

# Ontwikkelplan Zuid-Holland 2015

---

'Samen op weg naar toonaangevend vervoer in Zuid-Holland'

Auteur: Ontwikkelteam ZH  
Datum: 8 September 2014  
Versie: 4

## Voorwoord

Beste lezer,

U heeft de eerste jaareditie van het ontwikkelplan in handen, waarbij voor de eerste keer de ontwikkeling van het openbaar vervoer van drie concessies in Zuid-Holland door Arriva als één geheel staat beschreven. We benoemen daarin kort de visie, missie en kernwaarden van Arriva en onze doelstellingen voor de regio in 2015. Op basis van een SWOT-analyse en het in kaart brengen van relevante trends en ontwikkelingen voor het OV, hebben wij strategische speerpunten bepaald en uitgewerkt. Deze speerpunten vormen samen het fundament van de 3 deelplannen: marketing, vervoerkunde en sociale veiligheid. De inhoud van dit geïntegreerde plan laat zien waar Arriva in Zuid-Holland samen met u heen wil gaan.

### **Wat merkt de klant van onze plannen?**

We zijn ambitieus in onze doelstellingen en hebben helder voor ogen welke effecten we willen bereiken voor de verschillende belanghebbenden. De reiziger zal in 2015 ervaren dat het makkelijker is geworden om te reizen over de concessiegrenzen, al dan niet met verschillende vervoerders. De provincie heeft een aantal initiatieven kunnen starten die leiden tot duurzamer OV en technologische vooruitgang. Tevens beschikt zij over eenduidige management informatie voor de drie concessies van Arriva. Gemeenten zijn in contact met Arriva over maatwerk voor specifieke doelgroepen. Arriva heeft gevraagd en ongevraagd plannen, ideeën en suggesties aangedragen die leiden tot toonaangevend openbaar vervoer in Zuid-Holland.

Ivo Schunselaar  
Regiomanager Arriva Zuid-Holland

## Inhoudsopgave Ontwikkelplan

1. Samen op weg naar toonaangevend openbaar vervoer Zuid-Holland

### Deel A: Visie en Strategie

2. Doelstellingen Zuid-Holland 2015
3. Externe analyse: trends en ontwikkelingen
4. Interne analyse: Visie, missie en kernwaarden Arriva
5. Strategie
6. Strategische speerpunten
7. Marktanalyse op concessieniveau

### Deel B: Vervoerplannen

8. Vervoerplannen
  - a. DAV
  - b. ZHN
  - c. HWGO

### Deel C: Kwaliteitsplannen (per 1-9 aan te leveren)

9. Marketing
10. Sociaal veiligheid
11. Duurzaamheid
12. Participatie

Bijlage: SWOT-matrix

## 1. Samen op weg naar toonaangevend openbaar vervoer Zuid-Holland

In 2014 heeft Arriva zich als vervoerder helemaal gesetteld in de regio Zuid-Holland Noord. Arriva heeft vanaf 2013 in Zuid-Holland Noord vooral veel geïnvesteerd in het optimaliseren en fijn slijpen van het netwerk en het opbouwen van relaties met alle relevante stakeholders. Voor Arriva is 2014 daarom het jaar geweest om ook de volgende logische stap te zetten: de integratie van de 3 contracten: DAV, HWGO en ZHN. De integratie heeft tot doel om synergiemogelijkheden op het gebied van de ontwikkelfunctie op te zoeken en doelmatiger om te gaan met de beschikbaar gestelde middelen.

De benoemde veranderingen in de ontwikkelplannen van Zuid-Holland Noord en het ontwikkelplan van DAV en HWGO, zijn inmiddels in volle gang. De ontwikkelingen van de verkeerskundige structuur (bijv. de uitrol van het R(andstad)-net en het gereedkomen van de HOV Drechtsteden infrastructuur), verdere verstedelijking van de Randstadmetropool, demografische ontwikkelingen maar ook de ontwikkelingen op de financiering van het OV-systeem vanuit de overheid, blijven vragen om een wezenlijk andere invulling van regionaal openbaar vervoer: sneller, gemakkelijk en eenvoudig, duurzamer en effectiever. Dit is in onze visie alleen te bereiken door een andere benadering van de concessies en de markt. Dit vergt gelijktijdig ook een intensieve samenwerking met u en andere partners. In onze visie een benadering waarbij het beeld van een gezamenlijke expeditie het best blijft passen. Een ontdekkingstocht met de blik vooruit, deels buiten de gebaande paden; op zoek naar nieuwe kansen en anticiperend op bedreigingen die het gezamenlijke einddoel in gevaar brengen: het realiseren van toonaangevend openbaar vervoer met een groeiend aantal reizigers. Deze visie willen we in dit eerste integrale ontwikkelplan voor de drie concessies verder concretiseren.

Uw sterke ambitie om het openbaar vervoer een sleutelrol te laten spelen in de Zuid-Hollandse samenleving, delen we en maken we samen met u waar. Onze ontwikkelopdracht zien wij als het continu en planmatig door ontwikkelen van het openbaar vervoer in de provincie Zuid-Holland zodanig dat de OV-bereikbaarheid (economische structuur) van en de leefbaarheid (o.a. energietransitie, integratie WMO-vervoer en openbaar vervoer) in de regio past bij de mobiliteitsvraag van de inwoners en regionale bezoekers en is ingepast binnen de kaders van uw vigerende OV-beleid en de OV-visie van de regio's). Het ontwikkelen van toonaangevend vervoer in een snel veranderende samenleving vraagt om partnerships en heldere keuzes om het openbaar vervoer te positioneren als serieus alternatief voor de auto en als belangrijke drager voor de bereikbaarheid van de Randstad.

## 2. Doelstellingen 2015

Onze visie op de ontwikkelopdracht leidt tot de volgende drie topdoelen die wij willen realiseren tijdens de concessieperiode. Deze hebben wij vertaald naar de ontwikkelplan doelstellingen die voor 2015 onze ambitie omvatten:

### a. Hogere kostendekkingsgraad

- Reizigersopbrengsten: behalen van het budget 2015 in de regio's ZHN, DAV (inclusief trein MLL) en HWGO
- Reizigerskilometers: behalen van 4% meer reizigerskilometers over alle concessies in Zuid-Holland (meergebruik van bestaande klanten, langere reizen en aantrekken nieuwe klanten)

### b. Hogere tevredenheid in het jaarlijks tevredenheidsonderzoek

- Tevredenheid Klanten: 7,6 in alle regio's (inclusief trein MLL)
- Tevredenheid Medewerkers: gelijk of beter dan de resultaten van 2014
- Tevredenheid Opdrachtgever PZH: 8,0 in nulmeting
- Tevredenheid ROCOV's: gemiddeld 7,5 in nulmeting
- 

### c. Productontwikkeling/innovatie

- Minimaal 1 pilot met energietransitie in 2015;
- Minimaal 1 pilot met nieuwe betaalmogelijkheden;
- Minimaal 1 pilot integratie OV en WMO;
- Minimaal 1 pilot met vraagafhankelijk vervoer met gebruik van mogelijkheden smartphones
- Uitrol Arriva Prestatie Monitor in de regio DAV en HWGO.

## 3. Interne en externe analyse

### 3.1 Interne analyse: visie, missie en kernwaarden Arriva

#### *Missie:*

We vervoeren mensen in de totale mobiliteitsketen. Dat doen we op een veilige en duurzame manier, waarbij Arriva wordt gezien als een betrouwbare en ondernemende partner voor onze reizigers en opdrachtgever. Onze stakeholders herkennen in Arriva een goed toegankelijk bedrijf met grote betrokkenheid bij mens en maatschappij. We zijn permanent bezig om onze organisatie gereed te maken voor de toekomst.

#### *Mission Statement*

Arriva wil door de beste te zijn, de grootste worden in de volledig geliberaliseerde Nederlandse OV-markt.

#### *Kernwaarden*

Veilig, betrouwbaar, ondernemend, toegankelijk, betrokken en duurzaam. Deze laatste kernwaarde is recent toegevoegd omdat het ontwikkelen van een duurzaam product inmiddels onlosmakelijk gekoppeld is aan het aanbieden van openbaar vervoer.

### 3.2 Externe analyse: relevante trends en ontwikkelingen

Op basis van een SWOT-matrix (bijlage 1) hebben wij de volgende tien relevante ontwikkelingen vastgesteld voor het openbaar vervoer in Zuid-Holland:

1. **Planet:** de beweging naar groener en duurzamer in onze samenleving is inmiddels breed gedragen. Hoewel sommigen de verschuiving misschien alleen meemaken vanuit trendgevoeligheid (groen als hype) of uit berekening (groen als goedkopere keuze) is de beweging uiteindelijk gericht op een leefbare wereld voor toekomstige generaties.
2. **Co-creatie:** samen met de klant, collega vervoerders, opdrachtgevers het product verbeteren op het gebied van kwaliteit, veiligheid, service- en voorzieningenniveau en (interoperabele) reisproducten.
3. **Flexibel reizen:** de relevantie van OV wordt groter door betere voorzieningen zoals P&R en HOV-investeringen (infra, DRIS, 9292 e.d.). Dit wordt versterkt doordat mensen steeds meer zelf zaken willen regelen en uitzoeken (individualisme).
4. **Decentralisatie van verantwoordelijkheden van rijk naar provincie en gemeenten.** Dit geldt niet alleen voor het regelen van goed openbaar vervoer in de regio, maar ook op het gebied van zorg. Vanuit de behoefte van gemeenten biedt dit mogelijkheden voor maatwerk voor speciaal doelgroepen in het Openbaar Vervoer (integratie WMO en sociale minima).
5. **Nieuwe koop- en betaalmogelijkheden:** zoals mobiel betalen, e-ticketing, voorverkoop, webshop e.d.
6. **Big Data/ICT-ontwikkelingen:** de mogelijkheden om data via verschillende bronnen te verzamelen en te ontsluiten nemen snel toe. Niet alleen kan deze informatie gebruikt worden om een beter product/dienst te leveren, maar het kan ook helpen OV relevanter te maken. Met ICT-ontwikkelingen is het immers mogelijk om reizigers meer een gevoel van controle te geven (onzekerheidsreductie) over hun reis.
7. **Van aanbodgericht naar vraaggestuurd:** type, hoeveelheid en mate van comfort van het materieel wordt bepaald vanuit klantbehoeften en marktwerking (moderne, duurzame bussen en treinen, WIFI, TFT, grootte van het materieel, flexibele dru-inzet)
8. **Kostendekkingsgraad OV staat onder druk bij huidig voorzieningenniveau:** exploitatiebijdrage, indexering vanuit het rijk, SOV, Reizigersopbrengsten en externe subsidies.
9. **Veranderde samenleving:** de samenleving verwacht steeds meer klantgerichtheid, transparantie, maatschappelijke betrokkenheid en directe (proactieve) informatie
10. **Verplaatsingspatronen wijzigen.** thuiswerken, schaalvergroting, vrijetijdsbesteding en online winkelen e.d.

#### 4. Strategie

Om onze doelen te bereiken heeft Arriva op basis van de interne en externe analyse voor Zuid Holland een viertal strategische pijlers benoemd. Wij bieden onze klanten:

1. **Goede reis!** Arriva zet zich elke dag volledig in om haar klanten veilig, betrouwbaar, betaalbaar, gemakkelijk en comfortabel van A naar B te brengen. Via een operational excellence strategie. We kijken hierbij niet alleen naar de rit maar naar de totale reis. Onze cultuur, organisatiestructuur, middelen en vaardigheden zijn hierop aangepast. Zo zorgen wij dat onze klanten en medewerkers tevreden blijven;
2. **Vanzelfsprekend Openbaar Vervoer.** Reizen met het OV dient voor iedereen eenvoudig en begrijpelijk te zijn. Op elk moment van de dag en in de complete reisketen. Zelfstandig, maar ook samen met klanten, marktpartijen, collega vervoerders e.d. werkt Arriva elke dag actief aan vanzelfsprekend Openbaar Vervoer: een gemakkelijk en eenvoudig toegankelijk product dat zonder handleiding te gebruiken is;

3. **Hoogwaardig OV:** door het OV duurzamer te maken, aan te passen aan de klantwensen en bovenal sneller te maken zullen steeds meer mensen (bewust) kiezen voor het OV. Voorbeelden hiervan zijn uitrol van Rnet en het opzetten van nieuwe / uitbreiden van bestaande Qliners en de MerwedeLingelijn;
4. **Vervoer van de regio:** Arriva gelooft dat alleen door intensieve samenwerking met de partijen in de regio (klanten, bedrijven, gemeenten e.d.) en een betrokkenheid bij de lokale en regionale ontwikkelingen maximale reizigersgroei en klanttevredenheid kan worden gerealiseerd.

Bovenstaande strategie en de interne en externe analyse hebben wij vertaald in strategische speerpunten die leidend zijn voor de onderliggende kwaliteitsplannen (Deel B en Deel C) voor 2015.

## 5. **Strategische speerpunten:**

De volgende speerpunten hebben wij vastgesteld:

1. Productontwikkeling (blijven ontwikkelen)
  - a. Op weg naar zero –emissie (energie transitie)
  - b. Netwerkoptimalisatie OV
  - c. Introductie Rnet
2. Integraal OV
  - a. Harmonisatie Arriva assortiment Zuid-Holland
  - b. Ontwikkeling Zuidvleugelproducten
  - c. Integratie WMO
  - d. Integratie kwetsbare groepen
3. Verbeteren kwaliteit dienstverlening
  - a. Werken aan een constante kwaliteit
  - b. Investeren in functionele behoeften
  - c. Klantenservice
  - d. Service en veiligheid
4. Informatie
  - a. Informatie vanuit de OV-chipkaart
  - b. Betere opslag van data
  - c. Managementinformatie
  - d. Onderzoek
  - e. Verbeteren klantinformatie
5. Partnership
  - a. Opdrachtgevers, gemeenten, wegbeheerders en Rocov
  - b. Regionale vervoerders
  - c. Regionale marktpartijen

Hieronder worden de strategische speerpunten kort uitgewerkt. In de uitvoeringsplannen wordt dit omgezet in concrete activiteiten in 2015.

### **Speerpunt 1: Productontwikkeling (blijven ontwikkelen)**

*Op weg naar zero-emissie (energietransitie) openbaar vervoer*

Wij zijn al actief bezig om onze bussen en treinen te laten voldoen aan de hoogste milieueisen. Zo rijden wij bijvoorbeeld de stadsdienst Dordrecht en Leiden met hybride bussen en gaan wij met onze treinen op groene stroom rijden. Onlangs zijn ook alle Qliners in DAV vervangen door duurzame Euro 6 bussen. Maar wij gaan verder. Projecten als Eco-box (technische hulpmiddelen voor de chauffeurs in de voertuigen om comfortabeler en veiliger en daardoor zuiniger te rijden) en Het Nieuwe Rijden (rijstijl chauffeur). Samen met de provincie werken wij verder om onze vloot nog schoner te maken. Zo denken wij aan pilots met elektrische bussen, maar werken ook aan een pilot om bussen te recyclen.

*Optimalisatie OV Netwerk*

Wij proberen ook in 2015 zo doelmatig mogelijk om te gaan met de beschikbaar gestelde middelen. We streven naar een betere afstemming van ons aanbod op de vervoervraag. En maken daarbij doelmatig gebruik van de OV-infrastructuur. We streven ernaar het type vervoermiddel (grote/kleine bus) waar mogelijk af te stemmen op de reizigersvraag. In het vervoerplan 2015 wordt hier verder op ingegaan.

Wij houden de ook ontwikkelingen in andere regio's op het gebied van OV scherp in de gaten houden. Zo speelt er het plan bij de NS om de intercity verbinding tussen Rotterdam CS en Breda niet meer via een tussenstop in Dordrecht te laten lopen. Dit betekent voor Dordrecht een verminderd voorzieningenniveau naar het zuiden. Arriva onderzoekt samen met de gemeente Dordrecht en de provincie Zuid Holland de alternatieve mogelijkheden.

*Introductie van R-net*

In navolging van de provincie Noord-Holland en de stadsregio Amsterdam heeft ook de provincie Zuid-Holland een R-net programma ontwikkeld. Het is de bedoeling dat dit systeem in de gehele randstad wordt uitgerold. Sinds de invoering van R-net in december 2011 is er op een aantal R-netlijnen een groei van het aantal reizigers geconstateerd. Met de start van R-net op 14 december op de corridor Leiden – Zoetermeer krijgt de uitrol van het programma in Zuid-Holland voor het eerst concreet vorm.

**Speerpunt 2: Integraal OV***Harmonisatie en vereenvoudiging tarievenstructuur van Arriva Concessies ZH*

Vanaf 2012 rijdt Arriva in drie concessies in Zuid Holland. Dit biedt ons kansen om ons eigen productassortiment te harmoniseren en te vereenvoudigen, met als resultaat een voor de reiziger overzichtelijk en logisch assortiment

Wagenverkoop

Om het OV toegankelijk voor iedereen te houden is er altijd een kaartje te koop bij de buschauffeur. Uit onderzoek blijkt dat de Gemakskarten van Zuid Holland-Noord heeft geleid tot reizigersgroei. Wij zullen daarom het assortiment harmoniseren op deze basis en de Gemakskarten (in iets gewijzigde vorm) ook in de regio's DAV en HWGO introduceren.

Regionale OV-reisproducten

Aanvullend op de landelijke reisproducten heeft Arriva eigen OV-chipkaartabonnementen. Ook deze abonnementen en tarieven worden in de drie gebieden gelijk getrokken voor de verschillende doelgroepen. De abonnementsvarianten die voor bus en trein gelden komen te vervallen. Arriva introduceert aanvulabonnementen op de streekbussen voor aanvullend vervoer met Qliner en de trein op de MerwedelingeLijn.



### *Ontwikkeling Zuidvleugelproducten*

In Zuid Holland heeft de klant te maken met diverse vervoerders die allemaal hun eigen productportefolio hebben. En daarnaast hebben alle opdrachtgevers een eigen tariefbeleid. Voor klanten die concessie overschrijdend reizen heeft dit onwenselijke gevolgen. Decentrale overheden en de vervoerders in de regio werken samen aan een Zuidvleugel oplossing. Arriva ondersteunt deze gedachte en neemt daarin een leidende rol. Naar verwachting worden gebied gebonden producten medio 2015 geïntroduceerd.

### *Flexibel reizen*

De reiziger van nu en de toekomst zal minder gehecht zijn aan een modaliteit. Hij is meer bewust van de verschillende modaliteitsvormen die er zijn en maakt per keer bij het plannen van zijn reis een bewuste keuze. Zo kiest hij bijvoorbeeld in het voortransport de fiets, gebruikt de trein voor het merendeel van de reis en maakt hij bij het natransport gebruik van de bus. Nog niet alle netwerken sluiten optimaal op elkaar aan. Daarbij bedoelen wij niet alleen de overstap (bijv. aansluiting bus-trein of waterbus-fiets) maar ook om met één drager, bijvoorbeeld de OV-chipkaart, de hele reis in de keten te kunnen maken. Denk hierbij aan een leenfiets en huurauto.

## **Speerpunt 3: Verbeteren kwaliteit van onze dienstverlening**

### *Werken aan een constante hoge kwaliteit*

Een "Goede reis" willen wij elke rit die onze klant maakt bieden. Alleen dan kunnen we relevant en onderscheidend blijven voor onze klanten. Om dit te bewerkstelligen hebben wij een nieuwe systematiek ontwikkeld: de Arriva Prestatie Monitor. Met deze tool krijgen wij dagelijks per lijn inzicht in onze performance op de belangrijkste aspecten waarop een klant ons beoordeelt. Maar wij krijgen niet alleen inzicht, de resultaten komen namelijk direct binnen bij diverse afdelingen in ons bedrijf. Zo kunnen wij de punten waarop wij onvoldoende scores direct oppakken. De waarnemers zijn onze vaste klanten die met behulp van een eenvoudige app deze waarnemingen kunnen doen.

### *Investeren in functionele behoeften*

Bij de besteding van het ontwikkelbudget ligt onze primaire focus op een hoge kwaliteit van het voorzieningen- en serviceniveau van onze dienstverlening. Dit betekent voor de klant concreet dat zij de reis van a naar b veilig, betrouwbaar, betaalbaar en snel kunnen maken. Gemak en eenvoud bij elke stap van de reisketen staat daarbij centraal. Daarmee verlagen wij de drempel om het OV te gebruiken en spelen hiermee in op de behoeften van de moderne reiziger. Dat neemt niet weg dat wij onze reizigers ook op het gebied van comfort en beleving innovatieve producten en diensten willen leveren. Wij denken hierbij aan nieuwe betaal- en bestelmogelijkheden, intensivering toezicht, aanbieden van actuele reis- en omleidingsinformatie, WIFI in onze voertuigen en doorontwikkeling Arriva Prestatie Monitor.

### *Klantenservice*

Een goede dienstverlening heeft ook te maken met bereikbaarheid. Voor de momenten dat de dienstverlening te wensen overlaat of als er opmerkingen, suggesties of vragen zijn. Dit moet zo soepel mogelijk verlopen. Daarom hebben wij Arriva Stores, een regionaal gebonden klantenservice, afdeling sociale media, een vergoedingsregeling en een coulant klantgericht afhandelingsproces.

### *Service en veiligheid*

Service en veiligheid hebben ook te maken met veiligheid in het openbaar vervoer. Maar ook een gastvrije ontvangst door onze medewerkers. Om dit te kunnen realiseren treffen we de nodige maatregelen: zoals de inzet van technologische middelen, de inzet van medewerkers, de inrichting en onderhoud van infra en materieel en een gerichte samenwerking met

overheidsinstanties en derden. De projecten die hieruit voortkomen hebben geleid tot forse verbeteringen.

#### **Speerpunt 4: Verbeteren informatie**

##### *Ontsluiten en verzamelen Informatie vanuit de OV-chipkaart*

Op dit moment weten wij nog te weinig van onze reizigers. De OV-chipkaart biedt hier veel mogelijkheden, maar worden nog onvoldoende benut. Opbouw van relevante klantgegevens zien wij als een speerpunt om interne sturingsinformatie te verkrijgen en goede marktwerking te kunnen doen.

##### *Betere opslag van data*

Om de effectiviteit van de marketinginspanningen te vergroten gaan wij gestructureerd klant data opslaan en gebruiken voor marketingdoeleinden. Dit kan op geaggregeerd niveau of op individueel niveau, mits toegestaan.

##### *Verbeteren Managementinformatie*

Arriva geeft haar opdrachtgever graag inzicht en transparantie in haar performance. In Zuid Holland Noord is daarvoor een managementportaal ontwikkeld. Dit portaal stellen wij ook open voor de concessies DAV en HWGO.

##### *Onderzoek*

Vanuit de ontwikkelfunctie hechten wij belang aan aanvullende kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Enerzijds om beleid te maken, anderzijds om beleid te toetsen.

##### *Verbeteren informatie voor de klant*

Door de klant op relevante tijdstippen te voorzien van de juiste informatie specifiek ook tijdens omleidingen en situaties die afwijken van de gepubliceerde dienstregelingen. Hier kunnen we nog veel in verbeteren.

#### **Speerpunt 5: Versterken partnerships**

##### *Opdrachtgevers, regio's gemeenten, wegbeheerders en ROCOV*

We vinden het belangrijk om goed samen te werken met onze opdrachtgever, andere decentrale overheden, gemeenten, regio's, wegbeheerders en consumentenorganisaties. Een goede samenwerking is randvoorwaardelijk voor het realiseren van onze doelstellingen. Een samenwerking in de totale reisketen, van deur tot halte en van voertuig naar andere modaliteiten.

Dossier WMO: Vanuit rijk worden steeds meer taken en verantwoordelijkheden bij de gemeenten ondergebracht. De gemeenten moeten hier actief op acteren. En met het toebedeelde budget specifieke doelgroepen die momenteel in het WMO zijn ondergebracht. Samen met gemeenten onderzoekt Arriva of er mogelijkheden zijn om bepaalde WMO-doelgroepen in het regulier ov onder te brengen

Dossier kwetsbare groepen: Er zijn diverse groepen in de samenleving die het moeilijk hebben. Denk aan mensen in de bijstand of schuldhulpverlening, ouderen en mensen met (beperkte) psychische en lichamelijke klachten die door hun positie grote kans hebben om te vereenzamen. Daardoor worden ze minder gelukkig, en dat is niet goed voor henzelf en de samenleving. Mobiliteit kan deze mensen helpen om hun welzijnsniveau te verbeteren en daarmee hun positie in de samenleving. Vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid treden wij ook voor deze groepen in contact met de gemeenten om de mogelijkheden van het openbaar vervoer te bespreken.

### *Regiovervoerders*

Onze klant denkt niet in concessiegrenzen maar in een totale reis van A naar B. Juist in Zuid Holland waar het aandeel reizigers dat gebruikt maakt van meerdere vervoerders groot is, is een goede samenwerking en afstemming noodzakelijk, niet alleen binnen de Zuidvleugel, maar ook met de vervoerders van andere aangrenzende concessies. Dit vertaalt zich niet alleen in gezamenlijk reisproducten maar ook in aansluiting op elkaars netwerken, sociaal veiligheid- en marktwerkingsactiviteiten.

### *Marktpartijen*

Om de binding met de regio te vergroten en reizigersgroei te realiseren zal Arriva actief samenwerkingsverbanden sluiten met regionale marktpartijen.

## **6. Marktanalyse op concessieniveau**

In de concessies van Arriva in Zuid-Holland zijn er enkele algemene trends te onderkennen die ook een effect hebben op de ontwikkeling van de vraag naar openbaar vervoer:

- Het aantal ouderen neemt toe; deze zijn echter tot op steeds hogere leeftijd vitaal en blijven veelal autorijden tot hun tachtigste.
- Het aantal jongeren neemt af, een daardoor ook het belang van het onderwijs-gerelateerde vervoer.
- Het nieuwe werken leidt tot minder vervoervraag, zeker in de spits.
- Het belang dat jongeren hechten aan (de status van) autobezit neemt af; dit is een trend die in de USA al enige jaren zichtbaar was, maar nu ook in ons land. Ook wordt de vervoerwijzekeuze steeds meer op rationele gronden gemaakt en steeds minder op overwegingen van status.
- De rol van de fiets neemt toe, vooral in de middelgrote steden. Door de opkomst van de elektrische fiets nemen ook de afstanden die per fiets worden afgelegd, toe.

Deze ontwikkelingen leiden zowel tot bedreigingen als tot kansen voor het openbaar vervoer:

- Openbaar vervoer in de landelijke gebieden komt verder onder druk te staan doordat de vergrijzing tot een lagere vervoervraag leidt;
- Het openbaar vervoer in de kleine en middelgrote steden verliest terrein aan de fiets;
- Het vervoer in en naar de grote steden en op zware vervoerassen neemt toe, maar het verschil tussen spits en dal neemt af;
- De grotere rol van de fiets leidt tot verdere vergroting van het invloedsgebied van haltes van hoogwaardig openbaar vervoer. Daartoe moeten die haltes wel beschikken over adequate stallingsvoorzieningen.

Hieronder volgt een korte analyse van de markt per concessie

### **5.1 Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden (DAV)**

De concessie DAV (2006 t/m 2018) betreft het regionale en stedelijk openbaar vervoer over de weg en op de treindienst tussen Dordrecht en Geldermalsen. De Drechtsteden zijn meer stedelijke gebieden (Randstedelijk) en de Alblasserwaard en Vijfheerenlanden (32 kernen) zijn de landelijke gebieden. Op de hoofdcorridors in de landelijke gebieden bestaat een belangrijke relatie met Dordrecht, Rotterdam en Utrecht. Met de komst van Arriva heeft de MerwedeLingelijn een enorme impuls gekregen, het stadsvervoer is geoptimaliseerd, het streekvervoer in de agglomeratie Drechtsteden uitgebreid, vereenvoudigd en verbeterd, de Rotterdamse metrostations Kralingse Zoom en Zuidplein worden vaker bediend en een groot aantal dorpen in de Alblasserwaard en Vijfheerenlanden is beter bereikbaar geworden.

Het aanbod van regionaal vervoer op de verbindingen die de concessiegrens overschrijden wordt in goed overleg en in samenwerking afgestemd op de vervoervraag vanuit of naar het DAV-gebied. Voor de Stadsregio Rotterdam is de bereikbaarheid van de agglomeratie van groot belang. Het complete vervoernetwerk is daarom gebaseerd op aantakken op knooppunten, waarbij het railnet de hoofddrager is van het openbaar vervoer. Vanuit het DAV-gebied rijden we naar de volgende Rotterdamse knooppunten:

- Rotterdam Zuidplein (metro)
- Rotterdam Kralingse Zoom (metro)
- Rotterdam Capelsebrug
- Rotterdam Lombardijen

Binnen de BRU-concessiegebieden Zuid-West en Stadsvervoer Utrecht rijden we met grensoverschrijdende lijnen naar Utrecht Centraal die zijn gericht op vervoer vanuit het DAV-gebied. Binnen de concessiegebieden van de provincie Gelderland (Rivierenland) stemmen het OV goed af voor lijn 47 (Gorinchem-Geldermalsen). Ook vanuit de regio Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee rijden onze bussen met een eindpunt in Dordrecht om aan de vervoerbehoefte van deze regio te voldoen. Vanuit het concessiegebied Duin- en Bollenstreek, Leiden / Rijnstreek, Midden-Holland zijn er op dit moment geen concessie overschrijdende buslijnen of een veranderde reizigersbehoefte

Het DAV-gebied heeft talrijke karakteristieken waardoor het zich onderscheidt van andere concessies. Hieronder een korte omschrijving in willekeurige volgorde van de meest in het oog springende kenmerken van het gebied en haar ontwikkeling:

#### **Waterbus**

De Waterbus behoort niet tot de concessie DAV maar is een aparte concessie die loopt tot 2022. De Drechtsteden beschikken over het grootste openbaar vervoersysteem over water in Nederland. Jaarlijks vervoert de Waterbus circa 1,5 miljoen reizigers tussen de Drechtsteden en tussen Dordrecht en Rotterdam. Het bus- en treinvervoer zijn nauw met elkaar verbonden. Het vervoer over water functioneert meer op zichzelf. Ambities hebben in 2010 en 2011 er onder andere toe geleid dat bijna de gehele vloot ingrijpende zichtbare en onzichtbare verbeteringen heeft ondergaan. Sinds 2012 heeft de Waterbus haar focus nog meer op haar reizigers, met zorg voor betrouwbaarheid en comfort aan boord. Dat gebeurt ook samen met zuster-veerdienst Aqualiner in Rotterdam.

#### **Hoogwaardig Openbaar vervoer Drechtsteden (HOV-D)**

Dit infrastructuur programma kreeg gestalte tussen 2004 en 2013. Tien jaar van beleid t/m uitvoering. Als resultaat van ruimtelijke ontwikkelingen zijn knooppunten gereconstrueerd, bushaltes verbeterd, doorstromingsmaatregelen genomen (o.a. busbanen en Korte Afstand Radio), functioneert het Dynamisch Reizigers Informatie Systeem (DRIS) en zijn en worden er nieuwe haltes langs de MerwedeLingelijn gerealiseerd: Sliedrecht Baanhoek, Giessendam-West, Boven Hardinxveld, Gorinchem Noord en Leerdam West. Na de oplevering van alle infrastructuurmaatregelen ziet Arriva kansen om haar netwerk te optimaliseren, zodat de voordelen van verbeterde doorstroming maximaal wordt uitgenut.

#### **Mix van stedelijk (agglomeratie Drechtsteden) en landelijk gebied**

Het is ons streven om het aantal reizigers dat gebruik maken van het OV door de jaren heen te laten groeien. Het openbaar vervoer wordt overall genomen landelijk gekenmerkt door een dalend aantal reizigers. De gevolgen van de recessie en de introductie van de OV-chipkaart zijn de twee belangrijkste redenen die binnen de DAV-concessie geleid hebben tot een lichte afname. Om de negatieve trend om te buigen focussen we ons in de ontwikkeling van het openbaar vervoer op de volgende (congestiegevoelige A15 en A16) relaties:

- Binnen de Drechtsteden (de kernen: Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik Ido Ambacht, Papendrecht, Zwijndrecht en Sliedrecht)
- Tussen de Drechtsteden en de regio Rotterdam
- Vanuit de Alblasserwaard naar Dordrecht en de Rotterdamse regio
- Vanuit Gorinchem en Leerdam naar Utrecht

### **Voorgenomen Randstedelijk netwerk (R-net) met comfortabele bussen en snelle verbindingen**

Om bij te dragen aan een goede ontsluiting van de (zuidelijke) Randstad is het Randstadnet (verder R-net) van grote betekenis. Gemeentegrenzen en bestuurlijke regiogrenzen mogen nooit belemmerend werken. Vanuit die gedachte werkt Arriva in de regio DAV o.a. samen met de Stadsregio Rotterdam, het Stadsgewest Haaglanden en de provincie Zuid-Holland om het openbaar vervoer in de nabije toekomst op een hoger niveau te krijgen. Wij zijn daarin pas geslaagd als we de reiziger een aansluitend OV-netwerk kunnen aanbieden en de tevredenheid van de reiziger daardoor toeneemt. Wat betreft het R-net benadrukt de provincie het belang van een hoogwaardig, samenhangend en herkenbaar vervoernetwerk. Hoge frequenties, korte reistijden, weinig overstappen, hoge betrouwbaarheid, goede aansluitingen en korte loopafstanden. De reiziger moet het R-net als een samenhangend netwerk ervaren en beschouwen. Het nog beter aantakken en/of integreren op het R-net zorgt ervoor dat het OV de concurrentie met de auto beter aan kan gaan. In de concessie DAV is de Merwedelingelijn momenteel aangemerkt als Rnet-corridor.

### **MerwedeLingelijn**

De concessie DAV is een intermodale concessie waarin het regionale treinvervoer tussen Dordrecht en Geldermalsen is opgenomen. De bus- en treindiensten vormen vervoerkundig en dienstregeling technisch een samenhangend OV-netwerk en sluiten optimaal op elkaar aan. Om de bereikbaarheid en de kwaliteit van de leefomgeving te verbeteren streven de provincie en Arriva naar verbetering van het openbaar vervoer en de groei van OV-reizigers. Daarin past een integrale aanpak van het stads- en streekvervoer gecombineerd met regionaal spoorvervoer. Deze aanpak leidt tot een samenhangend pakket van vervoersvoorzieningen en sluit een overlap of parallel rijden van de vervoerssystemen uit. Daardoor wordt de exploitatie doelmatiger. De treindienst van de MerwedeLingelijn wordt gezien als belangrijkste drager van het openbaar vervoer in de DAV-concessie en als onderdeel van het R-net. De busdiensten zijn aangesloten op de treindienst (knoopfunctie / feederfunctie van treinstations), zodat het invloedgebied van de treindienst wordt vergroot en de reiziger het openbaar vervoer als één samenhangend systeem ervaart. De functie die de MerwedeLingelijn vervult een sterke overstaprelatie met NS-stations (Utrecht, Den Bosch, Tilburg, Rotterdam en Den Haag) en is door de jaren heen ook zeer verstrekt:

- Met de komst van elektrische en stille Spurts (instap op perronhoogte) in 2008 is er nieuw materieel ingezet (Stadler GTW) en zijn alle oude treinen van NS (Mat'64) vervangen
- De treinen zijn geheel transparant (personeel is goed zichtbaar voor reizigers) en fietsen mogen gratis meegenomen worden
- Gratis Wifi in de trein
- Frequentieverhoging tot een kwartierdienst (Gorinchem – Dordrecht) in 2011
- Efficiëntere exploitatie
- Een prettig verblijfsklimaat en sterk verbeterde sociale veiligheid in voertuigen en op haltes
- Inzet van treinstewards
- Opening van nieuwe haltes en opwaardering van bestaande stations

### **Stadsdienst Dordrecht**

In 2000 verkocht de gemeente Dordrecht als gevolg van WP2000 het gemeentelijk vervoer bedrijf dat de exploitatie van de stadsdienst Dordrecht verzorgde. HTM verzorgde van 2001 t/m 2006 het stadsvervoer. In 2007 kwam het in handen van Arriva. Tot nu toe hebben we de stadsdienst op het eiland Dordrecht met een eigen dienstregeling voor Dordrecht gereden. Voor het lijnennet binnen Dordrecht (stadslijnen) zijn de meeste lijnen via het centrum en het station aan elkaar gekoppeld. Zodoende hebben alle lijnen een rechtstreekste verbinding met het centrum en het station en wordt doublure op dat traject voorkomen. De grootste wijken (Sterrenburg en Stadspolders) zijn aan elkaar gekoppeld en hebben een hogere frequentie dan de andere wijken (Staart, Oudelandhoek, Dubbeldam, Crabbefhof, Wielwijk en de Dordtse Kil).

Natuurlijk zijn daarbij integratie en goede aansluitingen op streekbussen, Qliners en trein gewaarborgd. Het station Dordrecht is het belangrijkste openbaar vervoer knooppunt binnen de Drechtsteden. Hier komen de lokale en regionale buslijnen samen met regionale en (inter)nationale treinen. De basisgedachte achter het HOV-D project is de gedachte om de stadsdienst Dordrecht uit te breiden tot op het niveau van de Drechtsteden. Door het opheffen van het onderscheid tussen stads- en streekvervoer ontstaat een meer geïntegreerd netwerk en meer reisrelaties. Ook hoeft er minder overgestapt te worden en daardoor kan de gebruikswaarde van het totale busvervoer weer toenemen.

De stadsdienst Dordrecht wordt in het vervoerplan 2015 voor de klant en vanuit efficiency ook steeds meer en zinvol geïntegreerd met de streeklijnen in het concessiegebied. Het uitgangspunt daarvoor is in de eerste plaats een verbetering voor reizigers en in de tweede plaats een efficiëntere inzet van personeel en materieel. Belangrijkst aandachtspunt bij de koppeling van stads- en streekvervoer is een voldoende betrouwbare dienstuitvoering afgestemd op de vraag van de reiziger.

Inmiddels is de bus vloot voor de stadsdienst Dordrecht is geheel vervangen door nieuwe en hybride bussen (27) met een lage instap. De vervanging is mede mogelijk gemaakt door een financiële bijdrage van de provincie Zuid-Holland. Verder is in Dordrecht het gebruik van de stadslijnen al meerdere jaren gratis voor inwoners van 65 jaar of ouder. Dit is een lokaal initiatief en wordt gefinancierd door de gemeente Dordrecht.

### **Introductie nieuwe Qliners**

De nieuwe treinen op de MerwedeLingelijn en de nieuwe hybride bussen in Dordrecht zijn een goede start geweest van het schoner en duurzamer maken van ons materieel. Het is minder vervuילend, het maakt minder geluid en veroorzaken ook minder stank. Ook het brandstofgebruik is lager. De meerwaarde voor reizigers van de Qliners (de bus verbinding naar Utrecht) wordt vergroot door de komst van nieuwe Qliners. Sinds 2 mei 2014 rijden er in de regio DAV alleen nog maar gloednieuwe Qliners op lijn 387 (Gorinchem – Utrecht) en 388 (Dordrecht – Utrecht). De Q staat niet voor niets voor Quick en Quality. De bussen zijn duurzamer dan de vorige omdat ze zijn uitgerust met de nieuwste Euro6-motor en bieden extra comfort. Een heel toegankelijke lage instap, twee breedbeeldschermen met infotainment, gemakkelijke stoelen met meer beenruimte, extra opbergruimte, eigen leesverlichting en klimaatbeheersing. Er is zelfs een usb-aansluiting om bijvoorbeeld de smart Phone op te laden.

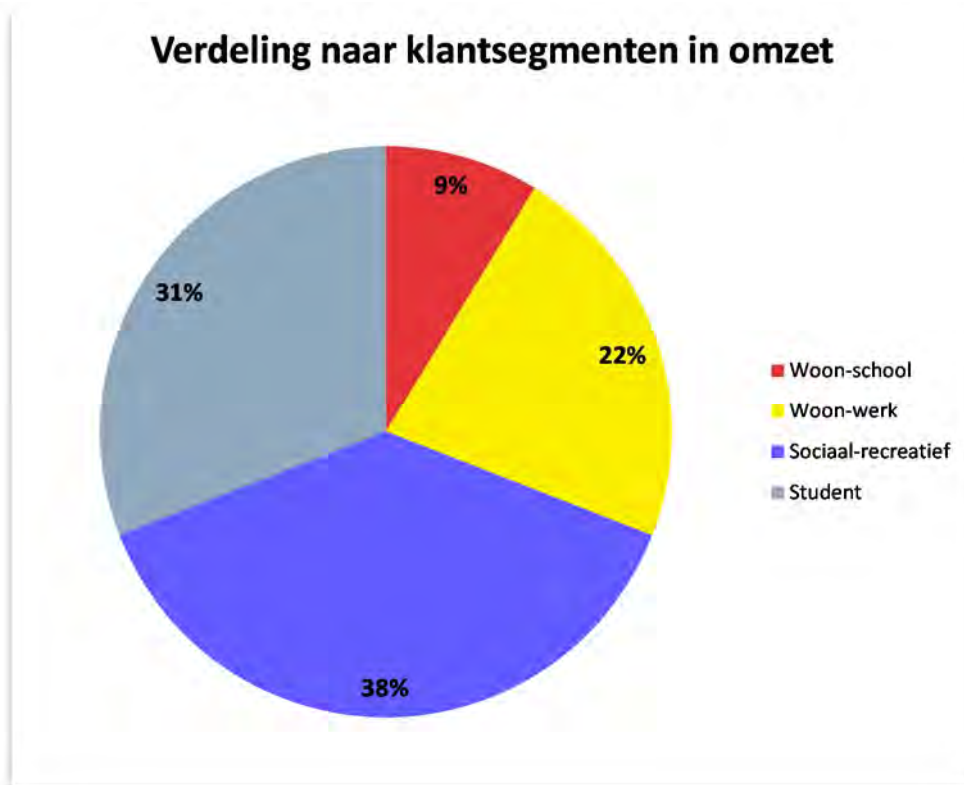
### **Gratis openbaar vervoer**

Conform onze offerte bieden wij op een aantal dagen per jaar voor de reizigers gratis busvervoer aan als promotie- en kennismakingsactie. Het gratis openbaar vervoer geldt op alle bussen die vallen onder de concessie DAV. Het gratis openbaar vervoer geldt op de volgende dagen:

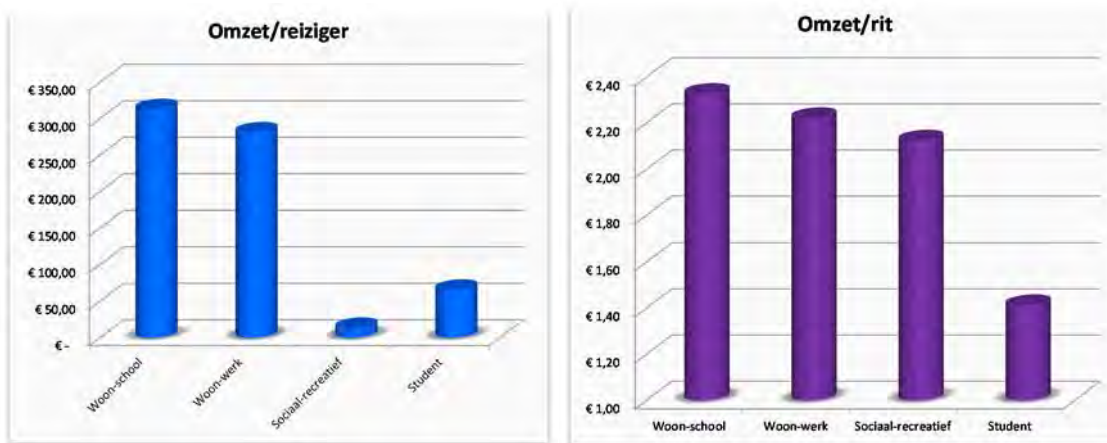
- Nieuwjaarsdag (1 zondag)
- Alle dagen in juli en augustus (9 zondagen)
- De paas-, pinkster- en kerstdagen (6 zondagen)
- Autoloze dag/OV promotiedag (1 zaterdag in september)

### Klantwaarde analyse

In onderstaande taartgrafiek is de verdeling van omzet over de verschillende doelgroepen weergegeven.



Opvallend is het relatief grote aandeel van studenten. Dit geeft een risico voor de toekomst bij een afnemende financiële bijdrage voor deze doelgroep. In de concessie zijn relatief weinig woon-school reizigers. Het segment sociaal-recreatief is wel goed vertegenwoordigd.



De gemiddelde omzet per reiziger geeft aan hoeveel een reiziger gemiddeld bijdraagt aan het resultaat. Het aantrekken van enkele forensen en scholieren levert relatief veel op. Daarentegen zijn er relatief veel sociaal recreatieve ritten nodig om een bijdrage aan het resultaat te behalen. De verschillende doelgroepen leveren allemaal tussen de 2,00 euro en 2,40 euro per rit op. De

student is een uitzondering. Deze rijdt relatief korte ritten en krijgt bovendien ook ngo 40% korting.

## 5.2 Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee (HWGO)

De concessie HWGO is in 2007 openbaar aanbesteed en gegund aan Arriva. De dunbevolkte concessie loopt tot eind 2015. De concessie kenmerkt zich door het in grote mate ontbreken van verstedelijking in het landelijk gebied dat dicht in de omgeving Rotterdam en Dordrecht ligt. De twee eilanden Hoeksche Waard (5 gemeenten) en Goeree-Overflakkee (1 gemeente) zijn beide omringd door water en slechts op een aantal punten met de omgeving verbonden (waaronder via de Heinenoordtunnel met Rotterdam en via de Kiltunnel met Dordrecht). Interactie tussen beide eilanden is slechts in beperkte mate aanwezig. Oud-Beijerland (HW) en Middelharnis-Sommelsdijk (GO) zijn de meest dominante kernen. Op Goeree-Overflakkee werken we nauw samen met onze onderaannemer TCR.

De concessie sluit aan en heeft grensoverschrijdend vervoer met een aantal andere concessies (Zeeland, Voorne-Putten, DAV, West- en Midden-Brabant). In onze marktaanpak zetten we maximaal in op reizigersgroei onder forenzen en scholieren (studenten) op de congestiegevoelige corridor naar Rotterdam en spelen in op specifieke (vervoer)vraag van deelmarkten waar kansen zich aandienen.

Het HWGO-gebied heeft talrijke karakteristieken waardoor het zich onderscheidt van andere concessies. Hieronder een korte omschrijving in willekeurige volgorde van de meest in het oog springende kenmerken van het gebied en haar ontwikkeling:

### Demografische ontwikkelingen

De inwoners (totaal ca. 150.000) zijn behoudend, hechten waarde aan de zondagsrust en zijn voor wat hun mobiliteit betreft vooral gericht op de auto en fiets. Het autobezit is fors hoger dan gemiddeld in Zuid-Holland. De concurrentie met de fiets en auto is voor ons een dagelijkse uitdaging. Het openbaar vervoer vervult in de regio diverse maatschappelijke functies (werk, school, winkelen, ziekenhuis of dagje weg). In het gebruik van het OV zijn scholen van voortgezet onderwijs de voornaamste bestemming. In de zomermaanden trekken de beide eilanden ook veel (buitenlandse) toeristen, recreanten en bezoekers. Vooral Ouddorp en Renesse zijn echte 'strandtrekkers'.

De regio kenmerkt zich verder door het sociale karakter en het grote aantal scholen met een uitgebreid scholierenennetwerk. In de regio HWGO is er sprake van een sterke vergrijzing en het aantal jongeren is ongeveer gelijk aan het provinciale gemiddelde maar neemt wel af. Het profiel van de OV-reiziger op een gemiddelde lijn is van een 18 tot 27 jarige. De verhouding man (48%) versus vrouw (52%) is ongeveer gelijk. In verhouding tot de provincie werken veel mensen in de landbouw, bosbouw, visserij en nijverheid. Ook zijn er in de regio een aantal bescheiden regionale bedrijventerreinen en ook de Rotterdamse Havens geven werkgelegenheid (Voorne-Putten en Europoort). Grootschalige industrie of kantoorlocaties zijn op beide eilanden afwezig.

### Het netwerk

De regio HWGO heeft een samenhangend, hoogwaardig en herkenbaar regionaal netwerk dat vanaf de eilanden via het busstation Heinenoord aansluit op Rotterdam (via A29). HWGO beschikt niet over een treinverbinding. Het vervoeraanbod is opgebouwd uit een snelnet, verbindende lijnen, ontsluitende lijnen en lijnen voor een bepaalde doelgroep (scholieren, recreanten). Daar waar geen vast lijngebonden OV kan worden aangeboden zetten wij oproepafhankelijk deur-halte-vervoer in.

Het huidige OV-netwerk is doordacht opgezet met verschillende formules per deelmarkt. Bijna alle lijnen hebben het knooppunt Zuidplein als eindpunt. De ruggengraat van het openbaar



vervoer op Goeree-Overflakkee is lijn 136 Stellendam – Middelharnis - Oude Tonge - Rotterdam. Deze lijn is met lijn 133 Vlissingen - Middelharnis - Oude Tonge – Rotterdam geïntegreerd. Beide lijnen bedienen het busstation Oude Tonge en bieden daar onderling aansluiting. Net als Heinenoord kent het knooppunt Oude Tonge een synchroon aansluitpatroon, waarmee in alle richting overstappen mogelijk wordt gemaakt (Rotterdam, Middelharnis, Zierikzee/Vlissingen en Bergen op Zoom).

De sociale functie van het OV is gewaarborgd door o.a. oproepafhankelijk vervoer en de aansluiting op het R-net is gerealiseerd met snelle lijnen. Rotterdam (A29 en N59) is voor de regio HWGO een zeer belangrijke bestemmingslocatie, vanuit het oostelijk deel is dat vooral Dordrecht. In het gebied zijn een aantal belangrijke knooppunten en corridors (Rotterdam, Heinenoord (busstation), Dordrecht, Oude Tonge (busstation), Middelharnis (gemeentehuis), Stellendam (busstation), Numansdorp (A29), 's Gravendeel ('t Weegje) en Oud-Beijerland (Zinkweg).

De vervoerstromen zijn vooral gericht op Rotterdam (metrostations Zuidplein en Kralingse Zoom) en in mindere mate naar Spijkenisse, Zeeland (Zierikzee) en Noord-Brabant (Bergen op Zoom). Ook vanuit de regio Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee rijden onze bussen met een eindpunt in Dordrecht (DAV concessie) om aan de vervoerbehoefte van reizigers te voldoen. Vanuit het concessiegebied Duin- en Bollenstreek, Leiden / Rijnstreek, Midden-Holland zijn er op dit moment geen concessie overschrijdende buslijnen naar HWGO.

### **Voorgenomen Randstedelijk netwerk (R-net) met comfortabele bussen en snelle verbindingen**

Bijna alle lijnen hebben als eindpunt Zuidplein of Kralingse Zoom. Rechtstreekse verbindingen naar Rotterdam zijn er bijna niet. Om bij te dragen aan een goede ontsluiting van de zuidelijke Randstad is het R-net van grote betekenis. Gemeentegrenzen en bestuurlijke regiogrenzen mogen nooit belemmerend werken. Vanuit die gedachte werkt Arriva in de regio HWGO o.a. samen met de Stadsregio Rotterdam, het Stadsgewest Haaglanden en de provincie Zuid-Holland om het openbaar vervoer in de nabije toekomst op een hoger niveau te krijgen. Wij zijn daarin pas geslaagd als we de reiziger een aansluitend OV-netwerk kunnen aanbieden en de tevredenheid van de reiziger daardoor toeneemt. Wat betreft het R-net benadrukt de provincie het belang van een hoogwaardig, samenhangend en herkenbaar vervoernetwerk. Hoge frequenties, korte reistijden, weinig overstappen, hoge betrouwbaarheid, goede aansluitingen en korte loopafstanden. De reiziger moet het R-net als een samenhangend netwerk ervaren en beschouwen. Het nog beter aantakken en/of integreren op het R-net zorgt ervoor dat het OV de concurrentie met de auto beter aan kan gaan. De provincie zorgt voor eind 2015 voor de uitrol van de R-net productformule op de verbinding Rotterdam Zuidplein - Oude Tonge – Middelharnis – Dirksland. Het wordt de vervoerder toegestaan om vanuit Dirksland naar Ouddorp en Stellendam het R-net materieel in te zetten. De haltes worden niet op R-net kwaliteit uitgevoerd.

### **Klantwaardering**

De klantwaardering (KpVV en Probit) ligt door de jaren heen gemiddeld op een 6,9 voor een rit, waarbij verschillende aspecten een beoordeling hebben gekregen. Waarbij in het algemeen kan worden gezegd dat de scores zowel aan de kant van de hoge cijfers als aan de kant van de lage cijfers wel minder extremen laten zien. Het busvervoer wordt het minst positief beoordeeld door mensen die met het motief dokter/ziekenhuis/arts reizen en het meest positiefs beoordeeld door mensen die reizen met het motief op bezoek gaan of anders. Reizigers van 41 t/m 64 jaar beoordelen de rit significant positiever dan reizigers jonger dan 18 jaar (onze grootste doelgroep).

### **Tariefonrust**

Na de afschaffing van de strippenkaart (2011) heeft het verdwijnen van het sterabonnement (december 2012) in de regio HWGO tot de nodige consternatie en tariefonrust geleid. Vooral de

onbedoelde prijseffecten bij de afschaffing van de sterabonnements hebben geleid tot hoge verontwaardiging van onze reizigers en veel negatieve publiciteit in de media. Samen met de provincie hebben we direct passende oplossingen bedacht en geïntroduceerd (compensatieregeling en invoering Altijd Korting Scholier 55%). Echter op tariefgebied hebben we geen volledige vrijheid. De provincie is vooral kader stellend en voorwaardenscheppend. We streven samen met de provincie aanvaardbare en betaalbare tarieven na en speciale reductietarieven voor bepaalde (doel)groepen. Uit onderzoek blijkt ook dat de prijs voor de rit en de informatie over vertragingen/problemen de hoogste prioriteit hebben tot verbetering. Beide activiteiten worden door het ontwikkelteam in 2015 serieus opgepakt.

#### **Verbeterde dienstregeling per 31 augustus 2014**

De structuur van het lijnennet, met bijbehorend aansluitpatroon en lijnnummering is al vele jaren grotendeels ongewijzigd en stabiel te noemen. Grote mutaties voor reizigers zijn uitgebleven. Differentiatie in rijtijden naar dagperiode of dagsoort valt binnen het concessiegebied nogal mee. Wel is er een grote variatie in spitsvarianten en spelen schoolvakanties een belangrijke rol in het busvervoer.

We willen onze reizigers een goed product aanbieden dat constant verbetert. Vanaf 31 augustus 2014 is er daarom een verbeterde dienstregeling ingegaan. Daarbij is in goed overleg met gemeenten en scholen de dienstregeling aanzienlijk verbeterd en heeft de scholier een passende aansluiting gekregen op het veranderde lesrooster (lessen van 45 minuten). De communicatie over de wijzigingen van de dienstregeling heeft dit jaar ook extra aandacht gekregen. Door o.a. ook intensief samen te werken met de scholen is de communicatie over de wijzigingen via de school direct terecht gekomen bij de gebruikers van het scholierennetwerk.

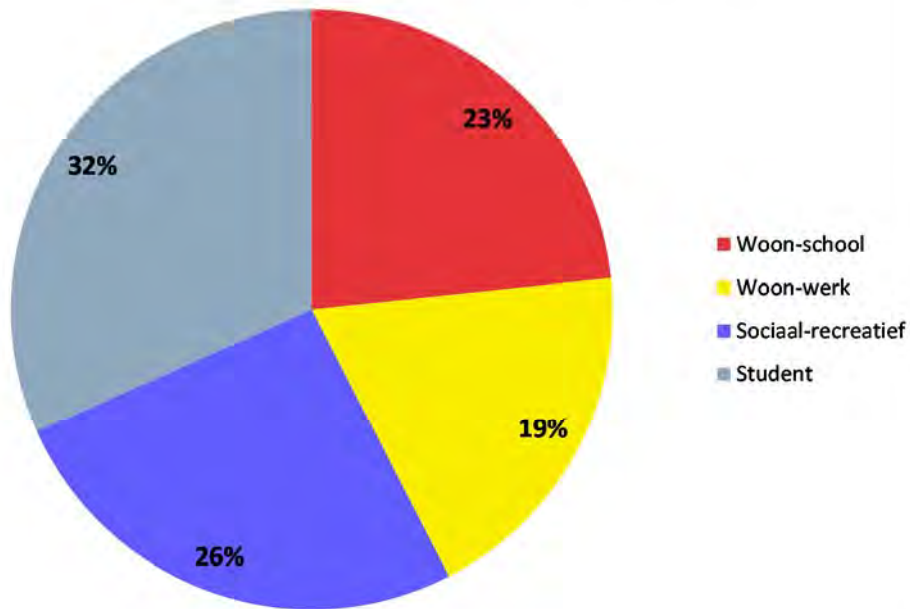
#### **Nieuwe aanbesteding**

De nieuwe concessie gaat in op 13 december 2015. De centrale vraag die de provincie naar aanleiding van een veranderde mobiliteitsvraag heeft gesteld, is hoe het openbaar vervoer in de dunbevolkte gebieden beter kan aansluiten op de vervoervraag, waarbij de reiziger voor hetzelfde geld een beter product krijgt en het OV efficiënter wordt ingericht. Hierbij wordt een vorm van integratie met het gemeentelijk doelgroepenvervoer als kansrijk gezien. Dit kan gezien worden als een omslag in het gevoerde beleid. Tegelijk met het beter inrichten van het OV start de provincie met de concessie HWGO een traject naar emissieneutraal OV over 20 jaar. Maatschappelijke en demografische ontwikkelingen die leiden tot krimp of stabilisatie van de bevolkingsomvang, ontgroening en vergrijzing, concentratie van voorzieningen en toenemend autobezit hebben geleid tot dit beleid. Ook de kenmerken van het OV in de regio, zoals het relatief beperkte gebruik zijn aanleiding. De ultieme uitdaging is om met een efficiëntieslag de stijgende kosten te compenseren en daarmee het voorzieningenniveau overeind te houden. Bij de start van de concessie wordt ook naar de inzet van 4 waterstofbussen gestreefd, hetgeen een verdere 'verduurzaming en vergroening' geeft.

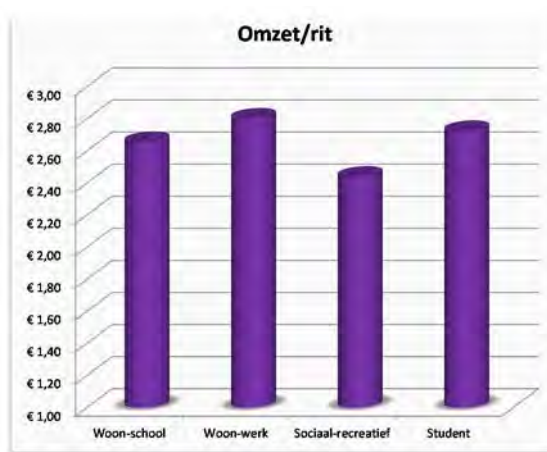
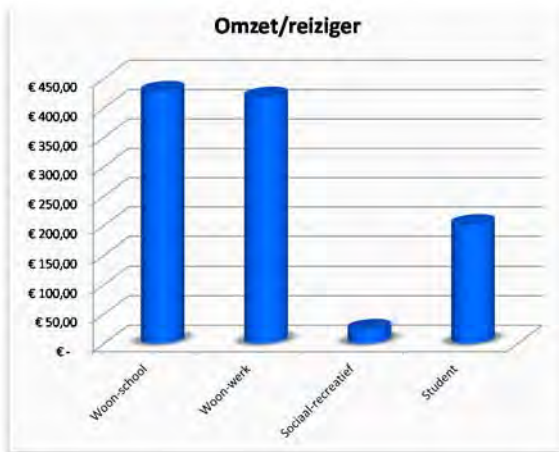
#### **Klantwaarde analyse**

In onderstaande taartgrafiek is de verdeling van omzet over de verschillende doelgroepen weergegeven.

## Verdeling naar klantsegmenten in omzet



In vergelijking tot andere concessies is de bijdrage van scholieren aan de omzet relatief groot. Ook hier geldt dat de studenten relatief veel bijdragen aan de omzet. Dit is een risico voor de financiering van de concessie. De sociaal recreatieve reizigers en de woon-werkreizigers zijn relatief onder vertegenwoordigd.



De forens en scholier dragen gemiddeld gezien het meeste bij aan de omzet. Per rit verschillen de verschillende doelgroepen qua omzet niet veel met elkaar.

### 5.3 Concessie Zuid-Holland Noord

Arriva voert in de concessie Zuid-Holland Noord vanaf 9 december 2012 in opdracht van de provincie het regionale busvervoer uit. De concessie is gegund voor de periode van 8 jaar met een optionele verlenging voor twee. De concessie strekt zich uit van de Duin- en Bollenstreek tot de Krimpenerwaard. De concessie kenmerkt zich door een drietal sterke kernen met een eigen stadsdienst en een sterk regionale functie: Leiden, Gouda en Alphen aan den Rijn. Veel streeklijnen zijn gericht op de stations van deze drie kernen met een regionaal verzorgingsgebied. Naast bovengenoemde kernen zijn ook veel lijnen gericht op kernen/knooppunten aan de randen van de concessie. De belangrijkste zijn Den Haag CS, Schiphol, metrostations aan de rand van Rotterdam, Haarlem, Zoetermeer en Utrecht.

Een tweetal concessiegrensoverschrijdende lijnen rijden wij gezamenlijk met een andere vervoerder: lijn 195/295 Rotterdam – Utrecht met Connexion en lijn 45 Leiden – Den Haag met Veolia. In het belang van de reiziger moeten verschillen tussen de vervoerders waar mogelijk voorkomen worden.

In de netwerkanalyse 2014-2020 hebben wij per corridor een analyse gemaakt van het gebruik, de verwachte ontwikkelingen en de impact van deze ontwikkelingen op het gebruik. Hieronder volgen de highlights van de ontwikkelingen op concessieniveau:

#### HOV-programma R-net

De provincie heeft een ambitieus HOV-programma ontwikkeld dat voor de concessie Zuid-Holland Noord de komende jaren een grote rol gaat spelen. De komst van Rnet speelt op de volgende corridors een grote rol in de herstructurering van het verbindend en ontsluitend netwerk:

- Leiden - Zoetermeer (eind 2014);
- Treindienst Alphen aan den Rijn – Gouda (eind 2016);
- Leiden – Katwijk – Noordwijk (2018)
- Leiden – Leiderdorp (ntbp)
- Noordwijk - Sassenheim - Schiphol
- Alphen aan den Rijn - Schiphol.

Niet behorend tot Rnet, maar wel behorend tot het Rnet programma is de start van de sprinterdienst tussen Leiden - Alphen aan den Rijn – Utrecht met nieuwe stations (voorzien in 2018).

#### Aanleg Rijnlandroute

De provincie is voor een verbeterde ontsluiting van de regio druk bezig met voorbereidingen voor de aanleg van de Rijnlandroute. De komende jaren zal er op en rond OV-routes tussen Leiden en Katwijk hard gewerkt worden om de nieuwe wegverbinding tussen A44 en A4 tot stand te brengen; Het gewenste eindresultaat is een vermindering van de verkeersdruk op het Leidse stedelijke wegennet, wat ook in het belang is van de betrouwbaarheid van de uitvoering van de busdiensten. De komende jaren zal de exploitatie hinder ondervinden van de grootschalige werkzaamheden die hiermee gepaard gaan.

#### Ruimtelijke ontwikkelingen

Op verschillende plekken in de regio vinden er ruimtelijke ontwikkelingen plaats die invloed hebben op de vraag naar openbaar vervoer:

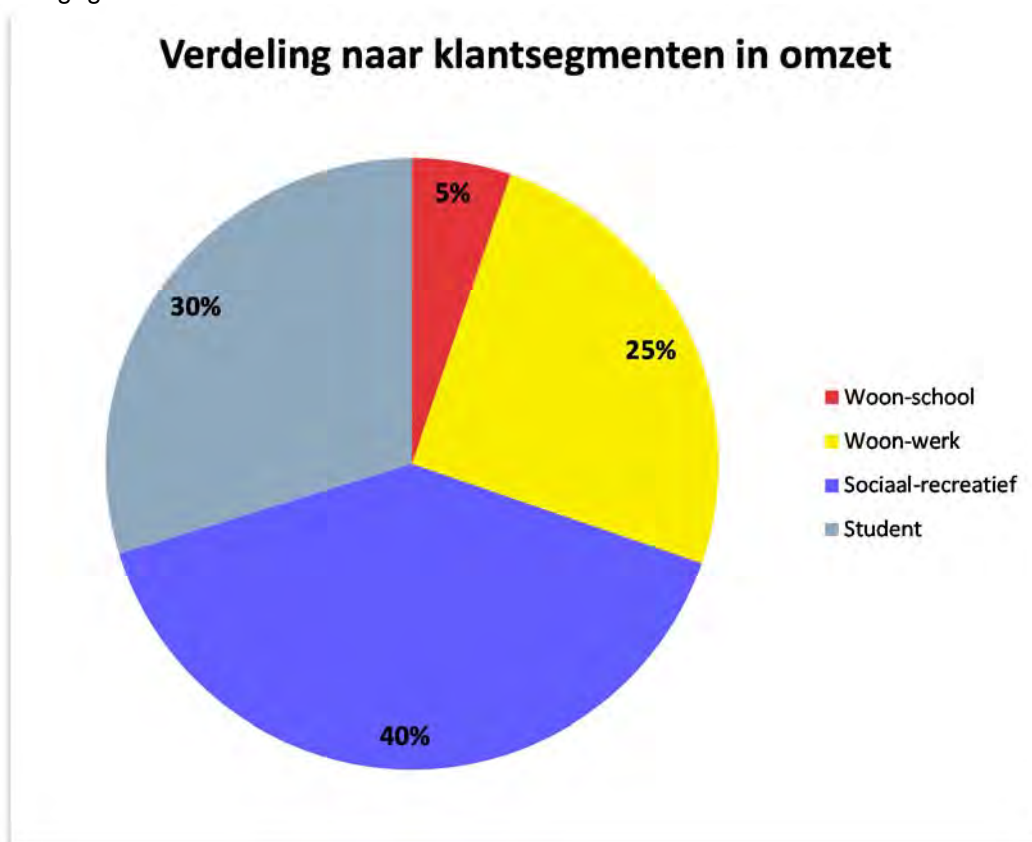
- ontwikkeling van nieuwe woningbouwlocaties, zoals Valkenburg, Meerburg (W4-project) en Haarlemmermeer (Lisserbroek),
- ontwikkeling of uitbreiding van bestemmingsgebieden, zoals Bio Science Park, Schiphol Trade Park (A4-zone West), Zoetermeer Oost, Gouda West.

**Integratie van Openbaar Vervoer en Doelgroepenvervoer**

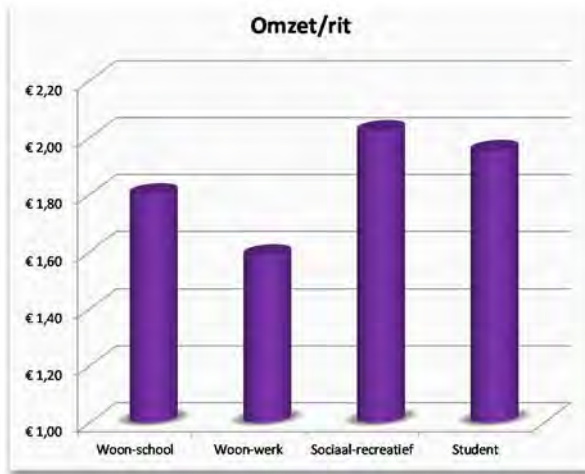
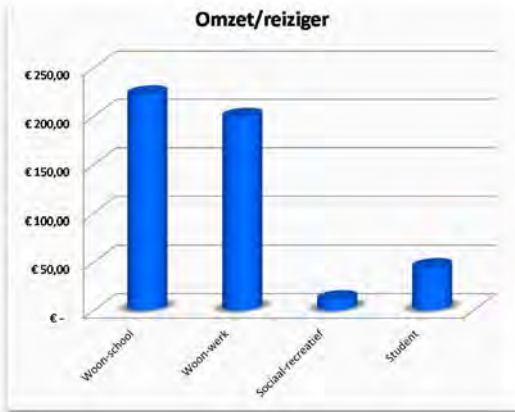
De druk op de financiering van verschillende systemen van gesubsidieerd (collectief) en de sterk verbeterde toegankelijkheid daagt de lokale en regionale overheden uit om na te denken over de eerste stappen om het Doelgroepenvervoer en het Openbaar Vervoer te integreren. De gedachte is dat de integratie van beide systemen uiteindelijk leidt tot een hogere kostenefficiëntie. Op korte termijn wil de provincie stappen zetten om de integratie vorm te geven. In de visie van Arriva zal de eerste stap van integratie plaatsvinden met behoud van het huidige netwerk. De volgende stap is om op een slimme manier kleine aanpassingen op het netwerk door te voeren die een minimaal effect hebben op de grote stromen collectieve reizigers, maar wel belangrijk zijn voor de meer kwetsbare doelgroepen die nu gebruik maken van het doelgroepenvervoer. Arriva wil met enkele pilots binnen de provincie Zuid-Holland hierin in 2014/2015 de eerste stappen in gaan zetten.

**Klantwaarde-analyse**

In onderstaande taartgrafiek is de verdeling van omzet over de verschillende doelgroepen weergegeven.



In Zuid-Holland Noord leveren de sociaal-recreatieve reizigers net als in de concessie DAV de grootste bijdrage aan de omzet in de concessie. De scholieren zijn relatief ondervertegenwoordigd. Opvallend is ook de sterke bijdrage van woon-werkreizigers aan de omzet.



Uit bovenstaande grafieken is opvallend dat sociaal-recreatieve reizigers het meeste bijdragen per rit. Opvallend is ook dat de gemiddelde bijdrage per rit ongeveer een halve euro lager ligt dan in andere regio's van Arriva. Ook de omzet per reiziger ligt veel lager. Dit betekent dat er in Zuid-Holland Noord veel reizigers zijn die het resultaat bepalen.