

**Notitie 2**

# **Ketenregie en ketenmobiliteit in relatie tot MaaS**

versie 1.0



## Inhoudsopgave

1.	Van rit naar reis	3
2.	Goede regie op de ketenreis steeds belangrijker	6
3.	Regie op en verbeteren van de ketenreis vraagt om zorgvuldige afweging van overheden	8
3.1	Samenwerking met stakeholders voor ketenregie	9
3.2	Mobiliteitsaanbod/kwaliteit van de reisketen	10
3.3	Communicatie richting reizigers	12
3.4.	Ondersteunende diensten	14
3.5	Aanvullende mobiliteitsdiensten	17
	Bijlage: Nieuwe mobiliteitsdiensten binnen of buiten de ov-concessie	19

## 1. Van rit naar reis

In 2015 zijn Rijk, provincies, metropoolregio's, vervoerders en ProRail een traject gestart om te komen tot een gemeenschappelijke visie op de rol van ov in het mobiliteitssysteem van Nederland in 2040. Uitgangspunt daarbij was dat niet langer een modaliteit, maar snelheid, gemak, betrouwbaarheid en betaalbaarheid voor reizigers centraal moet staan. Deze door alle partijen onderschreven ambitie is vastgelegd in het visiedocument 'Overstappen naar 2040'<sup>1</sup>. Dit document bevat acht vertrekpunten die richting geven aan beleid en uitvoering op weg naar 2040. Eén van de vertrekpunten, 'van openbaar vervoer naar mobiliteit', is expliciet gericht op het integreren van ov in de mobiliteitsketens van reizigers.

### Contouren Toekomstbeeld OV 2040

In het rapport 'Contouren Toekomstbeeld OV 2040'<sup>2</sup> hebben de deelnemende partijen een nadere invulling aan deze ambitie gegeven. Een van de pijlers die hierin wordt genoemd is drempelloos van deur tot deur reizen. Deze publicatie richt zich hierop. Het Toekomstbeeld OV 2040 stelt hierover: *"Om alle modaliteiten en mobiliteitsdiensten optimaal te gebruiken zijn*

*ketenmobiliteit en Mobility as a Service belangrijke ontwikkelingen. Reizigers staan daarbij op de eerste plaats en ondervinden zo weinig mogelijk tot geen last van overstappen tussen modaliteiten en mobiliteitsdiensten. De reiziger ervaart de verplaatsing van A naar B als één reis, ook al bestaat die uit diverse onderdelen en modaliteiten. In 2040 is dit voor alle reizigers geoptimaliseerd. Ook voor reizigers met een handicap is de reis toegankelijk."*

### Belang van regie op de reisketen

Een onderwerp dat belangrijk is, maar nog niet is uitgewerkt in Toekomstbeeld OV 2040, is de regie op de reisketens. Een drempelloze reis van deur tot deur vergt afstemming en samenwerking tussen aanbieders van verschillende onderdelen van de reisketens, niet alleen wat betreft het aanbod, maar bijvoorbeeld ook als het gaat om informatievoorziening, tarieven en betaalwijzen, en de marketing. Om deze afstemming en samenwerking goed te laten verlopen, is regie nodig.

Marktpartijen en reizigersorganisaties pleiten eveneens regelmatig voor een goede regie op het vervoer. De partij die de regie voert kan zowel de concessieverlener zijn als de concessiehouder of een derde partij, zoals een MaaS-dienstverlener. Op dit moment wordt de regierol vaak door de concessieverlener bij de concessiehouder

<sup>1</sup> Ministerie van IenW (2016) Overstappen naar 2040. Flexibel en slim ov.

<sup>2</sup> Ministerie van IenW (2019) Contouren Toekomstbeeld OV 2040.

gelegd, waarbij de concessieverlener zelf in de aansturing van en samenwerking met de concessiehouder kan sturen op de publieke doelstellingen van het mobiliteitssysteem.

De voorliggende publicatie bevat een aantal handreikingen voor concessieverleners om eisen en wensen op het gebied van ketenregie en ketenmobiliteit een plek te geven in de eigen concessiedocumenten. Achterliggende gedachte is dat veel ketenreizen (een) rit(ten) met het openbaar vervoer omvatten. Daarmee vormt het moment van concessieverlening een kans om via het openbaar vervoer de regie op de ketenreis een impuls te geven.

### **Impact van de coronacrisis**

Het jaar 2040 uit het Toekomstbeeld OV is nog ver weg en zelden werd zo duidelijk dat zich in de tussentijd onvoorziene ontwikkelingen kunnen voordoen als in het voorjaar van 2020 met de coronacrisis. Dergelijke ontwikkelingen maken adaptief handelen noodzakelijk. De coronacrisis zet de aanleiding voor dit Toekomstbeeld, namelijk de bereikbaarheid die onder druk staat, in

<sup>3</sup> Zie: <https://www.hln.be/nieuws/binnenland/ook-sector-deelmobiliteit-zwaar-getroffen-door-coronacrisis~aa7b9b7c/>

<sup>4</sup> Zie: <https://autodelen.info/publicaties>

<sup>5</sup> Zie: <https://www.nrc.nl/nieuws/2020/04/23/in-europa-gaat-men-na-corona-op-de-fiets-door-de-stad-a3997641>

een ander daglicht. Maar het belang om drempelloos van deur tot deur te kunnen reizen is niet kleiner geworden. De coronacrisis in combinatie met ontwikkelingen zoals Mobility as a Service bieden kansen om het drempelloos reizen een stap verder te brengen. Na een aanvankelijke daling van het gebruik van deelmobiliteit<sup>3</sup> is het gebruik van de deelauto flink gegroeid.<sup>4</sup> Daarnaast worden stappen gezet om het gebruik van de auto blijvend te reduceren<sup>5</sup>, wordt de fiets gezien als dé gezonde manier om te reizen<sup>6</sup>, en wordt aan Mobility as a Service (MaaS) een duidelijke toegevoegde waarde toegedicht, bijvoorbeeld bij het boeken van ketenreizen en inzicht in rustige reisroutes.<sup>7</sup>

Als gevolg van corona is het spreiden van reizen bovendien nóg belangrijker geworden; niet alleen om drukte (in de spits) tegen te gaan maar ook om reizigers noodzakelijke en andere (voor hen relevante) reizen te kunnen laten maken zonder dat dit de gezondheid schaadt. MaaS kan een belangrijke bijdrage leveren aan het spreiden van reizen, bijvoorbeeld door bij drukte andere vervoersvormen, andere routes of andere ontmoetingspunten te adviseren. Ook op langere termijn blijft dit relevant; wanneer de

<sup>6</sup> Zie: <https://www.citylab.com/perspective/2020/03/coronavirus-bike-lane-emergency-transportation-covid-19/608725/>

<sup>7</sup> Zie: <https://www.verkeersnet.nl/corona/32622/maas-oplossing-voor-uitdagingen-15-metersamenleving/> en <https://skedgo.com/skedgo-launches-occupancy-feature-and-covid-19-alerts-for-public-transport-confidence/>

gelijke verdeling van reizen over de dag wordt vastgehouden, maakt vervoercapaciteit die is ingekocht op een sterke spits, minder noodzakelijk. De beschikbare capaciteit moet kunnen worden ingezet wanneer dat nuttig en nodig is, wat kan doordat er beter inzicht ontstaat in de vervoervraag door toenemend gebruik van onder andere MaaS-diensten.

#### **Relatie met eerdere CROW-publicaties rondom MaaS**

Deze publicatie is een aanvulling op eerdere CROW-publicaties over MaaS, opgesteld door CROW-KpVV. De publicaties [De acht Maas-waardige bestekseisen](#) inclusief de [Toelichtende notitie over de acht MaaS-waardige eisen](#) hebben voornamelijk tot doel de openheid en toegankelijkheid van data en reserverings- en betaalmogelijkheden te vergroten en zo de samenwerking tussen concessiehouders en MaaS-dienstverleners te stimuleren. De publicatie [MaaS-uitwisselingslaag in perspectief, opties voor de technische ontsluiting van mobiliteitsdata](#) geeft een toelichting op de technische aspecten van de MaaS-waardige eisen en de wijze waarop efficiënte data-uitwisseling kan plaatsvinden. Ten slotte zijn in de publicatie [Effecten en uitdagingen van MaaS: Handlingsperspectieven voor concessieverleners](#) mogelijkheden opgenomen om MaaS-doelstellingen van concessieverleners te bereiken, los van de directe sturing op de ov-concessies.

#### **Relatie met andere projecten**

CROW voert daarnaast diverse andere projecten uit die raakvlakken hebben met ketenregie, ketenmobiliteit en MaaS. Voorbeelden hiervan zijn het [Dashboard Deur tot Deur](#) en [Modelinformatieprofiel Knooppunten](#) (als onderdeel van peiler 'drempelloos van deur tot deur) en het [Woordenboek Reizigerskenmerken](#). Met deze projecten moeten ketenreizen eenvoudiger worden gemaakt en de digitale én fysieke infrastructuur rondom knooppunten worden verbeterd. De projecten zijn veelal gekoppeld aan acties uit het Toekomstbeeld OV.

## 2. Goede regie op de ketenreis steeds belangrijker

Mensen hebben steeds meer mogelijkheden om te reizen. Denk bijvoorbeeld aan de opmars van de elektrische fiets, het succes van de OV-fiets en de introductie van mobiliteitsdiensten zoals deelauto's en deelscooters. Deze ontwikkeling wordt versterkt door tal van technologische vernieuwingen, zoals nieuwe communicatiemiddelen, geïntegreerde betaalsystemen en MaaS-platforms.

Mobiliteitsdiensten ontwikkelen zich op dit moment het snelst in dichtbevolkte stedelijke gebieden, omdat daar de vraag groter is en overheden innovaties stimuleren met het oog op bereikbaarheid en leefbaarheid. Dat maakt de businesscase voor aanbieders van nieuwe mobiliteitsdiensten interessanter. Goede regie op de ketenmobiliteit vergroot de mogelijkheden om publieke doelen te bereiken.

Ook in het landelijke gebied kunnen mobiliteitsdiensten een belangrijke rol vervullen, bijvoorbeeld in het tegengaan van vervoersarmoede. In het landelijke gebied staat het ov-aanbod al

langere tijd onder druk en bieden nieuwe mobiliteitsdiensten kansen de regio bereikbaar te houden door het optimaal samenbrengen van vraag en aanbod van verschillende vormen van vervoer. De wens om openbaar vervoer en doelgroepenvervoer verder te integreren vergroot het belang van ketenregie verder, omdat de gebruikers kwetsbaar zijn vanwege een beperkt vervoersaanbod enerzijds en fysieke of mentale beperkingen anderzijds.

De volgende trends vergroten het belang van ketenregie en -reizen:

1. Focus van ov-concessies op 'dikke' lijnen
2. Wens om openbaar vervoer en doelgroepenvervoer te integreren
3. Stijgend aanbod en gebruik van nieuw vervoeraanbod
4. Ontwikkeling van integrale mobiliteitsdiensten

Deze vier trends zijn al langer zichtbaar. De langetermijneffecten van corona kunnen in de toekomst tot nieuwe trends leiden.

### **Focus van ov-concessies op 'dikke' lijnen**

De focus van ov-concessies ligt in toenemende mate op hoogwaardige en hoogfrequente ('dikke') lijnen. Dit sluit aan bij de wens van veel reizigers.<sup>8</sup> Het gevolg van de focus op dikke lijnen is dat ov-haltes verder weg liggen, waardoor vormen van voor- en

---

<sup>8</sup> Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (2016) De keuze van de reiziger.

natransport nodig zijn om de ov-haltes bereikbaar te houden en een dekkend netwerk te bieden.

Op plekken en tijden met een beperkte vervoervraag wordt vaak ruimte geboden aan een alternatieve invulling. Het klassieke lijngebonden ov is een minder kosteneffectieve oplossing voor deze beperkte vervoervraag. De inzet van andere, kleinschalige, flexibele mobiliteitsdiensten naast het klassieke lijngebonden ov kan dan een alternatieve invulling van de beperkte vervoervraag zijn.

### **Wens om openbaar vervoer en doelgroepenvervoer te integreren**

Veel gemeenten en concessieverleners zoeken naar mogelijkheden om doelgroepenvervoer en openbaar vervoer (verder) met elkaar te integreren. De gedachte is dat ze hun klanten zo een beter vervoerproduct kunnen aanbieden en beschikbare budgetten doelmatiger kunnen inzetten. Dit is echter niet eenvoudig. Uit onderzoek<sup>9</sup> blijkt dat de integratie de kwaliteit van het vervoer kan verbeteren: meer vervoermogelijkheden, kortere reistijden en/of een lagere prijs van de reis.

### **Stijgend aanbod en gebruik van nieuw vervoeraanbod**

Bestaande en nieuwe mobiliteitsdiensten, zoals deelauto's en elektrische fietsen, kunnen in het landelijke gebied een rol spelen

---

<sup>9</sup> Zie bijvoorbeeld de CROW-publicatie [Integratie doelgroepen en ov, praktijkvoorbeelden](#) (2020).

als aanvulling op het openbaar vervoer. Mobiliteitsdiensten vormen dan ook in toenemende mate een belangrijk onderdeel van de ketenreis. Zij kunnen bovendien een oplossing bieden voor eventuele negatieve effecten van keuzes voor de lijnvoering (zoals het strekken van routes). In de stad zijn deelmobiliteit en ov een combinatie waardoor autobezit en -gebruik kunnen worden teruggebracht. Er ontstaan, net als in het landelijk gebied, hubs waardoor een naadloze overstap tussen de verschillende vervoersvormen wordt vereenvoudigd. Het aanbieden van deelmobiliteit wordt veelal overgelaten aan de markt, waarbij onder meer gemeenten middels vergunningen eisen stellen aan het aanbod van de mobiliteitsaanbieders.<sup>10</sup>

### **Ontwikkeling van integrale mobiliteitsdiensten**

Mobility as a Service integreert alle nieuwe en bestaande mobiliteitsdiensten, waardoor reizigers met minder drempels van A naar B kunnen reizen. MaaS bevordert het eenvoudig gebruiken van en switchen tussen verschillende mobiliteitsdiensten. Daarbij is het ov een cruciaal onderdeel om tot een geschikt en aantrekkelijk mobiliteitsaanbod te komen voor de reiziger; het is een snelle, duurzame en ruimte-efficiënte manier om lange(re) afstanden te overbruggen.

<sup>10</sup> Zie bijvoorbeeld de agenda deelmobiliteit van de gemeente Eindhoven.

### 3. Regie op en verbeteren van de ketenreis vraagt om zorgvuldige afweging van overheden

Het is in het belang van concessieverleners en -houders dat in concessies aandacht wordt besteed aan de organisatie van de ketenreis, omdat het de positie van het ov kan versterken. Openbaar vervoer is steeds vaker een onderdeel van reisketens, waarbij andere modaliteiten, zoals (deel)fietsen en lokale mobiliteitsdiensten, een aanvulling op het ov vormen.<sup>11</sup> De complexiteit van ketenreizen en de bijdrage ervan aan publieke doelstellingen, maken dat overheden (concessieverleners maar ook bijvoorbeeld gemeenten) een bewuste afweging moeten maken wat betreft de positie van ov en mobiliteitsdiensten in het mobiliteitssysteem en de organisatie van de regie hierop.

Deze afweging omvat meerdere aspecten van ketenregie en -mobiliteit, te weten:

1. Samenwerking met stakeholders voor ketenregie
2. Samenhang mobiliteitsaanbod/kwaliteit van de reisketen
  - a. Afstemming en overstappemak van ov naar ov

- b. Afstemming en overstappemak van ov naar mobiliteitsdiensten
3. Communicatie richting reizigers
  - a. Afstemming en integratie reisinformatie
  - b. Promotie en marketing
4. Ondersteunende diensten
  - a. Reserveren en betalen
  - b. Afhandelen suggesties en klachten
5. Aanvullende mobiliteitsdiensten



In het vervolg wordt aan de hand van voorbeeldeisen, afkomstig uit recente aanbestedingen, getoond hoe concessieverleners in hun aanbestedingsdocumenten sturing kunnen geven aan de invulling van deze aspecten van ketenregie en mobiliteitsdiensten.

Benadrukt moet worden dat het hierbij om voorbeeldeisen gaat en

<sup>11</sup> Mil, J. et al (2018) Insights into factors affecting the combined bicycletransit mode. CASPT 2018 paper.



dat er ook andere manieren zijn om invulling aan deze aspecten te geven. Concessieverleners kunnen verschillende eisen stellen, al naar gelang hun ambities met het regionale ov in relatie tot de ketenreis (zie in dit kader ook in de bijlage aan het eind van deze notitie). In alle gevallen geldt dat een zorgvuldige afweging over de plek van mobiliteitsdiensten in het vervoeraanbod en de regie die verschillende partijen hierop kunnen voeren, de manier waarop reizigers hun ketenreizen kunnen maken vereenvoudigt.

#### **Belang van monitoring van afspraken**

Voor de concessieverlener en concessiehouder houdt het werk niet op wanneer de concessie van start is gegaan. De gemaakte afspraken moeten worden gemonitord om te bepalen of de gestelde doelen worden behaald. Voor kwantitatieve doelen zijn diverse tools ontwikkeld en vanwege hun aard is de monitoring van deze afspraken betrekkelijk eenvoudig. Voor meer complexe afspraken, met name die niet in data zijn te vangen, zijn aanvullende (contractbeheer)systemen in opkomst. Het [Dashboard Deur tot Deur](#) is hier een aanvulling op en richt zich op de bij uitstek complexe monitoring van ketenreizen. Het geeft inzicht in geplande reizen, gehaalde aansluitingen, gebruiksgemak, ketenvoorzieningen en first and last mile. Hiermee kunnen overheden, vervoerders en concessieverleners de kwaliteit van de hele ov-keten monitoren.

### **3.1 Samenwerking met stakeholders voor ketenregie**

Concessieverleners eisen al sinds lange tijd dat concessiehouders samenwerken met een brede groep van stakeholders, zoals wegbeheerders (gemeenten en provincies), onderwijsinstellingen en reizigersorganisaties. In het kader van ketenregie komt daar nog een extra groep stakeholders bij, namelijk aanbieders van andere mobiliteitsdiensten. Het gaat hierbij om een zeer diverse groep, bestaande uit onder andere deelmobiliteitsaanbieders, MaaS-dienstverleners en aanbieders van kleinschalig (collectief) vervoer zoals Wmo-vervoer. Samenwerking met deze stakeholders is een basisvoorwaarde om aan de andere aspecten van de ketenreis een passende invulling te kunnen geven en goede regie op de keten mogelijk te maken. De samenwerking heeft als doel de kwaliteit van de gehele reisketen op een zo hoog mogelijk niveau te brengen. De concessiehouder moet zich inspannen om deze kwaliteit te verhogen.

"De Concessiehouder richt zich niet alleen op het Openbaar Busvervoer, maar heeft oog voor de gehele reisketen, zodat Reizigers het (openbaar) vervoersysteem binnen de Metropoolregio als één geheel ervaren."

*Inhoudelijke specificaties Busconcessie – Haaglanden Streek, pagina 11, ID-0989 (2019-2030)*

"De Concessieverlener heeft een regierol voor de Concessiehouder voor ogen als het gaat om de afstemming van zijn diensten op die van andere concessiehouders, vervoerders en aanbieders van Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer. Deze regierol beperkt zich niet tot het (OV-)aanbod zelf, maar omvat ook aspecten als reisinformatie, tarieven, vervoerbewijzen, sociale veiligheid en look & feel."

*Programma van Eisen concessie Zaansteek-Waterland 2022, pagina 22*

### 3.2 Mobiliteitsaanbod/kwaliteit van de reisketen

Een belangrijke voorwaarde voor aantrekkelijke ketenreizen is dat reizigers flexibel en naadloos kunnen overstappen tussen verschillende vervoermiddelen. Daarbij gaat het bij ketenreizen, waarvan ov onderdeel is, veelal om overstappen tussen verschillende vormen van ov of tussen ov en andere mobiliteitsdiensten als voor- of natransport.

#### **Afstemming en overstappemak van ov naar ov**

Afstemming en overstappemak van ov naar ov lijkt een vanzelfsprekendheid en is iets waar ov-vervoerders, mede door de sturing van concessieverleners, al vele jaren aan werken.

"De Concessiehouder maakt met andere vervoerders en partijen (bijvoorbeeld buurtbusverenigingen en vervoerders in het vraagafhankelijk vervoer) adequate afspraken voor het realiseren en bewaken van aansluitingen (zowel gegarandeerde als 'gewone' aansluitingen) en richt daarvoor goed functionerende processen in."

*Programma van Eisen concessie Groningen-Drenthe 2020-2029, artikel 97*

"In zijn rol van Ketenregisseur draagt de Concessiehouder in ieder geval zorg voor:

- a. het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen tussen (i) de Vaste Lijnen onderling, (ii) de Vaste Lijnen en alternatieve vervoersvormen ter invulling van de Basismobiliteit als bedoeld in Artikel 8 (Alternatieve invulling Basismobiliteit), (iii) de Vaste Lijnen en Mobiliteitsdiensten, en (iv) de Vaste Lijnen en openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
- b. het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen zoals opgenomen onder sub a;
- c. de afstemming van het Openbaar Vervoer met het openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden."

*Concessiebesluit concessie Amstelland-Meerlanden 2018, artikel 6.2*

Dat overstapgemak niet altijd even eenvoudig is te realiseren, blijkt bijvoorbeeld uit het moeten uit- en inchecken wanneer wordt overgestapt van de ene naar de andere vervoerder/vervoerwijze.<sup>12</sup> Concessieverleners kunnen door middel van eisen in de aanbestedingsdocumenten voorwaarden scheppen om op dit punt het overstappen te vereenvoudigen.

<sup>12</sup> <https://www.parool.nl/nieuws/vier-keer-in-en-uitchecken-bij-amsterdam-zuid-is-belachelijk~b5660219/>

"Bij landelijke afspraken om het OV-chipkaart systeem zodanig in te richten dat bij een overstap van de landelijke naar de regionale vervoerder (de Concessiehouder) en v.v. het niet nodig is tussentijds uit- en in te checken (single check in – check uit), is de Concessiehouder verplicht hieraan actief mee te werken en dit onverkort en zonder meerkosten voor de Opdrachtgevers in te voeren."

*Programma van Eisen Concessies regionaal spoorvervoer 2020-2035 in de provincies Groningen en Fryslân en in Niedersachsen, artikel E.4.20*

"De Concessiehouder zorgt voor een probleemloze 'samenloop' met eventuele andere concessiehouders. Op het trajectdeel waar de Concessiehouder met andere concessiehouders reizigerstreinen exploiteert, zorgt de Concessiehouder dat Reizigers geen ongemak, onzekerheid of verwarring ervaren bij het reizen per trein en gebruik van de OV-chipkaart. Ook zorgt de Concessiehouder dat de Concessieverleners door samenloop en OV-chipkaartgebruik geen derving lijden."

*Programma van Eisen Concessie Treindienst Zwolle – Enschede en Concessie Treindienst Zwolle - Kampen, artikel C.6.2.11 (2017-2032)*

### **Afstemming en overstappemak van ov naar mobiliteitsdiensten**

Waar het bij afstemming en overstappemak van ov naar ov gaat om samenwerking tussen een relatief kleine en overzichtelijke groep stakeholders, is deze groep bij de mobiliteitsdiensten veel omvangrijker en gevarieerder. Dit maakt afstemming veel complexer. Aanbieders van mobiliteitsdiensten zijn veelal niet aangesloten op de reguliere platformen waarmee (ov-)reizen kunnen worden gepland.

"De Concessiehouder werkt nauw samen met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten als aanvulling op of ter vervanging van Openbaar Vervoer per Bus en Auto. Deze samenwerking omvat onder meer de onderlinge afstemming van het Openbaar Vervoer per Bus en Auto en Andere Mobiliteitsdiensten (zie artikel 3.4.1d), het uitwisselen van informatie (zie artikel 7.3.3) en het beschikbaar stellen van deze informatie aan Reizigers (zie artikelen 7.2.1g en 7.4.6)."

*Programma van Eisen concessie IJssel-Vecht 2020-2030,  
artikel 2.1.7*

"De Concessiehouder besteedt in het Ontwikkelplan aandacht aan mogelijkheden om te komen tot een betere samenhang van het Openbaar Busvervoer met andere vormen van Openbaar Vervoer, auto en fiets in het Concessiegebied en rond de Uitloper(s)."

*Inhoudelijke specificaties Busconcessie – Haaglanden Streek,  
pagina 17, ID-0883 (2019-2030)*

### **3.3 Communicatie richting reizigers**

Naast een flexibele en naadloze overstap tussen verschillende vervoermiddelen is een andere belangrijke voorwaarde dat de informatievoorziening en communicatiestrategie voor ketenreizen aansluit op de behoeften en beleving van reizigers. Afstemming en integratie van reisinformatie, promotie en marketing moeten ertoe leiden dat reizigers de keten van mobiliteitsdiensten als een logisch geheel ervaren in plaats van als losse onderdelen.

#### **Afstemming en integratie reisinformatie**

Goede reisinformatie over alle onderdelen van de reisketen, die realtime beschikbaar is via bijvoorbeeld smartphone-apps en onderdeel van het aanbod van MaaS-dienstverleners, is voor reizigers onmisbaar. Afstemming en integratie van reisinformatie leiden ertoe dat reizigers een compleet beeld hebben van de reismogelijkheden tussen hun vertrek- en aankomstadres.

"Concessiehouder is verantwoordelijk voor het aanbieden van reisinformatie over reizen met vervoer dat tot de Concessie behoort alsmede informatie over aansluitend OV en aansluitende en Aanvullende Mobiliteitsoplossingen. Dat geldt ook voor Aanvullende Mobiliteitsoplossingen (ook deelfietsen) die hij zelf niet uitvoert. Ook stelt Concessiehouder derden in staat om (actuele) reisinformatie aan Reizigers te verstrekken."

*Programma van Eisen OV-concessie Gooi en Vechtstreek, artikel 7.1.2 (2021-2030)*

"De Concessiehouder zorgt voor een mobiele internetsite speciaal bedoeld voor mobiele applicaties (gsm / smartphone). Deze website heeft minimaal de volgende functionaliteiten:

[...]

- reisplanner, tenminste voor alle reizen in het concessiegebied, bij voorkeur landelijk.

[...]

- informatie over de toegankelijkheid van het vervoersysteem.
- Informatie over de werking van eventuele Aanvullende Mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) de mogelijkheid om te reserveren / aan te melden."

*Programma van Eisen concessie Zuidoost-Brabant 2016, artikel C.9.16*

### **Promotie en marketing**

Het helpt reizigers wanneer de 'look & feel' en marketing van verschillende mobiliteitsdiensten bij elkaar passen. Soms kiest een concessieverlener ervoor de marketing zelf uit te voeren (OV-bureau Groningen Drenthe), maar in veel gevallen is dit de verantwoordelijkheid van de concessiehouder, eventueel in overleg met de provincie (bijvoorbeeld Zuidoost-Brabant). De MRDH, de Vervoerregio Amsterdam en de provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel hebben specifieke marketingplatforms opgericht waarbinnen de concessiehouders hun marketingactiviteiten afstemmen.

"De marketingstrategie, en de daaraan gekoppelde marketingcommunicatie en publiekscommunicatie, wordt door het OV-bureau ontwikkeld en grotendeels uitgevoerd. De Concessiehouder heeft hierin een adviesrol en uitvoerende taken, en wordt uitgenodigd creatief met de 'adviesrol' om te gaan."

*Bestek Concessie GD 2020, paragraaf C9.1, p. 103*

"De vervoerder sluit zich aan bij het door de MRDH ingestelde Marketingplatform. De vervoerder vervult binnen het Marketingplatform een actieve rol, in die zin dat hij een constructieve bijdrage levert aan het initiëren en uitvoeren van afspraken die binnen het Marketingplatform worden gemaakt. Daarnaast draagt de vervoerder bij aan de financiering van gezamenlijke marketingactiviteiten van de deelnemers van het Marketingplatform. Deze bijdrage betreft een vaste jaarlijkse bijdrage die niet afhangt van de kosten die het Marketingplatform in het betreffende jaar heeft gemaakt."

*Programma van Eisen busconcessies MRDH, paragraaf 11.1 (2019-2034)*

### 3.4 Ondersteunende diensten

Een goede organisatie van een aantal ondersteunende diensten kan het maken van een ketenreis verder vereenvoudigen en stimuleren. Denk daarbij aan het op een voor reizigers logische manier kunnen betalen en indien nodig of gewenst reserveren van een ketenreis. En wanneer (een deel van) de ketenreis niet verloopt zoals gepland, moeten reizigers op een voor hen logische plek terecht kunnen met suggesties en klachten. Zo ontstaat een integraal mobiliteitsaanbod dat past bij de ontwikkeling richting Mobility as a Service.

#### **Betalen en reserveren**

Het eenvoudig kunnen betalen van alle onderdelen van de reis is een voorwaarde voor een aantrekkelijke ketenreis. Denk daarbij aan vervoerbewijzen die reizigers voor meerdere vervoersvormen en mobiliteitsdiensten kunnen gebruiken en tariefstellingen die rekening houden met het gebruik van meerdere vervoersvormen en mobiliteitsdiensten kunnen gebruiken en tariefstellingen die rekening houden met het gebruik van meerdere vervoersvormen en mobiliteitsdiensten. Dat oplossingen hiervoor gevonden kunnen worden, blijkt uit de afspraken die de provincie Overijssel heeft

gemaakt met Arriva en Keolis.<sup>13</sup> Ook de introductie van nieuwe betaalwijzen kan helpen.

"De Concessiehouder maakt met de aangrenzende concessiehouders van openbaar vervoer afspraken over (i) de onderlinge acceptatie van kaartsoorten en tarieven en (ii) de verdeling van opbrengsten. Daarbij geldt in ieder geval het volgende:

- a. Gezamenlijk met de concessiehouders van de concessies van de MRDH biedt de Concessiehouder een reisproduct aan voor frequente reizigers, waaronder minimaal het 'Regio abonnement' (of diens eventuele opvolger);
- b. Gezamenlijk met de concessiehouders van de concessies van de MRDH biedt de Concessiehouder een reisproduct aan voor toeristen, waaronder minimaal het 'Tourist day ticket' (of diens eventuele opvolger);
- c. Grensoverschrijdende Reizigers worden niet geconfronteerd met een dubbel opstaptarief door een productwissel."

*Programma van Eisen concessie Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden. Artikel 4.1.1, lid 6. (2018-2026)*

"De Concessiehouder heeft, na voorafgaande Goedkeuring door de Concessieverlener, de mogelijkheid om bij een andere invulling van de basis mobiliteitsbehoefte dan met een Vaste of Vraagafhankelijke Lijn afwijkende Tarieven in rekening te brengen, zoals:

- (i) een Vast Tarief per Reis ongeacht de afgelegde afstand (= flat fare), of
  - (ii) een hoger Tarief wanneer de Reiziger niet bij een Halte maar voor de deur wordt opgehaald of afgezet;
- dit alles onder de voorwaarde dat in geval van een overstap ten hoogste één maal de Vaste Voet in rekening wordt gebracht."

*Inhoudelijke specificaties Busconcessie – Haaglanden Streek, pagina 65, ID-0696 (2019-2030)*

Naast de betaalwijze zijn ook eenvoudige mogelijkheden tot reserveren van delen van de ketenreis van belang. Dit was tot voor kort met name relevant voor oproepafhankelijke vervoersvormen, zoals de belbus of de OV-taxi. In het voorjaar van 2020 kwam in het kader van de coronapandemie de mogelijkheid tot het reserveren van een plek in het openbaar vervoer breder in de belangstelling te staan; dit met het oog op het spreiden van het aantal reizigers om zo voldoende afstand te kunnen houden.

<sup>13</sup> Sinds 10 december 2017 reist men op de regionale treintrajecten in Overijssel met slechts één in- en uitcheck. <https://blauwnet.nl/reizen/>

"Concessiehouder zorgt voor een heldere internetsite met reisinformatie aangaande het vervoer in de Concessie. Deze website bevat minimaal van de Concessie:

[...]

- f. het doorverwijzen van Reizigers naar het reserveringssysteem van door Derden op Haltes/Knooppunten aangeboden Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer;"

*Programma van Eisen concessie Zaanstreek-Waterland 2021, artikel 2.2.f.*

"In zijn rol van Ketenregisseur draagt de Concessiehouder in ieder geval zorg voor:

[...]

- Actuele informatie over de aanwezigheid en werking van Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen, waaronder (indien van toepassing) informatie over de wijze van reservering en/of aanmelding. Wij verwachten dat de Concessiehouder actief deze informatie verzamelt;

[...]"

*Programma van Eisen OV-concessie Gooi en Vechtstreek, artikel 7.2.1. (2021-2030)*

### **Afhandelen suggesties en klachten**

Reizigers moeten weten waar zij terecht kunnen met suggesties en klachten over openbaar vervoer en deelmobiliteitsdiensten in het concessiegebied, ongeacht de dienstverlener. Door MaaS zal het verkoopkanaal steeds vaker afwijken van de mobiliteitsaanbieder, waardoor dit onderwerp nog belangrijker wordt. In de publicaties [De acht Maas-waardige bestekseisen](#) en de [Toelichtende notitie over de acht MaaS-waardige eisen](#) is opgenomen hoe concessiehouders om dienen te gaan met klachten van reizigers (eisen 7 en 8).



### 3.5 Aanvullende mobiliteitsdiensten

Concessieverleners die ov-vervoerders ruimte willen geven om zelf mobiliteitsdiensten ter vervanging van of in aanvulling op het openbaar vervoer aan te bieden, kiezen er tot op heden voor om dit via de gunningscriteria voor de aanbesteding te realiseren. Op die manier kunnen concessieverleners hun wensen op het gebied van aanvullende mobiliteitsdiensten mee laten wegen in de keuze voor de nieuwe concessiehouder zonder daarbij zelf vooraf de exacte invulling te hoeven voorschrijven. Het gewicht aan dit gunningscriterium binnen het gunningsmodel weerspiegelt daarbij het belang dat de concessieverlener aan dit onderwerp hecht en daarmee de mate waarin ov-vervoerders gestimuleerd worden de wensen van de concessieverlener op dit vlak te honoreren.

“De Inschrijver wordt gevraagd een plan van maximaal 30 pagina’s op te nemen waarin het aanbod voor het Deur-Halte Vervoer, de wijze waarop ketenregie wordt ingevuld en de ketenmobiliteit uiteen wordt gezet, in aanvulling op het Programma van Eisen. De Inschrijver wordt gevraagd in het plan in ieder geval op de volgende onderwerpen in onderstaande volgorde onderbouwd in te gaan:

(vervolg hiernaast)

#### 1. Maatregelen

Concrete maatregelen waarin u aangeeft wat u gaat doen om ten opzichte van het Programma van Eisen en de huidige concessie een kwaliteitsverhoging te creëren voor Reizigers aanvullend op het Lijngebonden Openbaar Vervoer. Enkele voorbeelden van mogelijke maatregelen zijn een aanbod van leenfietsen, deelauto’s, een oproepafhankelijk flexibel vervoersysteem en andere zaken zoals beschreven in de door de Concessieverlener opgestelde brochure. Voor elke maatregel wordt u gevraagd om minimaal de volgende onderwerpen te adresseren:

[...]

#### 2. Onderbouwde effecten

Per maatregel de onderbouwing om ons ervan te verzekeren dat uw maatregelen daadwerkelijk als effect hebben dat de Reizigers de maatregelen als toegevoegde waarde ervaren.

[...]"

*Bestek Europese aanbesteding openbaar vervoer Drechtsteden, Alblasserwaard, Vijfheerenlanden, Gunningscriterium G1.3 (2018-2026)*

"De MRDH hecht waarde aan een blijvend goede uitvoeringskwaliteit en continue verbetering daarvan gedurende de looptijd van de Concessie. Hierbij gaat het om de meetbare kwaliteit van de uitvoering, maar ook om de door de reiziger gepercipieerde kwaliteit van de reis. Onderwerpen die hierbij van belang kunnen zijn, zijn onder meer:

[...]

- De mate waarin de Inschrijver Maatwerk faciliteert (bijvoorbeeld door het garanderen van aansluitingen, informatievoorziening (statisch en/of realtime) over het aanbod, en de aspecten betaalgemak en boekingsmogelijkheden voor de Reiziger) ter invulling van de basis mobiliteitsbehoefte;
- De vormgeving van de gehele reisketen;

[...]

De Inschrijver wordt gevraagd in het Kwaliteitsplan in ieder geval op de volgende onderwerpen in onderstaande volgorde onderbouwd in te gaan (met onderstaande nummering):

[...]

3. Maatregelen ten behoeve van de algehele kwaliteit | Concrete maatregelen, anders dan de maatregelen gericht op het realiseren van de Dienstregeling en de outputnormen, waarmee de algehele (gepercipieerde) kwaliteit voor de reiziger van het Openbaar Busvervoer en de hele reis van 'deur tot deur' toeneemt.

(vervolg hiernaast)

#### 4. Onderbouwde effecten

Per genoemde maatregel een onderbouwing om de MRDH ervan te verzekeren dat uw maatregelen daadwerkelijk als effect hebben dat u de geëiste of verbeterde uitvoeringskwaliteit gaat realiseren (bijvoorbeeld door onderzoeken, effecten van maatregelen die elders zijn bereikt onder soortgelijke omstandigheden, logica, et cetera).

[...]"

*Gunningsleidraad Concessie Haaglanden Streek 2019-2030,  
Gunningscriterium G3*

## Bijlage: Nieuwe mobiliteitsdiensten binnen of buiten de ov-concessie<sup>14</sup>

De opkomst van nieuwe keten- en mobiliteitsdiensten stelt concessieverleners voor de keuze welke plek zij zien voor aanvullende mobiliteitsdiensten; binnen of buiten de ov-concessie. De mobiliteitsconcessie, waarin naast openbaar vervoer ook andere vormen van mobiliteit worden opgenomen, staat daarbij flink in de belangstelling. In verschillende gebieden, waaronder Zuidoost-Brabant, Amstelland-Meerlanden (AML), Haaglanden Streek en Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem (DMG) zijn inmiddels concessies gegund die kenmerken bevatten van een mobiliteitsconcessie of die gedurende de looptijd in die richting moeten gaan bewegen. Bij de aanbesteding van deze concessies is het aanbieden van zogenaamde aanvullende mobiliteitsdiensten, ofwel mobiliteitsdiensten in aanvulling op het openbaar vervoer, in de vorm van een wens meegenomen in de uitvraag. Deze aanvullende mobiliteitsdiensten zijn met name bedoeld om het voor- en natransport naar en van ov-haltes en -knooppunten te faciliteren, maar dienen in enkele gevallen ook ter vervanging van weinig gebruikte buslijnen.

De provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel en de Vervoerregio Amsterdam hebben recent juist bewust gekozen om

---

<sup>14</sup> *Op basis van R. Pieper (2019) OV-concessie of mobiliteitsconcessie? Handvaten voor een weloverwogen keuze en MuConsult, Bizaline,*

de concessies IJssel-Vecht en Zaanstreek-Waterland zonder aanvullende diensten in de markt te zetten. Zij kiezen ervoor om de aanvullende mobiliteitsdiensten op een andere manier, dat wil zeggen niet vanuit de exploitatiebijdrage voor het openbaar vervoer, te organiseren. Maar ook voor deze concessies geldt dat de concessieverleners verwachten dat de concessiehouder zijn reizigers door de reisketen leidt: de concessiehouder als ketenregisseur of mobiliteitsmakelaar.

Concessieverleners van het openbaar vervoer kunnen daarnaast vergunningen voor aanbieders van deelmobiliteit gaan verlenen. Dit kan aansluiten op eisen die gemeenten hieraan stellen (bijvoorbeeld delen van data en het gebruik van de openbare ruimte) en kan dan voor een geografisch grotere regio dan één of enkele gemeenten. Overheden kunnen randvoorwaarden stellen om de integratie van het aanbod te bevorderen en het gebruik te stimuleren. Een mogelijk alternatief is om, parallel aan de ov-concessiesystematiek, concessies te verlenen voor deelmobiliteit en/of MaaS. Kanttekening daarbij is wel dat ov-concessies worden verleend op basis van de Wet personenvervoer 2000. Daardoor mogen concessieverleners een exclusief (vervoers)recht toekennen aan een vervoerder. Een dergelijke wettelijke basis bestaat momenteel niet voor deelmobiliteit en MaaS. Een integraal aanbod van ov, deelmobiliteit en MaaS-diensten vraagt daarom afstemming tussen verschillende afdelingen binnen een overheid en met beheerders van de openbare ruimte.

Significant (2020) Effecten en uitdagingen van MaaS: Handlingsperspectieven voor concessieverleners.