

Provincie Fryslân.
T.a.v. de heer Fedde Moedt
Postbus 20120
8900 HM Leeuwarden

Ons Kenmerk: 01-2023
Plaats en Datum: Leeuwarden, 19 januari 2023
Onderwerp: Reactie Rocov op ontwerp-PvE busconcessie 2024-2034

Beste heer Moedt,

Met deze brief reageert het Rocov op het ontwerp-PvE voor de busconcessie 2024-2034. In onze reactie verwijzen we zoveel mogelijk naar de artikelnummers of pagina's waarop het commentaar betrekking heeft.

- *Pag. 3: Het aanbieden van vernieuwende of verbeterde vormen van OV ter ontsluiting van de D-kernen. En pag.5: De Concessiehouder zal Reizigers in staat stellen om een Ketenreis te maken door op te treden als mobiliteitsregisseur. Het doel hiervan is dat Reizigers worden ontzorgd bij het maken van een Ketenreis en daarbij gebruik kunnen maken van een app die zoveel mogelijk vormen van mobiliteit faciliteert.* Het optreden als mobiliteitsregisseur en het ontzorgen van de reiziger bij het maken van een Ketenreis zijn voor het Rocov belangrijke punten. De ervaringen met de Opstapper of met andere vormen van Flex-vervoer in de huidige concessieperiode zijn wisselend. Voorkomen moet worden dat de reiziger onzeker is over de daadwerkelijke komst van de gereserveerde rit of dat reiziger en taxi elkaar gewoon niet treffen. Het Rocov zou graag in het PvE beter geborgd willen zien wat het ontzorgen van de reiziger concreet betekent. Dit kan bijvoorbeeld door van de chauffeur te eisen dat hij proactief (rechtstreeks onderling of met behulp van de verkeersleiding) contact maakt met de reiziger (soms treffen ze elkaar niet door pure knulligheid, gebrek aan communicatie en initiatief). Artikel 3.10.19 speelt daar eigenlijk al op in: *De Reiziger dient uiterlijk 30 minuten voor het afgesproken vertrektijdstip via telefoon kosteloos een bericht te ontvangen met de definitieve vertrektijd, de vertrek- en bestemmingshalte. De Reiziger dient bij het opgeven van zijn reis aan te kunnen geven op welke wijze hij dit gratis bericht wil ontvangen.* Verder kan als eis in het PvE worden opgenomen dat een bestelde rit voor de reiziger volgbaar moet zijn in een App. Het Flex-vervoer wordt vaak door de concessiehouder uitbesteed aan onderaannemers. Dat maakt juist deze schakel in de reisketen extra kwetsbaar en

maakt het optreden van de concessiehouder als mobiliteitsregisseur extra belangrijk. Ontzorgen is vertrouwen en zekerheid bieden aan de reiziger, ook bij Flex-vervoer.

- *Pag. 5: Het promoveren van D-kernen tot C-kernen als de reizigersaantallen toenemen is mogelijk.* Het Rocov stelt voor om in het PvE op te nemen dat er ook pilots gehouden moeten worden voor het upgraden van D-lijnen naar C-lijnen. Het Rocov vindt dat je niet te snel een lijn moet opgeven en vervangen door een Opstapper. Volgens Arriva haakt 90% van de reizigers af wanneer een lijndienst wordt vervangen door een Opstapper.
- *3.1.19 De minimale bedieningsperiode en frequenties (per uur, per richting) voor C-Regulier-lijnen.* In het PvE wordt uitgegaan van een bediening tussen 6.30-17.30. Voor sommige forensen is het niet mogelijk om binnen deze tijden van of naar het werk te reizen. Het Rocov zou daarom graag verruiming van dit tijdvenster zien.
- *Als een in de Dienstregeling aangeboden Aansluiting gemist wordt en de wachttijd tot de geplande vertrektijd van de volgende Rit naar dezelfde bestemming als de gemiste Rit meer dan 30 minuten bedraagt, dient de Concessiehouder onverwijld te zorgen voor vervangend vervoer voor de getroffen Reiziger(s).* Het Rocov zou graag aan deze eis toegevoegd willen hebben dat de getroffen reizigers proactief moeten worden geïnformeerd dat er vervangend vervoer onderweg is en wat de resterend wachttijd is. Ook zou bij de haltes een contactnummer vermeld moeten staan dat men kan bellen voor informatie over vervangend vervoer als de bus niet komt of al vol zit. Het is bij veel reizigers niet bekend wat hierover de afspraken zijn.
- *3.1.38: De Concessiehouder zal de initiatieven rondom de volgende Wijkauto's voortzetten: Wijkauto Westeinde (Leeuwarden) en Wijkauto De Trisken (Drachten).* Deze Wijkauto's zijn niet toegankelijk. Door de inzet van Wijkauto's neemt de afhankelijkheid van het Wmo-vervoer in die wijken toe. Het Rocov zou in het PvE opgenomen willen hebben dat Wijkauto's toegankelijk dienen te zijn. Op zijn minst zou er de mogelijkheid moeten zijn om een rollator mee te nemen.
- *3.1.44: Bij het maken van busroutes houdt de Concessiehouder rekening met de geschiktheid van wegen voor busverkeer. Dit gaat verder dan wettelijke bepalingen: in beginsel is een nieuwe busroute in 30-kilometer zones waar in de Dienstregeling 2023 geen Bus rijdt niet wenselijk, tenzij de betreffende Buslijn uitsluitend wordt uitgevoerd met auto's of de Concessiehouder dit overeenkomt met de wegbeheerder.* Het Rocov zou graag als eis willen toevoegen dat zoveel mogelijk voorkomen moet worden dat bussen rijden op wegen waarvan ook fietsers gebruikmaken. Omwille van de veiligheid voor fietsers dienen busroutes en fietsroutes zoveel mogelijk te worden ontvlochten.
- In het PvE staan geen eisen rond het vervoeren van fietsen in de bus. Het Rocov zou graag toegevoegd zien dat de concessiehouder de mogelijkheid moet bieden om de fiets mee te nemen in de bus. Dit zou bijvoorbeeld kunnen op specifieke lijnen en tijden. In sommige regio's, zoals Zuid-Holland en Limburg, wordt deze mogelijkheid al geboden. Zo kan in Limburg na 9.00 uur een gewone fiets mee in de bus, met uitzondering van de Limburgliners (HOV-bussen) en de kleinere (buurt)bussen. Als geldig vervoerbewijs heb je daar (naast je eigen vervoerbewijs) een Dal Dagkaart Fiets Bus nodig. Vouwfietsen moeten als handbagage opgevouwen worden. Het vervoer is dan gratis.
- Bij de eisen aan de chauffeurs zou ook expliciet aandacht moeten zijn voor de omgang met fietsers in het verkeer. Bijvoorbeeld niet inhalen op wegen waar de ruimte gedeeld wordt met fietsers. Fietsers zijn zich vaak onvoldoende bewust van hun kwetsbaarheid in het verkeer en nemen soms grote risico's. Ook geldt voor met

name de oudere fietsers dat ze vaak meer beperkt zijn in hun fietsvaardigheid of in hun verkeersdeelname in het algemeen.

- *3.1.62: De Concessiehouder biedt goede Aansluitingen tussen Ritten op halten die voor de Reiziger logische overstappunten zijn.* Het Rocov zou graag zien dat dit artikel wordt aangescherpt met de eis dat de chauffeur zich inspant om ervoor te zorgen dat de reiziger zijn overstap haalt en, indien nodig, contact op neemt met de chauffeur van de aansluitende rit om dit te borgen.
- *3.4.47 In de Bussen dienen op de daarvoor meest geschikte plek vier zitplaatsen gereserveerd te zijn voor mindervalide Reizigers, bij voorkeur voor in de Bus en zonder verhoging.* Het Rocov zou graag zien dat in het PvE wordt opgenomen dat als er iemand op de halte staat waarvoor zo'n priority seat feitelijk bedoeld is, maar deze reiziger kan niet mee omdat de bus vol is, er alsnog ruimte voor deze reiziger moet worden gemaakt.
- *3.5.5 De Concessiehouder zorgt ervoor dat het personeel dat direct in contact komt met (potentiële) klanten, Reizigers of andere belanghebbenden hen klantvriendelijk behandelt en klantgericht opstelt.* Dit dient ook van toepassing te zijn op taxiritten van onderaannemers.
- *3.5.7 Het personeel van de Concessiehouder is behulpzaam en positief in bejegening richting Reizigers in het algemeen en richting Reizigers met een (functie)beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid en bejegening als het gaat om Reizigers met een (functie) beperking legt de Concessiehouder vast in duidelijke protocollen, instructies en trainingen.* Graag hieraan toevoegen "met ervaringsdeskundigen/gebruikers van het ov."
- *3.11.1 Het Openbaar Vervoer op Vlieland dient de verbinding te verzorgen tussen alle aankomende en vertrekkende Veerboten die volgens een Dienstregeling varen.* Het Rocov zou graag als eis in het PvE opgenomen willen zien dat de busdiensten op de eilanden (met name vanuit Vlieland is hierom gevraagd) ook aansluiting bieden op extra afvaarten. Deze extra afvaarten zijn vaak al lang van tevoren bekend en ingepland door de rederijen (bijvoorbeeld vanwege verwachte extra drukte tijdens voorjaarsvakanties, pinksterweekenden, evenementen etc.). In de huidige situatie is het zo dat als er een extra afvaart wordt ingezet er geen aansluitend busvervoer wordt aangeboden. De huidige busdienstregeling op Vlieland is te krap om ook te kunnen aansluiten op deze tussenliggende afvaarten.
Op Ameland is de wens om bussen ook te laten aansluiten op de sneldienst (de huidige omloop en de actieradius van de elektrische bussen op Ameland maken het niet mogelijk om ook aansluiting te kunnen bieden op de sneldienst).

Met vriendelijk groet,



Willem A. Roos
Voorzitter