



bericht op brief van: de voorzitter van Provinciale Staten  
t.a.v. de statengriffier

uw kenmerk:

ons kenmerk: 14000620

afdeling: Mobiliteit en Samenleving

bijlage(n):

behandeld door: F. van Langevelde

doorkiesnummer: 0118-631770

onderwerp: Afhandelen toezeggingen openbaar vervoer

verzonden: **22 JAN. 2014** Middelburg, 21 januari 2014

Geachte voorzitter,

Vorig jaar zijn er door gedeputeerde Van Heukelom diverse toezeggingen gedaan rondom het openbaar vervoer. Met deze brief gaan wij in op toezegging 108 (OV-kaart voor MBO-studenten), toezegging 133 (invoering Zeelandkaart voor 12-17 jarige scholieren), toezegging 139 (periodieke evaluatie concessie), toezegging 141 (Zeeuws klachtenbureau) en toezegging 142 (oprichting provinciaal vervoerbedrijf).

#### Toezegging 108

Bij de behandeling van het start- en kadernota Openbaar Vervoer hebben wij toegezegd om de invoering van een OV-kaart voor MBO-scholieren van 16 en 17 jaar te onderzoeken. Bij de behandeling van de na-jaarsnota op 15 november jl. is de invoering en financiering van de MBO-kaart besproken. Ter vergadering hebben wij onze visie daarop kenbaar gemaakt. Daarmee hebben wij uitvoering gegeven aan de gedane toezegging.

#### Toezegging 133

Bij de behandeling van de voorjaarsnota 2013 hebben wij een voorstel toegezegd over de mogelijke invoering van een zgn. Zeelandkaart voor 12- 17 jarige scholieren en studenten in Zeeland. Met deze brief informeren wij u over de stand van zaken.

Op initiatief van de Stichting Scholierenvervoer Zeeland wordt op dit moment een pilot reizen op rekening uitgevoerd. Samen met de Provincie Gelderland dragen wij financieel bij aan deze pilot.

Reizen op rekening is een andere manier van afrekenen met de OV-chipkaart. Met reizen op rekening is het mogelijk om op het woon-schooltraject tegen een apart tarief te reizen, waarbij de eventuele extrakorting afhankelijk is van specifieke afspraken. Daarnaast blijft het mogelijk om - tegen het reguliere tarief - op saldo te reizen voor niet school-gerelateerde bestemmingen. Voor ouders betekent dit dat ze de kosten van het schoolabonnement in de hand kunnen houden. Immers, een scholier die het abonnement alleen voor het woon-schooltraject gebruikt, zal goedkoper uit zijn dan een scholier die daarnaast ook nog veel reizen buiten schooltijd maakt.

Het nieuwe scholierenproduct is verder flexibel inzetbaar door een begin- en een einddatum, die wordt bepaald per groep van scholieren en die afhankelijk is van de specifieke school en/of van het stadium waarin de leerling zich bevindt (o.a. eindexamen, stage, brugklas).

De kosten van gemaakte reizen worden achteraf in de backoffice berekend op basis van gerealiseerde ritten. De ritten worden per scholier per school gesaldeerd en periodiek wordt hiervoor een rekening opgesteld met inzicht in de ritten die per leerling gemaakt zijn. De factuur wordt opgesteld voor de SSZ die vervolgens zorgt voor de incasso bij de ouders.

De pilot wordt uitgevoerd in de periode november 2013-januari 2014 en biedt voor de nieuwe vervoerder van de concessie Zeeland inzichten die hij moet betrekken bij de ontwikkeling van een nieuw reisproduct voor scholieren op basis van reizen op rekening. Streven is dat dit aan het begin van de nieuwe concessieperiode beschikbaar is, zodat het sterabonnement uitgefaseerd kan worden.



### Toezegging 139

Bij de behandeling van het beleidsplan 'Nieuwe lijnen' is toegezegd dat we in het Programma van Eisen zullen opnemen dat de concessie gedurende de looptijd bijgesteld moet kunnen worden. Bij de voorbereiding van het programma van eisen is gekeken naar de wijze waarop wij invulling kunnen geven aan de zgn. 'ademende concessie', om tussentijds in te kunnen inspelen op veranderende omstandigheden. Dit heeft onder andere geresulteerd in een aantal bepalingen die ertoe leiden dat bij verandering van de opbouw of de omvang van de vervoersvraag alsmede bij wijzigingen in de financiële uitgangspunten, de Provincie de mogelijkheid heeft om het OV-aanbod te (laten) wijzigen. Specifiek wijzen wij op de volgende artikelen:

- Programma van Eisen: inleiding (pagina 6, derde alinea), artikel 1.1.1 lid 5 en 6, artikel 1.1.1 lid 6, artikel 1.3.1 lid 2, artikel 2.1.2 lid 1b, artikel 2.3.1 lid 6, artikel 3.2.1 lid 14 en 18, artikel 3.2.2 lid 12 en artikel 3.2.3 lid 13.
- Concessiebeschikking: artikel 2 lid 1 en 6 (de mogelijkheid tot het toevoegen van het flexnet aan de concessie), artikel 18 lid 11 (aanvullende middelen), artikel 23 (meer- en minderwerkregeling), artikel 30 (wijziging van de concessiebeschikking) en artikel 33 (hardheidsclausule).

### Toezegging 141

Bij de behandeling van het beleidsplan 'Nieuwe lijnen' hebben wij toegezegd om te kijken of de realisering van een onafhankelijk klachtenbureau mogelijk is.

Ter voorbereiding van het programma van eisen voor de nieuwe busconcessie hebben we de wijze van klachtenafhandeling bekeken. Realisering van een onafhankelijk klachtenbureau, bijvoorbeeld door dit onder te brengen bij de Gemeentelijke Vervoerscentrale Zeeland, brengt extra kosten met zich mee, die in mindering komen op het aanbod aan openbaar vervoer. Dat vinden wij ongewenst. Wij zijn ook van mening dat eerstelijns klachten altijd door de vervoerder moeten worden afgehandeld. De vervoerder is immers op de hoogte van de lokale situatie en kan klachten het beste beoordelen. Daarom hebben wij in par. 9.1 van het programma van eisen voor de nieuwe busconcessie opgenomen dat de vervoerder een kwalitatief goede, laagdrempelige en op de behoeften toegesneden voorziening treft voor o.a. het indienen van klachten en suggesties. Daarbij denken wij aan één telefoonnummer voor de hele provincie, waar men bij voorkeur iemand met lokale kennis aan de lijn krijgt.

In het belang van een goede klachtenafhandeling moet de toekomstige vervoerder aangeven dat er een Geschillencommissie Openbaar Vervoer en een onafhankelijk landelijk OV-Loket bestaat, waar geschillen en klachten kunnen worden voorgelegd. Het OV-Loket biedt zelfs de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de ombudsman voor beter OV. De toekomstige vervoerder moet ook vermelden dat wij als concessieverlener periodiek worden geïnformeerd over de klachten(afhandeling). Dit biedt de klager het vertrouwen dat we als Provincie de vinger aan de pols houden.

### Toezegging 142

Bij de behandeling van het beleidsplan 'Nieuwe lijnen' hebben wij toegezegd om te bekijken of de oprichting van een provinciaal vervoerbedrijf mogelijk is.

Uit navraag is gebleken dat er geen wettelijke belemmeringen zijn voor het oprichten van een provinciaal vervoerbedrijf. Dit laat onverlet dat de wetgever met de Wet Personenvervoer 2000 (meer) marktwerking heeft beoogd, door het openbaar vervoer periodiek aan te besteden. In lijn daarmee hebben wij in 2005 gekozen voor het Europees aanbesteden van het busvervoer in Zeeland.

In het verlengde van deze in 2005 gemaakte keuze gaat het in juni 2013 vastgestelde beleidsplan 'Nieuwe lijnen' opnieuw uit van het aanbesteden van het openbaar busvervoer voor de periode 2015-2024. Daarvoor is inmiddels een bestek gepubliceerd. Wij gaan er van uit dat de ingezette aanbestedingsprocedure medio april 2014 leidt tot gunning op basis van de economisch meest voordelige aanbieding, waarna er voldoende tijd is voor implementatie van de nieuwe concessie.

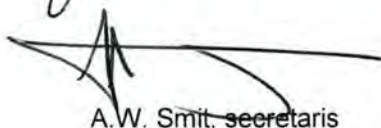
Hoewel er dus geen wettelijke belemmeringen zijn voor het oprichten van een provinciaal vervoerbedrijf, zijn wij van mening dat dit op gespannen voet staat met vastgesteld beleid. Daarnaast is het praktisch niet realiseerbaar om een provinciaal vervoerbedrijf voor het aflopen van de huidige concessieperiode op te richten.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten



drs. J.M.M. Polman, voorzitter



A.W. Smit, secretaris