

Geleidebrief informatief

Naam voorstel 16012632	Brief Gedeputeerde Staten met nota concessiemanagement openbaar vervoer over de weg 2015 - 2024		
Betreft vergadering	Commissie Economie	9 september 2016	
Te verzenden aan	Commissie Economie via iBabs		
Verzenddatum	1 september 2016 in IBABS		
Commissiegriffier	Annemieke Lobik	0118 - 631888	am.lobik@zeeland.nl
Statenadviseur			
Inhoudelijk ambtenaar	F. van Langevelde	0118 – 631770	f.v.langevelde@zeeland.nl
Verantwoordelijk bestuurder	A.J. van der Maas		

Inhoudelijk	
Aanleiding	Brief Gedeputeerde Staten van 30 augustus 2016
Bevoegdheid	GS
Voorstel	Ter kennisneming
Toelichting	Naar aanleiding van het onderzoeksrapport "Beheer en aanbesteding concessies openbaar vervoer" uit 2013 en bij de start van de nieuwe concessieperiode is een werkplan gemaakt. Hierin staan de werkafspraken die zijn gemaakt tussen de provincie Zeeland en Connexxion.
Kosten en dekking	
Overige informatie	



16012632

Gedeputeerde Staten

bericht op brief van: -
uw kenmerk: -
ons kenmerk: 16011997
afdeling: Mobiliteit en Samenleving
bijlage(n): 1
behandeld door: F. van Langevelde
doorkiesnummer: 0118-631770
onderwerp: Concessiemanagement

De voorzitter van provinciale staten van Zeeland
p/a Statengriffie

PROVINCIE ZEELAND	
AFD. SG	AMBT.
AFD. TERMIJN	P. Joosse
DATUM 31 AUG. 2016	
DOC.NR.	
ZAAK NR.	
CLASS.	

verzonden: **31 AUG. 2016**

Middelburg, 30 augustus 2016

Geachte voorzitter,

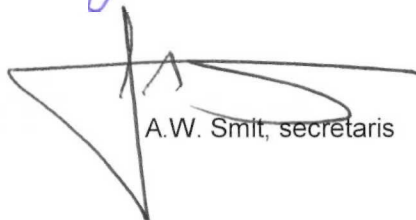
In januari 2013 heeft de Rekenkamer Zeeland de uitkomsten van het onderzoeksrapport 'Beheer en aanbesteding concessies openbaar vervoer' toegelicht in de commissie Economie & Mobiliteit. Dat rapport bevatte diverse aanbevelingen over het concessiebeheer. Deze zijn voor ons mede aanleiding geweest om het concessiemanagement opnieuw te doordenken en uit te werken. De uitkomsten daarvan zijn verwoord in de bijgevoegde nota Concessiemanagement, die wij u ter kennisname voorleggen.

Hoogachtend,

gedeputeerde staten,



drs. J.M.M. Polman, voorzitter



A.W. Smit, secretaris

Concessiemanagement

concessie openbaar vervoer over de weg Provincie Zeeland 2015-2024

Concessiemanagement

concessie openbaar vervoer over de weg
Provincie Zeeland 2015-2024

Datum: 23 augustus 2016

Inhoudsopgave

Samenvatting	7
1. Inleiding	8
Provincie als openbaar vervoer autoriteit	8
Ambities en doelen	8
2. Sturingsmodel	10
Beheer en ontwikkeling	10
Prestatie-indicatoren	10
Afsprakenregister	11
Handhaving	11
3. Overlegstructuur	14
Uitgangspunten samenwerking	14
Bilaterale overleggen	14
Ontwikkelteam	14
Concessiebeheeroverleg	15
Concessiemanagementoverleg	15
Bestuurlijk concessieoverleg	15
Jaarkalender	15
Bijlagen	17
Bijlage 1: Prestatie-indicatoren	19
Bijlage 2: Samenwerkingsverklaring	21
Bijlage 3: Jaarkalender ontwikkelteam en concessiebeheeroverleg	23
Colofon	25

Samenvatting

De Provincie heeft als openbaar vervoer autoriteit in augustus 2014 de 'concessie openbaar vervoer over de weg Provincie Zeeland 2015-2024' gegund aan Connexxion Openbaar Vervoer N.V. Als **opdrachtgever** heeft de Provincie de taak om erop toe te zien hoe Connexxion als concessiehouder uitvoering geeft aan de concessie. Deze nota moet de basis vormen voor een goede samenwerking tussen de Provincie en Connexxion. Inzet is om de belangen van alle bij het openbaar vervoer betrokken partijen (ook buiten de Provincie en Connexxion) zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen, zodat Provincie en Connexxion, ondanks hun verschillende rollen en verantwoordelijkheden, hun doelen met het openbaar vervoer zoveel mogelijk kunnen bereiken.

In de samenwerking tussen Provincie en Connexxion wordt onderscheid gemaakt tussen beheer en ontwikkeling. **Beheer** is zorgen dat gemaakte afspraken goed worden uitgevoerd. De beheertaak ligt bij de Provincie als opdrachtgever en is in de kern tweeledig:

- Dat afspraken tussen de Provincie en Connexxion worden nagekomen.
- Dat daarmee doelen worden gerealiseerd, beginnend bij "OV-aanbod sluit aan op de vraag".

Ontwikkeling is ervoor zorgen dat het OV-aanbod ook in een veranderende omgeving afgestemd blijft op de vraag, rekening houdend met de belangen van de betrokken partijen: de reiziger, Connexxion, de Provincie en derden. In de concessie is de ontwikkelfunctie toebedeeld aan Connexxion.

Beheer en ontwikkeling hebben allebei een **cyclisch werkproces**, dat is gebaseerd op de zgn. 'Demingcycle': Plan, Do, Check en Act. Beide processen zijn afhankelijk van goede **monitoring informatie**. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen indicatoren voor beleidsdoelen, het algemene beeld, de prestatienormen uit het Programma van Eisen en de inschrijving van Connexxion en de financiële gegevens.

De afspraken uit de concessiebeschikking vormen de basis voor het concessiebeheer. Aanvullende afspraken tussen Provincie en Connexxion worden opgenomen in het **afsprakenregister**. Daarin wordt vermeld wanneer welke afspraak is gemaakt en verwezen naar het brondocument, waarin de afspraak is vastgelegd.

Handhaving is een van de instrumenten, die ertoe bijdragen dat afspraken worden nageleefd en de gestelde ambities en doelen worden bereikt. Mogelijke handhavinginstrumenten zijn verbeterafspraken, boetes met hersteller-mijn, besluiten tot opschorting (van de termijnbetalingen) van de exploitatiebijdrage en besluiten tot intrekken van de concessie.

De keuze van het instrument is afhankelijk van de hinder die reizigers ondervinden, de financiële voordelen van Connexxion en/of de frequentie waarmee Connexxion de overtreding begaat.

De Provincie en Connexxion hebben in een **samenwerkingsverklaring** de beelden en intenties over de manier van samenwerken vastgelegd. Deze verklaring vormt 'de geest achter het contract'.

Voor het ontwikkelteam en het concessiebeheer vindt veelvuldig **overleg** plaats tussen Provincie en Connexxion. Bilaterale overleggen, overleggen van het ontwikkelteam, een vierwekelijks concessiebeheeroverleg, een halfjaarlijks concessie managementoverleg en een jaarlijks bestuurlijk concessieoverleg.

Jaarlijks wordt een **jaarkalender** opgesteld. Die geeft aan wie wanneer welk onderwerp oppakt en vormt de leidraad voor de agenda's van zowel het ontwikkelteam als het concessiebeheer.

1. Inleiding

Provincie als openbaar vervoer autoriteit

De Provincie heeft als openbaar vervoer autoriteit in augustus 2014 de 'concessie openbaar vervoer over de weg Provincie Zeeland 2015-2024' gegund aan Connexxion Openbaar Vervoer N.V. Als opdrachtgever heeft de Provincie de taak om erop toe te zien hoe Connexxion als concessiehouder uitvoering geeft aan de concessie.

In een door NEA in 2012 opgesteld rapport 'Evaluatie OV-beleid Provincie Zeeland' wordt o.a. geconcludeerd dat de link tussen wat vervoerders doen en wat er in het bestek staat zwak is, vervoerders zich niet strak gestuurd voelen en het concessiebeheer redelijk gemoedelijk wordt ingevuld.

De Rekenkamer Zeeland komt in 2012 met de aanbeveling om concrete uitgangspunten voor het concessiebeheer te formuleren in een concessiebeheerplan, zodat de taak- en rol verdeling op strategisch, tactisch en operationeel niveau tussen concessieverlener (de Provincie) en de concessiehouder (de vervoerder) formeel belegd zijn.

Tweede aanbeveling van de Rekenkamer Zeeland is om voor de monitoring een duidelijke en overzichtelijke set van data vast te stellen, die zowel kan dienen om de concessiehouder (de vervoerder) aan te sturen als om inzicht te krijgen of beleidsdoelen gerealiseerd worden.

Bovenstaande conclusies en aanbevelingen zijn aanleiding geweest om het concessie management opnieuw te doordenken en uit te werken. De uitkomsten daarvan zijn vastgelegd in deze nota. Die is opgesteld aan de hand van een door Inno-V opgesteld advies 'Concessie management plan'.

Ambities en doelen

Deze nota moet de basis vormen voor een goede samenwerking tussen de Provincie als concessieverlener en Connexxion als concessiehouder. Inzet is om de belangen van alle bij het openbaar vervoer betrokken partijen (ook buiten de Provincie en Connexxion) zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen, zodat Provincie en Connexxion, ondanks hun verschillende rollen en verantwoordelijkheden, hun doelen met het openbaar vervoer zoveel mogelijk kunnen bereiken.

Hoofddoelstelling van de Provincie is het optimaal aansluiten op de vraag naar openbaar vervoer van de in Zeeland belangrijkste reizigersgroepen: scholieren/studenten, forenzen, vervoersarmen, verblijfstoeristen en mensen met een lichte zorgvraag en lichamelijke beperking.

Deze hoofddoelstelling wordt uitgewerkt in de volgende subdoelstellingen:

- Vraaggericht: De vraag is de basis voor het aanbod, zowel in relatie tot de benodigde kwantiteiten als in relatie tot de gewenste kwaliteiten.
- Verbindend: Trein, bus en fietsvoetveer bieden snelle en directe verbindingen op relevante verbindingen binnen Zeeland en tussen Zeeland en de aangrenzende regio's.
- Maatschappelijk: Voor mensen zonder eigen vervoer biedt het openbaar vervoer een volwaardige basismogelijkheid om maatschappelijk te participeren.

De Provincie wil deze doelstellingen realiseren met een concessiehouder, die als proactieve partner in staat is om flexibel te reageren op wijzigingen in de vervoermarkt en in het provinciaal beleid, die zich gedurende de concessie kunnen voordoen.

Connexxion geeft in haar inschrijving aan dat ze in nauwe samenwerking met de Provincie, gemeenten en belangenorganisaties het openbaar vervoer in Zeeland continu wil ontwikkelen. Doelstellingen van Connexxion zijn:

- Reizigers: Behoud bestaande reizigers, winnen nieuwe reizigers en verbeteren kwaliteitsbeleving.
- Bussysteem: Duurzaam, toekomstvast, vraaggericht, toegankelijk, optimale vervoerketen en integratie doelgroepenvervoer met een Zeeuws gezicht.
- Connexxion als partner: Maatschappelijk draagvlak en betrokkenheid waarbij samenwerking het uitgangspunt is.

Streven is om met goed concessie management de door Provincie en Connexxion gestelde doelen te bereiken.

2. Sturingsmodel

Beheer en ontwikkeling

In de samenwerking tussen Provincie en Connexxion wordt onderscheid gemaakt tussen beheer en ontwikkeling. Beheer is zorgen dat gemaakte afspraken goed worden uitgevoerd. De beheertaak ligt bij de Provincie als opdrachtgever en is in de kern tweeledig:

- Dat afspraken tussen de Provincie en Connexxion worden nagekomen.
- Dat daarmee doelen worden gerealiseerd, beginnend bij "OV-aanbod sluit aan op de vraag".

De Provincie heeft een dubbele rol in het beheer: controleren op het nakomen van de afspraken en stimuleren op het realiseren van doelen.

Ontwikkeling is ervoor zorgen dat het OV-aanbod ook in een veranderende omgeving afgestemd blijft op de vraag, rekening houdend met de belangen van de betrokken partijen: de reiziger, Connexxion, de Provincie en derden. In de concessie is de ontwikkelfunctie toebedeeld aan Connexxion. Connexxion is daarmee belast met het achterhalen van de marktvrage, het uitwerken van het lijnennet, de dienstregeling en de tarieven, het vorm en inhoud geven aan communicatie en marketing en het zorgdragen voor een goede informatievoorziening. Van Connexxion wordt initiatief verwacht om de doelen te realiseren en andere partijen daarbij te betrekken. De Provincie is daarbij actief betrokken, vanuit haar verantwoordelijkheid voor het mobiliteitsbeleid. Waar de Provincie zelf kansen ziet, zal zij Connexxion stimuleren om die kansen te benutten.

Beheer ('de dingen goed doen') en ontwikkeling ('de goede dingen doen') vereisen weliswaar een eigen aanpak, maar staan niet los van elkaar. Vanuit beheer ontstaat er zicht op wat goed gaat en wat beter kan, waar er dus ruimte is voor ontwikkeling. En de uitkomsten van de ontwikkelfunctie worden vroeg of laat geagendeerd voor het concessiebeheer.

Beheer en ontwikkeling hebben allebei een cyclisch werkproces, dat is gebaseerd op de zgn. 'Demingcycle': Plan, Do, Check en Act. Zo wordt de dienstregeling voorbereid binnen de ontwikkelfunctie voorbereid en binnen het concessiebeheer vastgesteld (Plan), door Connexxion uitgevoerd (Do) en door Connexxion en Provincie gemonitord (Check) en – als dat nodig is – aangepast (Act).

Beheer en ontwikkeling zijn afhankelijk van goede monitoringinformatie (zowel op geleverde prestaties als nakomen van de gemaakte afspraken), de financiële huishouding van de concessie (zowel aan de kant van de Provincie als aan de kant van Connexxion), de businesscases in de ontwikkelcyclus en de analyses en rapportages die bij het geheel horen. Alle data, informatie en besluiten komen voort uit de cyclus en dragen bij aan het goed functioneren van beide cycli.

Prestatie-indicatoren

Bij monitoringinformatie wordt onderscheid gemaakt tussen indicatoren voor het monitoren van beleidsdoelen, het algemene beeld, de prestatienormen uit het Programma van Eisen en de Inschrijving van Connexxion en de financiële gegevens. Bijlage 1 bevat de prestatie-indicatoren, die periodiek worden gemonitord.

Afsprakenregister

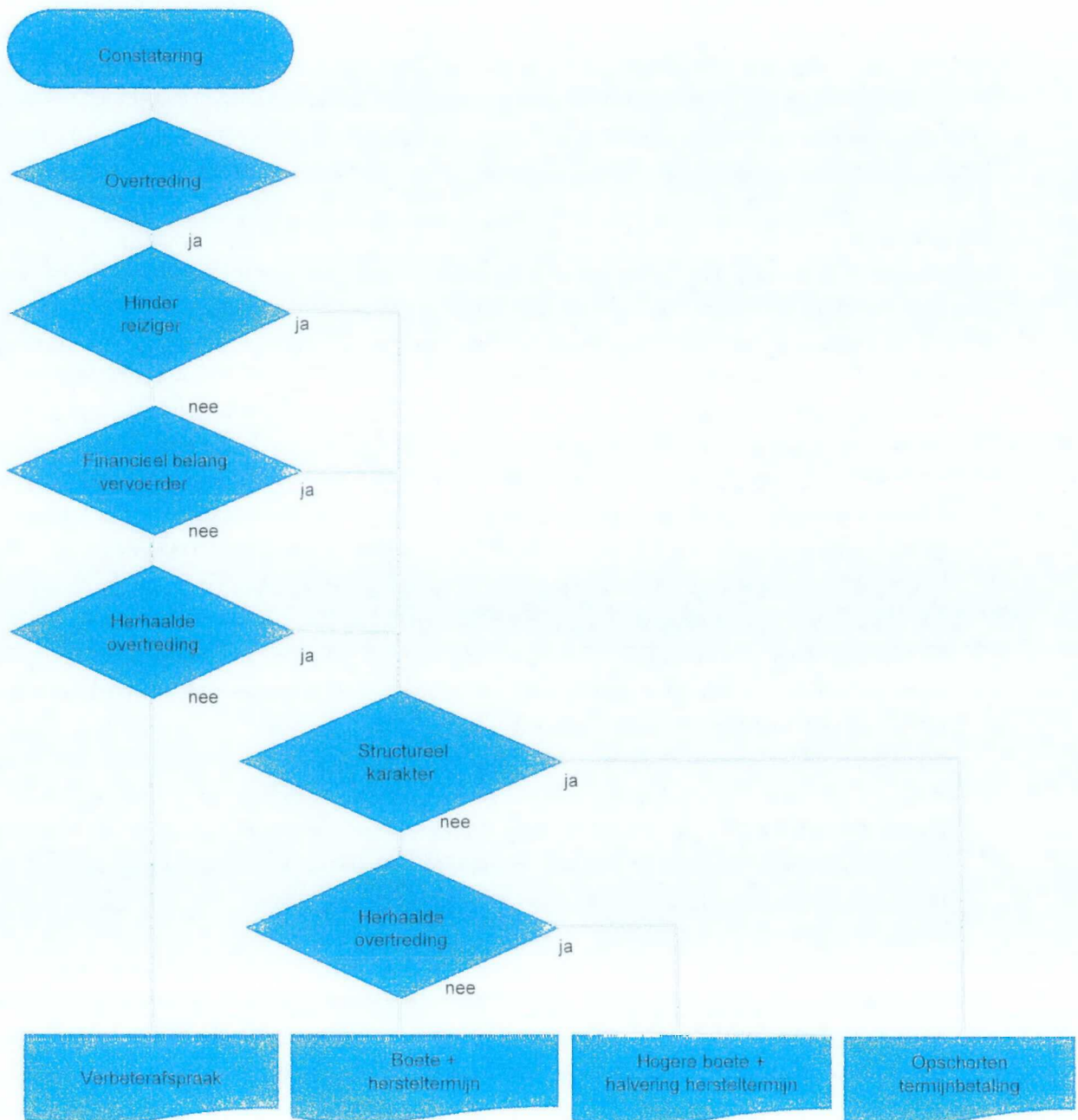
De concessiebeschikking, met het bestek, het Programma van Eisen en de Inschrijving van Connexxion als bijlagen, vormt de basis voor het concessiebeheer. Na het verlenen van de concessie kunnen ontwikkelingen aanleiding geven voor aanvullende afspraken tussen Provincie en Connexxion. Deze worden – afhankelijk van de aard van de afspraak – schriftelijk vastgelegd in de verslagen van het betreffende overleg en/of per brief bevestigd. Gemaakte afspraken worden ook opgenomen in het afsprakenregister. Daarin wordt vermeld wanneer welke afspraak is gemaakt en verwezen naar het brondocument, waarin de afspraak is vastgelegd.

Handhaving

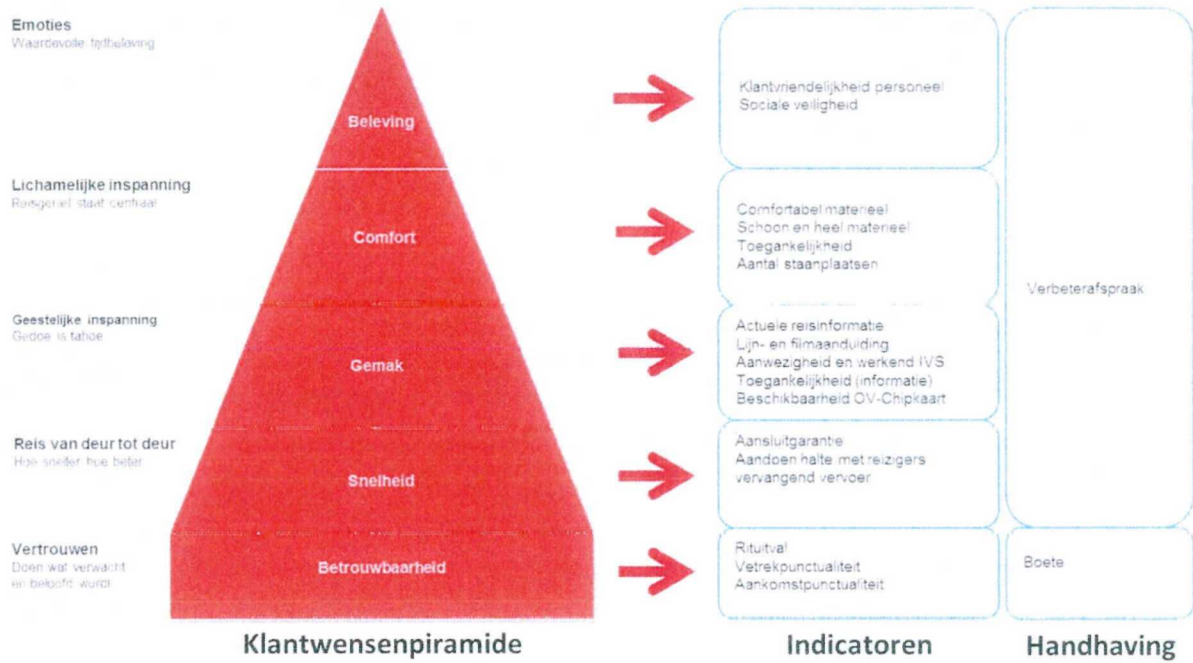
Handhaving is een van de instrumenten, die ertoe bijdragen dat afspraken worden nageleefd en de gestelde ambities en doelen worden bereikt. Daarbij worden de volgende instrumenten ingezet:

- Verbeterafspraken: Aan de hand van de monitoringinformatie controleert de Provincie maandelijks de wijze waarop Connexxion uitvoering geeft aan de concessie. Tijdens het concessiebeheeroverleg met Connexxion worden eventuele verbeterpunten besproken. Daarbij worden verbeterafspraken gemaakt over de te treffen verbetermaatregelen en de termijn waarbinnen deze moeten zijn uitgevoerd. De Provincie kan daarbij ook een boete in het vooruitzicht stellen, afhankelijk van het soort voorschrift en/of toezegging dat niet wordt nagekomen, de hinder die reizigers daarvan ondervinden en/of de financiële voordelen van Connexxion.
- Boete met hersteltermijn: Als Connexxion één of meer concessievoorschriften en/of toezeggingen in haar Inschrijving niet nakomt, kan de Provincie een boete opleggen. Daaraan kan de verplichting worden verbonden om de overtreding binnen een hersteltermijn ongedaan te maken.
De Provincie bepaalt de hoogte van de boete aan de hand van het soort voorschrift en/of toezegging dat niet wordt nagekomen, de hinder die reizigers ondervinden, de financiële voordelen van Connexxion en/of de frequentie waarmee Connexxion de overtreding begaat.
Connexxion is de boete verschuldigd, ook als ze de overtreding binnen de hersteltermijn alsnog ongedaan maakt. Als Connexxion na het opleggen van een eerste boete de overtreding niet ongedaan maakt binnen de genoemde hersteltermijn, kan een tweede (hogere) boete worden opgelegd, met opnieuw een hersteltermijn. Deze hersteltermijn bedraagt de helft van de hersteltermijn, die bij de eerste boete is opgelegd.
- Besluit tot opschorting (van de termijnbetalingen) van de exploitatiebijdrage.
- Besluit tot intrekken van de concessie.

Figuur 1 geeft de handhavingstrategie weer. Figuur 2 geeft weer hoe deze wordt toegepast in relatie tot de prestatie-indicatoren uit bijlage 1. Enkele prestatie-indicatoren zijn niet te relateren aan de klantwensenpiramide. Voor deze indicatoren wordt in voorkomend geval een keuze gemaakt uit de in te zetten handhavinginstrumenten.



Figuur 1: handhavingstrategie



Figuur 2: toepassing handhavingstrategie

3. Overlegstructuur

Uitgangspunten samenwerking

De gezamenlijke uitdaging van Provincie en Connexxion is om, ondanks de verschillende belangen en werkwijzen, als één team met één gezamenlijk koers te werken aan het bereiken van de door hen geformuleerde doelen en ambities.

De samenwerking tussen Provincie en Connexxion kenmerkt zich door:

- Een zakelijke werkhouding in het (laten) nakomen van de gemaakte afspraken (weten wat je aan elkaar hebt) en
- Een open werkhouding voor ontwikkeling en strategievorming.

De principes van deze samenwerking zijn:

- Provincie en Connexxion werken zoveel mogelijk samen op een manier waar zij energie van krijgen.
- Zij besteden vooral tijd aan het realiseren van hun gedeelde doelstellingen en het voldoen aan de concessievoorwaarden, waaronder het programma van eisen en de inschrijving.
- Zij handelen transparant naar elkaar, zij spreken uit wat ze vinden van de samenwerking en hoe het gaat met de concessie.
- Zij beschouwen de concessiebeschikking met het programma van eisen als kader, maar kunnen na overleg en met instemming van de Provincie daarvan afwijken, als dit in het belang van de reizigers is en de concessiebeschikking daartoe ruimte biedt.

De Provincie en Connexxion hebben in een samenwerkingsverklaring de beelden en intenties over de manier van samenwerken vastgelegd. Het vormt 'de geest achter het contract'. De samenwerkingsverklaring is bijgevoegd als bijlage 2.

Bilaterale overleggen

Voor het ontwikkelteam en het concessiebeheer vindt veelvuldig bilateraal overleg plaats tussen de betrokken medewerkers van Provincie en Connexxion. Deze overleggen zijn bedoeld als voorbereiding op de overleggen van het ontwikkelteam en het concessiebeheeroverleg, maar hebben geen bindend karakter.

Ontwikkelteam

Het ontwikkelteam werkt gestructureerd aan de ontwikkeling van één geïntegreerd Zeeuws openbaarvervoernetwerk. Het heeft tot taak om het aanbod aan openbaar vervoer in Zeeland af te stemmen op de vraag van de diverse doelgroepen en de reizigers steeds beter van dienst te zijn. Daarvoor werkt het ontwikkelteam nauw samen met de gemeenten, de wegbeheerders en betrokken belangenorganisaties, zoals de Stichting Scholierenvervoer Zeeland.

Het ontwikkelteam geeft uitvoering aan het door Connexxion opgestelde Ontwikkelplan doorZeeland. Dat bestaat uit een vervoerplan, dienstregelingplan, communicatieplan, producten- en tarievenplan, uitvoeringsplan, netwerkplan en een lange termijnvisie. Bijlage 3 bevat de jaarplanning voor het ontwikkelteam.

Het ontwikkelteam staat onder leiding van Connexxion. Betekent dat Connexxion verantwoordelijk is voor de agendering en verslaglegging. Het team bestaat uit de ontwikkelteamleden van Connexxion en de betreffende taakhouders van de Provincie.

Het ontwikkelteam is niet besluitvormend; uitkomsten van het ontwikkelteam worden ter besluitvorming voorgelegd aan het concessiebeheeroverleg.

Concessiebeheeroverleg

Er vindt iedere vier weken overleg plaats tussen de concessiemanager van de Provincie en de accountmanager van Connexxion. Tijdens dat overleg vindt besluitvorming plaats over de voorstellen van het ontwikkelteam. Verder wordt, mede aan de hand van monitoringgegevens, ingegaan op de wijze waarop Connexxion op operationeel niveau uitvoering geeft aan de concessie.

Voor het overleg wordt in onderling overleg een geannoteerde agenda opgesteld, die minimaal een week voorafgaand aan de vergadering met de bijbehorende stukken wordt verspreid. De Provincie draagt zorg voor de agendering en de verslaglegging.

Bijlage 3 bevat de jaarkalender voor het concessiebeheeroverleg.

Besluiten uit dit overleg worden vastgelegd in het afsprakenregister.

Concessiemanagementoverleg

Tweemaal per jaar is er overleg tussen de afdelingsmanager van de Provincie en de regiomanager van Connexxion.

Voor het overleg wordt in onderling overleg een geannoteerde agenda opgesteld, die minimaal twee weken voorafgaand aan de vergadering met de bijbehorende stukken wordt verspreid. De Provincie draagt zorg voor de agendering en de verslaglegging.

Besluiten uit dit overleg worden vastgelegd in het afsprakenregister.

Bestuurlijk concessieoverleg

Minimaal eenmaal per jaar vindt er overleg plaats tussen de verantwoordelijk gedeputeerde van de Provincie en de CEO van Connexxion. Tijdens het overleg wordt het afgelopen dienstregelingjaar geëvalueerd en ingegaan op mogelijke geschilpunten. Daarnaast is er ruimte om mogelijke toekomstige ontwikkelingen van het busvervoer in Zeeland te bespreken.

Voor het overleg wordt in onderling overleg een geannoteerde agenda opgesteld, die minimaal drie weken voorafgaand aan de vergadering met de bijbehorende stukken wordt verspreid. De Provincie draagt zorg voor de agendering en de verslaglegging.

Besluiten uit dit overleg worden vastgelegd in het afsprakenregister.

Jaarkalender

Tijdens het concessiebeheeroverleg stellen Provincie en Connexxion jaarlijks in november de jaarkalender voor het komende kalenderjaar vast. De jaarkalender geeft aan wie wanneer welk onderwerp oppakt en vormt daarmee de leidraad voor de agenda's van zowel het ontwikkelteam als het concessiebeheer. Terugkerende onderwerpen in de jaarkalender zijn tenminste:

- De onderdelen van het Ontwikkelplan doorZeeland: het vervoerplan, het dienstregelingplan, de voorstellen voor de invulling van het toeristennet, het communicatieplan, het producten- en tarievenplan, het uitvoeringsplan, het DoorZeeland netwerkplan en de langetermijnvisie. Deze onderdelen worden door het ontwikkelteam voorbereid.
- De (overige) onderwerpen uit het Programma van eisen: voertuigen en personeel, uitvoeringskwaliteit, reisinformatie, sociale veiligheid en extern relatiebeheer.
- De bevoorschotting, verantwoording en eindafrekening van de jaarlijkse exploitatiebijdrage.

- De risicoanalyse: Fluctuaties in de opbrengsten zijn voor Connexxion van invloed op de businesscase en vormen een potentieel risico voor het behalen van de gezamenlijke ambities en doelen. Daarom is het belangrijk om ieder jaar gezamenlijk een risicoanalyse te maken. Daarbij wordt afgesproken wie welke beheeracties uitvoert. De risicoanalyse wordt geïnitieerd en bewaakt in het concessiebeheeroverleg.
- De evaluatie. Voor de ontwikkeling en het beheer worden veel activiteiten gemonitord en geanalyseerd, zowel proactief als reactief, om snel bij te sturen op doelen en ambities, veranderingen in de maatschappij en de financiële huishouding. Daarnaast wordt de onderlinge samenwerking geëvalueerd op houding en gedrag.

Bijlagen

Bijlage 1: Prestatie-indicatoren

Nr	Indicator	Norm	Periode	Bron
Beleidsdoelen				
1	Vraaggericht: Reizigerskilometers per DRU per lijn	Onderlinge benchmark	per maand	MIPOV Cxx en GOVI
2	Verbindend: Dienstregelingskilometer per dienstregelingsuur per lijn	Onderlinge benchmark	per jaar	MIPOV Cxx
3	Maatschappelijk: Mensen met mobiliteitsarmoede die van een OV-voorziening gebruik kunnen maken	100%	per jaar	Onderzoek
Algemeen beeld				
4	Aantal (ongewogen) dienstregelingsuren per jaar	Ontwikkeling	per maand	MIPOV Cxx
5	Aantal dienstregelingskilometers per jaar	Ontwikkeling	per maand	MIPOV Cxx
6	Aantal instappers per maand en per jaar	Ontwikkeling	per maand	MIPOV Cxx
7	Aantal reizigerskilometers per maand en per jaar	Ontwikkeling	per maand	MIPOV Cxx
8	Algemene klantwaardering per jaar	Benchmark gelijks oortige gebieden	per jaar	CROW-KpVV OV Klantenbarometer
9	Aantal klachten per categorie per maand en cumulatief per jaar	Ontwikkeling	per maand	MIPOV Cxx
10	Aantal incidenten sociale veiligheid per categorie per maand en cumulatief per jaar	Ontwikkeling	per maand	MIPOV Cxx
Prestatienormen				
11	Schoon en heel materieel	Score netheid minimaal 7,2 per jaar	per jaar	CROW-KpVV OV Klantenbarometer
12	Comfortabel materieel	Score rijcomfort minimaal 6,5 per jaar	per jaar	CROW-KpVV OV Klantenbarometer
13	Rituitval (niet vermijdbaar: aanrijdingen, extreem weer)	0%	per maand	MIPOV Cxx
14	Rituitval (vermijdbaar: overige categorieën)	0%	per maand	MIPOV Cxx
15	Vertrekpunctualiteit AKO-haltes (niet te vroeg)	Per rit vertrekt 0% te vroeg	per maand	MIPOV Cxx
16	Vertrekpunctualiteit overige haltes (niet te vroeg)	Per rit vertrekt 0% meer dan 1 minuut te vroeg	per maand	MIPOV Cxx
17	Vertrekpunctualiteit BAKO-haltes (niet te laat)	Per rit vertrekt 90% binnen +2 minuten (voortschrijdend over drie aaneengesloten maanden)	per maand	MIPOV Cxx
18	Aankomstpunctualiteit AKOE-haltes (niet te laat)	Per rit komt 90% binnen + 3 minuten aan (voortschrijdend over drie aaneengesloten maanden)	per maand	MIPOV Cxx
19	Klantvriendelijkheid personeel	Score vriendelijkheid minimaal 7,5 per jaar	per jaar	CROW-KpVV OV Klantenbarometer
20	Aansluitgarantie	0 gegronde klachten	per kwartaal	MIPOV Cxx
21	Beleving sociale veiligheid	Gemiddelde score veiligheid algemeen en veiligheid per rit bedraagt minimaal 7,5 per jaar	per jaar	CROW-KpVV OV Klantenbarometer
22	Aantal voertuigen en voldoende technische reserve (verhouding reserve/operatie)	100%	per jaar	MIPOV Cxx
23	Lengte voertuigen	100%	per jaar	MIPOV Cxx
24	Leeftijd voertuigen	100%	per jaar	MIPOV Cxx
25	Lijn en bestemmingsaanduiding	100%	per jaar	Mysteryguestonderzoek
25	Werkende IVS	99%	per kwartaal	Mysteryguestonderzoek
26	Toegankelijkheid (knielen op verzoek)	100%	per jaar	Mysteryguestonderzoek
27	Aandoen halte met reizigers (met dienstrit en versterkingsrit)	0 gegronde klachten	per kwartaal	Klachten
28	Vervangend vervoer binnen 25 minuten	0 gegronde klachten	per kwartaal	Klachten
29	Aantal staanplaatsen (maximaal 50% van aantal zitplaatsen)	0 gegronde klachten	per kwartaal	Klachten
30	Aantal staanplaatsen scholierenlijnen (600 nummers)	0 gegronde klachten	per kwartaal	Klachten
31	Correcte en volledige publieksdienstregeling in KV1	100% per levering	per levering	NDOV
32	Beschikbaarheid KV6	99,5% per maand	per maand	NDOV
33	Tijdigheid KV6	98% per maand	per maand	NDOV
34	Ontvangst KV6 berichten haltepassages	95% per maand	per maand	NDOV
35	Ontvangst KV6 berichten geregistreerde ritten	98% per maand	per maand	NDOV
36	Ontvangst INIT-berichten	98% per maand	per maand	NDOV
37	Ontvangst ARRIVAL-berichten	95% per maand	per maand	NDOV
38	Ontvangst DEPARTURE-berichten	98% per maand	per maand	NDOV

Bijlage 2: Samenwerkingsverklaring

Wij hanteren de volgende basisprincipes:

- Wij werken zoveel mogelijk samen op een manier waar wij energie van krijgen.
- Wij besteden vooral onze tijd aan het realiseren van onze gedeelde doelstellingen en het voldoen aan de concessievoorwaarden waaronder het programma van eisen en de inschrijving.
- Wij handelen transparant naar elkaar, wij spreken uit wat we vinden van de samenwerking en hoe het gaat met de concessie.
- Wij beschouwen de concessiebeschikking met het programma van eisen als kader, maar kunnen na overleg en met instemming van de provincie daarvan, als dit in het belang van de reizigers is, afwijken, voor zover de concessiebeschikking daartoe ruimte biedt.

Afsprakenregister

- De basis is de concessiebeschikking
- In het beheeroverleg kunnen aanvullende afspraken gemaakt worden
- De Provincie houdt een afsprakenregister bij waarin alle gemaakte afspraken worden opgenomen

Wij werken samen aan het realiseren van de gedeelde doelstellingen:

- Het busvervoer sluit optimaal aan op de vraag van reizigers, biedt snelle en directe verbindingen op relevante verbindingen in Zeeland en met aangrenzende regio's, sluit goed aan op andere vervoersvormen in de vervoerketen, is toegankelijk en duurzaam.
- De kwaliteitsbeleving van reizigers is goed, bestaande reizigers blijven zoveel mogelijk behouden en nieuwe reizigers worden gewonnen.
- De krachten worden gebundeld om, door eventuele samenvoeging met andere vormen van vervoer, het vervoer aan de onderkant van de markt betaalbaar en in stand te houden.

Indicatoren

- Reizigerskilometers per zitplaatskilometer per lijn
- Reizigerskilometers per DRU per lijn
- Dienstregelingskilometers per dienstregelingsuur op relevante verbindingen
- Aantal overstappen op relevante verbindingen

Wij werken actief samen met:

Gemeenten, belangenorganisaties (zoals het OPOV, Stichting Scholierenvervoer Zeeland) en andere concessiehouders (zoals NS) aan...

- Het gezamenlijk blijven ontwikkelen van het busvervoer (ook in relatie tot andere vervoerssystemen) en het realiseren van de gedeelde doelstellingen.
- Het creëren van maatschappelijk draagvlak en betrokkenheid.
- Betaalbaar en toekomst vast openbaar vervoer.
- De voor het openbaar vervoer benodigde infrastructuur.

Beheer

- Beheer is zorgen dat wat er afgesproken is ook goed wordt uitgevoerd.
- De beheertaak is aan de provincie als opdrachtgever en in de kern tweeledig:
 - Dat afspraken tussen de Provincie en Connexxion nagekomen worden.
 - Dat doelen gerealiseerd worden, beginnend bij "OV-aanbod sluit aan op de vraag".
- De Provincie heeft een dubbele rol in het beheer: controlerend en stimulerend - controle op het nakomen van de afspraken, stimulerend op de doelen.
- Als blijkt dat Connexxion niet voldoet aan de gestelde voorwaarden en de inschrijving, wordt dit in het beheeroverleg besproken en worden verbeteracties met termijnen afgesproken. De provincie kan bij uitblijven van verbetering overgaan tot het opleggen van sancties conform de concessiebeschikking

Cyclische werkwijze

- Beheer en ontwikkeling vereisen elk hun eigen aanpak, maar staan niet los van elkaar. Zo ontstaat er vanuit beheer zicht op wat er goed gaat in de concessie en wat er beter kan – en waar er dus ruimte is voor ontwikkeling. En andersom moeten nieuwe ontwikkelingen en nieuwe afspraken hun weerslag vinden in het beheer van de concessie. Beide processen grijpen dus naadloos op elkaar in. Wijzigingen op strategisch niveau hebben hun doorwerking op beheer en ontwikkeling. Andersom kan het vanuit beheer en ontwikkeling nodig zijn om op strategisch niveau wijzigingen door te voeren.
- Het werkproces binnen beheer en ontwikkeling is cyclisch en heeft een continue leercurve gebaseerd op de Demingcyclus: Plan, Do, Check, Act. Dit cyclische proces is in het volgende figuur weergegeven
- Ondersteunend aan het werkproces is het totaal van alle monitoringsinformatie (zowel op geleverde prestaties als nakomen van de gemaakte afspraken), de financiële huishouding van de concessie (zowel aan de kant van de provincie als aan de kant van Connexxion), de business cases in de ontwikkelcyclus en de analyses en rapportages die bij het geheel horen. Alle data, informatie en besluiten komen voort uit de cyclus en dragen bij aan de cyclus.

Ontwikkeling

- Ontwikkeling is ervoor zorgen dat het OV-aanbod ook in een veranderende omgeving recht blijft doen aan de belangen van de reiziger, Connexxion, de Provincie en derden. Hier hoort ook het herijken van het OV-aanbod, het maken van financiële afspraken en het vinden van oplossingen bij.
- De ontwikkeltaak van het busvervoer is in de concessie toebedeeld aan Connexxion.
- Van Connexxion wordt initiatief verwacht om de doelen te realiseren en andere partijen daarbij te betrekken. De provincie werkt proactief mee: zij analyseert en denkt mee. Waar de provincie zelf kansen ziet, zal zij Connexxion stimuleren om die kansen te benutten.

Overleggen

- Bilaterale overleggen: Deze overleggen zijn informeel van karakter en bedoeld voor tussentijdse afstemming en het voorbereiden van voorstellen voor het beheeroverleg of het ontwikkelteam.
- Beheeroverleg en Ontwikkelteam: Binnen het Ontwikkelteam geeft Connexxion uitvoering aan haar ontwikkeltaak. Uitkomsten van het Ontwikkelteam worden ter besluitvorming voorgelegd aan het Beheeroverleg, dat maandelijks wordt gehouden.
- Managementoverleg: Twee keer per jaar overleggen Provincie en Connexxion met elkaar op managementniveau.
- Bestuurlijk overleg: Eén keer per jaar overlegt de gedeputeerde van de Provincie met de CEO van Connexxion.

Evaluatie minimaal 1x per jaar

- Op realiseren gedeelde doelen en ambities.
- Op houding en gedrag om bewust gezamenlijk de samenwerking zo sterk mogelijk te maken.
- Op financiële risico's.

Jaarkalender

- In november wordt een jaarkalender opgesteld voor het opvolgende jaar welke als leidraad geldt waar wij ons aan houden.
- De jaarkalender benoemt wanneer welke onderwerpen binnen de ontwikkelfunctie besproken worden en wanneer de uitkomsten daarvan geagendeerd worden voor het beheeroverleg.

Gedeelde gedragsregels

- Wij bellen en e-mailen elkaar eerst, voordat we eventuele formele brieven schrijven
- Wij zetten elkaar niet voor het blok
- Wij schakelen nooit op naar directieniveau over concessieproblemen voordat er in het beheeroverleg over is gesproken
- Wij houden oog voor de verhalen achter de cijfers

Gedeelde procesregels

- Wij informeren elkaar direct en proactief bij belangrijke gebeurtenissen
- Bestuurlijke besluiten en andere (politieke) ontwikkelingen mogen niet als verrassing komen voor de vervoerder
- Ontwikkelingen en resultaten in de concessie mogen niet als verrassing komen voor de provincie
- Wij houden elkaar op de hoogte van elkaars deadlines, mandaat en doorlooptijden

Bijlage 3: Jaarkalender ontwikkelteam en concessiebeheeroverleg

Jaarkalender ontwikkelteam		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Nr	Actie												
1	Vaste overleggen												
1.1	Ontwikkelteam												
2	Vervoerplan/Dienstregeling												
2.1	Inventarisatie dienstregeling												
2.2	Opstellen vervoerplan												
2.3	Opstellen dienstregeling												
3	Producten- en tarievenplan												
3.1	Monitoring tarievenpalet												
3.2	Opstellen producten- en tarievenplan												
4	Uitvoeringsplan												
4.1	Analyse output kwaliteitssystemen, rijtijden en stiptheid												
4.2	Monitoren sociale veiligheid												
4.3	Opstellen jaarlijks kwaliteitsplan												
5	door Zeeland netwerkplan												
5.1	Strategische afstemming buurtbus/haltetaxi/fietsvoetveer/NS/bus												
5.2	Wekelijkse afstemming buurtbus/haltetaxi												
6	Lange termijnplan												
6.1	Volgen ontwikkelingen												
6.2	Opstellen jaarlijks productontwikkelplan												
7	Communicatieplan												
7.1	Dienstregelingboekjes/haltevertrekstaten/folders												
7.2	Inregelen systemen												
7.3	Start communicatie												
7.4	Communicatiecampagnes												

Jaarkalender concessiebeheeroverleg		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Nr	Actie												
	Vaste overleggen												
	Concessiebeheeroverleg												
	Managementoverleg												
	Bestuurlijk overleg												
	Vaststellen jaarkalender komend kalenderjaar												
	Evaluatie ontwikkelteam en concessiebeheeroverleg												
	Monitoring												
	KP-rapportages bespreken												
	Voertuigenoverzicht												
	Vervoerplan/Dienstregeling												
	Bespreken vervoerplan												
	Bespreken conceptdienstregeling												
	Accordering dienstregeling												
	Accordering invulling toeristennet												
	Producten- en tarievenplan												
	Voorstel OV-tariefenhuis												
	Vaststellen tarieven en regionale kaartsoorten door GS												
	Analyse gebruik OVCK												
	Sociale veiligheid												
	Bespreken actieplan (sociale) veiligheid komend kalenderjaar												
	Bespreken uitvoering actieplan (sociale) veiligheid lopend kalenderjaar												
	Gevoel van veiligheid reiziger												
	Halten												
	Inventarisatie aanwezige informatie op halten												
	Halteschouw												
	Reizigersonderzoek												
	Resultaten OV-klantenbarometer KpVV												
	Digitaal OV-reizigerspanel Zeeland												
	Resultaten Kwaliteitsonderzoek Scholierenvervoer Zeeland												
	Communicatieplan												
	Bespreken communicatieplan komend kalenderjaar												
	Afstemmen uitvoering communicatieplan lopend kalenderjaar												
	Uitvoeringsplan												
	Bespreken uitvoeringskwaliteit												
	Bespreken kwaliteitsplan komend kalenderjaar												
	Overig												
	Klachtenafhandeling												
	Inschakelen/bijwonen reizigersoverleg												
	Overleg en afstemming wegbeheerders												
	Afstemming aangrenzende concessieverleners/concessiehouders												
	Afstemming GVC												
	Afstemming buurtbusverenigingen												
	Financiën												
	Voorlopige exploitatiebeschikking												
	Verstrekken opgave gereden DRU's en Verklaring Openbaar vervoer												
	Definitieve exploitatiebeschikking												

Colofon

Tekst

Provincie Zeeland

Beeld

Beeldbank Laat Zeeland Zien

www.zeeland.nl