaar, comfortabel, frequent en snel OV. R-net is niet alleen bus, maar ook tram, metro, RandstadRail en regionale trein (zoals de trein Alphen aan de Rijn – Gouda en MerwedeLingelijn Dordrecht – Geldermalsen). De R-net productformule is van OV-autoriteiten in de Randstad. Ook andere OV-autoriteiten hebben R-net: Metropoolregio Rotterdam Den Haag, provincie Noord-Holland en Vervoerregio Amsterdam. R-net moet kunnen concurreren met de auto. Om de R-netformule te mogen voeren, gelden speciale eisen². Zo kan de reiziger erop vertrouwen dat de verbinding van hoge kwaliteit is.

Huidige eisen aan HOV-verbinding

- hoge gemiddelde rijsnelheid: in stedelijk gebied minimaal 30 km/h, daarbuiten minimaal 40 km/h;
- hoge betrouwbaarheid;
- grotere afstanden tussen haltes: in stedelijk gebied gemiddeld 1.200 meter, daarbuiten meer;
- comfortabele en stille bus voor meer comfort;
- bij voorkeur frequent.

Binnen deze kaders mag een vervoerder zelf een HOV-verbinding opzetten.

R-net stelt extra eisen aan frequentie, kwaliteit en comfort. R-netverbindingen in Zuid-Holland Noord:

- lijn 400: Leiden – Zoetermeer
- lijn 410: Leiden – Leiderdorp
- lijn 470: Alphen aan den Rijn – Schiphol
- lijn 497: Gouda – Schoonhoven.

Geplande R-netlijn:

- Leiden – Katwijk – ESA-ESTEC Noordwijk.

De verbinding Leiden – Katwijk wordt gerealiseerd. De verbinding naar Noordwijk is stilgezet, op verzoek van de gemeente. Het huidige college heeft echter in haar programma de wens om aangesloten te worden op Leiden met de

2 zie www.zuid-holland.nl/@18417/voortgang-programma.

het R-net-productformule. Besluitvorming over dit tracé heeft nog niet plaatsgevonden.

Geplande HOV-lijn:

- Noordwijk – Schiphol.

Voor deze verbinding worden nu maatregelen genomen om HOV kwaliteit te kunnen bieden op deze corridor. Later kan deze corridor R-net worden gemaakt als R-netwaardige exploitatie mogelijk is.

Aanvullend op het hoogwaardig openbaar vervoer zijn er lijndiensten die de streek, de stad of allebei bedienen.

4.4.2 Kleinschalig Openbaar Vervoer

Ten slotte kent de huidige concessie vormen van kleinschalig openbaar vervoer (met voertuigen tot en met 8 passagiers) al dan niet oproepafhankelijk. Vormen van kleinschalig openbaar vervoer in Zuid-Holland Noord: buurtbus, oproepafhankelijk vervoer (in de volksmond ‘belbus’) en OV-taxi. De vervoerder mag zo’n kleiner voertuig laten rijden om te voldoen aan ontsluitings- en dekkingseisen. In gebieden die moeten worden ontsloten maar te weinig reizigers hebben om een gewone (grote) buslijn te rijden, rijdt deze vorm van vervoer. Hiermee kan bijvoorbeeld gereisd worden naar een logisch knooppunt, waar overgestapt kan worden op OV (trein of bus). Hieronder worden de drie vormen van kleinschalig openbaar vervoer toegelicht.

1. Buurtbus

Een buurtbusproject kan tot stand komen als er genoeg vrijwilligers zijn die een buslijn willen rijden, omdat hier vanuit de gemeenschap behoefte aan is. Meestal ontstaat dit doordat de vervoerder eerder een buslijn heeft opgeheven, omdat er te weinig gebruik van werd gemaakt. Een buurtbusproject heeft een sociaal karakter. Bij een buurtbusproject besturen vrijwilligers een 8-persoonsbus dat een vaste lijn met vaste haltes rijdt. De vervoerder zorgt voor zaken als opleiding en instructie, bus, brandstof, OV-chipkaartapparatuur, reisinformatie en verzekering. De OV-chipkaart is geldig in de buurtbus in Zuid-Holland. Elke buurtbusvereniging krijgt een bijdrage van de provincie. In de huidige concessie rijden op dit moment de volgende buurtbuslijnen:

Vervoer	Lijn
Buurtbus	722: Bodegraven – Alphen aan den Rijn
Buurtbus	723: Roelofarendsveen – Lisse
Buurtbus	724: Bodegraven – Woerden
Buurtbus	725: Berkenwoude - Lekkerkerk – Stolwijk
Buurtbus	726: Gouda – Reeuwijk
Buurtbus	727: Ter Aar – Woubrugge
Buurtbus	728: Boskoop

Tabel 14: Buurtbussen in Zuid-Holland Noord (2018).

2. Belbus

De belbus is “oproepafhankelijk lijngebonden openbaar vervoer”. De belbus rijdt op lijnen, trajecten en dagdelen waarvoor de inzet van een grote bus niet past bij het aantal (potentiële) reizigers. Reizigers moeten zich van tevoren aanmelden voor een rit. Vaak rijdt in de praktijk een taxiondernemer deze ritten als onderaannemer van de vervoerder. Ook in de belbus is de OV-chipkaart geldig. In de huidige concessie rijden op dit moment de volgende belbuslijnen:

Vervoer	Lijn
Belbus	510: Leiden Centraal – Oegstgeest
Belbus	575: Waddinxveen – Rotterdam (aanvulling op lijn 175)
Belbus	577: Gouda – Zoetermeer (aanvulling op lijn 177)
Belbus	586: Gouda – Boskoop (aanvulling op lijn 186)
Belbus	596: Gouda – Ouderkerk aan den IJssel (aanvulling op lijn 196)

Tabel 15: Belbus in Zuid-Holland Noord (2018).

3. OV-taxi

De OV-taxi is “oproepafhankelijk deur-haltevervoer”. De OV-taxi in de regio’s Duin- en Bollenstreek, Leiden, Rijn- en Veenstreek en Midden-Holland is voor buiten de bebouwde kom en voor kernen met minder dan 3.000 inwoners als de gewone bus daar niet of minder dan één keer per uur rijdt. Mensen mogen de OV-taxi gebruiken als de afstand tussen de halte en een adres meer dan een halve kilometer bedraagt. Die afstand wordt bepaald aan de hand van postcodes. De OV-taxi biedt voor- of natransport op een bus- of treinreis. Hij rijdt van bepaalde overstappunten naar een gewenst adres – of andersom – en sluit aan op de vertrek- of aankomsttijd van een gewone bus of trein. Ook hier rijdt een taxi-ondernemer vaak de OV-taxiritten. De OV-chipkaart is niet voorgeschreven in het PvE. Het tarief is niet gebaseerd op kilometers (zoals bij de OV-chipkaart), maar op zones (gebieden).

4.5 Andere OV aspecten

4.5.1 Waardering OV-reizigers

De concessie Zuid-Holland Noord krijgt van de reizigers het rapportcijfer 7,8 in 2018. Dat staat in de landelijke OV-Klantenbarometer die kenniscentrum CROW-KpVV (zie www.crow.nl) elk jaar publiceert. Het gemiddelde rapportcijfer in Nederland is een 7,7. Reizigers in Zuid-Holland Noord zijn ten opzichte van het landelijk gemiddelde extra tevreden over hun kans op een zitplaats en netheid van de bus. Ook zijn ze minder ontevreden over de hoogte van het tarief. De provincie heeft ook de tarieven per 1 januari 2018 verlaagd en vanaf eind augustus 2018 nog een keer. Minder tevreden dan het landelijk gemiddelde zijn reizigers in dit gebied over de punctualiteit van de ritten en informatie bij vertragingen. De belangrijkste verbeterpunten in Zuid-Holland Noord zijn betere informatie bij vertragingen en een hogere frequentie.

4.5.2 Duurzaam OV

In het PvE van de lopende concessie staat dat de provincie naast de ontwikkelbijdrage en de exploitatiebijdrage andere bijdragen kan verstrekken voor het halen van doelen. Arriva geeft reizigers bijvoorbeeld de mogelijkheid om bij te dragen aan CO₂--reductie door te doneren om bomen te planten in de regio (Bentwoud). Hiervoor heeft Arriva een apart product ontwikkeld en draagt zij ook zelf bij. De afgelopen jaren zijn de beleidsambities voor duurzame mobiliteit gestegen omdat de noodzaak voor minder CO₂-uitstoot groter is geworden. In de afspraak met de provincie over de verlenging van de concessie heeft Arriva aangeboden om alle 23 bussen van de stadsdienst Leiden per september 2019 elektrisch te rijden.

⁴ Zie voor de kenmerken van de reizigers bijlage D.

4.5.3 Toegankelijk OV

Het materieel waarmee binnen de huidige concessie openbaar vervoer wordt uitgevoerd in Zuid-Holland Noord voldoet aan de wettelijke toegankelijkheidseisen.

De toegankelijkheid van haltes is de verantwoordelijkheid van wegbeheerders. De stand van zaken rond toegankelijkheid van haltes in Zuid-Holland (exclusief MRDH) is te vinden op pzh.haltescan.nl.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Haltes	3.050	3.050	3.050	3.050	3.050	3.050	3.312	3.312	3.312
Toegankelijk	639	1.009	1.292	1.384	1.424	1.632	1.883	1.914	1.936
Aandeel	21 %	33 %	42 %	45 %	47 %	54 %	57 %	58 %	58 %

Tabel 16: ontwikkeling toegankelijke haltes 2008 - 2016 (bron: Staat van Zuid-Holland).

Toegankelijk	Duin- en Bollenstreek	Leidse Regio	Midden-Holland	Rijn- en Veenstreek
volledig toegankelijk	134	196	188	196
toegankelijk visueel beperkt	95	65	67	111
toegankelijk motorisch beperkt	10	16	30	24
niet toegankelijk	106	159	443	182
Totaal	345	436	728	513

Tabel 17. Toegankelijkheid van haltes per (sub)regio in 2019. Bron: Centraal Haltebestand.

Toegankelijkheid gaat ook over betaalbaarheid en complexiteit: met andere woorden in hoeverre zijn mensen in staat om van het OV gebruik te maken? Zie voor meer informatie bijlage E.

5. Beschrijving lopende CVV-contracten: Regiotaxi Holland Rijnland & Groene Hart Hopper

Collectief vraagafhankelijk vervoer (ook wel CVV of Regiotaxi) is het vervoer met taxi's en taxibusjes voor reizigers met een Wmo-indicatie (voor sociaal-recreatieve bestemmingen). Hoewel het grootste deel van de CVV-reizigers een Wmo-indicatie heeft, mag iedereen mee: ook 'gewone' reizigers. CVV is dus geen besloten vervoer voor één speciale groep. CVV valt niet onder de OV-concessie Zuid-Holland Noord van de provincie, maar bestaat uit contracten van de twee regio's Holland Rijnland en Midden-Holland.

Kenmerken van CVV in Zuid-Holland Noord:

- In Zuid-Holland Noord rijden twee vormen van CVV:
 - Regiotaxi Holland Rijnland
 - Groene Hart Hopper (Regio Midden-Holland)
- klein materieel (taxi's en (rolstoel)taxibusjes);
- oproepafhankelijk (reizigers moeten zich van tevoren aanmelden);
- vervoerder krijgt geld op basis van aantal gereden ritten (dus geen vast budget vooraf);
- beperkt aantal reizigers per voertuig;
- brengt mensen rechtstreeks van hun voordeur naar een voorziening (of halte)
 - reisafstanden zijn relatief zijn kort
 - gemeenten met veel voorzieningen kennen hoog intern gebruik (zowel vertrek als aankomst binnen de gemeente)
 - gemeenten met weinig voorzieningen kennen hoog extern gebruik (vertrek binnen de gemeente, aankomst buiten de gemeente).

Regiotaxi Holland Rijnland (2017):

- circa 300.000 ritten per jaar;
- circa 300.000 reizigers per jaar;
- ruim 900.000 gereisde zones per jaar;
- circa 10.000 actieve pashouders ;
- aandeel ritten van Wmo-geïndiceerde reizigers ongeveer 92 procent (maart 2018);
- Overheidsbijdrage is ongeveer 5 miljoen per jaar.

Groene Hart Hopper (2017):

- circa 157.000 ritten per jaar;
- ruim 300.000 gereisde zones per jaar;
- aandeel ritten van Wmo-geïndiceerde reizigers ongeveer 95 procent (maart 2018).

5.1 Contracten CVV

Gezien de overheidsbijdrage die omgaat in het collectief vraagafhankelijk vervoer is een Europese aanbesteding verplicht. Met een aanbesteding nodigt – in het geval van Zuid-Holland Noord – de regio (taxi)vervoerbedrijven uit om een zo goed mogelijke aanbieding te doen.

De Regiotaxi Holland Rijnland is aanbesteed door de regio Holland Rijnland. De Groene Hart Hopper is aanbesteed door de Regio Midden-Holland. Het contract van de Regiotaxi Holland Rijnland loopt tot eind 2020. Verlengen is mogelijk tot eind 2022. Dit contract loopt dus gelijk met de OV-concessie Zuid-Holland Noord. Het contract voor de Groene Hart Hopper loopt tot 31 juli 2020. Verlengen is mogelijk tot 31 juli 2022.

In beide regionale CVV-systemen liggen de ritaanname (reizigers moeten hun rit van tevoren aanmelden), de planning en het vervoer bij één partij/vervoerder. Het beheer van de Regiotaxi Holland Rijnland ligt bij de regio Holland Rijnland. De afspraken tussen provincie Zuid-Holland en de regio liggen vast in een bestuursovereenkomst. Het beheer van de Groene Hart Hopper lag bij de Stichting CVV Midden-Holland, waarin de gemeenten in de Regio Midden-Holland en de provincie Zuid-Holland zaten. Deze Stichting CVV Midden-Holland bestaat sinds 1 januari 2019 niet meer. Werk als inkoop, contractmanagement en contractbeheer van het CVV zijn nu ondergebracht bij de Regionale Dienstverlening Sociaal Domein (RDS) van de gemeente Gouda.

5.2 Eisen aan CVV

Het Programma van Eisen van de Regiotaxi Holland Rijnland is te vinden op hollandrijnland.nl/documenten-regiotaxi, het PvE van de Groene Hart Hopper op www.tenderned.nl.

5.2.1 Kenmerken CVV

De systeemkenmerken en de eisen aan het vervoer bepalen de kosten. Zo is het CVV oproepafhankelijk en zijn er eisen aan minimale reserveringstermijnen, punctualiteit, maximale omrijtijd en voertuig voor de reiziger (bijvoorbeeld een rolstoelbusje voor een reiziger met een rolstoel). CVV is meestal kris-krasvervoer. Dat laat zich lastig plannen. Daarom is het aantal reizigers per voertuig vaak laag (weinig ritten zijn te combineren) en zijn de kosten voor de opdrachtgever relatief hoog.

5.2.2 Eisen aan exploitatie CVV

Er is geen hiërarchie in het CVV-netwerk zoals bij openbaar vervoer. CVV-reizigers kunnen onderweg wel overstappen op een OV-verbinding. Het aantal reizigers dat overstapt ligt laag. De overstappen die plaatsvinden zijn voornamelijk op Leiden Centraal met ongeveer 250 ritten per maand.

CVV rijdt oproepafhankelijk met klein materieel: taxi's en (rolstoel)taxibusjes. Oproepafhankelijk betekent dat reizigers eerst moeten bellen om een rit te bestellen. Bij de Regiotaxi Holland Rijnland kunnen reizigers kiezen uit drie soorten reserveringen:

- op aankomsttijd: tenminste twee uur van tevoren;
- op vertrektijdstip: tenminste een uur van tevoren;
- voor Regiotaxi-ophaalpunten en ziekenhuizen in de regio: tenminste een half uur van tevoren.

Bij de Groene Hart Hopper gelden andere reserveringstermijnen:

- voor gewone ritten: tenminste vier uur van tevoren reserveren (korter in overleg);
- voor ritten vanaf het Groene Hart Ziekenhuis in Gouda: tenminste een half uur van tevoren;
- voor ritten vanaf stations: tenminste een kwartier van tevoren.

CVV kenmerkt zich door het ophalen vanaf huis, een ritafstand van maximaal 5 zones (daarboven geldt een commercieel tarief of is Valys het aangewezen bovenregionale vervoer) en een ophaalmarge: 15 minuten voor tot 15 minuten na de gereserveerde tijd. Ook geldt een maximale omreistijd. Deze mag maximaal een aantal minuten

meer zijn dan de directe reistijd. Dit om meerdere reizigers in één taxi(busje) te kunnen combineren, wat kosten drukt. De combinatie van personen in één voertuig is vaak laag en varieert veelal tussen de 1,07 en 1,1 (9 ritten met 1 reiziger tegen 1 rit met 2 reizigers). Het voertuig is afgestemd op de Wmo-indicatie van de reiziger, zoals een rolstoeltaxibusje. Bij de aanvraag ziet de vervoerder welk materieel nodig is. Er gelden eisen aan zowel personeel als aan materieel (voertuigen).

De eisen aan personeel zijn onder meer:

- goede kennis van de beperkingen (met het oog op communicatie) van de reizigersgroepen en ervaring in omgang hiermee;
- reiziger – indien gewenst – helpen bij het in- en uitstappen;
- kennis van en ervaring met het veilig vastzetten van rolstoelen;
- zit- en tiltechniek beheersen van passagiers met een fysieke beperking.

De eisen aan materieel zijn onder meer:

- voertuigen hebben die geschikt zijn voor:
 - personen die qua instap en zitbehoeften geen bijzondere eisen aan het vervoermiddel stellen;
 - personen die een indicatie hebben om voorin te zitten;
 - personen die een indicatie hebben voor een personenauto als taxi (dus geen busje);
 - personen die moeilijk te been zijn en maximaal 20 centimeter hoogteverschil kunnen overbruggen;
 - personen die ook tijdens het vervoer een (elektrische) rolstoel gebruiken;
 - personen die een (elektrische) rolstoel of scootmobiel gebruiken, maar tijdens het vervoer op een gewone stoel kunnen zitten.
- De vervoerder moet mensen met een rollator, scootmobiel of rolstoel meenemen. Hiervoor geldt:
 - de (elektrische) rolstoel of scootmobiel heeft een gangbaar formaat;
 - de (elektrische) rolstoel of scootmobiel is veilig vast te zetten tijdens de rit;
 - scootmobielgebruikers blijven tijdens het vervoer niet in hun scootmobiel zitten.

In- en uitstappen vraagt in het CVV meer tijd dan in het openbaar vervoer. Bij de Regiotaxi Holland Rijnland wordt een instaptijd van 7 minuten voor een rolstoelrijder en 3 minuten voor een reiziger aangehouden. Bij de Groene Hart Hopper zijn hieraan geen maxima gesteld.

Voor meer informatie over de reisvoorwaarden:

- Regiotaxi Holland Rijnland: www.rthr.nl
- Groene Hart Hopper: www.groeneharthopper.nl

5.2.3 Exploitatiebijdrage, tarieven & kaartsoorten CVV

Gemeenten betalen de gereden zones van hun eigen Wmo'ers. De provincie Zuid-Holland subsidieert de OV-ritten van de Groene Hart Hopper en Regiotaxi voor reizigers zonder Wmo-indicatie. Deze OV-reizigers betalen een hogere eigen bijdrage dan reizigers met een Wmo-indicatie. De provincie betaalt dus minder voor een zone (OV) dan een gemeente betaalt voor dezelfde zone (Wmo-vervoer). Sociaal begeleiders kunnen in Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop meereizen als OV-reiziger in de Regiotaxi. De sociaal begeleider betaalt dan het Wmo-tarief, de provincie

de OV-bijdrage en de gemeente wat er resteert. Dit gaat om een beperkt aantal ritten. In Midden Holland kunnen sociaal begeleiders maximaal 20 ritten mee tegen betaling van het tarief van een Wmo-reiziger. Buiten deze 20 ritten wordt de sociaal begeleider aangemerkt als een OV-reiziger in de Groene Hart Hopper.

Inwoners kunnen van hun gemeente een Wmo-indicatie krijgen. Het type indicatie kan verschillen. Mensen betalen een eigen bijdrage. In het CVV gelden per gemeente andere eigen bijdragen (zie bijlage C). Overigens kunnen Wmo-reizigers in de administratie worden geboekt als OV-reizigers als ze door hun CVV-reisbudget heen zijn en toch met het CVV willen reizen. De kosten van CVV voor de opdrachtgever liggen per reiziger hoger dan van openbaar vervoer.

De OV-chipkaart is niet geldig in de Regiotaxi Holland Rijnland en de Groene Hart Hopper. Reizigers kunnen achteraf betalen, met hun bankpas of contant in de Regiotaxi. In de Groene Hart Hopper kan men betalen met automatische incasso, maar niet met de bankpas.

5.3 Functie CVV

In de praktijk wordt het CVV gebruikt door mensen met een Wmo-indicatie die rechtstreeks reizen van hun voordeur naar een voorziening of omgekeerd.

Gemeente	Intern	Extern	% intern
Alphen aan den Rijn	4.338	2.084	68%
Bodegraven-Reeuwijk	403	899	31%
Gouda	4.294	2.405	64%
Hillegom	272	449	38%
Kaag en Braassem	873	787	53%
Katwijk	477	761	39%
Krimpenerwaard	662	1.033	39%
Leiden	5061	3022	63%
Leiderdorp	516	1.627	24%
Lisse	156	532	23%
Nieuwkoop	633	732	46%
Noordwijk	741	607	55%
Noordwijkerhout	173	584	23%
Oestgeest	220	679	24%
Teylingen	503	1.084	32%
Voorschoten	86	612	12%
Waddinxveen	346	1.023	25%
Zoeterwoude	12	361	3%
Zuidplas	313	1.040	23%

Tabel 18: percentage verplaatsingen intern (vertrek en aankomst binnen de gemeente) en extern met het CVV in maart 2018.

Ritafstanden

In het CVV wordt vaak gewerkt met een eigen bijdrage voor een opstapzone of opstapkilometer (ook wel startkilometer). Dit is vergelijkbaar met het opstaptarief in het openbaar vervoer. Voor vervoerders in het doelgroepenvervoer zijn korte ritten zonder dit opstap- of starttarief kostbaar. Want in dat geval krijgt de vervoerder namelijk het afgesproken beladen zone- of beladen kilometertarief (dat hij zal hebben gebaseerd op de historische gemiddelde ritafstanden, dus een middeling van korte en lange afstanden). Beladen betekent in deze: een kilometer die wordt afgelegd door het voertuig met minimaal een betalende reiziger.

De gemiddelde ritafstanden variëren per gemeente. Deze liggen voor de Regiotaxi Holland Rijnland tussen 2,56 zone (Leiden) en 3,79 zone (Lisse). Dit is inclusief de opstapzone. Daadwerkelijk gereisde zones liggen daarmee tussen de 1,56 en 2,79. Over de gehele regio Holland Rijnland is de gemiddelde ritafstand 3,16 zone inclusief de opstapzone.

Conclusie hieruit is dat de ritafstanden relatief kort zijn.

5.4 Andere CVV-thema's

5.4.1 Waardering CVV-reizigers

Voor CVV bestaat (nog) geen landelijke klantenbarometer. Iedere regio houdt zelf de kwaliteit in de gaten.

Regiotaxi Holland Rijnland

Holland Rijnland heeft eind 2017 de tevredenheid van de Regiotaxireizigers onderzocht. Gezien het aantal respondenten is dit onderzoek niet representatief. Ook de verdeling van respondenten geeft voor enkele gemeenten geen volledig beeld. Vanwege verschillende signalen in de tweede helft van 2018 over het onvoldoende functioneren van de Regiotaxi wordt een bureau gevraagd de klanttevredenheid in 2019 te onderzoeken.

Groene Hart Hopper

In het PvE van de Groene Hart Hopper staat dat de vervoerder meewerkt aan een algemeen onderzoek onder reizigers naar de uitvoering en kwaliteit van het vervoer, bijvoorbeeld met mystery guests en/of telefonische enquêtes. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van de regio. Dit onderzoek is in Midden-Holland nog niet uitgevoerd. Er zijn daarom geen rapportcijfers. Mensen met een CVV-pas worden wel meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Daarin zijn de afgelopen jaren geen lage cijfers gegeven dan wel opmerkingen gemaakt over het CVV.

Klachtenprocedure CVV

Naast kwaliteitscriteria in het PvE van beide CVV-vormen zijn er eisen aan de klachtenprocedure en consequenties aan het overschrijden van het maximum aantal gegronde klachten. Bij de Regiotaxi Holland Rijnland ligt de klachtenafhandeling bij de vervoerder. Klachten kun je zowel bij de vervoerder (via antwoordnummer of telefonisch) als bij gemeenten en Holland Rijnland indienen. Indien de klager zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling dan kan er een bezwaarschrift worden ingediend bij de Geschillencommissie Taxi.

Bij de Groene Hart Hopper kunnen reizigers klachten indienen bij de vervoerder. Bij klachten over de klachtafhandeling kunnen klagers terecht bij de gemeenten.

5.4.2 Duurzaam CVV

Bij de aanbesteding van de Regiotaxi in 2016 heeft Holland Rijnland eisen gesteld aan de duurzaamheid van het materieel. De regio heeft zich daarbij gebaseerd op de 'Criteria voor duurzaam inkopen van vraagafhankelijk vervoer' van Agentschap.nl (2011). Dit houdt in dat nieuwe voertuigen voldoen aan de strengste uitstootnorm op het moment van aanschaf. Voertuigen die bij aanvang niet nieuw zijn, moeten voldoen aan de Euro-5 norm met een door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland gecertificeerd roetfilter (www.rvo.nl). De voertuigen mogen tijdens het contract (inclusief eventuele verlengingen) maximaal zeven jaar oud zijn: het bouwjaar is leidend. Inmiddels hebben de gemeenten een energieakkoord gesloten. Hierin staat dat de regio in 2050 energieneutraal is en 80 procent van de energie lokaal wordt opgewekt. Om dit doel te halen zijn er per beleidsveld uitvoeringslijnen. Ook voor mobiliteit. Recent is onderzoek van start gegaan: in hoeverre kan het doelgroepenvervoer met nul uitstoot gaan rijden? In het kader van de verkenning naar de concessie Zuid-Holland Noord wordt hierin samengewerkt met de regio Midden-Holland.

In de aanbesteding van de Groene Hart Hopper is een gunningscriterium het duurzaamheidsplan. Hierin heeft de vervoerder aangegeven:

- leeftijd voertuigen;
- brandstof voertuigen;
- vervangingsplanning voertuigen;
- inspanningen voor klimaat.

6. Doelgroepenvervoer via gemeenten

Naast het Wmo-vervoer (met de Regiotaxi Holland Rijnland en de Groene Hart Hopper) zijn gemeenten verantwoordelijk voor het vervoer van vier andere doelgroepen:

1. Wmo-reizigers naar dagbesteding;
2. Leerlingen die niet zelfstandig naar school kunnen;
3. Jeugd naar GGZ (Jeugdwet);
4. Werknemers naar sociale werkplaats (Participatiewet).

6.1 Wmo-reizigers naar dagbesteding

Alle gemeenten in Holland Rijnland kopen dagbesteding inclusief vervoer in. Dit betekent dat de zorginstelling het vervoer organiseert. Midden-Holland heeft, voor mensen die kunnen lopen, het vervoer ingekocht via zorg inclusief vervoer bij instellingen. Midden-Holland heeft zelf een contract 'routegebonden vervoer' voor mensen in een rolstoel.

In Midden-Holland is er een gecombineerd contract voor dagbesteding rolstoelers, leerlingenvervoer en jeugd (GGZ). Deze contracten lopen tot het einde van het schooljaar 2018/2019 en kunnen twee jaar worden verlengd, dus tot einde schooljaar 2020/2021. De dagbesteding voor mensen die kunnen lopen is ingekocht bij zorginstellingen. Dit contract loopt tot eind 2020 en kan twee keer met twee jaar worden verlengd, dus tot eind 2024.

In Holland Rijnland zijn de contracten per subregio gesloten. Rijn- en Veenstreek heeft een contract met Tom in de Buurt. Dit contract is met één keer twee jaar verlengd tot eind 2020. De Duin- en Bollenstreek heeft een contract voor onbepaalde tijd met zorginstellingen. Er is ruimte om in onderling overleg het contract te wijzigen of op te zeggen. Ook de Leidse regio en Voorschoten hebben een contract met zorginstellingen voor onbepaalde tijd.

Gemeenten kunnen – met uitzondering van het rolstoelvervoer van Midden-Holland – geen overzicht geven van ritten in het dagbestedingsvervoer. Reden is dat de dagbesteding inclusief vervoer wordt ingekocht en zorgaanbieders dat vervoer zelf organiseren. Dit betekent dat aanbieders een vast bedrag per maand ontvangen voor het vervoer van en naar de dagbesteding. Een gemeente weet dan niet hoe die aanbieders het vervoer regelen (en hoeveel ritten er zijn). Ook is er geen apart budget voor vervoer van en naar de dagbesteding, maar is dit onderdeel van het jaarlijkse budget voor begeleiding. Overigens heeft Midden-Holland wel zicht op het budget voor cliënten met indicatie vervoer naar de dagbesteding.

Verder kunnen inwoners in sommige gemeenten van Holland Rijnland ook een persoonsgebonden budget (PGB) krijgen voor vervoer naar de dagbesteding. Gemeenten hebben geen zicht op waar zij heen gaan. Bovendien worden sommige cliënten niet per locatie geïndiceerd, maar per aanbieder. Sommige gemeenten weten dus wel welke cliënten bij welke aanbieder een indicatie hebben, maar niet naar welke locatie zij gaan.

De vervoerder van het dagbestedingsvervoer is niet bekend bij gemeenten. Holland Rijnland heeft geen inzicht in de daadwerkelijke kosten van het vervoer. Midden-Holland heeft wel inzicht: daar zijn de vervoertarieven zoveel mogelijk gebaseerd op de daadwerkelijke kosten.

samenwerkende gemeenten	combinatie met ander vervoer	looptijd contract
Alphen aan den Rijn en Nieuwkoop	Nee	tot eind schooljaar 2018/2019; binnenkort nieuwe aanbesteding (wellicht in Rijn- en Veenstreekverband)
Midden-Holland	ja, met Wmo-vervoer dagbesteding rolstoelgebonden en jeugd-GGZ	tot 1-8-2019 met twee keer jaar verlenging (uiterlijk 1-8-2021*)
Bollenstreek	ruimte in contract voor jeugd-GGZ	tot 31-7-2019*
Kaag en Braassem, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude	ja, met SW-vervoer en jeugd-GGZ	tot 31-7-2022 met twee jaar verlenging (31-6-2024)
Voorschoten	Nee	tot 31-7-2018 met drie keer jaar verlenging (uiterlijk 31-7-2021*)

Tabel 19: contracten leerlingenvervoer (*datum ligt vóór ingangsdatum volgende OV-concessie ZHN).

Programma's van eisen

Kwetsbare jonge leerlingen vergen aparte eisen. In de Programma's van Eisen staan dan ook specifieke eisen, zoals vaste begeleider, dienstverlening door chauffeur, vaste zitplaats en voertuig.

Aantal leerlingen

Het aantal leerlingen in het leerlingenvervoer in Midden-Holland is circa 700 en voor Holland Rijnland is dit ongeveer 1.200. Een aantal gemeenten heeft ritbestanden aangeleverd, een aantal niet. Hierdoor kunnen deze ritten niet worden vergeleken met het openbaar vervoer. Verschillende gemeenten (zoals in de Rijn- en Veenstreek) hebben er veel aan gedaan om leerlingen met het openbaar vervoer te laten reizen. Hierdoor is nu nog een geringe potentie om meer leerlingen te verleiden om gebruik te maken van het openbaar vervoer, ofwel de huidige leerlingen in het leerlingenvervoer hebben deze vorm van vervoer ook echt nodig. De gemeente Gouda heeft met Gemiva, De Ark en Arriva een afspraak om leerlingen zelfstandig te leren reizen. In de Leidse regio is de Leo Kannerschool zeer actief met het begeleiden van leerlingen naar zelfstandig reizen. In Bodegraven-Reeuwijk worden leerlingen met behulp van de reiskoffer gestimuleerd zelfstandig te reizen met fiets of OV.

Conclusie

Er is geen volledige inzicht in reispatronen en profielen. Voor Holland Rijnland is er een uitgebreid onderzoeksrapport doelgroepenvervoer 2016, dat aanbevelingen doet voor de (be)geleiding van leerlingen naar openbaar vervoer. Een deel van de gemeenten heeft dat al gedaan, een ander deel niet. De gemeenten die dit actief hebben gedaan geven aan dat het maximale effect is bereikt.

In het leerlingenvervoer gelden aparte eisen aan zowel chauffeur als materieel. Kinderen hebben verschillende indicaties, bijvoorbeeld voor gedragsproblemen. Een chauffeur moet dus kunnen omgaan met kinderen die een 'gebruiksaanwijzing' hebben.

Kenmerk van leerlingenvervoer is dat het – in tegenstelling tot CVV – goed planbaar is. Deze vorm van vervoer is meer routegebonden en sterk tijdsgebonden (ochtend, middag) en kent klein materieel. Combinatiemogelijkheden zijn er vaak met materieel en personeel voor vervoer naar dagbesteding en voor de Participatiewet.

6.3 Jeugd naar GGZ (Jeugdwet)

De Jeugdwet is voor behandeling van psychische problemen of psychiatrische aandoeningen bij kinderen en jongeren. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet GGZ. Vervoer hoort hier ook bij.

De Leidse regio en de Duin- en Bollenstreek hebben bij de aanbesteding voor het leerlingenvervoer ruimte gemaakt voor het jeugdhulpvervoer. In de regio Holland Rijnland zijn in 2017 twee grote aanbestedingen leerlingenvervoer afgerond: in de Leidse regio en in de Duin- en Bollenstreek. Bij deze aanbestedingen is bij de opdrachtbeschrijving ruimte gemaakt voor het vervoer van GGZ-jeugdhulp en onderwijs-zorgarrangementen. Voor de Rijn- en Veenstreek geldt dat dit voorstel niet van toepassing is op Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem en dat Nieuwkoop aanvullende afspraken moet maken om dit vervoer te kunnen combineren met leerlingenvervoer (met een wijziging van het contract). De gemeenten Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem hebben een overeenkomst met het consortium 'GO! voor jeugd' voor jeugdhulp sinds 1 januari 2018. GO! voor jeugd is een consortium van jeugdzorgaanbieders die de jeugdhulptaken voor gemeenten uitvoeren. Dit contract wordt lumpsum gefinancierd, waarbij het zorgvervoer is inbegrepen. De zorgaanbieders zijn dus zelf verantwoordelijk voor het vervoer van de kinderen. Het wettelijk leerlingenvervoer valt buiten de opdracht van GO! voor Jeugd. Er wordt echter wel verwacht dat GO! voor jeugd waar nodig het vervoer afstemt met de leerlingenvervoerder. Het nieuwe contract geldt voor vier jaar met twee keer twee jaar verlenging (2018 tot en met 2025).

Midden-Holland heeft het vervoer vanuit de Jeugdwet integraal ingekocht.

Conclusie

De conclusies zijn gelijk aan die voor het leerlingenvervoer.

6.4 Werknemers naar sociale werkvoorziening (Participatiewet)

De Participatiewet is er voor werknemers met een arbeidsbeperking. Hierbij hoort ook het vervoer naar een sociale werkvoorziening (SW). De organisatie van dit SW-vervoer verschilt per gemeente. In Midden-Holland voeren de gemeenten hier geen regie op en bekostigen ze het ook niet: SW-bedrijven organiseren het zelf. Bij de Duin- en Bollenstreek en Voorschoten werkt dat net zo. De gemeente Alphen aan den Rijn heeft een contract met Rijnvicus voor het vervoer naar dit bedrijf als werknemers het OV (en ook de Regiotaxi) niet kunnen gebruiken. Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude hebben een gecombineerd contract voor leerlingenvervoer en SW-vervoer. Er is geen inzicht in het aantal ritten en/of de vervoerder.

Uit het in 2016 uitgevoerde onderzoek voor Holland Rijnland en uit landelijke ervaringen is bekend dat in de afgelopen jaren veel werknemers naar de sociale werkvoorzieningen zijn overgestapt op het reguliere openbaar vervoer.

7. Doelgroepenvervoer via andere organisaties

Naast vervoer van mensen met een beperking waarvoor gemeenten aan zet zijn, zijn er vormen van vervoer voor mensen met een beperking waarvoor andere organisaties verantwoordelijk zijn:

1. zittend ziekenvervoer;
2. Wlz-vervoer (Wet langdurige zorg);
3. Valys-vervoer.

7.1 Zittend ziekenvervoer

Met zittend ziekenvervoer kan iemand zittend naar de dokter, de therapeut of het ziekenhuis. Dat kan met openbaar vervoer, eigen vervoer of taxi- en rolstoelvervoer. De zorgverzekeraar vergoedt zittend ziekenvervoer uit de basisverzekering. Mensen met een aanvullende verzekering hoeven soms geen eigen bijdrage te betalen of krijgen een hogere vergoeding per kilometer. Er is geen provinciale, regionale of gemeentelijke bemoeienis met zittend ziekenvervoer. Er is geen inzicht in de ritten of kosten.

7.2 Wlz-vervoer (Wet langdurige zorg)

Als verzekerden een dagdeel behandeling of begeleiding ontvangen op een andere plek dan thuis, kunnen zij aanspraak maken op vervoer. De zorgaanbieder (van de dagbesteding of dagbehandeling) is verantwoordelijk voor passend vervoer (naar de dichtstbijzijnde passende dagbesteding). De begeleiding die nodig is tijdens dat vervoer hoort er ook bij. Gemeenten hebben hierin geen verantwoordelijkheid. Er is geen inzicht in ritten of kosten.

7.3 Valys-vervoer

Valys is speciaal, bovenregionaal vervoer (meer dan 5 zones of 25 kilometer) voor mensen die chronisch ziek zijn of een beperking hebben. Zij mogen het alleen gebruiken als ze niet met de bus kunnen reizen en aan bepaalde voorwaarden voldoen. Het gaat vooral om taxibusjes al dan niet in combinatie met de trein, inclusief reisassistentie op meer dan 100 stations. Een Valyspas is nodig om mee te kunnen. Voor de aanvraag is een van deze documenten nodig:

- bewijs van gemeente waaruit recht blijkt op Wmo-vervoer;
- bewijs van gemeente waaruit recht blijkt op rolstoel of scootmobiel uit Wmo;
- gemeentelijke gehandicaptenparkeerkaart;
- OV-Begeleiderskaart.

Valys-pashouders krijgen een reisbudget van 700 kilometer per jaar. Binnen deze 700 kilometer betalen zij 20 cent per kilometer zelf. Reizen ze meer dan 700 kilometer, dan betalen ze 1,22 euro per kilometer. Mensen die niet met de trein kunnen reizen, ook niet met een begeleider, kunnen een hoger reisbudget van 2.350 kilometer aanvragen.

De gemeente heeft geen verantwoordelijkheid voor Valysvervoer. Het vervoer wordt gecontracteerd door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Er is geen inzicht in ritten en kosten.

8. Openbaar vervoer en doelgroepenvervoer: vervoerstromen, reizigers(behoeften), structuren systemen

Dit hoofdstuk beschrijft eventuele overeenkomsten en verschillen tussen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer, zowel vanuit de vraag als vanuit het aanbod.

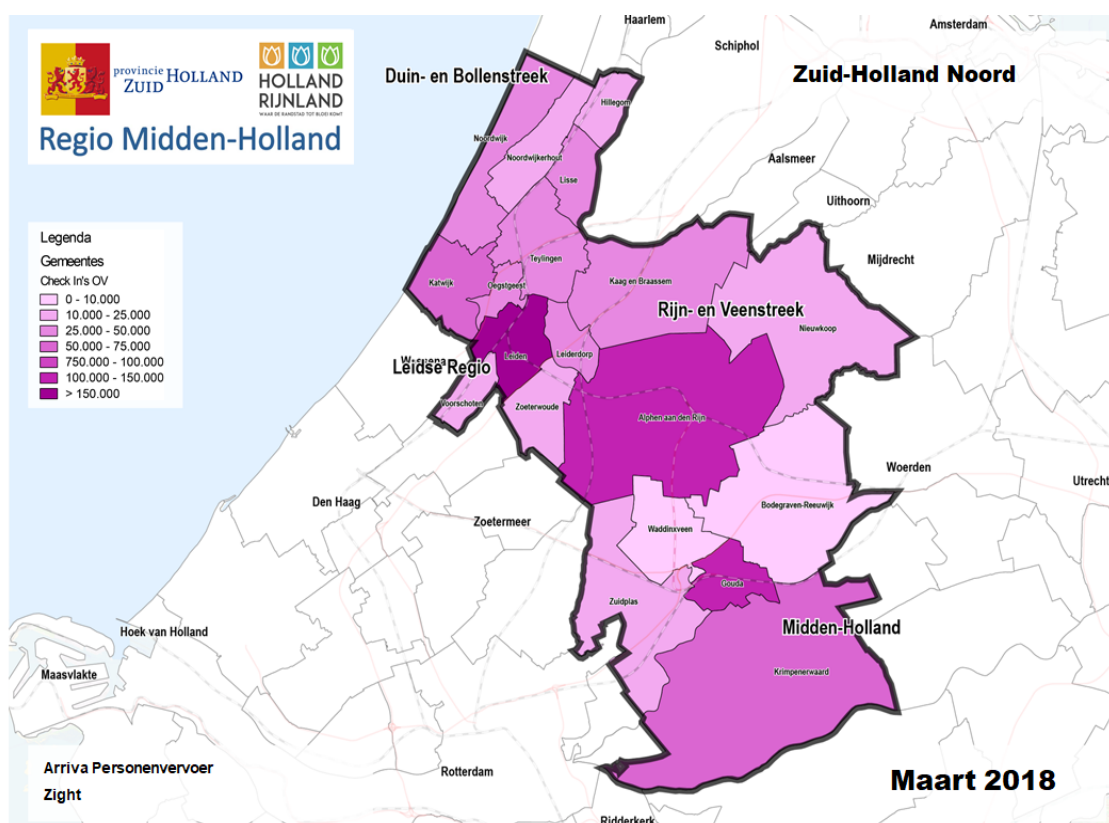
8.1 Vervoerstromen en reizigersprofielen (mogelijkheden en onmogelijkheden)

Vervoerstromen OV

Gebruik OV Check-in's

Totaal gehele maand Alleen concessie ZHN

Gemeente	Check-in's
Alphen aan den Rijn	143.000
Bodegraven-Reeuwijk	9.000
Gouda	113.000
Hillegom	22.000
Kaag en Braassem	41.000
Katwijk	75.000
Krimpenerwaard	64.000
Leiden	717.000
Leiderdorp	41.000
Lisse	41.000
Nieuwkoop	21.000
Noordwijk	48.000
Noordwijkerhout	14.000
Oegstgeest	30.000
Teylingen	38.000
Voorschoten	20.000
Waddinxveen	6.000
Zoeterwoude	17.000
Zuidplas	24.000



Figuur 20 laat zien dat de meeste check-ins met de OV-chipkaart in sterk stedelijke / dichtbevolkte gebieden plaatsvinden. Hier is immers ook een groot aanbod (vorm en frequentie) aan OV te vinden. Met ruim 700.000 check-ins in de maand is de gemeente Leiden de gemeenten met verreweg de meeste check-ins.

Figuur 20. Het aantal instappers in het openbaar vervoer van de concessie Zuid-Holland Noord per gemeente in maart 2018.

Vervoerstromen doelgroepenvervoer

Voor het type doelgroepenvervoer dagbesteding en leerlingenvervoer is er geen concessiebreed inzicht in reispatronen en profielen van reizigers. Dit inzicht is noodzakelijk om (on)mogelijkheden van mensen om gebruik te maken van het openbaar vervoer te kunnen duiden. Verschillende gemeenten hebben – in samenwerking met de vervoerder – de mogelijkheden van kinderen in het leerlingenvervoer om gebruik te maken van het openbaar vervoer al benut. Alhoewel er geen volledig inzicht is in het vervoer van werknemers naar de sociale werkvoorziening

Gebruik OV
Check-in's BTM

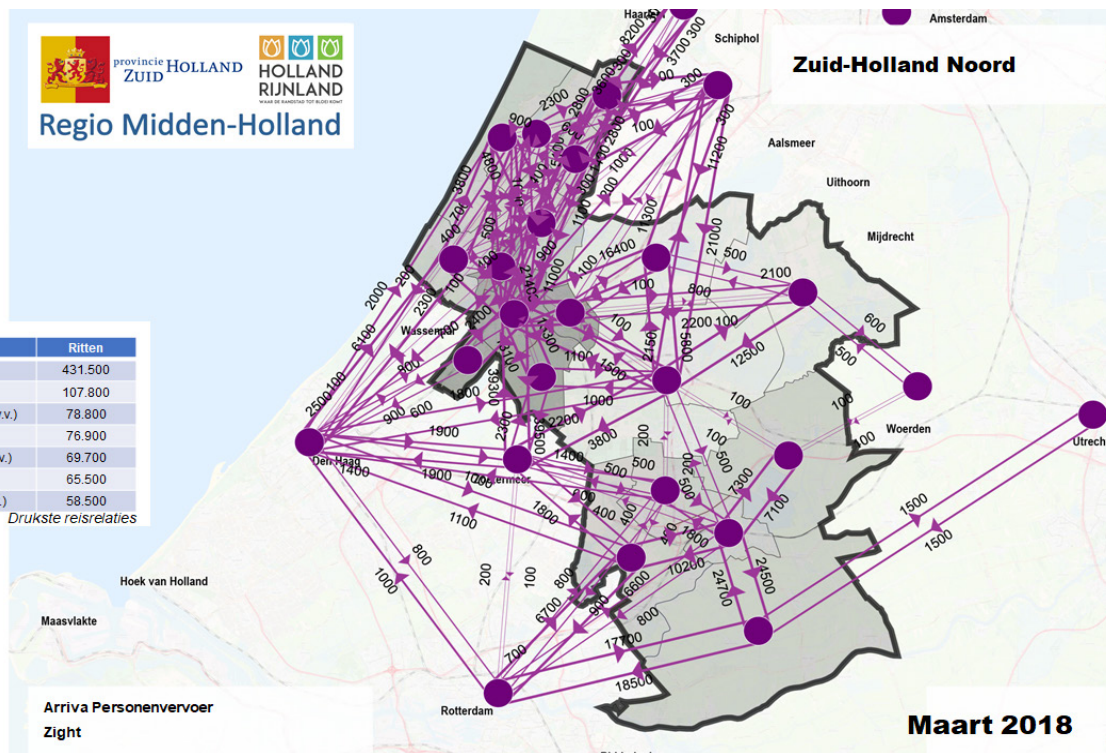
Totaal gehele maand
Alleen concessie ZHN
Ondergrens = 100

Herkomst	Bestemming	Ritten
Leiden	Leiden	431.500
Leiden	Katwijk (en v.v.)	107.800
Leiden	Zoetermeer (en v.v.)	78.800
Alphen a/d Rijn	Alphen a/d Rijn	76.900
Leiden	Leiderdorp (en v.v.)	69.700
Gouda	Gouda	65.500
Leiden	Noordwijk (en v.v.)	58.500

Drukste reisrelaties

NB. De concessie kent geen directe (bus)verbinding met Amsterdam

Arriva Personenvervoer
Zight



Figuur 21. Aantal ritten met het openbaar vervoer van de concessie Zuid-Holland Noord tussen gemeenten in maart 2018.

(Participatiewet), is uit eerder onderzoek door Holland Rijnland en uit landelijke ervaringen bekend dat in de afgelopen jaren de werknemers - die dat kunnen - al gebruik maken van het openbaar vervoer.

Van het CVV vervoer zijn wel vervoerstromen inzichtelijk en gedeeltelijk reisprofielen. De functie van het CVV en gemiddelde ritafstanden zijn opgenomen in het hoofdstuk CVV.

Bezien kan worden:

- Wat veel voorkomende bestemmingen zijn van het CVV-vervoer om zodoende na te gaan of een andere uitvoer van het vervoer mogelijk is. Denk daarbij aan meer dienstregeling gebonden vervoer;
- Wat de potentie voor openbaar vervoer is voor de gemaakte CVV ritten.

Onderstaande figuren visualiseren:

- meest bereide herkomst-bestemmingsrelaties van CVV in Holland Rijnland en Midden-Holland;
- meest bereide bestemmingslocaties van CVV in Holland Rijnland en in Midden-Holland (met ondergrens van 300 ritten per maand, maart 2018).

Gebruik Collectief Vraagafhankelijk Vervoer

Drukste herkomst-bestemmingsparen Regiotaxi

Herkomst	Bestemming	Totaal			WMO			OV		
		Werkdag	Weekend	Totaal	Werkdag	Weekend	Totaal	Werkdag	Weekend	Totaal
Oude Wetering, Saskia van Uylenburchlaan	Woubrugge, Weteringpad	45	0	45	0	0	0	45	0	45
Woubrugge, Weteringpad	Oude Wetering, Saskia van Uylenburchlaan	45	0	45	0	0	0	45	0	45
Leiden, Kooilaan	Leiden, Lombokstraat	22	9	31	22	9	31	0	0	0
Leiden, Lombokstraat	Leiden, Kooilaan	22	9	31	22	9	31	0	0	0
Sassenheim, Rusthoffsloot	Noordwijkerhout, Zeereep	29	0	29	29	0	29	0	0	0
Noordwijkerhout, Zeereep	Sassenheim, Rusthoffsloot	29	0	29	29	0	29	0	0	0
Roelofarendsveen, Sotaweg	Oud Ade, Leidseweg	29	0	29	16	0	16	13	0	13
Oud Ade, Leidseweg	Roelofarendsveen, Sotaweg	29	0	29	16	0	16	13	0	13
Noordwijk, Sint Jeroensweg	Noordwijkerhout, Zeereep	27	0	27	27	0	27	0	0	0
Noordwijkerhout, Zeereep	Noordwijk, Sint Jeroensweg	27	0	27	27	0	27	0	0	0
Ter Aar, van Wassenaerplein	Nieuwveen, A.H. Kooistrastraat	8	18	26	7	18	25	1	0	1
Noordwijk, Koningin Wilhelmina Boulevard	Noordwijk, Hoogwakersbosstraat	21	4	25	21	4	25	0	0	0
Noordwijkerhout, IJsselaan	Noordwijkerhout, Helmstraat	13	11	24	0	0	0	13	11	24
Nieuwveen, A.H. Kooistrastraat	Ter Aar, van Wassenaerplein	11	13	24	10	13	23	1	0	1
Leiden, Willem de Zwijgerlaan	Leiden, Veenbes	18	5	23	14	0	14	4	5	9
Leiden, Veenbes	Leiden, Willem de Zwijgerlaan	18	5	23	14	0	14	4	5	9

Totaal maart 2018

Holland Rijnland

Tabel 22: Meest bereide herkomst-bestemming relaties CVV Holland Rijnland.

Gebruik Collectief Vraagafhankelijk Vervoer

Drukste herkomst-bestemmingsparen Groene Hart Hopper

Herkomst	Bestemming	Totaal			WMO			OV		
		Werkdag	Weekend	Totaal	Werkdag	Weekend	Totaal	Werkdag	Weekend	Totaal
Schoonhoven, Jan Kortlandstraat	Schoonhoven, Asserlaan	22	9	31	22	9	31	0	0	0
Waddinxveen, Zuidplaspolder	Gouda, Bloemendaalseweg	27	3	30	27	3	30	0	0	0
Gouda, Bloemendaalseweg	Waddinxveen, Zuidplaspolder	27	3	30	27	3	30	0	0	0
Stolwijk, Kerspelpad	Gouda, Bloemendaalseweg	18	12	30	18	12	30	0	0	0
Waddinxveen, Wega	Gouda, Bloemendaalseweg	18	10	28	18	10	28	0	0	0
Moordrecht, Middelweg	Gouda, Bloemendaalseweg	15	13	28	15	13	28	0	0	0
Gouda, Noothoven van Goorstraat	Gouda, Stationsplein	18	9	27	18	9	27	0	0	0
Gouda, Bloemendaalseweg	Moordrecht, Middelweg	14	13	27	14	13	27	0	0	0
Gouda, Bloemendaalseweg	Stolwijk, Kerspelpad	18	9	27	18	9	27	0	0	0
Gouda, Boelekade	Gouda, Johannes Poststraat	22	4	26	22	4	26	0	0	0
Gouda, Bloemendaalseweg	Moordrecht, Burgemeester Snelplein	8	18	26	8	18	26	0	0	0
Gouda, Johannes Poststraat	Gouda, Boelekade	21	4	25	21	4	25	0	0	0
Nieuwerkerk aan den IJssel, de Britten	Gouda, Fluwelensingel	18	7	25	18	7	25	0	0	0
Gouda, Bloemendaalseweg	Gouda, Wilde Wingerdlaan	14	10	24	14	10	24	0	0	0
Gouda, Veenzoom	Gouda, Bloemendaalseweg	21	3	24	21	3	24	0	0	0
Gouda, Bloemendaalseweg	Gouda, Veenzoom	21	3	24	21	3	24	0	0	0

Totaal maart 2018

Midden-Holland

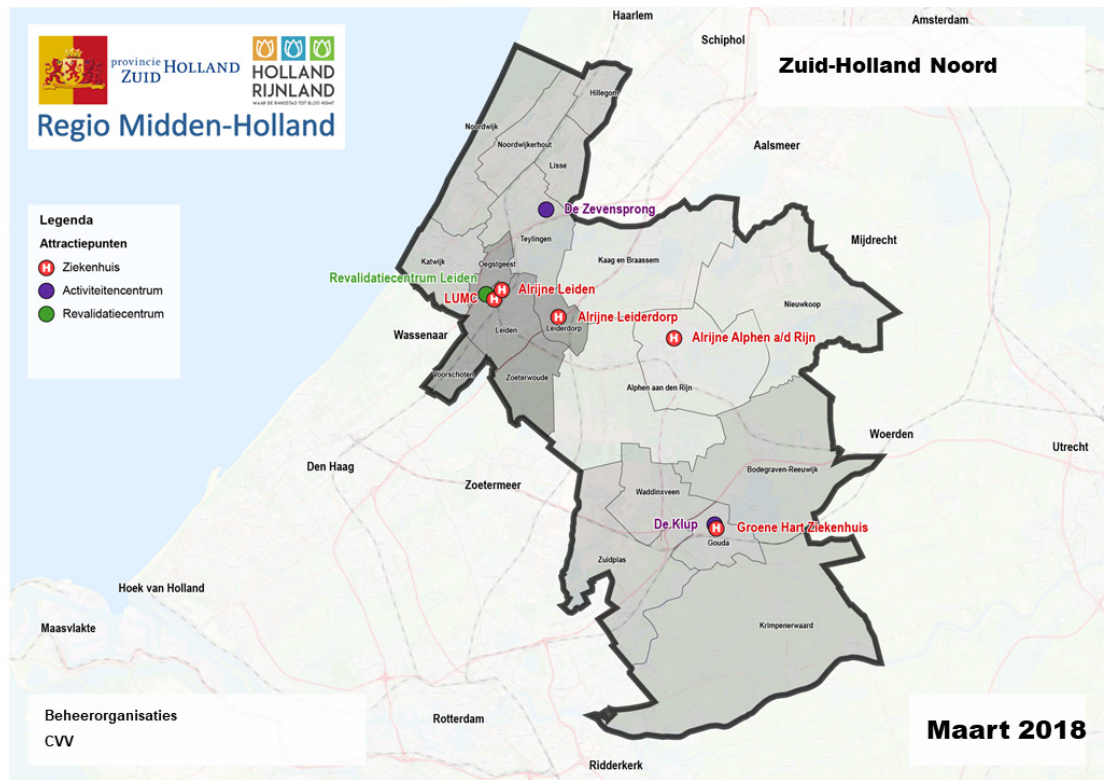
Tabel 23: Meest bereide herkomst-bestemming relaties CVV Midden-Holland.

Gebruik CVV

Ritten

Minimaal 300 ritten per maand met CVV (Wmo en OV) naar locaties in het concessiegebied

Holland Rijnland & Midden-Holland



Figuur 24. Bestemmingen met minimaal 300 ritten met CVV in maart 2018.

Gebruik CVV

Ritten

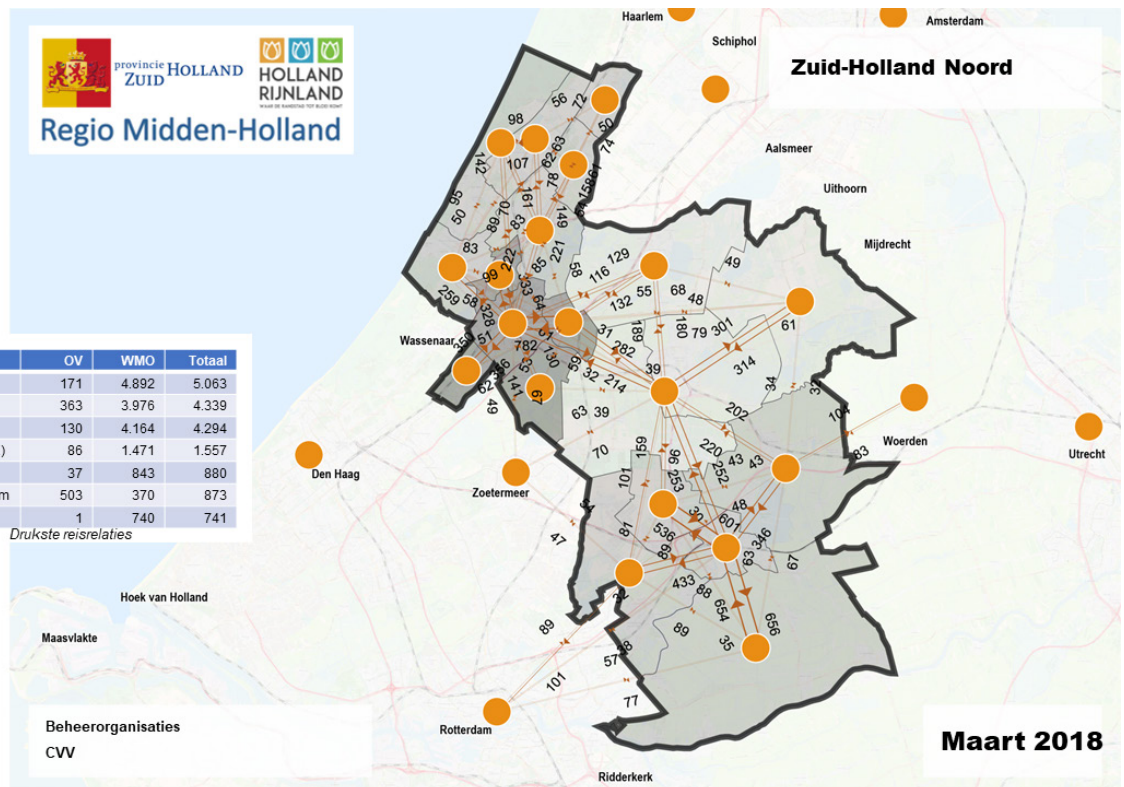
Totaal gehele maand

Ondergrens = 30

OV- en WMO-ritten

Herkomst	Bestemming	OV	WMO	Totaal
Leiden	Leiden	171	4.892	5.063
Alphen a/d Rijn	Alphen a/d Rijn	363	3.976	4.339
Gouda	Gouda	130	4.164	4.294
Leiden	Leiderdorp (en v.v.)	86	1.471	1.557
Gouda	Zuidplas (en v.v.)	37	843	880
Kaag en Braassem	Kaag en Braassem	503	370	873
Noordwijk	Noordwijk	1	740	741

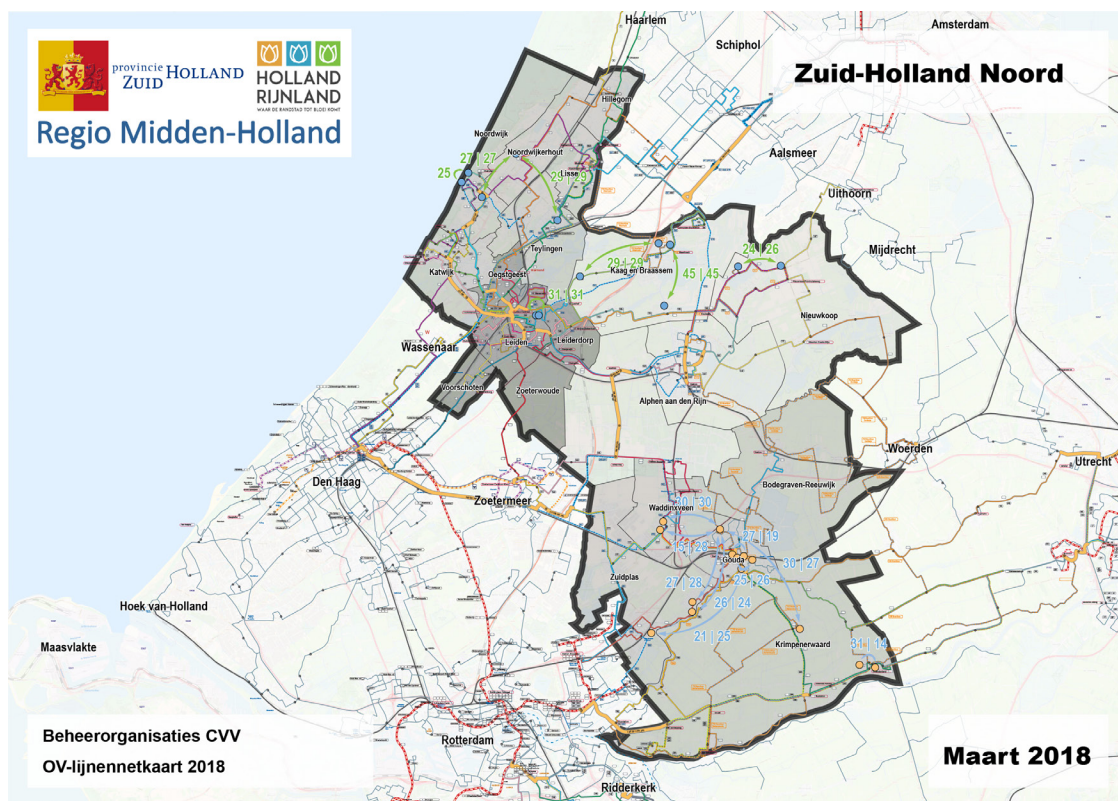
Drukste reisrelaties



Figuur 25. Aantal ritten in maart 2018 met CVV per herkomst-bestemming (gemeenteniveau).

Figuur 25 laat zien dat het leeuwendeel van de CVV-ritten binnen de gemeentegrens plaatsvindt en met name in Leiden, Alphen aan den Rijn en Gouda. Het gaat daarbij met name om het vervoer van WMO-reizigers. Het vervoer van OV-reizigers is, met uitzondering van een enkele gemeente, beperkt van omvang.

Uit het visualiseren van de meest voorkomende ritten met CVV (herkomst en bestemming, maart 2018, Wmo reizigers) op de kaart met het OV-lijnnennet (dienstregeling 2017) blijkt dat een beperkt aantal CVV-ritten overlapt met een buslijn. Het aantal ritten zegt overigens niets over het aantal reizigers. Het kan zijn dat 1 reiziger veel van deze ritten maakt.



Figuur 26: CVV-ritten ten opzichte van buslijnen. In het groen de ritten met de Regiotaxi en in het blauw de ritten met de Groene Hart Hopper.

In vergelijking met het openbaar vervoer gaat het bij CVV om een beperkt aantal ritten en reizigers.

Met betrekking tot de potentie voor openbaar vervoer voor CVV-reizigers zijn een aantal factoren van belang:

- Zijn er haltes op veel voorkomende bestemmingen;
- Zijn die haltes toegankelijk en is er een wachtruimte;
- Moet er worden overgestapt, zo ja waar en hoe vaak; meer dan één keer overstap betekent veelal een barrière om gebruik te maken van het ov;
- Wat zijn loopafstanden en mogelijkheden van mensen?
- Wat is de service gerichtheid van het personeel?
- Wat zijn wachttijden in relatie tot systeemtijden van het CVV, en hoe belangrijk is dat voor een reiziger?

Om een inschatting van de OV potentie te kunnen maken is ook inzicht nodig in het type reiziger in het CVV met een Wmo-indicatie. Hiervan zijn de volgende gegevens beschikbaar:

- gegevens over het type indicatie op ritniveau, met kenmerken als 65+, begeleiding gewenst, verplichte begeleiding nodig, individueel vervoer, personenwagen, lage instap en voorin zitten. Hierbij geldt dat één pashouder verschillende indicaties kan hebben;
- gegevens over hulpmiddelen bij CVV-ritten.

Conclusies uit de gegevens van de Regiotaxi Holland Rijnland (maart 2018):

- Circa 37 procent van de actieve pashouders reist met een hulpmiddel;
- Van de actieve pashouders die reist met een hulpmiddel:
 - Circa 59 procent met alleen rollator;
 - Circa 5 procent met een elektrische rolstoel;
 - Circa 4 procent met een scootmobiel.
- In circa 38 procent van de ritten reist iemand met een hulpmiddel
- Ritten met een hulpmiddel:
 - circa 67 procent met een rollator;
 - circa 6 procent met een elektrische rolstoel;
 - circa 3 procent met een scootmobiel.

Op grond van deze indicaties is echter niet te bepalen hoeveel CVV-reizigers daadwerkelijk met het OV zouden kunnen reizen. In het onderzoek 'Doelgroepenvervoer Holland Rijnland' van februari 2016 is met inliggende gemeenten de potentie ingeschat op maximaal 10 procent. Arriva biedt momenteel de Voor Elkaar Pas aan gemeenten aan, met als doel het (be)geleiden van reizigers uit het CVV naar het openbaar vervoer.

Voor het reizen met de bus in Zuid-Holland Noord geldt overigens volgens www.arriva.nl:

“De meeste bussen hebben een lage vloer. En er zijn zitplaatsen gereserveerd voor mensen die slecht ter been zijn. Reis je met een rolstoel, dan is er een speciale opstelplaats met gordel en verlaagde stopknop. Bushaltes kunnen verschillen in toegankelijkheid, treinperrons zijn bereikbaar met een lift.

Voor het vervoer van een rolstoel in onze bussen en treinen gelden de Europese richtlijnen.

- *De rolstoel is niet groter dan 120 cm lang, 70 cm breed en 109 cm hoog.*
- *Het gezamenlijk gewicht van de rolstoel en passagier is niet meer dan 250 kilo.*
- *Rolstoelen met een verbrandingsmotor (scootmobiel) zijn in de bus niet toegestaan. Een elektrische rolstoel wel.*

Een scootmobiel mag niet mee in de bus. In de trein is een scootmobiel wel toegestaan.”

Reizigerstypen en reizigersbehoeften

In de hoofdstukken over doelgroepenvervoer en in bovenstaande paragraaf is ingezoomd op behoeften en (on) mogelijkheden van Wmo- en andere type reizigers in het doelgroepenvervoer. In hoofdstuk 15 worden “reizigerstypen” verder gespecificeerd mede in relatie tot ontwikkelingen.

Conclusies

- Uitgedrukt in aantallen reizigers is het aantal Wmo-ritten per dag laag; er zijn maar een paar reisrelaties die gemiddeld meer dan 10 reizigers per dag trekken.
- Dit aantal staat los van reizigersprofielen; onduidelijk is of en hoeveel Wmo'ers gezien hun aard en omvang van de beperking daadwerkelijk gebruik zouden kunnen maken van het openbaar vervoer.
- Dit alles betekent dat de huidige Wmo-ritten niet snel in aanmerking komen voor een vaste dienstregeling.
- Een individuele benadering is noodzakelijk om te kunnen aangeven of en wanneer iemand met een beperking

het openbaar vervoer zou kunnen gebruiken. Kansen worden al verkend door gemeenten (in samenwerking met Arriva) door de introductie van de Voor Elkaar Pas om inwoners te verleiden om van het OV gebruik te maken.

- Dit laat onverlet dat er richting de toekomst gegeven de ontwikkelingen (zie deel 2) kansen zijn om vervoervraag en systemen beter op elkaar te laten aansluiten (zie deel 3).

8.2 Kosten- en opbrengstenstructuur openbaar vervoer en doelgroepenvervoer

Er zijn verschillende rapportages/onderzoeken over kostenkengetallen¹.

Bij zowel doelgroepenvervoer (uitgevoerd door taxi en (rolstoel) taxibussen) als bij openbaar vervoer (veelal uitgevoerd door grote bussen) vormen personeel en materieel de grootste kostenposten. Specifieke eisen aan personeel en/of materieel bepalen de inzetbaarheid tussen verschillende contracten. Systeemkenmerken bepalen de hoogte van tarieven en daarmee de kosten. Systeemkenmerken binnen het doelgroepenvervoer verschillen. Zo zijn de eisen aan personeel voor het leerlingenvervoer verschillend van die van de eisen in het CVV vervoer of het openbaar vervoer. Ook personeelscontracten (CAO) in het taxivervoer en openbaar vervoer verschillen. Overeenkomst tussen alle vervoerders is dat het personeel en materieel zo efficiënt mogelijk wordt ingezet.

Een taxivervoerder zet personeel en materieel zo efficiënt mogelijk in, door daar waar mogelijk combinaties te zoeken.

Zowel binnen één contract als door combinatie van contracten. Hierbij spelen systeemkenmerken een rol: binnen doelgroepenvervoer is er goed planbaar vervoer en kris kras ofwel slecht planbaar vervoer.

Voorbeeld van efficiënte inzet van personeel en materieel in goed planbaar vervoer: een rit voor de Participatiewet gevolgd door een rit voor het leerlingenvervoer gevolgd door een rit naar de dagbesteding. CVV valt vanwege het kris-krasvervoer lastiger te plannen. Voertuigen en personeel van bijvoorbeeld leerlingenvervoer kunnen op minder drukke tijden echter worden ingezet voor CVV.

Aan het doelgroepenvervoer betaalt de overheid vanwege de relatief hogere kosten (minder reizigers in één voertuig, meer maatwerk) vele malen meer dan de reiziger.

Bij de zogeheten kostendekking in het openbaar vervoer is het de vraag welk deel van de kosten de provincie draagt en welk deel de reiziger betaalt. De kostendekking verschilt per lijn of dagdeel. Dat hangt samen met alle eisen die de provincie aan de concessie stelt. Zuid-Holland gaat uit van een gemiddelde subsidie van 50 procent van de exploitatiekosten (als een gemiddelde rit de vervoerder 4 euro kost, dan betaalt de provincie 2 euro en de reiziger ook 2 euro). Verder heeft de vervoerder de vrijheid om het OV binnen kaders te ontwikkelen; hij moet namelijk de andere helft van z'n kosten dekken vanuit eigen inspanningen voor de reizigers. Door deze prikkel zoekt de vervoerder de reiziger op. Eventuele meeropbrengsten mag hij houden.

In onderstaande tabel 9 staan de kosten die de opdrachtgevende overheid betaalt per reiziger als factor van OV. De

¹ regionaal OV: www.crow.nl/publicaties/kostenkengetallen-regionaal-openbaar-vervoer-2015, Regiotaxi: www.ecorys.nl/sites/default/files/k-d035_vraagafhankelijk-vervoer_webversie.aspx_ext%3D.pdf,

doelgroepenvervoer: www.crow.nl/publicaties/integrale-afweging-van-maatschappelijke-ef.

kosten beslaan zowel regie over het vervoer als uitvoering van dat vervoer. Hieruit is af te leiden dat een Wmo-rit per reiziger in de Groene Hart Hopper 7,4 keer zo veel kost als een rit per reiziger in het OV voor de opdrachtgever.

Rit	kosten per reiziger als factor van OV
OV-rit (inclusief Studenten OV-chipkaart)	1
	4,4
OV-rit Groene Hart Hopper	5,2
Wmo-rit Regiotaxi Holland Rijnland	6,2
Wmo-rit Groene Hart Hopper	7,4

Tabel 27: Kosten voor de opdrachtgevende overheid per reiziger als factor van OV.

De eigen bijdrage van reizigers varieert per vervoervorm, abonnementsvorm en soort reiziger. In het openbaar vervoer geldt voor reizen op saldo (met een OV-chipkaart) een starttarief (van 0,96 euro, prijspeil 2019) plus een kilometertarief. De vervoerder in Zuid-Holland Noord ontvangt ongeveer evenveel exploitatiebijdrage vanuit de provincie als dat hij ontvangt vanuit reizigersopbrengsten.

In het CVV vervoer gelden per gemeente andere eigen bijdragen (zie bijlage C). In Holland Rijnland is de opbrengstverhouding per OV-reiziger in de Regiotaxi met de huidige eigen bijdrage ongeveer gelijk aan een reguliere OV-rit. In Holland Rijnland is de opbrengst per Wmo-reiziger in de Regiotaxi circa 13 procent van de kosten die een overheid betaalt aan het CVV. Het bereiken van doelen met een bepaalde vervoervorm kost afhankelijk van het type vervoer de overheid dus een ander investeringsbedrag. Het is een investering omdat tegenover kosten ook (maatschappelijke) baten staan, zoals minder eenzaamheid en meer zelfstandigheid.

8.3 Looptijden contracten doelgroepenvervoer via gemeenten

Contracten doelgroepenvervoer Midden-Holland en Holland Rijnland

	Kalenderjaren >	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Schooljaren >	2017 / 2018	2018 / 2019	2019 / 2020	2020 / 2021	2021 / 2022	2022 / 2023		
Midden-Holland - alle gemeenten	Leerlingenvervoer	Contract 01-06-2017 / 01-06-2019			1e verlenging '19-'20 1 schooljaar	2e verlenging '20-'21 1 schooljaar			
	Jeugd-GGZ								
	Dagbesteding Rolstoelgebonden								
	Dagbesteding lopers	Via zorginstellingen, loopt tot eind 2020 en kan 2 keer met 2 jaar verlengd worden					mogelijkheid verlenging		mogelijkheid verlenging
	SW vervoer	Via bedrijven zelf					geen zelf op looptijden		
	CW	Verlenging t/m 12-17	1-1 / 31-07-18	01-06-2018 / 31-07-2020		Verlengen mogelijk tot uiterlijk 31-7-22			
		Stichting CWV opgeheven m.i.v. 01-01-2019							
Holland Rijnland	CW	verlengen mogelijk tot eind 2022							
Rijn- en Veenstreek	Leerlingenvervoer	Alphen en Nieuwkoop gezamenlijk, Kaag en Braassem met de Leidse Regio							
	Jeugd-GGZ	Gemeenten Kaag en Braassem en Alphen, contract met GO! Voor jeugd						Mogelijkheid nog twee keer twee jaar te verlengen	
	Dagbesteding	Tom in de Buurt			1 x 2 jaar verlengen				
	SW vervoer	Alphen heeft contract met Rijnvisus voor vervoer als er geen gebruik kan worden gemaakt van OV						ook gemeente Nieuwkoop	
		Jeugd GGZ: gemeente Nieuwkoop heeft ruimte in contract t/m tot einde schooljaar 2018 / 2019							
	Ik heb voor onze regio geïnformeerd bij de kleine groep (SW vervoer). Het contract is niet meer verlengd voor een jaar en dus kan nog een jaar verlengd mogen worden tot juli 2020.								
Duin- en Bollenstreek	Leerlingenvervoer	Gemeenten gezamenlijk							
	Jeugd-GGZ	Ruimte in contract leerlingenvervoer							
	Dagbesteding	Ingekocht bij zorginstellingen			Contract is voor schooljaar 2021. De te nemen aan de verlenging voorafgaand aan de afsluiting van de afsl				

9. Ketenvervoer

Ketenvervoer (of ketenmobiliteit) is het aaneensmeden van losse schakels tot één reis. Denk aan: lopen naar de opstaphalte, rijden met de bus, overstappen op het station, reizen met de trein en fietsen met een OV-fiets naar de bestemming. In het PvE van de lopende concessie 2012-2022 staan wensen voor beter openbaar vervoer:

- het organiseren en/of vereenvoudigen van voor- en natransport met bijvoorbeeld fietskluizen bij haltes (in overleg met de wegbeheerder), huurfietsen en/of -auto's en/of fietsen in de bus.

Hieronder staan de bezettingen van ketenvoorzieningen als stationsstallingen, P+R terreinen en transferia.

9.1 Fietsenstallingen

stationsstalling	2013	2013	2014	2014	2015	2015	2016	2016	2017	2017	2018	
	april	sept.	april	sept.	april	sept.	april	sept.	april	sept.	april	
Alphen aan den Rijn	2.538	2.371	2.544	2.627	2.589	2.589	2.589	2.589	2.123	2.466	2.466	capaciteit
	1.596	1.935	1.766	1.863	1.403	1.744	1.585	1.594	1.573	1.756	1.529	bezetting
Bodegraven	784	784	784	872	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	capaciteit
	567	624	622	575	601	668	591	636	529	604	531	bezetting
Boskoop	432	204	520	520	520	520	520	520	520	520	520	capaciteit
	274	231	266	286	297	298	291	264	274	294	261	bezetting
Gouda	3.395	3.395	3.395	3.395	3.395	3.395	3.395	3.395	3.395	3.395	3.395	capaciteit
	2.764	2.850	3.072	3.128	2.894	3.114	3.083	3.232	3.253	3.301	3.235	bezetting
Gouda Goverwelle	784	784	784	784	784	784	784	784	784	784	784	capaciteit
	530	614	562	644	579	580	506	544	536	563	536	bezetting
Nieuwerkerk aan den IJssel	976	976	976	976	976	976	976	976	976	976	976	capaciteit
	560	607	549	564	510	606	505	562	586	573	514	bezetting
Waddinxveen	432	432	512	608	608	608	608	608	608	608	NG	capaciteit
	262	326	335	366	328	346	297	342	321	350	NG	bezetting
Waddinxveen Noord	144	144	144	152	152	152	152	152	152	152	152	capaciteit
	72	100	75	88	76	89	80	77	76	92	81	bezetting
Hillegom	808	888	888	888	888	888	888	880	880	824	824	capaciteit
	514	646	611	669	567	606	530	621	583	635	575	bezetting
Leiden Centraal	9.137	9.137	9.068	9.068	9.300	9.720	10.404	10.404	10.754	10.078	10.078	capaciteit
	7.860	7.891	8.154	8.189	8.348	8.606	8.941	9.378	8.941	9.106	8.817	bezetting
Leiden De Vink	752	752	752	752	752	752	752	752	752	752	752	capaciteit
	456	508	505	500	504	555	594	579	583	599	550	bezetting
Leiden Lammenschans	560	560	560	560	560	560	560	560	560	560	560	capaciteit
	509	560	521	520	500	550	536	552	553	542	537	bezetting
Sassenheim	680	680	696	696	894	894	894	894	894	1.150	1.150	capaciteit
	495	483	514	564	714	756	766	719	692	847	792	bezetting
transferium Leiden 't Schouw	48	48	48	48	48	48	48	63	63	63	63	capaciteit
Voorhout	42	46	44	45	48	43	41	59	56	50	50	bezetting
	648	648	648	648	648	648	648	648	648	720	720	capaciteit
Voorschoten	409	494	452	513	465	502	487	507	409	494	575	bezetting
	424	424	424	424	424	424	424	424	424	424	*	capaciteit
	402	404	406	401	421	409	374	401	347	419	*	bezetting

Tabel 29: Capaciteit en bezetting stationsstallingen: fietsen

9.2 P+R & transferia

Park+Ride of Parkeer+Reis (P+R) is een plek (meestal een station) waar reizigers hun auto kunnen parkeren en verder kunnen reizen met de trein of soms de bus. Een transferium is een vergelijkbare voorziening, maar dan dichtbij een doorgaande weg en vaker voor een overstap op de bus.

P+R station/ transferium	2013 april	2013 sept.	2014 april	2014 sept.	2015 april	2015 sept.	2016 april	2016 sept.	2017 april	2017 sept.	2018 april	
Alphen aan den Rijn	205	205	205	205	205	205	205	205	205	205	205	capaciteit
	45	52	41	37	40	44	59	68	43	53	69	bezetting
Bodegraven	93	93	93	96	96	98	97	97	98	109	98	capaciteit
	76	83	96	81	94	96	93	92	80	102	82	bezetting
Gouda	153	152	314	314	314	314	314	314	314	314	314	capaciteit
	93	79	116	104	125	119	173	241	229	189	221	bezetting
Gouda Goverwelle	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	NG	capaciteit
	92	119	75	90	91	93	111	118	117	116	NG	bezetting
Nieuwerkerk aan den IJssel	157	157	157	157	157	157	160	160	160	160	160	capaciteit
	136	144	137	133	121	126	139	114	142	161	153	bezetting
Waddinxveen Noord	45	45	45	45	45	45	45	45	45	44	45	capaciteit
	27	28	22	24	25	21	17	21	17	25	23	bezetting
Hillegom	121	123	123	123	123	123	123	123	123	125	123	capaciteit
	119	123	121	122	120	121	120	120	118	121	119	bezetting
Leiden de Vink	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	capaciteit
	63	75	62	59	59	75	59	59	57	78	55	bezetting
Sassenheim	292	288	288	288	288	309	288	288	318	NG	525	capaciteit
	281	321	293	317	290	316	282	255	313	NG	516	bezetting
transferium Leiden 't Schouw	238	238	238	238	238	234	238	238	238	238	238	capaciteit
	194	200	188	170	165	207	185	175	194	117	157	bezetting
Voorhout	215	215	215	212	212	215	223	223	223	223	223	capaciteit
	154	212	178	183	180	214	208	184	180	190	212	bezetting
Voorschoten	79	79	79	79	79	79	180	180	180	180	*	capaciteit
	77	81	78	78	76	77	169	167	164	169	*	bezetting

Tabel 30: Capaciteit en bezetting P+R: auto's. *Niet gemeten wegens verbouwing.

Tabel 30 laat onder andere zien dat de aangeboden capaciteit autoparkeerplaatsen op nagenoeg alle plekken gelijk is gebleven in de periode april 2013 – april 2018. In de Gouda en Voorschoten is de aangeboden capaciteit in deze periode wel uitgebreid. Deze uitbreiding heeft ook een aantrekkelijk effect gehad: ook de bezetting is gestegen. Op geen enkele P+R of transferium overstijgt de gemeten bezetting de aangeboden capaciteit aan parkeerplaatsen.

10. Andere mobiliteitsoplossingen in gemeenten

Er zijn ook andere mobiliteitsoplossingen (vooral vrijwilligersvervoer) dan door de provincie georganiseerd openbaar vervoer en via gemeenten (of via andere instanties) georganiseerd doelgroepenvervoer:

in gemeente	ander vervoer
Alphen aan den Rijn	- ANWB AutoMaatje - Boodschappenplusbus - rolstoelbus Rode Kruis - TomMobiel (te vergelijken met golfkarretje) - in onderzoek: fietsmaatje - in onderzoek: Zonnebloemauto
Hillegom	- fietsmaatje - rolstoelbus Rode Kruis - Welzijnscompas bus, HOZO-bus - Welzijnscompas vrijwilligersvervoerdienst
Kaag en Braassem	- Stichting Combibus
Katwijk	- Belbus Welzijnskwartier - Stichting Duinbus - rolstoelbus Rode Kruis - Veloplus rolstoelfiets - Zonnebloemauto
Leiden	- Boodschappenplusbus - Sterbus/dorpsbus (Radius Welzijn) - fietsmaatje
Leiderdorp	- Boodschappenplusbus - Vrijwilligersorganisatie pluspunt - fietsmaatje
Lisse	- Bus van DSV-Rustoord - fietsmaatje - Seniorenbus
Nieuwkoop	- Buurt OproepBus (BOB)
Noordwijk	- fietsmaatje- Hop On Hop Off bus (juli en augustus; gratis parkeershuttle tussen centrum en strand). - rolstoelauto De Zonnebloem (ophalen in Katwijk) - rolstoelbus Rode Kruis - vervoer Vrijwilligersservicepunt Topaz Munnekewij - duofiets Topaz Munnekewij - tuktuk Topaz Munnekewij

in gemeente	ander vervoer
Oegstgeest	- Boodschappenplusbus - Sterbus/dorspbus (Radius Welzijn) - fietsmaatje
Teylingen	- ANWB AutoMaatje - Duofiets (Stichting Fietsmaatjes) - rolstoelauto De Zonnebloem - in onderzoek: bel- of buurtbus die drie kernen beter verbindt - fietsmaatje
Voorschoten	- Cirkelbus Voorschoten - in onderzoek: ANWB AutoMaatje - in onderzoek: buddy's voor begeleiding busreizigers
Zoeterwoude	- rolstoelbus Rode Kruis - Swetterhage SVG-groep - fietsmaatje
Bodegraven-Reeuwijk	- ANWB AutoMaatje - Stichting Vervoer van deur tot deur
Gouda	- GHZ regiobus - rolstoelauto De Zonnebloem - Vervoerpunt Gouda
Schoonhoven	- Belbus Schoonhoven
Krimpenerwaard	- Blijde Rijder - rolstoelbus Rode kruis (tot eind 2019) - Stichting Dagbesteding - Stichting Hulpinstelling Stolwijk (Histo) - Stichting Vrijwillige Hulpdienst voor Haastrecht en omgeving - Stichting Welzijn Ouderen Schoonhoven (SWOS) - Stichting Welzijn Ouderkerk Nederlek (WON)
Waddinxveen	- Seniorenvervoer (palet Welzijn)
Zuidplas	- Boodschappenplusbus - SAZ-vervoer (Senioren Actief Zuidplas) - Vrijwillige buschauffeur De Zevenster

Tabel 31: andere mobiliteitsoplossingen in gemeenten van Midden-Holland en Holland Rijnland.

Toelichting:

- Deze initiatieven zijn meestal kleinschalig, lokaal, gericht op bepaalde doelgroepen en aanvullend op zowel OV als CVV.
- Voor initiatieven met vrijwilligers geldt over het algemeen dat zij graag vrijwillig blijven en niet als (verplicht) vangnet willen dienen.

Deel 2: Ontwikkelingen met relevantie voor openbaar vervoer en doelgroepenvervoer in Zuid-Holland Noord

Deel 1 (hoofdstuk 2 tot en met 10) beschreef de huidige stand van zaken. Dit deel 2 beschrijft ontwikkelingen die relevant zijn voor het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer:

- Ruimtelijk-economische ontwikkelingen;
- Demografische en maatschappelijke ontwikkelingen;
- Ontwikkelingen in mobiliteit: keten & knooppunten, diensten, technologie;
- Andere ontwikkelingen.

Al deze ontwikkelingen kunnen leiden tot kansen of bedreigingen voor het collectief vervoer, die we per hoofdstuk opsommen.

11. Ruimtelijk-economische ontwikkelingen

De Zuidvleugel van de Randstad is een economisch belangrijk gebied. Niet alleen voor de regio zelf, maar voor heel Nederland. In dit gebied werken Rijk, provincies en gemeenten onder meer aan een betere internationale concurrentiepositie.

11.1 Economische toplocaties

Het kabinet wil ervoor zorgen dat Nederland zijn positie in de top-5 van de wereldeconomie behoudt. Daarom willen Rijk en regionale partners de ontwikkeling van de drie belangrijkste economische regio's versterken. Ook willen zij de verbindingen tussen de economische toplocaties in deze regio's verder versterken. Bijvoorbeeld door sneller internet aan te leggen, meer woningen te bouwen en activiteiten duurzamer te maken. Dit gebeurt onder de Ruimtelijk Economische Ontwikkelstrategie. REOS benoemt een beperkt aantal economische toplocaties met de meeste potentie hebben om verder te ontwikkelen. Zoals zakencentra en campussen, waar verschillende bedrijven zoeken naar oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Bijvoorbeeld op het gebied van bioscience en technologie. Ook willen de partijen de economische activiteiten op grootschalige bedrijventerreinen, havens en greenports verduurzamen. En de infrastructuur – zoals wegen, raillijnen en digitale infrastructuur – tussen toplocaties¹ versterken. De acties staan beschreven in het Uitvoeringsprogramma REOS. De acties zijn in 2017 gestart. Het Uitvoeringsprogramma wordt elk jaar geactualiseerd. Het Rijk, de regio's en andere overheden verwerken de uitkomsten van deze acties in hun beleid, zoals het Meerjarenprogramma Infrastructuur, Ruimte en Transport (MIRT) en de Nationale Omgevingsvisie. In de Uitvoeringsagenda REOS staan vier typen toplocaties, waaronder campussen en in Zuid-Holland Noord Leiden Bio-Science Park.

11.2 Omgevingsbeleid & verstedelijking

Regionale afspraken over ruimtelijke ontwikkelingen, het ontwerp-omgevingsbeleid (provinciaal beleid voor de fysieke leefomgeving in een omgevingsvisie en een omgevingsverordening) en verstedelijkingsafspraken zijn te vinden via: www.zuid-holland.nl/actueel/omgevingsbeleid/. Met het samenbrengen van verschillende beleidsplannen voor de fysieke leefomgeving tot één omgevingsbeleid sorteert de provincie voor op de Omgevingswet. De Omgevingswet verplicht het Rijk, de provincies en gemeenten om een omgevingsvisie te maken.

Ten behoeve van het Ontwerp-Omgevingsbeleid is een Leefomgevingstoets opgesteld. Die geeft inzicht in de kwaliteit van de leefomgeving in Zuid-Holland. En in de verwachte autonome ontwikkeling richting 2030 en de invloed van het provinciale beleid op de omgevingskwaliteit. De beleidsaanpassingen voor de Rijke Groenblauwe Leefomgeving, Kantoren en Verstedelijking & Wonen zijn ook meegenomen.

¹ Toplocaties in de ruimtelijk-economische ontwikkelingsstrategie zijn te vinden op: www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/08/18/toplocaties-in-de-ruimtelijk-economische-ontwikkelingsstrategie-reos.

11.3 Woningbouw

11.3.1 Woningbouw in Holland Rijnland

In Holland Rijnland bestaat tot 2030 een woningbouwbehoefte van 30.000 woningen en uitbreiding van bedrijventerreinen. Het woningbouwprogramma van Lisse is met circa 700 woningen tot 2030 samen met Voorschoten en Zoeterwoude het laagst van de regio Holland Rijnland. Wel zijn aan de andere kant van de Ringvaart bij Lisserbroek zo'n 2.000 woningen gepland. Katwijk kent met ongeveer 5.000 woningen en Noordwijk met zo'n 3.000 woningen een relatief groot woningbouwprogramma. Ook het woningbouwproject Braassemerland in Roelofarendsveen met 1.800 woningen is vanuit het OV gezien een belangrijke ontwikkeling. De woningbouw in Nieuwkoop voor 2019 – 2029 is geraamd op 1.400 woningen. Dit zal bestaan uit sociale huur, vrije sector, koopsector. 75% van de 1.000 woningen zijn nog niet vastgelegd qua woningtype/programma. De belangrijkste opgave is om in te spelen op de vergrijzing en kansen voor jongeren en jonge gezinnen.

Daarnaast zijn er in het onderwijs en zorg ontwikkelingen te melden. In Ter Aar en Zevenhoven worden IKC's (Integraal Kind Centrum) gebouwd. Dit zijn centra waar in een kern alle basisscholen komen, maar waar ook zorg gegeven wordt. Een centrum voor jeugd en gezin, waar dagactiviteiten voor allerlei doelgroepen zullen plaatsvinden. In Ter Aar komt de sporthal er bijvoorbeeld ook bij. Dit betekent een wijzigende – meer gebundelde – vervoerstroom naar locaties.

11.3.2 Woningbouw in Midden-Holland

Zuidplas verkent de ontwikkeling van de Zuidplaspolder. De gemeente gaat uit van 9.000 woningen, daarna adaptief en naar behoefte doorontwikkelen. Een tweede ontwikkeling is de ontwikkeling van het bedrijventerrein A12-corridor. Meerdere terreinen worden ontwikkeld voor grootschalig logistiek (Waddinxveen, Zuidplas, Gouda, Lansingerland en Zoetermeer). Grote uitleglocaties in Midden-Holland zijn (naast de Zuidplaspolder) Triangel Waddinxveen en Westergouwe Gouda. Daarnaast heeft Gouda een fors binnenstedelijk woningbouwprogramma.



Foto 32: Westergouwe Gouda.

11.4 Knooppunten

Een groeiend deel van de verplaatsingen zijn ketenverplaatsingen. Knopen zijn belangrijke bouwstenen van de keten. Keten gaat over reis met aansluitende modaliteiten (wat rijdt er?), fysieke verankering van de overgang tussen de modaliteiten (knopen), en de wereld van data om een multimodale reis te plannen, boeken, betalen, actuele reisinformatie (hoe wordt ik voor en tijdens de reis ontzorgd?).

Vanuit OV gezien zijn knopen de fysieke verankering van de overgang tussen soorten OV en tussen OV en andere modaliteiten. Die overgang tussen modaliteiten wordt gefaciliteerd door een knoop, en ook de overgangen binnen OV, denk aan aansluitgaranties op knopen. Knopen structureren daarmee het netwerk en de dienstregeling. Knopen kennen een hiërarchie (in nationaal², metropolitaan, bovenlokaal, lokaal). Verder moeten knopen om een aantal redenen niet alomtegenwoordig maar juist schaars zijn.

Definitie vanuit provincie: knopen zijn benoemd vanuit het openbaar vervoer netwerk. Daarbij kunnen de volgende criteria worden gehanteerd:

- overstappunt van bus op bus, of van bus op trein (v.v.), met minimaal twee OV-lijnen die elkaar kruisen, hetzij elkaar anderszins ondersteunen;
- Relevantie voor de structuur van het OV-netwerk en de dienstregeling;
- Toekomstvast (gegarandeerd punt in het OV-netwerk voor de komende concessieperiode);
- Twee of meer modaliteiten tezamen, exclusief fiets³, exclusief auto;
- Ketenvoorzieningen: niet vastgelegd, afhankelijk van aard en omvang van de knoop.

Verder kan er bij een knoop sprake zijn van andere, dus niet-OV-voorzieningen. Hier stuurt de provincie niet op.

Belangrijke ontwikkelingen rond knooppunten:

- ontwikkeling Gouweknoop⁴;
- bouwplannen rond Leiden Centraal en de positie van busstation Leiden⁵.

11.5 Arbeidsmarkt & economische agenda

In hoofdstuk 2 is de werkgelegenheid per sector per gemeente te zien voor 2014. Figuur 33 laat de werkgelegenheid zien voor het groeiscenario WLO hoog. In dit groeiscenario zijn de resultaten vergelijkbaar met 2014: de meeste arbeidsplaatsen liggen in de (groot)stedelijke gebieden en de werkgelegenheid per sector verschilt per gemeente. De gemeenten die een hoog aandeel 'industrie' kennen zijn onveranderd.

11.5.1. Duin- en Bollenstreek

In de Duin- en Bollenstreek is een substantieel deel van de inwoners forens. Deze vooral HBO-, WO-opgeleiden zijn meer bereid om te pendelen. De bewegingen van buiten naar binnen zijn vooral LBO, MBO. Dit betekent een

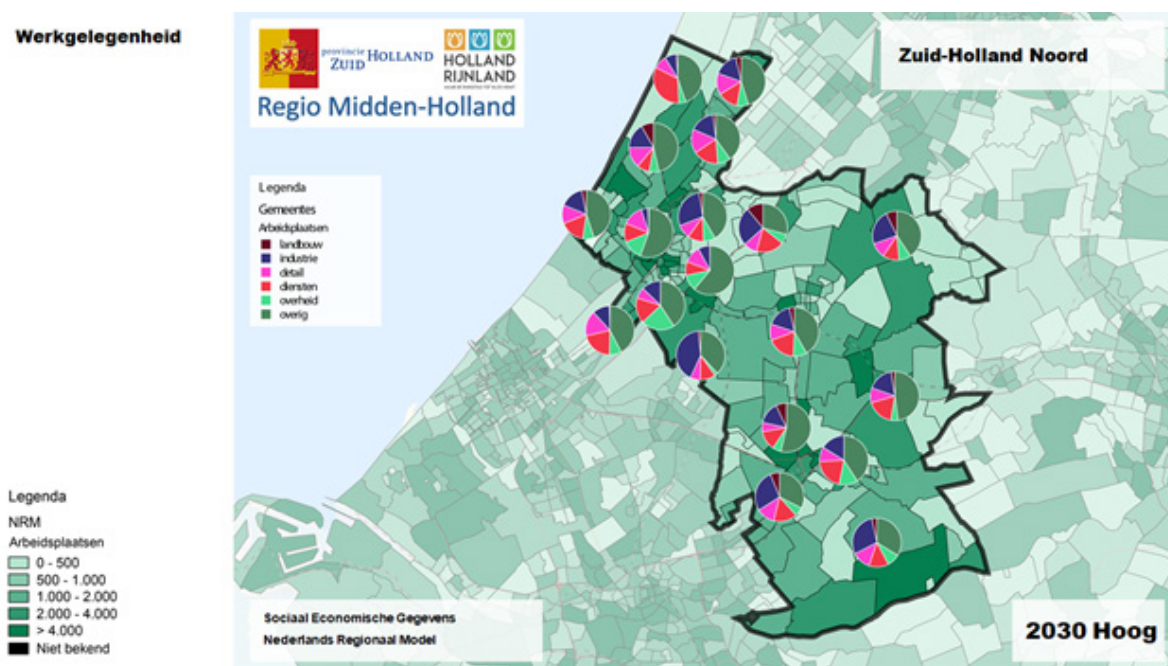
2 Alleen binnen MRDH

3 Bron CROW/KpVV. Wij voegen "exclusief auto" toe om te voorkomen dat elke bushalte met een parkeerplek een knoop wordt.

4 Regionaal Verkeer en Vervoerplan Midden-Holland. https://www.regiomiddenholland.nl/Strategische+agenda/Verkeer+en+Vervoer/downloads_getfilem.aspx?id=694837

5 <https://gemeente.leiden.nl/inwoners-en-ondernemers/werkzaamheden-in-leiden/bouwen-aan-de-stad/stationsgebied/>

groot aantal bewegingen in en uit met oriëntatie op Leiden, Den Haag, Haarlem, Schiphol, Haarlemmermeer en Amsterdam. In de streek staan dure woningen. Lager opgeleiden kunnen die over het algemeen niet betalen. Terwijl er wel vraag is naar MBO-personeel. Daarbij komt dat lager opgeleiden minder willen pendelen⁶.



Figuur 33: werkgelegenheid per gemeente per arbeidscluster in groeiscenario WLO hoog.

11.5.2. Leidse Regio

De bevolking van de vijf kerngemeenten van de Leidse regio is in acht jaar tijd (2010-2018) met 12.000 inwoners gegroeid. De druk op de woningmarkt is één van de grootste in Nederland. Langs de “Oude Lijn”, de spoorzone Leiden-Dordrecht, realiseren de steden de komende jaren gezamenlijk 170.000 woningen. Hiervan worden in kennisregio Holland Rijnland 30.000 woningen gerealiseerd, waarvan 10.000 rondom Leiden Centraal. De bebouwing van voormalig Vliegkamp Valkenburg is gestart en zal nog eens 5.000 woningen toevoegen in de directe nabijheid van het station. De aanleg van de Rijnland Route is begonnen. Een schaa sprong in de kwaliteit van het openbaar vervoer in de stedelijke gebieden wordt, overeenkomstig het Toekomstbeeld OV 2040 Zuidelijke Randstad, bereikt door een doorkoppeling van Randstad Rail te realiseren vanuit Den Haag naar Leiden.

Het aantal arbeidsplaatsen stijgt tot 2027 met 10.000 naar 28.000 op het Leiden BioScience Park. Het aantal bedrijven verdubbelt, met een gezonde mix van start-ups tot multinationals en van research tot productie en toeleveranciers. Het aanbod van open-innovatie-faciliteiten, incubators/ accelerators en business services voor start-ups en scale-ups wordt vergroot.

11.5.3. Rijn- en Veenstreek

Handel en zakelijke dienstverlening zijn in de Rijn- en Veenstreek, met zo’n 14.000 werknemers in deze sectoren, de belangrijkste bronnen van werkgelegenheid (bron: Groene Hart in kaart 2015). De Rijn- en Veenstreek kent daarbij zeer sterke specialisaties met de sierteelt in Boskoop, Kaag en Braassem en Nieuwkoop (±3.500) werknemers. De grootste concentratie aan bedrijvigheid bevindt zich in Greenport (circa 1.900 werknemers). In vergelijking met

⁶ Zie voor meer informatie over onderwijs en arbeidsmarkt <http://ebdb.nl/ebdb.nl/economic-board/>

het Nederlands aandeel werken in het Groene Hart meer dan vier keer zoveel mensen in de sierteelt, waarbij gemeente Alphen aan den Rijn een aandeel heeft dat 12 keer zo groot is (4%). Ook Zuidplas (Greenport Westland-Oostland), Nieuwkoop en Kaag en Braassem (beiden Greenport Aalsmeer) hebben respectievelijk plusminus 800, 700 en 800 mensen die actief zijn in de sierteelt. Qua bedrijfsgrootte bestaat de tuinbouw uit betrekkelijk veel kleine bedrijven, vaak met minder dan 10 man op de loonlijst. Echter, gezien de piekperioden in de branche zijn er ook veel uitzendkrachten. Zo behoort circa 70% van de werkzame personen in de open teelt en 50% in de glastuinbouw tot de flexibele schil (Productschap Tuinbouw, 2012) (bron: Groene Hart in Cijfers).

Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Kaag en Braassem zijn voor woon-werk sterker gericht op de Noordvleugel dan op de Zuidvleugel. 15% van de ruim 75.000 werknemers in de subregio Rijn- en Veenstreek werkt in de Noordvleugel, ten opzichte van 11% in de zuidvleugel (bron: Groene Hart in Kaart, 2015).

11.6 Ziekenhuizen

In hoofdstuk 2 zijn de belangrijkste ziekenhuizen genoemd. Aanvullend hierop worden de volgende ontwikkelingen verwacht: Het Lange Land Ziekenhuis in Zoetermeer gaat uitbreiden met een orthopedisch centrum⁷. Daarnaast gaan ziekenhuizen steeds meer specialiseren per locatie, waardoor cliënten mogelijk meer moeten reizen. Ziekenhuizen hebben vaak veel werknemers (meer dan 1000) en trekken ook veel bezoekers die mogelijk een beperking hebben.

11.7 Onderwijs

Binnen het MBO speelt de ontwikkeling van hybride leren: opleiding in samenwerking met bedrijven, bijvoorbeeld ziekenhuizen en bouwbedrijven. Dus op locatie studeren en tentamens doen. Omdat de arbeidsmarkt zo snel verandert, is studeren op locatie met het bedrijfsleven noodzaak. De docenten zijn vaak deeltijdsdocent en werken in deeltijd bij een bedrijf, dit om de ontwikkelingen zo goed mogelijk te volgen. Hybride leren gaat zich de komende

Gemeente	NRM	Basis- onderwijs	Speciaal Onderwijs	Voortgezet onderwijs	MBO	HBO/VO	Totaal	Ontwikkeling
Alphen aan den Rijn	2014	10.131	568	8.298	631	0	19.628	
	2030 hoog	12.032	611	7.802	559	0	21.004	7%
Bodegraven-Reeuwijk	2014	3.178	0	0	0	0	3.178	
	2030 hoog	3.118	0	0	0	0	3.118	-2%
Gouda	2014	6.945	889	9.486	5.670	735	23.725	
	2030 hoog	7.097	957	7.956	5.029	740	21.779	-8%
Hillegom	2014	1.733	57	1.086	104	0	2.980	
	2030 hoog	1.754	63	1.089	98	0	3.004	1%
Kaag en Braassem	2014	2.343	0	331	0	0	2.674	
	2030 hoog	2.739	0	313	0	0	3.052	14%
Katwijk	2014	6.098	279	2.865	1.272	0	10.514	
	2030 hoog	7.187	308	2.924	1.197	0	11.616	10%
Krimpenwaard	2014	4.618	0	3.755	411	0	8.784	
	2030 hoog	4.279	0	2.906	365	0	7.550	-14%
Leiden	2014	8.239	1.322	10.645	9.805	30.497	60.508	
	2030 hoog	9.052	1.456	8.373	9.227	32.585	60.693	0%
Leiderdorp	2014	2.588	147	638	752	0	4.125	
	2030 hoog	2.638	161	504	708	0	4.011	-3%
Lisse	2014	2.165	92	1.486	799	0	4.542	
	2030 hoog	2.263	101	1.211	752	0	4.327	-5%
Nieuwkoop	2014	2.205	0	429	0	0	2.634	
	2030 hoog	2.382	0	300	0	0	2.682	2%
Noordwijk	2014	2.129	205	892	0	0	3.227	
	2030 hoog	2.262	227	837	0	0	3.326	3%
Noordwijkerhout	2014	1.369	0	1.584	0	0	2.953	
	2030 hoog	1.470	0	1.521	0	0	2.991	1%
Oegstgeest	2014	2.458	502	2.385	104	0	5.449	
	2030 hoog	2.428	553	2.370	98	0	5.449	0%
Teylingen	2014	3.253	121	2.015	0	0	5.389	
	2030 hoog	3.355	133	1.863	0	0	5.351	-1%
Voorschoten	2014	2.450	0	0	0	0	2.450	
	2030 hoog	2.584	0	0	0	0	2.584	5%
Waddinxveen	2014	2.025	0	950	0	0	2.975	
	2030 hoog	2.347	0	916	0	0	3.263	10%
Zoeterwoude	2014	614	0	0	0	0	614	
	2030 hoog	931	0	0	0	0	931	52%
Zuidplas	2014	3.908	0	804	0	0	4.712	
	2030 hoog	5.843	0	1.121	0	0	6.964	48%

Tabel 34. Aantal leerlingplaatsen per schooltype per gemeente voor 2014 en 2030 (WLO scenario hoog). Gemeente Noordwijk en Noordwijkerhout staan hier apart in verband met jaar 2014. Bron: NRM 2014 jaren verder ontwikkelen.

7 <https://zoetermeer.nieuws.nl/politiek/13322/uitbreiding-ziekenhuis-goede-afspraken/>

De opleiding wordt doordacht met het bedrijfsleven en/of de branche. Dit betekent meer versnipperde patronen. Dat speelt nu ook met stages: geen verplaatsingen van huis naar school, maar van huis naar stageplek.

11.8 Toeristische attracties & recreatiegebieden

Ontwikkelingen van de Keukenhof en Avifauna:

De Keukenhof is ongeveer 9 weken per jaar open. De bezoekersaantallen van de Keukenhof zijn per dag erg hoog in vergelijking tot andere attractieparken. Het zal ook de komende concessieperiode een uitdaging zijn om deze bezoekers op zo'n goed mogelijke manier te vervoeren van en naar het park. De ambitie van de Keukenhof is om dit zoveel mogelijk met collectief vervoer te doen, zodat mede de overlast (op het wegennet) voor de omwonenden beperkt blijft.

Het masterplan Avifauna is eind 2019 gereed en bestrijkt een periode van 10 tot 15. De verwachting is dat het Tabel 34. Aantal leerlingplaatsen per schooltype per gemeente voor 2014 en 2030 (WLO scenario hoog). Gemeente Noordwijk en Noordwijkerhout staan hier apart in verband met jaar 2014. *Bron: NRM 2014*

bezoekersaantal richting de 500.000 per jaar gaat. Ook Acheon heeft uitbreidingsplannen en streeft naar 500.000 bezoekers per jaar.

11.9 Hoofdpunten ruimtelijke economie

- Er bestaat geen uniform concessiegebied, maar er zijn gebieden met elk hun eigen karakter.
- Voor het openbaar vervoer zijn er drie typen gebieden:
 - * stedelijke gebieden, met uitbreiding binnen het gebied
 - * niet-stedelijke gebieden met grote woningbouwopgaven
 - * landelijke gebieden.
- De woningbouw in de Duin- en Bollenstreek trekt vooral mensen uit Haarlemmermeer (Schiphol). Er zijn geen arbeidsplaatsen verbonden aan de woningbouw, de verwachting is dat daardoor de behoefte aan reizen richting Haarlemmermeer en Schiphol toeneemt. De reisafstanden zijn beperkt, waardoor naast de auto de e-bike een concurrerend alternatief is voor het OV.
- De woningbouw in Leiden is gekoppeld aan (lage) parkeernormen, waardoor het openbaar vervoer meer potentie krijgt. De behoefte aan een OV-verbinding wordt ook versterkt omdat niet bij elke gerealiseerde woning ook één arbeidsplaats wordt gerealiseerd. Woon-werkverkeer zal hierdoor toenemen.
- Door de verdere ontwikkeling van economische toplocaties – waaronder Bio Science Park – blijft het verbinden van stedelijke agglomeraties essentieel.
- De Zuidplas kent een woningbouwopgave in het gebied dat nog niet is ontsloten door infrastructuur en door openbaar vervoer. Een verbinding met aansluiting op een corridor versterkt de potentie van het OV.
- Net als in de lopende concessie is het voor de regio belangrijk om vervoerstromen binnen en met aangrenzende gebieden goed vorm te geven. OV-stromen over een concessiegebied heen vergen net als nu afstemming met aangrenzende OV-autoriteiten (Metropoolregio Rotterdam Den Haag, Vervoerregio Amsterdam en de provincies Utrecht en Noord-Holland). De buslijnen vanuit deze gebieden naar bestemmingen binnen het concessiegebied ZHN zijn beperkt.
- Er bestaat overigens nauwelijks OV-vraag met het aangrenzende Zuid-Hollandse concessiegebied Drechtsteden,

Kansen voor collectief vervoer

- Door woningbouw, pendel naar het werk en groeiende files, stijgt de vraag naar vooral hoogwaardig openbaar vervoer: snel, frequent en comfortabel.
- Lagere parkeernormen bij nieuwe woningen en kantoren vergroten de potentie van het OV gebruik.
- Vanuit de ruimtelijke invalshoek kan de potentie van het openbaar vervoer ook groeien. Bijvoorbeeld met knooppunten met een functie voor zowel het OV als ruimtelijk-economisch.
- Bij woningbouw en de ontwikkeling van bedrijventerreinen op niet-knopen en locaties die nu nog zijn verstoken van openbaar vervoer, rijst de vraag op welk moment er openbaar vervoer gaat rijden. Een nieuwe woon- of werkplek is voor de meeste mensen een aanleiding om na te denken over het handigste vervoer. Dit is een mogelijkheid om mensen te verleiden het OV te gaan gebruiken.

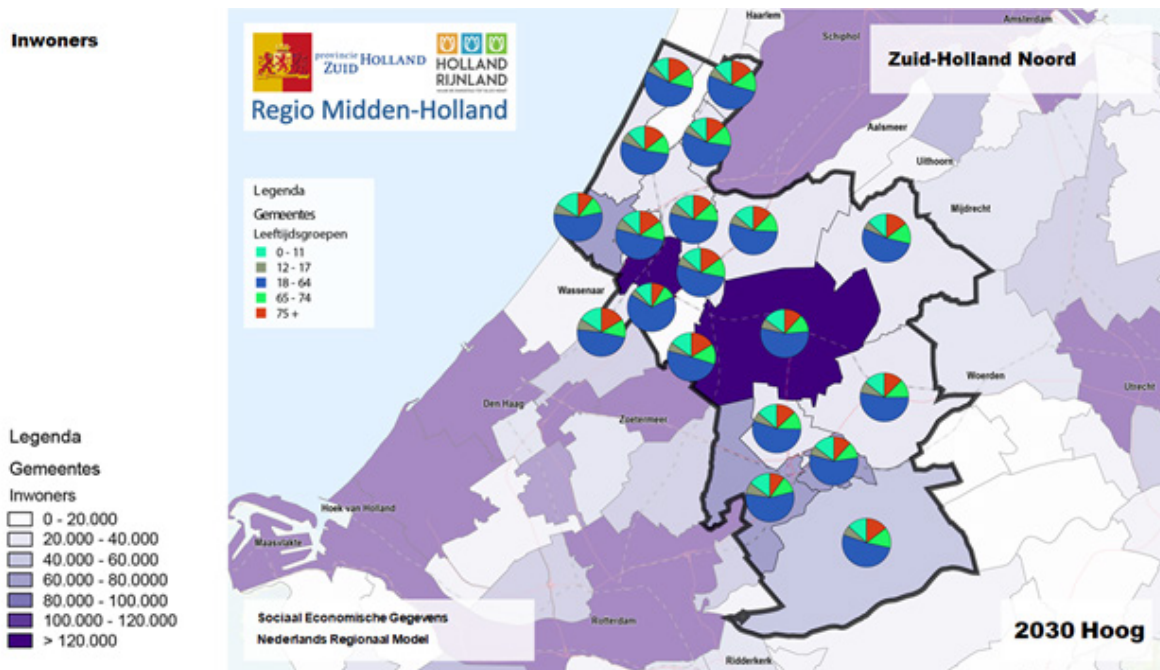
Bedreigingen voor collectief vervoer

- Andere leer- en studiegedrag (meer op bedrijfslocatie) zorgt voor andere reispatronen. Grote vervoervolumes op schooldagen en -tijden zouden in de toekomst kunnen gaan afvlakken. De concessie moet zo flexibel zijn, dat de vervoerder hierin kan meebewegen. Daar komt bij dat e-bikes voor ouders een steeds financieel aantrekkelijker alternatief worden dan een busabonnement, zeker als de e-bike net zo functioneel is.
- Sommige bedrijventerreinen of locaties leveren te weinig vraag om een busdienst te rechtvaardigen. Dit kan zijn omdat er te weinig werknemers zijn, omdat het werk niet is geënt op openbaar vervoer (bijvoorbeeld gereedschap en onderdelen) of omdat de werktijden (bijvoorbeeld avond- of nachtdiensten) niet handig zijn voor het openbaar vervoer.
- Onduidelijkheid over de verbouwing busstation Leiden Centraal en de bereikbaarheid hiervan. Dit is de belangrijkste OV knoop in de concessie.

12. Demografische ontwikkelingen

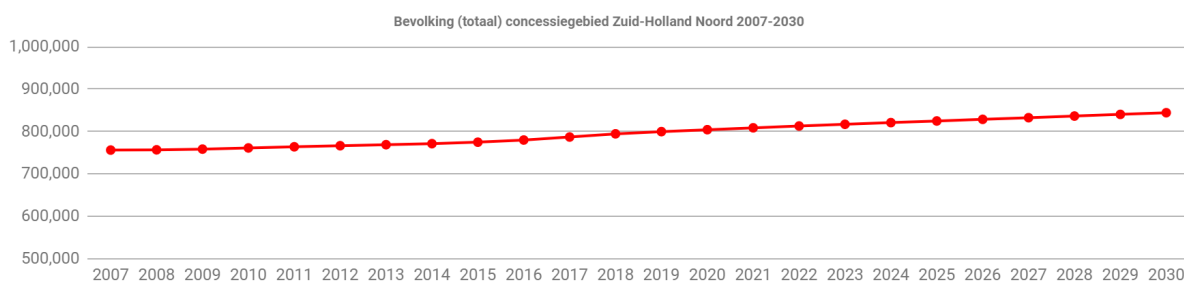
12.1 Bevolking: verstedelijking & ontvolking

In twee gemeenten loopt de bevolking tot 2030 licht terug: Krimpenerwaard (- 3 procent) en Voorschoten (- 1 procent). In de andere gemeenten groeit het inwonertal tot 2030. In de gemeente Zuidplas procentueel het meest: met 51 procent. De woningbouw in Zuidplas is daarvan de reden. De gemeenten Leiden, Gouda en Alphen aan den Rijn groeien als sterk stedelijk gebied. Het grootste deel van Zuid-Holland Noord kenmerkt zich als niet of weinig stedelijk gebied.

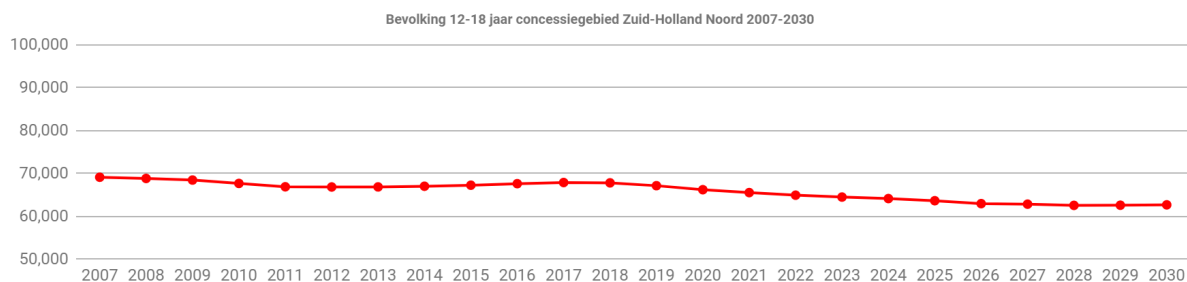


Figuur 35: Aantal inwoners per leeftijdsgroep per gemeente in WLO scenario hoog

Figuur 35 toont het aantal inwoners per gemeente in concessiegebied Zuid-Holland Noord in het WLO scenario hoog. In vergelijking tot het beeld uit 2014 (zie hoofdstuk 2) valt onder andere op dat de gemeente Alphen aan den Rijn in dit scenario meer dan 120.000 inwoners heeft (was 109.000 in 2017). Ook de groei van het aantal inwoners in de gemeente Zuidplas valt op. Het aandeel van de verschillende leeftijdsgroepen binnen de gemeenten is vergelijkbaar met 2014.



Figuur 36: Bevolkingsontwikkeling concessiegebied Zuid-Holland Noord 2007-2030



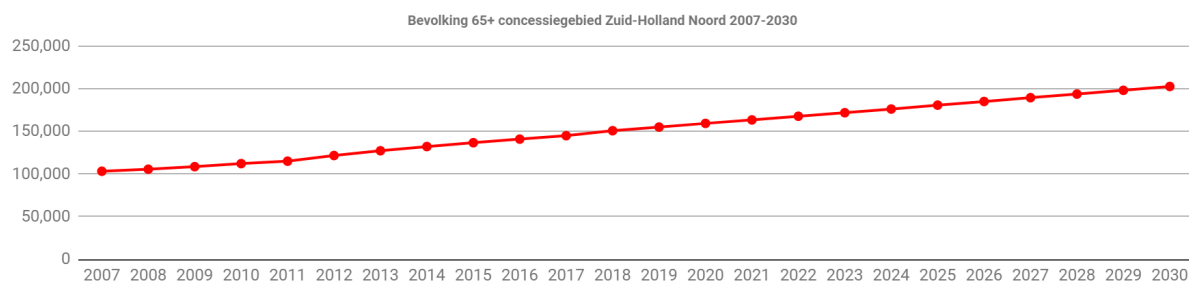
Figuur 37: Bevolkingsontwikkeling 12-18 jarigen concessiegebied Zuid-Holland Noord 2007-2030

Uit bovenstaande figuren blijkt dat de totale bevolking in het concessiegebied Zuid-Holland Noord jaarlijks toeneemt. Het totaal aantal inwoners in het gebied was in 2007 nog ongeveer 785.000. Het aantal inwoners van 12-18 jaar neemt in de periode tot 2030 naar verwachting wel af. Deze komt in 2030 uit op 62.000 inwoners, tegen bijna 68.000 in 2017.

12.2 Vergrijzing

Vergrijzing en andere veranderingen in de bevolkingssamenstelling kunnen grote gevolgen hebben. Landelijk verdubbelt het aantal ouderen (65 jaar en ouder) tot 2040. Dit betekent overal toenemende behoefte aan voor ouderen geschikte woningen, zorgvoorzieningen, culturele en recreatieve voorzieningen en andere voorzieningen in de buurt en stelt ook specifieke eisen aan vervoer. Het niet of onvoldoende mobiel zijn kan leiden tot isolement en verslechtering van de fysieke of mentale gezondheid van mensen.

Vergrijzing heeft gevolgen voor de mobiliteit. Doordat ouderen stoppen met werken, veranderen hun dagelijkse routines en bezigheden en krijgen zij een andere behoeften en ander verplaatsingsgedrag. Zij verplaatsen zich met andere motieven en doelen – minder voor woon-werk en meer voor vrije tijd – en hierdoor mogelijk op andere tijdstippen, over andere afstanden en met andere vervoermiddelen. De vergrijzing heeft daardoor gevolgen voor het totaal aantal verplaatsingen, de lengte, de richting en het tijdstip van die verplaatsingen en de vervoermiddelenkeuze⁸.



Figuur 38: Bevolkingsontwikkeling 65+ concessiegebied Zuid-Holland Noord 2007-2030

Vergrijzing in Zuid-Holland Noord

Het aandeel inwoners van 75-plus neemt in iedere gemeente toe. De conclusie daarvan is dat in 2030 het aandeel hulpbehoevenden groter is. Dat kan leiden tot meer vervoer op maat en meer ritten van en naar zorginstellingen.

⁸ Zie www.pbl.nl/sites/default/files/cms/publicaties/PBL_2013_Vergrijzing-verplaatsingsgedrag-en-mobiliteit.pdf.

Het aandeel van de leeftijdscategorie 65-74 neemt ook in iedere gemeente (licht) toe tot 2030. Ter vergelijking: het aandeel 65-plussers ligt in Nederland (26 procent rond 2040) volgens het CBS ook beduidend hoger dan nu (19 procent). Tegelijkertijd is een trend dat ouderen langer actief en vitaal blijven en langer zelfstandig kunnen reizen.

12.3 Sociaal-economisch en sociaal-demografisch

Door de demografische veranderingen ontstaan nieuwe patronen. Stedelijke gebieden zijn populair door de nabijheid van voorzieningen, banen, ontmoetingsplekken en opleidingen en groeien hard in inwoneraantal. Dit is ook zichtbaar in de grote steden van Zuid-Holland die harder groeien dan gemiddeld. De verstedelijkingsopgave die hieruit voortvloeit, met soms conflicterende claims op de beperkt beschikbare ruimte, zal leiden tot een toename van de druk op mobiliteit. bron: Programma Zuid-Hollandse Economie 2019 - 2022⁹.

12.4 Sociaal maatschappelijke ontwikkelingen

Participatiesamenleving

Gemeenten hebben per 1 januari 2015, op grond van de nieuwe Wmo, Jeugdwet en Participatiewet, een brede integrale verantwoordelijkheid voor het sociale domein (drie decentralisaties). Het hart van deze decentralisaties bestaat uit ondersteuning van inwoners, gericht op zelfredzaamheid ('eigen kracht') en participatie ('meedoen').

De bovengenoemde veranderingen binnen het sociaal domein zijn verstrekkend. Zij maken deel uit van een omvorming van ons sociaal- en zorgsysteem. De verzorgingsstaat verandert naar een participatiesamenleving. De rollen en verwachtingen van de overheid, uitvoeringspartners en inwoners veranderen en er ontstaat een veranderende vraag voor de lokale sociale infrastructuur. Inwoners zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor hun leven. Daar waar dat niet lukt, staat een sociaal netwerk klaar om te helpen. Als gemeente wordt dit ondersteund door het in stand houden van goed toegankelijke basisvoorzieningen, waaronder het OV. Dit betekent dat gemeenten de basisstructuur (OV) willen versterken waar iedereen aan mee kan doen. Om zo te bereiken dat er minder beroep nodig is op duurdere maatwerkvoorzieningen zoals het CVV.

Een belangrijk onderdeel van de participatiesamenleving zijn initiatieven van inwoners en het stimuleren van burgerparticipatie. Betrokkenheid en participatie van inwoners kan het verschil maken in de ontwikkeling van de leefbaarheid van een kern.

Inclusieve samenleving

Met de ratificering in 2016 van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap heeft de overheid zich verplicht om te bouwen aan een samenleving waarin mensen met een beperking volwaardig mee kunnen doen. Gemeenten en Provincies hebben hierbij een belangrijke taak en verantwoordelijkheid. Op de terreinen die in het verdrag beschreven zijn, is in Nederland al veel geregeld en op veel van deze terreinen hebben de gemeenten taken. Denk aan wonen, werken, ondersteuning, openbaar vervoer, de gemeentelijke infrastructuur en het onderwijs.

Dit betekent dat het verdrag ook op het beleid van gemeenten en Provincies van toepassing is en dat zij een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het transformatieproces om tot een inclusieve samenleving te komen.

Nederland heeft het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking geratificeerd. In Europa is via de wet (EU181/2011, artikel 9) bepaald dat vervoerders reizigers niet mogen weigeren op grond van een beperking of

9 <https://www.zuid-holland.nl/publish/pages/22480/programmazuid-hollandseeconomie2019-2022.pdf>

beperkte mobiliteit. Dit verdrag gaat zowel over de inrichting van voertuigen als inrichting van de openbare ruimte. Meer informatie is te vinden in bijlage E.

Positieve gezondheid

Gezondheid is het vermogen van mensen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven. Laagdrempelige en toegankelijke voorzieningen dragen bij aan positieve gezondheid. Ook milieu heeft effect op positieve gezondheid. De inrichting van de leefomgeving moet faciliterend zijn aan de mensen die er wonen.

Langer thuis wonen

Inwoners blijven langer zelfstandig wonen omdat de rijksoverheid de toegang tot de intramurale zorg beperkt heeft. Dat is niet altijd makkelijk en stelt specifieke eisen aan de woonomgeving en de ondersteuning. Voor deze inwoners is een afgestemd pakket op maat nodig van wonen, welzijn en zorg met als doel dat zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen en meedoen in de samenleving, eventueel met begeleiding en ondersteuning. Ook mobiliteit is een belangrijke voorwaarde voor mensen om langer zelfstandig te blijven wonen.

12.5 Hoofdpunten demografie

In het concessiegebied groeien drie steden sterk: Alphen aan den Rijn, Gouda en Leiden. Het economisch bereikbaar houden van deze drie steden, bijvoorbeeld door het tegengaan of verminderen van files, is een opgave voor het openbaar vervoer: het OV springt efficiënter om met schaarse ruimte dan de auto. Vooral hoogwaardige verbindingen kunnen reizigers verleiden om met het OV naar deze steden te reizen.

Kansen voor collectief vervoer

- In bijna alle gemeenten groeit én vergrijsst de bevolking. Gezondheidsbeleid, bijvoorbeeld het stimuleren van fietsen en wandelen in combinatie met openbaar vervoer, kan zorgen voor een actieve leefstijl met meer OV-gebruik en minder autogebruik. En dat kan er ook voor zorgen dat ouderen tot hogere leeftijd alternatieven voor maatwerk kunnen gebruiken (dus het gewone openbaar vervoer in plaats van Wmo-taxibusjes).
- Vanuit gemeentelijk beleid voor leefbaarheid (autoluwe binnenstad in Leiden, shared space in Alphen aan den Rijn) in combinatie met vergrijzing leeft in Alphen aan den Rijn, Gouda en Leiden de wens de 'stadsdiensten' door te ontwikkelen. De gemeente Leiden wil het centrum autoluw maken voor een betere leefbaarheid. Dit kan als consequentie hebben dat grote bussen het centrum niet meer aandoen, maar stoppen aan de randen van het centrum. Daardoor zullen OV-reizigers als voetganger wellicht een grotere afstand naar het centrum moeten zien te overbruggen. Aan de andere kant kunnen kleinere stadsbussen in theorie dieper doordringen in de binnenstad en daardoor loopafstanden juist verkorten.

Bedreigingen voor collectief vervoer

- Vanuit shared space kan een grote bus een verstorende factor zijn. Bij het verdwijnen van de bus uit het centrum (door shared space) kan dat ook voor bepaalde reizigersgroepen lastiger maken de afstand van de rand naar het centrum te overbruggen.
- In landelijke gebied met een hoog autobezit speelt de vraag naar bereikbaarheid van voorzieningen binnen de gemeente én de eerste kilometer naar een snelle verbindende lijn.

- In gesprekken over de inmiddels afgesproken verlenging van de lopende OV-concessie is gebleken dat de kleiner, duurzaam materieel voor een autoluwe binnenstad in Leiden een grotere busvloot vergt (meer voertuigen én chauffeurs). Daarmee stijgen de exploitatiekosten, terwijl de opbrengsten uit de kaartverkoop niet meestijgen. Op de elektrische bussen van de stadsdienst Leiden zit een overnameverplichting voor de nieuwe vervoerder.

13. Ontwikkelingen mobiliteit

13.1 Keten en knooppunten

13.1.1 Keten: drempelloos reizen

Het landelijke stuk Contouren OV Toekomstbeeld 2040¹⁰ beschrijft de ambities voor drempelloos reizen: in 2040 reizen alle reizigers betrouwbaar, veilig, snel, gemakkelijk en comfortabel van A naar B. Het openbaar vervoer is daarbij een onderdeel van de totale mobiliteit door met beperkt ruimtegebruik op een veilige en duurzame wijze grote groepen reizigers te vervoeren. Andere vervoerwijzen hebben hun eigen sterkten. Op afstanden tot ongeveer 15 kilometer is de (elektrisch ondersteunde) fiets een goedkope, gezonde en duurzame oplossing. De combinatie van OV en fiets is daarom de meest gewenste mobiliteitsoplossing in grootstedelijk gebied. De auto biedt vooral buiten stedelijk gebied op afstanden boven 15 kilometer veel vrijheid, snelheid en flexibiliteit, vooral in gebieden waar minder OV is vanwege onvoldoende bundeling van reizigers. Naast OV, eigen auto en eigen fiets bestaan er taxidiensten en vormen van vrijwilligersvervoer. Ook allerlei deelconcepten met bijvoorbeeld auto's, fietsen en steps zijn in opkomst. Deze zijn belangrijk in de 'last mile' en zorgen in combinatie met het OV voor minder parkeerdruk in stedelijke gebieden. Op termijn kunnen er ook autonome (deel)voertuigen bijkomen.

Om alle vervoerwijzen en mobiliteitsdiensten optimaal te gebruiken zijn ketenvervoer en 'Mobility as a Service' belangrijke ontwikkelingen. Reizigers staan daarbij op de eerste plaats en ondervinden zo weinig mogelijk last van overstappen tussen vervoerwijzen en mobiliteitsdiensten. De reiziger ervaart de verplaatsing van A naar B als één reis, ook al bestaat die uit diverse onderdelen en vervoerwijzen.

13.1.2 Knooppunten

Om de reiziger optimaal te laten reizen en makkelijk in, uit en over te laten stappen, staat in de Contouren Toekomstbeeld OV 2040 dat er hoogwaardige opstap- en knooppunten moeten komen tussen verschillende vervoerwijzen en schalen (bijvoorbeeld tussen doelgroepenvervoer, lokale stadsbussen, regionale R-netlijnen en nationale Intercitytreinen). Naast diverse functies op het knooppunt zelf (bijvoorbeeld horeca, winkels, pakketdiensten) zijn het interessante plekken voor ruimtelijke ontwikkelingen (wonen, werken, voorzieningen). Knooppunten moeten daarom in samenhang worden gezien met hun omgeving en de openbare ruimte. Het gaat niet alleen over infrastructuur, maar ook over naadloze vervoeroplossingen, zoals goede aansluitingen. Ter ondersteuning van deze integrale aanpak is een handelingsperspectief¹¹ ontwikkeld, waarbij het samenwerken en delen van informatie essentieel zijn.

¹⁰ <https://magazines.rijksoverheid.nl/ienw/ienw-specials/2019/07/pijler-2-drempelloos-van-deur-tot-deur>

¹¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/betere-verbindingen-openbaar-vervoer/ov-in-de-toekomst>

Voor het OV structureren knopen het netwerk en de dienstregeling. Knopen moeten weloverwogen worden gekozen. Als voorbeeld:

- Alles op alles aansluiten past niet bij openbaar vervoer, dit is duur en fysiek onmogelijk.
- Om budget zo effectief mogelijk in te zetten, moet men keuzes maken in de prioriteit van knopen. Dit geldt ook voor beheer en onderhoud.
- De provincie geeft de vervoerder ruimte om het ov-netwerk te ontwikkelen. Het verplicht bedienen van veel knopen kan die ruimte inperken.

Ontwikkelingen in Zuid-Holland

- Programma R-net voor hoogwaardig OV (bus, regionale rail);
- Haltevisie: participatieproces met gemeenten, vervoerders en Rocov's voor categorisering van haltes (bijvoorbeeld aantal lijnen, aantal in- en uitstappers, locatie) plus verbeterplan;
- Werkplaats Metropolaan OV, Ruimte en Duurzaamheid (schaalsprong OV in combinatie met verdere verstedelijking);
- Dynamische reisinformatie (DRIS): meer schermen bij haltes met actuele reisinformatie;
- Methodische verkenning openbaar vervoer Rijnstreekgebied (gemeente Nieuwkoop).

Ontwikkeling in Nederland: knooppunt wordt *hub*

Knooppunten heten steeds vaker 'hub'. Neem bijvoorbeeld het hub-concept van OV-bureau Groningen Drenthe. Hub komt van hub and spokes. Letterlijk naaf en spaken (van een wiel), figuurlijk een luchthaven waar je kunt overstappen op andere lijnvluchten. OV-bureau Groningen Drenthe rolt nu 55 hubs uit in die twee provincies, waarvan 25 bij treinstations. Daar kun je overstappen op bussen, maar ze beperken zich niet tot OV. Zo kun je op een hub ook overstappen op taxibusjes en ander vervoer (deelauto, fiets) en vind je voorzieningen als horeca, oplaadpunten, watertappunten, wc en wifi. De hubs versterken de ruimtelijk-economische structuur en vergroten de aantrekkelijkheid van het vervoer. Buurprovincie Fryslân overweegt haar OV plushaltes ook hub te noemen. En in de visie Gedeelde Mobiliteit is Maatwerk kondigt de provincie Noord-Brabant aan dat stations mobiliteitshubs worden. Kortom: de hub heeft alles in huis om uit te groeien tot de nieuwe landelijke term voor knooppunten.

13.2 Diensten

Door technologische ontwikkelingen, de trend van de deeleconomie en een terugtrekkende overheid ontstaat een pallet aan mobiliteitsdiensten naast het door overheden georganiseerde openbaar en doelgroepenvervoer. Dit noodzaakt na te denken over de gewenste invloed van de overheid op bestaande en nieuwe mobiliteitsdiensten.

13.2.1 Commercieel langeafstandsvervoer

Tot enkele jaren geleden bleef het volledig commerciële (bus)vervoer beperkt tot ritten van en naar buitenlandse steden. Nu willen vervoerders als Eurolines en Flixbus ook binnen Nederland vervoer aanbieden en dan vooral op routes en tussen plaatsen waar veel vraag is. Hoewel de reizigersaantallen nog laag zijn, kan dat op gespannen voet staan met de Wet personenvervoer 2000 en kan het ook contractafspraken raken die de provincie bij het verlenen

van de OV-concessie maakt met vervoerders om openbaar vervoer te rijden¹².

13.2.2 E-bike & E-scooter

Van alle fietskilometers gaat 18 procent per e-bike. Hoewel 65-plussers het merendeel van deze kilometers afleggen, neemt het e-bikegebruik volgens het KiM vooral toe onder Nederlanders jonger dan 65 jaar. Ook de e-scooter is in opmars. Vorige winter werd in Nederland de 40.000e elektrische brom-/snorfiets geregistreerd. Dat betekent dat Nederland bijna twee keer zoveel elektrische tweewielers telt als volledig elektrische auto's. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat op afstanden tot ongeveer 15 kilometer de e-bike en e-scooter een alternatief worden voor zowel de auto als openbaar vervoer. In andere landen zijn in steden ook elektrisch ondersteunde (deel)steps in opkomst, vooral voor de eerste en laatste kilometer. De RDW moet deze voertuigen goedkeuren voordat ze de weg op mogen.

13.2.3 Deeleconomie

Van bezit naar gebruik: we zien een toename van flexibele vormen van vervoer. Vooral onder jongere generaties zien we een verschuiving van autobezit naar autogebruik. Het bereiken van een bestemming is het doel, de manier waarop een (steeds flexibeler) middel. We zien de opkomst van de deelauto en deelfiets. Daarbij spelen deelfietsen vooral een rol in het laatste stukje van een reis met het openbaar vervoer. Deelvoertuigen dragen ook bij aan het efficiënter omgaan met publieke ruimte, doordat voertuigen meer gebruikt worden op een dag en minder stilstaan waardoor minder parkeerruimte nodig is.

13.2.4 Zelfrijdend vervoer

De ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit gaan snel. Voertuigen worden steeds slimmer en nemen bestuurders al taken uit handen. Volledig automatische auto's zijn in ontwikkeling. Niemand twijfelt erover dat zelfrijdende auto's eraan komen, maar de vraag is: wanneer? En wat betekent de komst van zelfrijdende voertuigen voor wegen, veilig verkeer, bereikbaarheid en leefbaarheid? En wat gebeurt er met het openbaar vervoer? Bureau Arcadis en instituut TNO hebben in opdracht van Noord-Holland scenario's uitgewerkt voor de effecten van zelfrijdende voertuigen op stedelijke en minder verstedelijkte gebieden in die provincie¹³. Om inzicht te krijgen in de maximale impact, zijn de scenario's extreem. De scenario's verschillen in de wijze waarop autobezit en autodelen zich ontwikkelen en de mate van automatisering van voertuigen. Bij volledig zelfrijdende voertuigen is er geen chauffeur, rijervaring of rijbewijs meer nodig, waardoor meer mensen van deze voertuigen kunnen gebruiken en het dus drukker kan worden op Noord-Hollandse wegen. Dat kan dan gelden voor alle gebieden in de provincie, van een centrum tot het landelijk gebied. De effecten zijn nog met grote onzekerheid omgeven.

Ook het KiM heeft onderzoek gedaan naar zelfrijdende voertuigen¹⁴. Een toekomst waarin zelfrijdende auto's het verkeersbeeld bepalen: hoe ziet die eruit en wanneer kunnen we die verwachten? Deze vragen zijn omgeven met onzekerheden. Als technologische ontwikkelingen snel gaan, de technologie betaalbaar is, automobilisten zelfrijdende auto's zien zitten en de maatschappelijke effecten positief zijn, is een 'zelfrijdende toekomst' goed mogelijk. Beleidsmaatregelen kunnen zo'n transitie versnellen. Tegelijkertijd kunnen er 'showstoppers' zijn: ontwikkelingen die een transitie in de weg zitten. Proeven met zelfrijdend vervoer in Nederland vinden momenteel plaats met innovatiesubsidies, waaronder subsidies van Europa. Een voorbeeld in Zuid-Holland Noord is de proef met

12 Zie bijvoorbeeld: www.railvervoersite.nl/news/news_articles.php?ID_nieuwsberichten=21930

13 De impactstudie is te downloaden via: www.noord-holland.nl/Actueel/Archief/2018/Juli_2018/Effecten_van_de_komst_van_zelfrijdend_vervoer_nog_erg_onzeker.

14 www.kimnet.nl/publicaties/rapporten/2017/03/27/paden-naar-een-zelfrijdende-toekomst

zelfrijdend vervoer op de Space Campus Noordwijk.

13.2.5 Bushalte van de toekomst

Een voorbeeld van innovatie is de Bushalte van de toekomst. Dit is een innovatief concept waar distributeurs pakjes kunnen afleveren die OV-reizigers onderweg kunnen oppikken. Logistiek wordt dan gekoppeld aan openbaar vervoer¹⁵. Ook wordt onderzocht hoe het wachten bij een halte aangenamer gemaakt kan worden.

13.2.6 Thuiswerken/spitsmijden

Technologische ontwikkelingen maken SpitsMijden (een beloning voor niet-reizen in de spits) en thuiswerken mogelijk. Hierdoor ontstaat een betere spreiding in reis- en werktijden. Dit leidt volgens het KiM tot minder reistijdverlies (zie: Mobiliteitsbeeld 2016, pagina 154). Een mobiliteitsmakelaar (www.bereikbaarhaaglanden.nl) en de Verkeersonderneming brengen zaken als SpitsMijden en thuiswerken onder de aandacht in Zuid-Holland Noord.

13.2.7 Mogelijkheden app's

App's over het OV bieden de reiziger nu alleen informatie aan. Kunnen we ook app's (laten) ontwikkelen die in twee richtingen communiceren, zodat iemand met een beperking makkelijk kan aangeven dat hij ergens staat of ergens naartoe wil? Of dat die reiziger via z'n app meteen terugkoppeling kan geven op informatie, bejegening of andere dingen die beter kunnen?

Opgave	oplossing
buschauffeurs laten weten of er reizigers in een rolstoel staan te wachten op halte of knooppunt	• data openstellen en slimme, toegankelijke app's laten bouwen • aandachtspunt: privacy gebruikers • aandachtspunt: kleine groep, commercieel weinig interessant. • vraag: rol overheid? landelijk regelen voor alle vervoerders?

Schema 39: technologische opgave en mogelijke oplossing.

13.2.8 Open & toegankelijke data

Er komen steeds meer data beschikbaar en dankzij slimme toepassingen en de smartphone kunnen we er steeds meer mee doen. Zo biedt de informatietechnologie meer mogelijkheden om verschillende vervoerwijzen te combineren. Reizigers krijgen inzicht in de verschillende mogelijkheden en de kosten om hun reis te maken, van-deur-tot-deur. ICT-platforms gaan slim inspelen op de vervoervraag. Deze platforms bieden voor mobiliteit hetzelfde wat Netflix doet voor films en booking.com voor hotelkamers: het bieden van één volledig online aanbod. Hierdoor verschuift de trend van het bezit van vervoermiddelen (eigen auto of fiets) naar het gebruiken van mobiliteit(sdiensten): denk aan deelauto's en deelfietsen. Deze ontwikkeling is Mobility as a Service (MaaS): verschillende reismogelijkheden op maat via een app waar je je reis kunt plannen, boeken en betalen. Het KiM onderzocht de mogelijke gevolgen van MaaS op reisvoorkeuren en reisgedrag¹⁶. MaaS voegt in principe voldoende waarde toe om bepaalde groepen reizigers aan zich te binden, maar het is onzeker of MaaS tot gedragsverandering leidt.

Voor de reiziger is nog veel winst te halen als aanbieders data beter delen. Denk aan het plannen, regelen en

¹⁵ www.zuid-holland.nl/actueel/nieuws/@21838/provincie-zuid

¹⁶ www.kimnet.nl/publicaties/brochures/2018/09/17/meer-zicht-op-mobility-as-a-service

betalen van een reis van-deur-tot-deur. Bovendien kunnen we daardoor het aanbod van vervoer en de bijbehorende investeringen beter afstemmen op de vraag van allerlei groepen reizigers. Ook ontstaat een gelijk speelveld voor toetreders en innovatieve dienst en kunnen we de prestaties van de sector beter volgen.

13.3 Hoofdpunten ontwikkelingen mobiliteit

Voor het concessiegebied zijn bovengenoemde ontwikkelingen zeer relevant. Het biedt kansen om reizigers beter te bedienen, zowel voor mobiliteit als in informatie over mobiliteit. Voor de nieuwe concessie ZHN moet de overheid kiezen welke rol zij heeft bij MaaS en het delen van data. De Contouren Toekomstbeeld OV 2040 geven hierbij een richting.

Kansen voor collectief vervoer

- Knopen en ketens: door de ontwikkeling van knopen en ketens kan het OV beter betaalbaar blijven (efficiënter netwerk, meer reizigers). Ook kan dit zorgen voor een kortere reistijd van-deur-tot-deur (waardoor het OV een aantrekkelijk alternatief voor de auto wordt). Met de ontwikkeling van knopen en ketens wordt meerwaarde tussen OV en voorzieningen gecreëerd (bijvoorbeeld HOV en woningbouw). En tot slot kan het bijdragen aan een betere overstap tussen verschillende vervoerwijzen (of overstap van bus op bus), en daarmee drempelverlagend werken voor reizigers om gebruik te maken van collectief vervoer.
- Zelfrijdende voertuigen kunnen een oplossing zijn voor first and last mile, bijvoorbeeld voor buslijnen die daardoor niet meer van de hoofdroute hoeven af te wijken en hiermee een hogere snelheid kunnen rijden op de totale route. Een kern die bijvoorbeeld 2 kilometer van de doorgaande weg ligt kan op deze wijze worden ontsloten.
- Technologische ontwikkelingen en datatoepassingen kunnen bijdragen aan een meer inclusieve samenleving, omdat dit reizigers met een (mentale of fysieke) beperking in staat stelt het openbaar vervoer te gebruiken.
- Spitsmijden kan bijdragen aan een betere spreiding van reizigers over de dag. Dit kan er voor zorgen dat er geen extra materieel aangeschaft moet uitsluitend voor enkele uren in de dag (piekbelasting in de spits). Mede door betere informatie over bezetting kan geprobeerd worden mensen op andere tijden te laten reizen. Afspraken met werkgevers en scholen over spreiding in de uren draagt hier ook aan bij.

Bedreigingen voor collectief vervoer

De opkomst van individueel elektrische voertuigen (e-bike, e-scooter) is een concurrent van de bus en kan daarmee de bezettingsgraad van de bus negatief beïnvloeden, waardoor buslijnen minder ‘winstgevend’ kunnen worden (lees: overheidsbijdrage per rit moet dan omhoog om zelfde dienstregeling te kunnen bieden).

14. Andere ontwikkelingen

Langere files & verkeersbeperkende maatregelen

Met langere files en verkeersopstoppingen hebben zowel de auto als het openbaar vervoer te maken. Als auto en openbaar vervoer op dezelfde rijstrook rijden leidt een langere file wel tot een tragere doorstroming, maar niet tot een concurrentievoordeel of concurrentienadeel van de bus ten opzichte van de auto.

Op de assen met vrije busbanen en voorrang voor de bus bij verkeerslichten is de doorstroming van het openbaar vervoer meestal goed geregeld, al blijft het aanpakken van knelpunten belangrijk om bussen vlotter te later doorstromen en dus concurrerend te laten zijn ten opzichte van de auto.

De uitdaging zit vooral in de ontsluiting van woonwijken met de bus. Daar kunnen gemeenten omwille van een veiliger verkeer kiezen voor lagere snelheden, bijvoorbeeld 30 km-zones, asverspringingen, drempels, rotondes en andere maatregelen die de snelheid verlagen. Daar kan de bus wel last van hebben in de vorm van zwenkingen, hobbels en tijdverlies. Die tragere doorstroming van de bus betekent dat een dienstregelingsuur minder kilometers oplevert: de provincie moeten dan meer DRU's inkopen om hetzelfde openbaar vervoer te krijgen.

Binnen het concessiegebied zijn gemeenten met minder of meer verkeersproblemen. Zo hebben Nieuwkoop en Waddinxveen er weinig last van. Maar gemeenten als Gouda hebben wel opstoppingen in de stad. Verschillende steden voeren een actief fietsbeleid. Zo zet Leiden de fiets op nummer 1 qua vervoer. Dat kan invloed hebben op de bus: minder gunstige routes, minder haltes, minder ruimte, minder voorrang. Dat doet de concurrentiepositie van de bus geen goed. Aan de andere kant hebben automobilisten ook last van verkeersremmende maatregelen en kiezen fietsers vaker voor openbaar vervoer en deelauto's en minder vaak voor de eigen auto.

Afschaffing teruggave BPM voor taxi's

BPM is de belasting op aanschaf van auto's. Al sinds bekend werd dat het kabinet de BPM-teruggave voor taxi's wil afschaffen, probeert de taxisector daar verandering in te brengen. Recent gebeurde dat met een rapport van bureau Ecorys in opdracht van branchevereniging KNV Taxi. Dat trekt drie conclusies: het zorgvervoer wordt er fors duurder van, de milieu-impact is beperkt en de kwaliteit van het vervoer komt onder druk te staan. PvdA-Kamerlid John Kerstens stelde naar aanleiding van het rapport vragen aan minister De Jonge van Volksgezondheid. Die maakt zich minder zorgen dan KNV. "Kostenstijgingen voor taxibedrijven zijn volgens De Jonge te voorkomen door het wagenpark verder te vergroenen, want daarvoor moet het afschaffen van de BPM-teruggave voor taxi's een financiële prikkel zijn. Hogere kosten van het vervoer komen volgens De Jonge niet voor rekening van de gebruikers, maar van de opdrachtgevers. En het is tot slot aan de gemeenten om te zorgen dat het vervoer niet verschaalt." Deze ontwikkeling kan taxivervoer duurder maken.

Lagere eigen bijdrage voor Wmo

Het besluit tot een voor iedereen gelijke eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen (het abonnementstarief van 17,50 euro per maand) heeft gevolgen voor de Modelverordening Wmo 2015 van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De gemeenten in Zuid-Holland Noord vragen deze eigen bijdrage voor bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning en woningaanpassing, maar niet voor collectief vraagafhankelijk vervoer. Want voor CVV vragen gemeenten de gebruiker al een bijdrage per rit. Gemeenten mogen inwoners niet dubbel belasten. Daarom zal het abonnementstarief geen invloed hebben op CVV in Zuid-Holland Noord.

Hogere kostprijs doelgroepenvervoer

Het ministerie van VWS heeft afgekondigd dat gemeenten met een inkoopplan moeten werken voor de Wmo, inclusief de inkoop van Wmo-vervoer. Burgemeester en Wethouders moeten een reële prijs vaststellen voor de dienst. De Aanbestedingswet bepaalt nu dat als een inschrijving abnormaal laag lijkt, de gemeente de taxivervoerder toelichting moet vragen¹.

Veel gemeenten in Zuid-Holland Noord kopen vervoer naar de dagbesteding in bij zorginstellingen. Dat wil zeggen dat zorginstellingen het vervoer organiseren. Welk tarief de zorginstelling daarvoor betaalt en welk tarief een overheid aan de zorginstelling rekent, is niet overal transparant.

Hogere BTW

De verhoging van de BTW van 6 naar 9 procent verhoogt de kostprijs van het doelgroepenvervoer.

Veiliger vervoer van rolstoelen

De wijziging van de code VVR (veilig vervoeren van rolstoelen) per 1 juli 2019 raakt ook het vervoer: Reiziger met een rolstoel die geen crashtest heeft ondergaan mag niet meer worden vervoerd.

¹ Zie www.crow.nl/doelgroepenvervoer/nieuws-doelgroepenvervoer/februari-2017/tool-kostenberekening-doelgroepenvervoer-voor-dece.

15. Soorten reizigers

In deel 1 (hoofdstuk 8) is ingegaan op reisbehoeften en (on)mogelijkheden van reizigers in het doelgroepenvervoer. Er zijn verschillende manieren om naar type reizigers te kijken.

Klantwensenpiramide

Binnen het reguliere openbaar vervoer wordt veelal de zogeheten klantwensenpiramide toegepast om de vraag naar openbaar vervoer te bepalen vanuit reisbehoeften. Zie onderstaande figuur.



Figuur 40: Klantwensenpiramide (Mark van Hagen, NS).

Betrouwbaarheid en veiligheid zijn harde voorwaarden voor de reizigers: die moeten op orde zijn. Snelheid (van-deur-tot-deur) en gemak zijn de belangrijkste kenmerken die de reiziger in zijn overwegingen meeneemt en dus voldoende moeten concurreren met alternatieven (voor de een is dat de auto, voor een ander kan dat iets anders zijn). Als de vervoerder de verwachtingen op het gebied van snelheid of gemak niet waarmaakt, ervaren reizigers dat als een dissatisfier (dingen die de boel verpesten). Comfort en beleving zijn juist satisfiers: leuke extra's die het reizen extra plezierig kunnen maken. Afwezigheid van comfort en beleving is geen reden om het OV niet te gebruiken, maar hun aanwezigheid kan een stimulans zijn om dat wel te doen. Voor reizigers met een beperking kent betrouwbaarheid een extra dimensie: kan ik wel mee, hoe zit het met de overstap? Ook veiligheid kent een bepaalde dimensie: veel ouderen in het CVV vervoer ervaren kleinschalig vervoer van deur tot deur (CVV) – vooral in de avonden – als sociaal veilig.

De klantwensenpiramide geeft aan dat reistijd, reiskwaliteit, capaciteit, betrouwbaarheid en knooppuntkwaliteit de belangrijkste indicatoren zijn van de totale kwaliteit.

Type reizigers (CROW indeling)

Het kenniscentrum CROW hanteert de onderstaande indeling inzake openbaar vervoer reizigers:

Reizigersgroepen	Goed bekend met het OV (frequente OV-reizigers)	Niet goed bekend met het OV (incidentele OV-reizigers)
Auto als alternatief	Keuzereizigers - Tarieven niet hoger dan nu of gekoppeld aan een beter product (zitplaatsgarantie, grotere betrouwbaarheid). Tariefdifferentiatie is acceptabel, mits duidelijke te communiceren (dalkortingen, spitstoeslagen, mits in combinatie met een beter product). - Groter gebruiksgemaks (in combinatie met P+R, ketendiensten). - Beter inzicht in de kosten, nooit teveel betalen. - Wegnemen van onzekerheid. Geen gezeur bij systeemfouten en geen overbodige rompslomp. - Beloning van frequent OV-gebruik: kortingen, busmiles, arrangementen in combinatie met winkelketens, horeca, evenementen, et cetera), onderdeel van reiskostenvergoeding werkgevers.	Net-nietreizigers - Aansluiten bij beleving autokosten (meermanstarieven). - Probeerkaartjes. - Simpel en eerlijk tariefsysteem. - Goed inzicht in kosten op voorhand. - Vervoersbewijs gemakkelijk verkrijgbaar en te activeren. - Kaart maakt incidenteel gebruik OV eenvoudiger bij calamiteiten auto. - Wegnemen van onzekerheid. Geen gezeur bij systeemfouten en geen overbodige rompslomp. - Kaart biedt voordelen in combinatie met de auto (en fiets): P+R, parkeren, ketendiensten. - Kaart biedt dezelfde voordelen als autogebruik bij arrangementen: retour (parkeer)tarief bij supermarkt.
Geen auto als alternatief	Ov-captives Zelfde als hierboven, maar minder nadruk op combinaties met auto, meer focussen op andere voordelen voor deze groep reizigers (busmiles, arrangementen, et cetera).	Mobiliteitsarmen Verwachting gebaseerd op perceptie van horenzeggen/publiciteit (te duur, onveilig, ingewikkeld). In de beleving van deze groep is het openbaarvervoer niet nauwelijks een alternatief, ondanks het feit dat ze geen auto ter beschikking hebben. Dit kan diverse oorzaken hebben: - een objectief onvoldoende aanbod: tariefproposities hebben alleen zin in combinatie met een beter vervoersaanbod. - Wel goed aanbod, maar men is hiervan onvoldoende op de hoogte: aangrijpingspunten zoals hierboven. - Hoogte van het tarief belangrijkste reden om niet met het openbaar vervoer te (kunnen) reizen: specifieke tariefondersteuning.

Type reizigers (op basis van reismotief)

Soorten OV-reizigers op basis van reismotief:

- forensen (maken vaak bewust een afweging);
- scholieren/studenten (hebben vaak geen andere keuze);
- sociaal-recreatieve reizigers (naar attracties, evenementen, winkelcentra, enzovoort).

Deze groepen kunnen zowel frequent als incidenteel reizen.

Frequente reizigers willen daarbij vooral:

- frequent en betrouwbaar vervoer (ook bij overstappen bijvoorbeeld niet te vroeg vertrekken);
korte wachttijd;
- snelheid;
- weinig overstappen;
- adequate informatie;
- voorzieningen bij stations/haltes.

Incidentele reizigers willen vooral daarbij:

- Laagdrempelig informatie over het OV.

Reizigers met een beperking

De studie 'Integrale afweging van maatschappelijke effecten van doelgroepenvervoer' zoekt in op gebruikers van het doelgroepenvervoer. Een betere kwaliteit van leven is voor hen een belangrijk aspect en raakt drie sturingsknoppen:

1. Kunnen mensen een vervoerwijze gebruiken ongeacht hun leeftijd, lichamelijke of geestelijke beperking?
2. Hebben mensen het geld om dat vervoer te gebruiken?
3. Wonen (of zijn) mensen op een plek van waaruit ze noodzakelijke bestemmingen gemakkelijk kunnen bereiken?

Type beperking

Een verdere verdeling naar type beperking is noodzakelijk in relatie tot vraagstukken naar inclusiviteit.

Bijvoorbeeld:

- Slechtzienden
- Doven-slechthorenden
- Licht verstandelijke beperkingen
- Rolstoelgebruiker

En uiteraard zijn er binnen de onderscheide “ groepen” kruisverbanden: iemand met een beperking kan een frequente reiziger of incidentele reiziger zijn.

Conclusie

Afhankelijk van de situatie waarin iemand zich bevindt kan die wel of geen gebruik maken van een bepaalde vorm van collectief vervoer. Om opgaven en kansen te bezien worden – vanuit de ontwikkelingen - zes soorten reizigers onderscheiden:

- forens (frequente reiziger)
- scholier/student (frequente reiziger)
- keuzereiziger (incidentele reizigers die kunnen kiezen tussen auto en OV)
- ouderen (groeierende groep die meer aandacht verdient)
- mensen met een (eventuele tijdelijke) functiebeperking
- niet reizigers (automobilisten, fietsers, mensen met vervoerarmoede).

Deel 3: Opgaven

Leeswijzer

De ontwikkelingen en maatschappelijke ambities - die soms verder reiken dan de ontwikkelingen (denk aan klimaatmaatregelen om de opwarming van de aarde te vertragen) - leiden tot opgaven voor de nieuwe concessie openbaar vervoer en eventueel contracten doelgroepenvervoer:

- Bereikbare regio;
- Inclusieve samenleving;
- Duurzaam vervoer;
- Toekomstvast en flexibel vervoer.

Andere instrumenten naast de concessie en eventueel contracten doelgroepenvervoer versterken het bereiken van opgaven.

16. Opgaven

16.1 Bereikbare regio

De provincie streeft ernaar dat concentraties van wonen, werken, onderwijs, winkels, zorg, recreatie en andere voorzieningen in Zuid-Holland Noord goed te bereiken zijn, ook met openbaar vervoer. Bereikbaarheid met OV heeft twee functies:

- economisch: bereikbaarheid van stedelijke gebieden als alternatief voor de auto;
- sociaal: een minimum bereikbaarheid om maatschappelijke deelname en ontplooiing te garanderen.

Opgaven

De concessie en eventueel contracten doelgroepenvervoer kennen de volgende opgaven:

- Ontsluiting van ontwikkellocaties;
- Bereikbaarheid stadscentra, verstedelijkingsopgave, ruimtegebruik;
- Ontsluiting van voorzieningen in gebieden met weinig vraag (inclusief bereikbaarheid landelijk gebied).

Kansen en uitdagingen OV concessie / contracten doelgroepenvervoer

Ontwikkeling van knooppunten

Knooppunten kunnen in combinatie met ketenvervoer voor de eerste en laatste kilometer de bereikbaarheid van zowel stedelijk als landelijk gebied verbeteren.

Eerste en laatste kilometer

In Zuid-Holland Noord is er een hoge haltedichtheid (relatief veel haltes). Hierdoor speelt het vraagstuk van de eerste en laatste kilometer in dit concessiegebied op dit moment veel minder dan in andere concessiegebieden. ‘Desalniettemin zijn er in dit concessiegebied landelijke gebieden waar de afstanden tot bushaltes relatief groot zijn.’

Ontwikkelingen in gemeentelijk beleid zoals autoluwe binnensteden en shared spaces kunnen het vraagstuk van de eerste en laatste kilometer beïnvloeden. Bijvoorbeeld als een grote bus hier niet meer kan komen en niet vervangen wordt door een alternatief. Vooral voor ouderen of mensen met een beperking kan het teveel zijn gevraagd om een eind te lopen van de uitstaphalte naar hun bestemming.

Bij het eventueel verminderen of strekken van buslijnen komt het vraagstuk van de eerste en laatste kilometer stringenter naar voren. In de huidige concessie zijn, op de stadsdiensten na, de buslijnen echter al veelal gestrekt en gebundeld.

Ketenreizen

De vraag is of de nieuwe concessie een OV-concessie moet blijven of dat de vervoerder moet worden uitgedaagd om met oplossingen te komen voor de eerste en laatste kilometer, zoals deelsystemen en leenfietsen (z nder andere partijen die kans te ontnemen).

Het uitvragen van ketenvoorzieningen aan de vervoerder betekent dat het budget van de vervoerder deels wordt besteed aan ketenvoorzieningen en daarmee niet aan andere wensen. Indien ketenvoorzieningen daarmee ten koste gaan van het huidige openbaar vervoeraanbod kan dat ten koste gaan van bepaalde reizigersgroepen, bijvoorbeeld mensen met een beperking.

Bij ketens en knopen is de vraag: wat doet de overheid en wat mag worden verwacht van de vervoerder? Vanuit maatschappelijke overwegingen kan de provincie eisen stellen. Dit betekent dat de provincie daar genoeg kennis, vaardigheden en tijd voor moet hebben. In de lopende concessie ligt de ontwikkelfunctie van het openbaar vervoer bij de vervoerder, en in het verlengde hiervan ook de verantwoordelijkheid voor de opbrengst uit de kaartverkoop. De reden is dat de vervoerder het meeste verstand van OV heeft en de reizigers het beste kent. Als het (openbaar) vervoer zich verbreed naar ketenmobiliteit (met bijvoorbeeld ook deelauto, deelfiets, e-bikes, e-scooters, enzovoort), dan winnen OV-knooppunten aan belang en moet worden gekozen wie daar meer regie gaat voeren: de provincie als opdrachtgever of het vervoerbedrijf als uitvoerder van in elk geval het OV. Het is de vraag of de vervoerder de aangewezen partij is om ook producten van andere marktpartijen te managen. Als de provincie meer gaat doen rond knooppunten, vraagt dat een investering in de organisatie en een iets groter financieel risico. Het handelsperspectief uit de werkstroom 'Ketens en knopen' in het kader van het stuk Contouren OV-Toekomstbeeld 2040 kan houvast bieden:

1. in kaart brengen situatie van knoop;
2. beeld vormen van toekomstige knoop;
3. uitvoeren verdiepend onderzoek.

Instrumenten naast concessie met versterkend effect op bereikbare regio

Wegbeheerders kunnen het openbaar vervoer vlotter laten doorstromen. Bij de inrichting van hun wegen kunnen ze de bus voorrang geven bij verkeerslichten en de aanrijroutes naar knooppunten zo efficiënt mogelijk maken. In omgevingsvisies kunnen gemeenten en provincie het ruimtelijk belang van het openbaar vervoer vastleggen (vrije busbanen, knooppunten van vervoer, andere infrastructuur, reserveringen voor uitbreidingen, enzovoort). Andere instrumenten die overheden ten dienste staan:

- Multifunctioneel gebruik van knooppunten (voorzieningen dichtbij, pakketjes ophalen) parkeernormen bij nieuwbouw van woningen en kantoren;
- Woningbouw dichtbij arbeidsplaatsen (om langer woon-werkverkeer te voorkomen).

Samenwerking tussen partijen en bewustwording van de mogelijkheid is daarbij essentieel: iedereen heeft belang bij een bereikbare regio.

De opgaven inzake ketens en knopen:

- afspraken maken over locatie, ontwikkeling, beheer, onderhoud en regie van knooppunten;
- ketenvoorzieningen op knooppunten flexibel laten meegroeien met reizigersbehoeften (informatie en monitoring).

Wegbeheerdersconvenant

Tijdens de concessie heeft de provincie afspraken met de vervoerder. Het is handig om óók afspraken te hebben met wegbeheerders (Rijk, provincie zelf, gemeenten en waterschappen) over bijvoorbeeld grote wegwerkzaamheden, langdurige omleidingen en tijdelijke haltes. Dit kan in een wegbeheerdersconvenant met inspanningsverplichtingen.

16.2 Inclusieve samenleving

Een inclusieve samenleving is een samenleving waarin iedereen kan meedoen, op het gebied van sport, onderwijs, werk, cultuur, et cetera, mensen zonder en met een beperking. Er zijn drie ontwikkelingen die leiden tot de opgave voor doelgroepenvervoer en openbaar vervoer in relatie tot een inclusieve samenleving:

1. VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking;
2. langer zelfstandig thuis wonen;
3. groeiende vergrijzing.

Opgave

De opgave van een inclusieve samenleving ligt binnen de context van:

1. Niet alle haltes in Zuid-Holland Noord zijn voor iedereen toegankelijk.
 2. De routes van huis naar halte zijn niet voor iedereen optimaal (in zowel afstand als kwaliteit).
- Het organiseren van de individuele, optimale vervoerwijze is niet door iedereen gemakkelijk uit te voeren.

De opgave wordt verder versterkt door gemeentelijk beleid:

- autoluwe binnensteden;
- shared spaces;
- ruimtelijke inrichting.

Hierdoor zullen reizigers soms verder moeten lopen van de uitstaphalte naar hun bestemming.

Kansen en uitdagingen

Er zijn al acties afgesproken voor meer inclusief vervoer in het landelijke document Contouren Toekomstbeeld OV 2040.

Reizigersgroepen

Een inclusieve samenleving betekent dat nader onderscheid moet worden gemaakt inzake behoeften van reizigersgroepen en daarmee voor oplossingen inzake inclusiviteit. Bij mensen met een beperking kan nader onderscheid worden gemaakt inzake behoeften:

- Slechtzienden:
 - We hebben niets aan een toegankelijke bus, als ik mijn nek breek over een stoeptegél;
 - Elektrische bussen: zijn stil, dus gevaarlijk voor slechtzienden. Dit levert een veiligheidsuitdaging op;
 - Dynamisch busstation: op het laatste moment een perron voor een bus wijzigen leidt tot problemen voor slechtzienden.
- Doven – slechthorenden: informatie en stille bussen
- Licht verstandelijke beperkingen. Kansen / opgaven liggen in:
 - Eenvoudig taalgebruik
 - Stickers / pictogrammen
- Rolstoelgebruiker

(Be)geleiding naar OV

Het streven is dat iedereen – ook mensen met een beperking – met het openbaar vervoer kan reizen. De inspanningen bij het streven om mensen van doelgroepenvervoer naar OV te (be)geleiden verschillen per gemeente. Zo hebben sommige gemeenten al waar mogelijk leerlingen – met een appèl op hun zelfstandigheid – te bewegen van leerlingenvervoer naar OV. Die gemeenten geven aan dat de resterende leerlingen in het leerlingenvervoer niet kunnen overstappen. Ook hebben gemeenten plannen of zijn bezig om mensen vanuit het doelgroepenvervoer te (be)geleiden naar het openbaar vervoer. Voorschoten doet dat met begeleiders, Gouda in overleg met de OV-vervoerder. Ook hebben gemeenten in het kader van hun indicaties al gekeken of mensen het OV kunnen gaan gebruiken. Als dat kan omdat er andere mogelijkheden zijn, krijgen ze geen vergoeding meer voor doelgroepenvervoer.

In het recente verleden zijn onderzoeken uitgevoerd naar vervoerstromen en potentie van (be)geleiding van mensen uit het doelgroepenvervoer naar het OV (onderzoek Forseti in opdracht van de provincie gericht op Midden-Holland en Holland Rijnland en een onderzoek voor Holland Rijnland door Panteia) en naar samenwerking binnen doelgroepenvervoer. Om de vraag te beantwoorden of mensen op bepaalde verbindingen het OV kunnen gebruiken is inzicht nodig in reizigersprofielen. Dat inzicht ontbreekt in brede zin, en daarmee kan geen regiobrede richtinggevend uitspraak worden gedaan over het percentage doelgroepvervoer-reizigers dat in staat is openbaar vervoer gebruiken in plaats van doelgroepenvervoer. Door het combineren en analyseren van verschillende databronnen kan lokaal wel tot een benadering worden gekomen. Enkele gemeenten zijn hiermee al bezig.

Specifieke reizigersprofielen: De een reist graag zelfstandig, de ander wordt liever voor de deur opgehaald, bijvoorbeeld vanuit sociale veiligheidsbeleving. De een heeft alle tijd, de ander wil z'n reisschema liever zelf bepalen. Een inclusieve samenleving is in elk geval gebaat bij een betere kwaliteit van leven. Er is dan ook per type gebruiker maatwerk nodig voor een betere kwaliteit van leven door middel van collectief vervoer.

Voordelen	Nadelen
voor individu • reizen met minder afhankelijkheid (ophaaltijden) • reizen zonder vooraanmelding (meer keuzevrijheid) • sneller kunnen reizen (minder omwegen) • zelfstandig kunnen reizen	voor individu • niet overal bij 'voordeur' worden opgepikt of afgezet • niet altijd directe rit (een of meer overstappen) • OV is minder maatwerk
voor samenleving • technologie (app's) maken het mogelijk • betere benutting bestaand openbaar vervoer • meer rendement investeringen in toegankelijkheid • lagere overheidskosten voor doelgroepenvervoer vergroten zelfredzaamheid	voor samenleving • vaak begeleiding nodig naar OV • soms hulp nodig bij overstappen/op knooppunt • extra eisen aan bus en chauffeur • meer aandacht nodig voor eventuele voor- en traject

Tabel 41: voor- en nadelen (be)geleiding reizigers van doelgroepenvervoer naar openbaar vervoer.

Opgaven en mogelijke oplossingen, ook buiten concessie / contracten

Opgave	Mogelijke oplossingen / verbeteringen
toegankelijker openbare ruimte	• rol voor gemeenten en provincie met belangenorganisaties (verkleinen loopafstanden, kwaliteit van routes naar haltes/knooppunten, toegankelijker reisinformatie) meer en betere begeleiding en voorzieningen op knooppunten
Fysiek en mentaal toegankelijker openbaar vervoer	• techniek meer gebruiken (knielinstallatie, rolstoelplank, rolstoelgordel); • meer betrekken van belangengroepen, wmo-raden, instellingen en gemeenten bij het optimaliseren van routes en dienstregelingen en in de communicatie; • strengere eisen en meer wensen in Programma van Eisen (grotere letters, eenvoudige taal, meer braille, hoger contrast); • vriendelijke bejegening door de chauffeur en de zekerheid dat je als reiziger met een handicap mee kunt in de bus; • App's kunnen helpen om mensen met een beperking zelfstandig te laten reizen met het OV; • aandachtspunt: slechthorenden horen en slechtzienden zien elektrische bussen niet aankomen.

Opgave	Mogelijke oplossingen / verbeteringen
inclusiever openbaar vervoer	• verantwoordelijke aanwijzen bij vervoerder • voorlichting geven aan chauffeurs over bejegening • trainingen geven door Oogvereniging bij vervoerder • jaarlijkse sessie houden chauffeurs voor bewustwording

Tabel 42: algemene opgaven en mogelijke oplossingen.

Aandachtspunt voor de nieuwe concessie

Er is een transitie naar een meer inclusieve samenleving gaande, waarvoor bewustwording nodig is bij alle betrokkenen. Een inclusieve samenleving vraagt meer dan toegankelijk materieel: “Wat heb ik aan toegankelijke bus als ik er niet kan komen of mijn reis niet kan organiseren?” Dit betekent dat voor maximale invulling van deze (integrale) opgave ook buiten de concessie afspraken moeten worden gemaakt over toegankelijke haltes, de aansluiting op spoor en kleinschalig- en doelgroepenvervoer en een toegankelijke ruimtelijke inrichting. Dit is de verantwoordelijkheid van weg- en spoorbeheerders, aanbesteders van doelgroepenvervoer en andere vervoersorganisaties: Rijkswaterstaat, spoorwegexploitanten, regio’s, gemeenten, maatschappelijke instellingen en organisaties, waterschappen en provincie.

Binnen de concessie gaat het om toegankelijke reisinformatie en toegankelijk materieel, maar ook om bejegening en rijgedrag door de chauffeur en de zekerheid om mee te kunnen. Bij het (be)geleiden van mensen met een beperking naar het openbaar vervoer ontstaat er mogelijk spanning in de dienstregeling: eisen aan reistijd en punctualiteit (voor forensen) versus rustig in- en uitstappen en wachten tot iemand zit (voor mensen met een beperking) of zelfs rustig in- en uitrijden (voor gebruikers van een rolstoel).

16.3 Duurzaam vervoer

16.3.1 Openbaar vervoer

Voor openbaar vervoer ligt er een landelijk ‘Bestuursakkoord Zero Emissie Busvervoer’²⁷ waarin ook de provinciale ambities zijn verwoord. Kern van het akkoord: “Partijen komen overeen dat zij gezamenlijk streven naar de volgende ambitie: het regionaal busvervoer is volledig emissievrij bij de uitlaat in 2030, of zoveel eerder als mogelijk. Om de opgenomen ambitie te bereiken, komen partijen overeen de volgende doelen na te streven:

- Uiterlijk 2025 zijn alle nieuw instromende bussen emissievrij aan de uitlaat (tank-to-wheel).
- De nieuwe bussen maken in 2025 gebruik van 100 procent hernieuwbare energie of brandstof, die met het oog op economische ontwikkeling zoveel mogelijk regionaal wordt opgewekt.
- OV-concessies hebben een zo gunstig mogelijke score op well-to-wheel CO₂-emissie per reizigerskilometer.

Er is één beperking: de introductie kan anders lopen als zero emissie ten koste gaat van OV-voorzieningen.

2 Zie voor de volledige tekst www.ipo.nl/files/7914/9422/8241/Bestuursakkoord_Zero_OV-Bus_v3.pdf.

Opgaven

Bij de verlenging van de lopende OV-concessie tot 2022 stromen 23 zero-emissiebussen in Zuid-Holland Noord in. Op deze bussen zit een overnameverplichting voor de nieuwe vervoerder. Hoe invulling wordt gegeven aan het landelijk bestuursakkoord is aan het nieuwe college van de provincie.

Aandachtspunt voor de nieuwe concessie

Het laten rijden van zero-emissiebussen vergt keuzen van overheden, zoals het type en de locatie van laadinfrastructuur. Bepaalde laadinfra vraagt om een andere exploitatie van openbaar vervoer, bijvoorbeeld het tussentijds opladen van batterijen in bussen. Wegbeheerders hebben een belangrijke rol, omdat zij laadinfrastructuur mogelijk moeten maken. Daarnaast bepalen netbeheerders op bepaalde locaties wat de mogelijkheden zijn van zero-emissiebussen (stroom moet ook beschikbaar zijn, voor sommige locaties zijn hier lange doorlooptijden om dit te realiseren).

16.3.2 Doelgroepenvervoer

In het kader van het Energieakkoord Holland Rijnland³ loopt er onderzoek naar duurzaam doelgroepenvervoer. Midden-Holland is uitgenodigd aan te sluiten. Overigens hebben 32 Nederlandse gemeenten in mei 2018 een akkoord gesloten met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat waarin zij afspreken dat hun doelgroepenvervoer vanaf 2025 nul uitstoot heeft⁴. Onder de ondertekenaars zijn nog geen gemeenten uit Zuid-Holland Noord. Mogelijk dat gemeenten uit Holland Rijnland zich in het kader van de energietransitie alsnog aansluiten. In Midden-Holland is er voor duurzaamheid een regionaal bestuurlijk overleg.

Opgaven

De resultaten van het regionale onderzoek van Holland Rijnland zijn nog niet bekend. Het is dan ook nog niet duidelijk welke duurzaamheidsdoelen gelden voor al aanbesteed doelgroepenvervoer, zoals dagbestedingsvervoer en leerlingenvervoer. Voor Midden-Holland geldt dat voor het aanbesteed doelgroepenvervoer alleen duurzaamheidseisen zijn gesteld in het PvE.

16.3.3 Instrumenten naast OV-concessie en contracten doelgroepenvervoer

Het beleidskader openbaar vervoer concessie Zuid-Holland Noord geeft een kader voor de concessie. De concessie is een instrument om een zo effectief en efficiënt mogelijke bijdrage te leveren aan de duurzaamheidsopgave. Naast de OV-concessie hebben overheden andere instrumenten om duurzaamheid te bevorderen:

- stimuleren van actieve en schone vervoerwijzen, zoals lopen en fietsen;
- stimuleren van schone voertuigen (milieuzones);
- voorkomen of beperken van mobiliteit (betere balans vraag en aanbod arbeid, thuiswerken).

Deze beleidsinstrumenten beïnvloeden de vraag naar openbaar vervoer; de OV-concessie is volgend.

³ <https://hollandrijnland.nl/wp-content/uploads/2016/06/20170927-Energieakkoord-Holland-Rijnland-2017-2025-definitief.pdf>, <https://hollandrijnland.nl/economie/energie/>

⁴ www.crow.nl/over-crow/nieuws/ondertekening-convenant-zero-emissie-doelgroepenve.

16.4 Toekomstvast en flexibel vervoer

Toekomstvastheid en flexibiliteit zijn als onderstaand gedefinieerd.

- Toekomstvastheid: Hoge mate van zekerheid van bediening in de komende concessieperiode;
- Flexibiliteit: Zodanige inrichting dat je in de toekomst kunt inspelen op ontwikkelingen in bijvoorbeeld mobiliteit, technologie en/of ruimtelijke ontwikkelingen.

De huidige contracten zijn flexibel binnen de huidige wet- en regelgeving. Ook voor de nieuwe concessie zal de huidige wet- en regelgeving het kader zijn. Met het gunnen van de concessie aan een vervoerder - waarbij de vervoerder de ontwikkelfunctie heeft – krijgt de vervoerder een exclusief recht voor het uitvoeren van openbaar vervoer. Dit betekent bijvoorbeeld dat wanneer een marktpartij met een goed idee komt voor een openbaar vervoerdienst dient, dit conform wet- en regelgeving eerst aan de concessiehouder moet worden voorgelegd. De vraag of dat idee concurrerend is met de concessie wordt beantwoord door de concessiehouder. Is dat niet concurrerend dan pas dan kan de betreffende marktpartij dit uitvoeren. De concessiehouder kan het idee overigens ook omarmen en zelf uitvoeren.

Het speelveld is bepaald na de gunning aan de vervoerder. Dit betekent dat de concessie nog altijd flexibel is, in de zin dat extra wensen van partijen (bijvoorbeeld gemeenten) kunnen worden ingekocht bij de vervoerder.

Voorschriften voor de bediening kunnen in het PvE worden opgenomen. Het faciliteren door OV van nieuwe locaties gedurende de looptijd van de concessie zonder afbreuk te doen aan het bestaande voorzieningenniveau is nauwelijks mogelijk: op het moment dat een vervoerder iets extra's moet bieden, zal dat ergens anders verdwijnen.

Toekomstvastheid is het voorkómen van desinvesteringen. Het voorschrijven van knopen, maar ook het opnemen van ontsluitings- en dekkingseisen biedt een minimale zekerheid van bediening in de komende concessieperiode.

Opgaven binnen de concessie

- vervoerder binnen z'n ontwikkelvrijheid ruimte bieden om in te spelen op ontwikkelingen en te experimenteren;
- openbaar vervoer bieden als er op een locatie genoeg mensen komen wonen of werken.

Opgaven buiten de concessie

Het benutten of verbeteren van de potentie van openbaar vervoer: bijvoorbeeld bouwen met een beperkte parkeernorm, bouwen langs OV-corridors en nabij knooppunten.

Afhankelijk of iets binnen of buiten de concessie valt

Afstemmen van treindienstregelingen en lokale vervoers- en overstapinitiatieven op de dienstregeling van de concessiehouder en waar mogelijk en gewenst: vice versa. En verder het openstellen van databronnen om reisinformatie binnen een MaaS platform te kunnen gebruiken. Bijlagen

Bijlagen

Bijlage A. Begrippen

Begrip	Omschrijving
Aanbesteding	proces om de vervoerder te vinden die het openbaar vervoer tegen de beste prijs-kwaliteitverhouding gaat verzorgen
Bundelen	verschillende lijnen samenvoegen en/of over een route laten rijden
collectief vervoer	verzamelterm voor openbaar vervoer en doelgroepenvervoer; tegenhanger van individueel vervoer (auto, fiets, taxi)
collectief vraagafhankelijk vervoer/CVV	openbaar vervoer en doelgroepenvervoer waarvoor je een rit van tevoren moet bestellen
Concessie	exclusieve vergunning van een overheid aan een marktpartij om gedurende een bepaalde periode in een bepaald gebied activiteiten te ondernemen
Concessiegebied	het afgebakende gebied waarin de winnende vervoerder openbaar vervoer mag verzorgen
Contouren Toekomstbeeld OV 2040	toekomstplan van Rijk, OV-autoriteiten, ProRail en vervoerders
dienstregelinguur/DRU	één bus één uur laten rijden
Dienstregelingen	Het op jaarbasis volgens de Dienstregeling te rijden aantal Dienstregelingen, onderscheiden naar Lijn, Dagsoort en vervoersoort
Doelgroepenvervoer	vervoer van bepaalde groepen reizigers met taxi's of taxibusjes
eerste en laatste kilometer	verplaatsing naar de opstaphalte of van de uitstaphalte naar bestemming (ook wel: voor- en natransport, first and last mile)
Exploitatie	het laten rijden van openbaar vervoer (in dit geval bussen) door de vervoerder
Groene Hart Hopper	De GroeneHartHopper is een aanvulling op het reguliere openbaar vervoer en is alleen bestemd voor inwoners van de regio Midden-Holland. De Hopper brengt u van deur tot deur. In de GroeneHartHopper reist u samen met andere reizigers. www.groeneharthopper.nl
Hoofdrailnet	spoorlijnen waar NS in opdracht van het Rijk met Intercity's en Sprinters rijdt
hoogwaardig openbaar vervoer/HOV	Snel, frequent, comfortabel & betrouwbaar OV
Hub	nieuwe, landelijke term voor knooppunt
Infrastructuur	busbanen, verkeerslichten, tunnels, viaducten, wegen, enz.
Kern	Geografisch gebied waarin de gezamenlijke bebouwing een bebouwde kom vormt.
ketenconcessie/ mobiliteitsconcessie	concessie met niet alleen OV maar ook aandacht voor of eisen aan ketenvervoer
Ketenvervoer	het aaneensmeden van losse vervoerschakels tot één reis
Keuzereiziger	iemand die kan kiezen tussen de auto (of fiets) en het openbaar vervoer
Kostendekking	het percentage van de kosten van het (openbaar) vervoer dat wordt gedekt door opbrengsten uit de kaartverkoop

Begrip	Omschrijving
Mobility as a Service (MaaS)	mobiliteit als dienst: één app waarop je alle vervoer kunt plannen, boeken en betalen
Ontwikkelfunctie	het bedenken, aanpassen en uitbouwen van het netwerk van openbaar vervoer (deze functie kan liggen bij de provincie, bij de vervoerder of bij allebei)
openbaar vervoer/OV	vervoer voor iedereen met taxi(busje), bus, tram, metro, trein of ferry
OV-autoriteit	overheid die het openbaar vervoer aanstuurt (twee metropoolregio's en twaalf provincies en het ministerie IenW)
OV-concessie	exclusieve vergunning van een OV-autoriteit aan een vervoerbedrijf om gedurende maximaal tien jaar in een gebied openbaar vervoer te verzorgen
Programma van Eisen/ PvE	overzicht van alle eisen en wensen (die de provincie stelt aan het openbaar vervoer of de regio aan doelgroepenvervoer)
R-net	productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer in de Randstad (voor bus, tram, metro en regionale trein met hogere kwaliteit)
regionaal OV	bus, tram, metro, regionale trein of ferry, aangestuurd door OV-autoriteit (geen landelijke trein)
Regiotaxi	andere, landelijke naam voor collectief vraagafhankelijk vervoer/CVV
Reizigerskilometers	maat om prestatie van openbaar vervoer uit te drukken: tien mensen die 20 kilometer in een bus reizen leveren samen 200 reizigerskilometers op
reizigersoverleg/Rocov	officiële afvaardiging namens consumentenorganisaties die de provincie en de vervoerder mag adviseren over het openbaar vervoer (o.a. PvE, wijziging concessie, dienstregeling, tarieven)
shared space	gemengd gebruik van openbare ruimte door voetgangers en voertuigen zonder verkeersborden en wegmarkeringen
Strekken van lijnen	een kronkelende buslijn recht trekken (bijvoorbeeld niet meer drie haltes in het dorp maar één halte langs de provinciale weg)
Wegbeheerder	overheid die over bepaalde wegen gaat (gemeente, provincie, Rijk, waterschap)
Wet personenvervoer 2000/Wp2000	wet die zowel het openbaar vervoer als het taxivervoer regelt

Bijlage B. Gedoogd OV van andere autoriteiten

Gedoogd openbaar vervoer: buslijnen in opdracht van andere OV-autoriteiten die met toestemming van Zuid-Holland in het concessiegebied Zuid-Holland Noord van de provincie rijden.

Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH)

- lijn 43: Den Haag – Wassenaar – Leiden
- lijn 45: Den Haag – Voorschoten – Leiden (per 2021)
- lijn 46: Den Haag – Voorschoten – Voorschoten Vlietwijk
- lijn: Den Haag – Voorschoten – Wassenaar (nachtbus, begindatum nog niet bekend)

Vervoerregio Amsterdam

- Lijn 162 Hoofddorp – Lisse

provincie Noord-Holland

- lijn 14: Heemstede – Hillegom

provincie Utrecht

- lijn 106: Nieuwegein – Gouda
- lijn 107: Utrecht – Gouda
- buurtbus 505: Woerden – Schoonhoven – IJsselstein

Bijlage C. Eigen bijdragen CVV

reiziger & gemeente	eigen bijdrage
Wmo-reiziger uit Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Nieuwkoop, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude	• jonger dan 65 jaar: 0,74 euro per zone* • ouder dan 65 jaar: 0,48 euro per zone
Wmo-reiziger uit Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen	• jonger dan 65 jaar: 1,00 euro per zone
in Noordwijk : eerste zone gratis	
• ouder dan 65 jaar: 0,70 euro per zone	
OV-reizigers	- 2,70 euro per zone

Tabel 43: eigen bijdrage aan Regiotaxi Holland Rijnland (2018). *totaalbedrag: het aantal zones dat iemand reist plus één zone als opstaptarief: voor een nachtrit (ophaaltijd 1.00 - 6.00 uur) geldt een toeslag van 1,00 euro voor elke zone, inclusief het opstaptarief.

reiziger & zones	eigen bijdrage
Wmo-pashouder, 1 zone	1,60 euro
Wmo-pashouder, 2 zones	2,35 euro
Wmo-pashouder, 3 zones	3,05 euro
Wmo-pashouder, 4 zones	3,80 euro
Wmo-pashouder, 5 zones	4,50 euro
OV-reiziger, 1 zone	5,40 euro
OV-reiziger, 2 zones	8,10 euro
OV-reiziger, 3 zones	10,80 euro
OV-reiziger, 4 zones	13,50 euro
OV-reiziger, 5 zones	16,20 euro

Tabel 44: eigen bijdrage aan Groene Hart Hopper (2018).

Bijlage D. OV-Klantenbarometer 2017

kenmerk	2017	
reismotief	naar huis	32 %
	naar werk	21 %
	naar onderwijs	19 %
	naar familie & vrienden	10 %
	naar winkels	8 %
	naar sporten	1 %
	anders	9 %
leeftijd	< 18 jaar	12 %
	18 tot 27 jaar	48 %
	28 tot 40 jaar	16 %
	41 tot 64 jaar	18 %
	> 65 jaar	7 %
geslacht	vrouw	58 %
	man	42 %
vervoeralternatief	nee (<u>gedwongen reiziger</u>)	67 %
	ja (<u>keuzereiziger</u>)	33 %
vervoerwijs	OV-chipkaart	57 %
	OV-studentenchipkaart	36 %
	zakelijke mobiliteitskaart	5 %
	anders	2 %
reisfrequentie	0-1 keer per week	27 %
	2 keer per week	18 %
	3 keer per week	11 %
	4 keer per week	13 %
	5 keer per week	14 %
	> 5 keer per week	18 %

Tabel 45: kenmerken ondervraagde OV-reizigers Zuid-Holland Noord (bron: OV-Klantenbarometer 2017).

Conclusie

Woon-werkverkeer en woon-schoolverkeer zijn met ruim 70 procent de belangrijkste reismotieven. Bijna de helft van de busreizigers zijn tussen de 18 en 27 jaar. De reizigers zijn relatief vaak vrouw. Twee derde van de reizigers heeft geen alternatief en is dus een gedwongen reiziger. Van de gebruikers reist 45 procent incidenteel (0, 1 of 2 keer per week) en 45 procent frequent (4 keer per week of vaker).

Bijlage E. Rapportage aan het Comité voor de rechten van personen met een handicap

De onderstaande conclusies en aanbevelingen komen uit de eerste rapportage van Nederland van de 'Rapportage aan het Comité voor de rechten van personen met een handicap'. Deze rapportage is in december 2018 opgesteld door bureau DTV Consultants in opdracht van het College voor Rechten van de Mens.

Uit het in 2016 geratificeerde VN-verdrag handicap en de gelijke behandelingswetgeving blijkt dat een rolstoelgebruiker zelfstandig en onbelemmerd het openbaar vervoer moet kunnen gebruiken. Uit het onderzoek komen knelpunten naar voren die laten zien dat de bus nog niet optimaal toegankelijk is. Een groot knelpunt is de vaak niet functionerende automatische rolstoelplank. Een defecte rolstoelplank is een voorname oorzaak dat rolstoelgebruikers soms bij de bushalte niet worden meegenomen. Ook de assistentie van de buschauffeur bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus is volgens de rolstoelgebruikers niet altijd naar behoren. De inrichting van de bus volstaat vaak wel, maar de rolstoelplaats voldoet niet altijd aan de wensen van de rolstoelgebruiker. Daartegenover geven rolstoelgebruikers aan dat het vaak juist wél goed gaat in de bus. Een deel van de testende rolstoelgebruikers toont zich tevreden over de toegankelijkheid van de bussen en de meestal goede assistentie van de chauffeurs.

Wetten, richtlijnen & voorwaarden

Het openbaar vervoer valt onder verschillende wetten en regels. Een deel van die wetten en regels gaat over de toegankelijkheid van de bus. Zo staat in de Wgbh/cz dat het verboden is onderscheid te maken op grond van handicap of chronische ziekte bij het aanbieden van openbaar vervoer. Dit betekent dat, in lijn met het VN-verdrag en de Europese wet en richtlijnen, OV-vervoerder verplicht zijn reizigers met een beperking volgens dienstregeling mee te nemen.

Naast de wet gelden er aanvullende toegankelijkheidseisen, bijvoorbeeld waaraan een toegankelijk voertuig moet voldoen. Zo moet een bus beschikken over een in- en uitgang die zodanig op de halte of het perron aansluit dat een onbelemmerde toegang mogelijk is tussen de halte of het perron en de bus. Dit zou betekenen dat de bus bijvoorbeeld een verlaagde vloer heeft, de busperrons verhoogd zijn, of dat de bus is uitgerust met een hulpfunctie. Ook moet de chauffeur aan een persoon met een functiebeperking al naar gelang diens behoeften en voor zover zijn werk het toelaat, tijdelijke bijstand verlenen bij het gebruik van openbaar vervoer. Verder zijn vervoerders verplicht jaarlijks advies in te winnen bij consumentenorganisaties. Sinds 2012 moet minimaal 98 procent van alle bussen in Nederland toegankelijk zijn. Elke bus moet minimaal één rolstoelplaats hebben.

Reizigers in een rolstoel dienen ook aan veiligheidseisen te voldoen om met de bus te kunnen reizen. Er zijn vooral eisen aan de afmetingen van de rolstoel. Verder moet de rolstoel in de bus op de rem worden gezet en de aanwijzingen van de buschauffeur moeten worden opgevolgd. Een chauffeur kan uit veiligheidsoverwegingen een rolstoel weigeren. De chauffeur moet hierbij wel duidelijk kunnen aantonen dat de veiligheid in het geding is. Scootmobielen kunnen niet worden vervoerd in de bus. Al deze veiligheidseisen zijn opgenomen in de algemene voorwaarden van het stads- en streekvervoer. Zorgvuldige communicatie is ook belangrijk.

Een OV-autoriteit mag toegankelijkheidseisen stellen aan de vervoerder, zolang hij zich houdt aan de kaders van wet en regels. Deze toegankelijkheidseisen staan in de concessievoorwaarden en in het Programma van Eisen. In alle bestudeerde PvE's staan directe of indirecte eisen aan de toegankelijkheid van bussen voor (elektrische) rolstoelgebruikers. Eisen worden gesteld aan de afmetingen, de knielinstallatie, de oprijplaat, de instaphoogte en het

vastzetsysteem voor rolstoelen in de bus. Maar niet in alle PvE's staat welke eisen er aan de chauffeur worden gesteld bij het verlenen van assistentie aan een rolstoelgebruiker. Aanbeveling aan de OV-autoriteiten is om in onderling overleg de PvE's op het vlak van toegankelijkheid af te stemmen. Punten die aandacht verdienen: welke eisen er aan de chauffeur worden gesteld bij het verlenen van assistentie aan een rolstoelgebruiker en het jaarlijks advies inwinnen bij consumentenorganisaties over de voorzieningen van vervoerder voor de toegankelijkheid van het OV voor reizigers met een beperking.

Alle onderzochte vervoerders informeren reizigers op welke manier de bus toegankelijk is. Opmerkelijk is dat één vervoerder in de informatie noemt dat de rolstoelgebruiker in een aantal gebieden de handmatige rolstoelplank zelf moet kunnen bedienen, of een begeleider moet meenemen die dit kan doen. Deze voorwaarde lijkt in strijd met de wet en regels.

De stand van zaken in Europa verschilt per land en per vervoerder. De inventarisatie levert goede voorbeelden. Zo heeft Porto een mobiele reisplanner, waarmee reizigers de meest optimale en toegankelijke route kunnen berekenen op basis van hun eigen criteria. In Keulen biedt de vervoerder mobiliteitsinstructies voor mensen met een beperking om zich zelfstandiger en zekerder in het openbaar vervoer te begeven. Buschauffeurs zijn hierbij nog steeds opgedragen om reizigers zo nodig te ondersteunen. In Spanje is de integratie van mensen met een beperking ver gevorderd. Dit komt ook door een loterij-organisatie die de belangen van deze groep behartigt. Door de goede integratie gebruiken met een beperking het OV veelvuldig. Een ander goed voorbeeld is Transport for London. Dat heeft toegankelijkheid geïntegreerd in het beleid, met een goede invoering tot gevolg. Voor Transport for London is dat makkelijker omdat het zowel OV-autoriteit als vervoerder is.

Toegankelijkheid in praktijk

Als we alleen kijken naar hulpfuncties om de bus te betreden, dan lijkt het doel van minimaal 98 procent toegankelijke bussen te zijn gehaald. Maar als je toegankelijkheid breder bekijkt – ook de werking van de hulpfuncties, de inrichting van de bus, het optreden van de chauffeur en de behandeling van de reizigers – dan is het beeld minder positief.

Tijdens 27 procent van de ritten worden problemen ervaren met de inrichting van de bus. Dit kan onvoldoende ruimte zijn bij het in- en uitstappen, moeite met het manoeuvreren in de bus, een onveilige of niet praktisch bruikbare rolstoelplaats of het ontbreken van gordels. In 11 procent van de ritten constateert de rolstoelgebruiker dat de hulpfuncties om de bus te betreden niet naar behoren werken. In 14 procent van de gevallen waarin de chauffeur assistentie verleent, is deze ervaren als niet veilig en/of niet adequaat. In 7 procent van de ritten ervaart de rolstoelgebruiker problemen met de behandeling. Bij 8 procent van de pogingen om met de bus te gaan, wordt een rolstoelgebruiker niet meegenomen. In meer dan de helft van de gevallen komt dat door een kapotte rolstoelplank. Het functioneren van de rolstoelplank is dus een aandachtspunt voor de vervoerders. Het slecht functioneren van de rolstoelplank lijkt ook van invloed op het gevoel van reizigers dat ze soms respectloos worden behandeld.

De rolstoelplaats en de gordels zijn ook een punt van zorg. De indruk bestaat dat dit vooral te maken heeft met de positie die de reiziger in een rolstoel moet innemen op de rolstoelplaats: achteruit. Veel reizigers vinden achteruit onprettig. Vanaf die rolstoelplek is er ook niet altijd goed zicht op het informatiescherm en is de OV-chipkaartapparatuur niet altijd binnen bereik.

Naast deze technische aandachtspunten zijn er menselijke aandachtspunten. Een aantal 'toegankelijkheidsproblemen' zijn te voorkomen door rijdend personeel anders te laten inspelen op reizigers met een rolstoel. Zo kan een chauffeur bij het halteren rekening houden met de positie van de in- en uitstapdeur ten opzichte van eventuele barrières op de halte.

Toegankelijkheid vanuit vervoerder

Uit gesprekken met vervoerders blijkt dat zij de spanning tussen op tijd rijden en toegankelijkheid onderkennen. Door extra in- en uitstaptijd voor rolstoelgebruikers ervaren vervoerders de druk om op tijd te kunnen rijden. Het verdient aanbeveling dat OV-autoriteiten en vervoerders hier duidelijke afspraken over maken. De automatische rolstoelplank zorgt bij vervoerders ook voor problemen. De plank is niet betrouwbaar genoeg en zelfs systematisch testen biedt geen garantie voor ongestoord functioneren. Bij enkele type bussen is het mogelijk om de automatische rolstoelplank met de hand te bedienen. Alleen weten niet alle chauffeurs dat en kost het met de hand bedienen veel tijd. Een van de vervoerders wil bij een nieuwe bestelling van bussen geen automatische rolstoelplanken meer.

Volgens de algemene voorwaarden van het stads- en streekvervoer kan een chauffeur uit veiligheidsoverwegingen een rolstoel weigeren. Vervoerders geven aan dat zo'n weigering altijd te maken heeft met de veiligheid van de reiziger in een rolstoel en medepassagiers. De veiligheid van de chauffeur speelt wel een rol, maar daar zijn oplossingen voor: het (tijdelijk) opbergen van de geldla en uitsluitend elektronisch (cashless) betalen.

Alle vervoerders helpen de chauffeur goed om te gaan met reizigers met een beperking. Daarbij gaat het niet alleen over hulp, maar ook om bejegening. Maar het beroep van buschauffeur blijft mensenwerk. Ongeacht de opleiding en instructies, blijft iedere chauffeur verantwoordelijk voor het eigen handelen. De ene chauffeur gaat van nature goed om met reizigers met een beperking, terwijl de andere chauffeur enige schroom of onwennigheid heeft. Daar komt bij dat reizigers in een rolstoel slechts sporadisch de bus gebruiken, waardoor chauffeurs maar beperkt praktijkervaring opdoen. Ook is het voor chauffeurs moeilijk om te zien of een reiziger geholpen wil worden, of dat de reiziger zo zelfstandig mogelijk het OV wil gebruiken.

Op basis van weigeringen om met een rolstoel in de bus te reizen, zijn klachten ingediend bij de vervoerder om te kijken waartoe dat leidt. De meeste vervoerders reageren snel en binnen de termijn op een klacht. Alle vervoerders maakten excuses en stelden meestal dat de klacht intern wordt opgepakt. Ook zijn de twintig klachten geanalyseerd die het OV loket de afgelopen drie jaar heeft ontvangen over rolstoelgebruik in het openbaar vervoer. De helft van de klachten betrof problemen met een niet goed functionerende rolstoelplank.

Afhankelijk of iets binnen of buiten de concessie valt

Afstemmen van treindienstregelingen en lokale vervoers- en overstapinitiatieven op de dienstregeling van de concessiehouder en waar mogelijk en gewenst: vice versa. En verder het openstellen van databronnen om reisinformatie binnen een MaaS platform te kunnen gebruiken.