

BIJLAGE 3: OMSCHRIJVINGEN DEELPROGRAMMA'S VISIE OV 2020

Projectomschrijving I:

MARKTONDERZOEK EN MARKETINGPROGRAMMA OV

1. PROJECTOMSCHRIJVING

1.1 Inleiding

Op 6 februari 2012 (2011-69776) heeft u de Visie Openbaar Vervoer 2020 vastgesteld. Met deze Visie streeft de provincie om met een grofmazig, frequent, betrouwbaar en snel stroomlijnnennet én met maatwerk voor het ontsluitend net, het OV zo in te zetten dat het meer mensen op een betere manier bedient. Op 16 juli 2012 is het Uitvoeringsprogramma Visie Openbaar Vervoer vastgesteld, waarbij het marktonderzoek/marketingprogramma onderdeel van uitmaakt. Het gereserveerde bedrag van €2.300.000 wordt gebruikt voor marktonderzoek- en marketingactiviteiten in de breedste zin van het woord die bijdragen tot meer en meer tevreden reizigers in het openbaar vervoer van Noord-Holland.

Het marketingprogramma valt wat betreft uitvoering in twee delen uiteen:

- A. (markt) onderzoeksfase: 50 klanten (en niet-klanten) beoordelen gedurende 50 dagen op een intensieve en actieve wijze de dienstverlening van de OV vervoerder(s). (50/50 programma)
- B. Implementatiefase: de onderzoeksfase levert bouwstenen op voor een meerjarenprogramma marketing. Dit wordt samen met de vervoerder en het ROCOV opgepakt.

In 2012 heeft de onderzoeksfase plaatsgevonden en op basis van deze bevindingen hebben we het afgelopen jaar een marketingprogramma opgezet, dat een looptijd kent tot aan 2016 met een mogelijke uitloop van een jaar.

1.2 Maatschappelijk knelpunt

In de Visie OV 2020 is de ambitie gesteld, om meer mensen op een betere manier te bedienen met het openbaar vervoer. Om deze ambitie te realiseren, is het nodig om te weten wat de klant écht wil en wat de klant bindt. Op het moment dat de Visie werd vastgesteld, waren er nog onvoldoende actuele en fundamentele klantinzichten. Het gaat dan om de kennis over bestaande OV reizigers en over inwoners die nog geen gebruik maken van de OV voorzieningen binnen de provincie. Er is structureel onderzoek nodig om de daadwerkelijke vraag van de reiziger in beeld te krijgen, waardoor we gerichte maatregelen kunnen nemen om met het OV beter bij deze vraag aan te sluiten.

1.3 Doelstelling

Met het marktonderzoek- en marketingprogramma heeft de provincie Noord-Holland de ambitie de reiziger nog meer te doorgronden, te begrijpen en de essentie te vertalen naar relevante maatregelen om bij deze vraag aan te sluiten.

Het doel van het marketingprogramma is om ons aanbod aan openbaar vervoer zo in te zetten dat het tegemoet komt aan de behoeften van zoveel mogelijk reizigers.

- Hoe kunnen we de huidige reizigers meer tevreden stellen en in het OV houden?
- Hoe kunnen we de potentiële reiziger overtuigen met ons OV te reizen?

1.4. Het resultaat

Het resultaat is een goed, structureel beeld van de (potentiële) reizigersbehoeften en het doorvoeren van een pakket aan maatregelen ten behoeve van concrete product- en serviceverbetering, waarmee we meer en meer tevreden reizigers in het openbaar vervoer krijgen.

1.5 Meerwaarde van de investering

Met het marketingprogramma krijgt de provincie Noord-Holland meer inzicht in de (potentiële) reiziger. Op basis van deze inzichten worden concrete maatregelen genomen, die leiden tot meer en meer tevreden reizigers. Hierdoor wordt het product aan openbaar vervoer aantrekkelijker voor de reiziger en gaat de kostendekkingsgraad omhoog.

1.6 Betrokken partijen

Reizigers en potentiële reizigers, vervoerder, het ROCOV en andere belanghebbenden zoals buurtbusverenigingen.

1.7 Activiteiten/onderdelen project/deelprojecten

Het programma bestaat uit twee onderdelen:

1. Marktonderzoek 50/50: juni- november 2012

Het marktonderzoek levert bouwstenen op voor een meerjarenprogramma marketing. Deze bevindingen worden direct opgepakt samen met vervoerder en ROCOV.

2. Marketingprogramma, waarin maatregelen worden geïmplementeerd; januari 2013 t/m 2015

1. Marktonderzoeksfase

Om het marketingprogramma vorm te geven, hebben we eerst onderzoek verricht naar de behoeften van (potentiële) reizigers aan openbaar vervoer. In het kader van het uitvoeringsprogramma Visie OV 2020 heeft het marktonderzoek 50/50 plaatsgevonden. Het oorspronkelijke idee was om 50 deelnemers 50 dagen opdrachten en vragen over het openbaar bus vervoer binnen onze concessies te geven. Hierdoor kregen we meer inzicht in wat de reiziger en de potentiële reiziger wil en overtuigt om de bus te nemen. De aanmeldingen voor het marktonderzoek liepen echter storm en uiteindelijk hebben 77 deelnemers meegedaan met het onderzoek en vanwege het enthousiasme hebben we de oorspronkelijke duur van 50 naar 60 dagen verlengd. Door de meer dan 1.000 reacties hebben we beter inzicht gekregen in wat de (potentiële) reiziger wil en hem/haar overtuigt om de bus te nemen.

Denk mee ..



Het 50/50 programma bestond uit de volgende onderdelen:

- Drie bijeenkomsten met een brede groep medewerkers van de betrokken OV-bedrijven
- Een fysiek klantenpanel als aftrap
- Elke week een concrete opdracht aan de panelleden om de dienstverlening te testen
- Terugkoppeling van de concrete resultaten aan de betrokken partijen

Het bewerkstelligen van een mentaliteitsverandering bij medewerkers van de betrokken OV-bedrijven was een belangrijk nevendoeel van het 50/50 programma.

Uitkomsten Marktonderzoek 50/50

De reizigersbehoeften uit het marktonderzoek zijn geclusterd in 5 thema's.

Thema	Omschrijving
Betrouwbaar	de reiziger wil dat de beloofde reis(tijd) wordt waargemaakt en bovenal weten waar hij aan toe is.
Veilig gevoel	de reiziger voelt zich veilig in het voertuig en op de haltes
Vanzelfsprekend	het OV moet logisch zijn.
Gastvrij	de reiziger voelt zich graag welkom, gewaardeerd en klant.
Aangenaam	het reizen met het OV is comfortabel.

De lijn van reizigersbehoeften uit het marktonderzoek 50/50 zijn tevens herkenbaar in de andere onderzoeken. Ook uit andere onderzoeken (onderzoek R-net, Snelwegbus, NS en andere concessiegebieden) blijkt duidelijk dat de bestaande reizigers het meeste waarde hechten aan een goede basiskwaliteit; een betrouwbaar, sociaal veilig en vanzelfsprekend OV. Als deze factoren niet op orde zijn, zullen (ook bestaande) reizigers het openbaar vervoer gaan mijden en zullen de "net niet reizigers" nooit de overstap maken naar het OV. Iedere reiziger hecht belang aan een betrouwbare, sociaal veilige en gemakkelijk OV-verbinding. Pas als de betrouwbaarheid en sociale veiligheid in orde zijn, dan hebben de statisfiers (gastvrij en aangenaam) ook echt effect.

2. Marketingprogramma (2013 t/m 2015)

Uit het jaarverslag van 2012 over de ontwikkeling van het openbaar vervoer in Noord-Holland blijkt dat de busreiziger erg tevreden is over de kwaliteit en de veiligheid van het busvervoer in de provincie. Echter, moeten we constateren dat we op de informatievoorziening (m.n. bij vertragingen) aan de reizigers lager scoren dan het landelijk gemiddelde. Op basis van deze bevinding hebben we samen met de vervoerder en belanghebbende partijen het afgelopen jaar maatregelen genomen om;

- de reisinformatie, met name bij vertragingen, voor de reiziger te verbeteren.
- de klanttevredenheid over het openbaar vervoer op de andere aspecten (sociale veiligheid, vanzelfsprekend, gastvrij en aangenaam) minimaal gelijk te houden.
- de potentiële reiziger te overtuigen om met de bus te reizen.



De klantwaardering over reisinformatie in het algemeen en bij vertragingen over het jaren 2008 t/m 2012 (bron: OV-klantenbarometer KPVV)

In dit marketingprogramma 2013-2016 zijn reeds de volgende maatregelen genomen:

Het verbeteren van de tevredenheid over reisinformatie:

1. Het uitbreiden van de reisinformatie op de TFT schermen van Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond (Gooi en Vechtstreek was al verbeterd bij de start van de nieuwe concessie)
2. Het uitvoeren van een Pilot met een reisinformant, die de reizigers in onze concessiegebieden direct van m.n. grote vertragingen op de hoogte kan stellen.
3. Het opzetten van een regionaal twitteraccount (incl. analysetool)

Het uitvoeren van drie campagnes om potentiële reizigers te overtuigen om met het OV te reizen;

- Het aantrekken van nieuwe wijkbewoners
- Campagnes om buslijnen extra te profileren
- Campagne promotie OV-chipkaart onder gezinnen

1.8 Evaluatie: Resultaat van Marketingprogramma 2013 tot aan 2016

Connexxion heeft een externe adviseur gevraagd om het marketingprogramma 2013 tot aan 2016 te evalueren. Het Programma OV-reiziger centraal 2016-2019 is op basis van deze evaluatie vormgegeven. In de tabel staan de van tevoren verwachte en de behaalde resultaten van het marketingprogramma 2013 tot aan 2016.

Doelstelling	Maatregelen	Verwacht resultaat	Behaald resultaat
<p>1. Reisinformatie verbeteren</p> <p>Doel: verbeteren klanttevredenheid (m.n. informatie bij vertragingen).</p>	<p>1. Het uitbreiden van de reisinformatie op de TFT schermen van Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond</p> <p>2. Het uitvoeren van een Pilot van 1 jaar met een reisinformant, die de reizigers in onze concessiegebieden direct van vertragingen op de hoogte kan stellen.</p> <p>3. Het opzetten van een regionaal twitteraccount (incl. analysetool)</p>	<p>Bij start programma:</p> <p>In 2013: NHN: 4,4 H-IJ: 5,2 G&V: 4,7 Landelijk: 5,1</p> <p>Doel:</p> <p>In 2014: NHN: 5,2 H IJ: 5,3 G&V: 5,2</p> <p>In 2015: NHN: 5,5 H-IJ: 5,5 G&V: 5,5</p>	<p>In 2014: H-IJ:5.7 G&V:5,4 NHN: 4.8</p>
<p>2. Potentiële reizigers overtuigen om met het OV te reizen</p> <p>Doel campagnes: extra reizigers</p>	<p>1. Campagne: Het aantrekken van nieuwe wijkbewoners</p> <p>2. Campagnes profileren buslijnen</p> <p>3. Promotie Ov-chipkaart</p>	<p>Responspercentage dat verwacht had mogen worden voor de campagnes was 10%.</p>	<p>1. 10,7%: 1150 mensen.</p> <p>2. 5,4%: 3442 mensen.</p> <p>3. 15%: 2088 mensen.</p>

Het streven was om de klanttevredenheid over reisinformatie bij vertragingen voor de concessies Haarlem-IJmond, Gooi- en Vechtstreek en Noord-Holland Noord in 2014 respectievelijk naar een 5,3, 5,2 en een 5,2 te krijgen. De klanttevredenheid over informatie bij vertragingen is voor de concessie Haarlem-IJmond (5,2 in 2013 en 5,7 in 2014) en Gooi en Vechtstreek (5,2 in 2013 en 5,4 in 2014) toegenomen. De informatie bij vertragingen is alleen op een 4,8 blijven steken in Noord-Holland Noord. Een verklaring hiervoor kan zijn dat er hier nog relatief weinig DRIS-panelen met actuele reisinformatie staan. De mini DRIS panelen worden momenteel in dit concessiegebied geplaatst. Anderzijds kunnen we voorzichtig concluderen dat de DRIS een positief effect heeft op de klanttevredenheid. Het afgelopen jaar hebben we ons ingezet om de DRIS-panelen beter te laten functioneren (actuele en correcte informatie tonen). De landelijk gemiddelde beoordeling voor reisinformatie bij vertragingen ligt op een 5,2 (in 2012 en 2013 was dit een 5,1). De cijfers van de OV-klantenbarometer zijn pas in maart 2016 over het jaar 2015 bekend.

Een van de maatregelen die heeft bijgedragen aan een verbetering van de reisinformatie m.n. bij vertragingen is de inzet van de reisinformant. De reisinformant is een medewerker die bij de regiecentrum van Connexxion alle vertragingen en omleidingen bijhoudt en hier zo snel mogelijk op anticipeert door de reizigers te informeren. De reiziger wordt veel eerder geïnformeerd over vertragingen, de reden van de vertraging en welke alternatieven er mogelijk zijn. De reisinformant informeert de reizigers via Twitter, Push berichten op de telefoon en DRIS-panelen. Op basis van onze pilot met de reisinformant heeft de Stadsregio Amsterdam besloten ook met reisinformanten te gaan werken in de concessie Amstelland-Meerlanden en mogelijk ook de concessie Waterland. Dit zorgt ervoor dat de reiziger ook beter over de hele Metropoolregio geïnformeerd wordt en is tevens kosteneffectief.

De responspercentages liggen bij 2 van de gevoerde campagnes hoog in vergelijking met de responspercentages van andere campagnes. De OV-chipkaart campagne voor gezinnen en de campagne met het probeerticket voor nieuwe bewoners waren gericht op een doelgroep en kennen respectievelijk een responspercentage van 15,0% (2088 orders) en 10,7% (1150). De campagne voor het profileren van buslijnen heeft een responspercentage van 5,4% (3442 orders). Het behaalde responspercentage van deze campagne ligt lager dan verwacht. Het responspercentage wil zeggen het % van de mensen dat middels de campagne gebruik heeft gemaakt van de bus. Het aantal orders wil zeggen het aantal keer dat mensen gebruik hebben gemaakt van de actie. Op basis van ervaringscijfers wordt door de vervoerder gesproken over een toename van 4514 nieuwe reizigers in het jaar 2014 in alle 3 concessiegebieden samen.

1.9 Vervolg: Programma OV-reiziger centraal 2016-2019

Kansen op dit moment

Het gaat goed met de concessies van de provincie Noord-Holland. De opbrengsten zijn toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar en de concessies behoren landelijk gezien tot de concessies met de hoogste klanttevredenheid. De reizigers beoordelen de 3 concessies over het algemeen met een 7,7. De OV-klantenbarometer geeft echter aan dat de tevredenheid over reisinformatie een aandachtspunt blijft. De provinciale klanttevredenheidsonderzoeken, die driemaandelijks plaats hebben gevonden, laten zien dat er onduidelijkheid is over het aanbod en de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen. Ook het coalitieakkoord geeft ons zicht in waar kansen en behoeften liggen. Hierin staat aangegeven dat het college zich gaat inzetten voor een verdere ontwikkeling van toegepaste reisinformatie en het stimuleren van ketenmobiliteit (aansluitingen bus, trein en fiets). Ontwikkelingen op dit gebied zullen de klanttevredenheid van de huidige

reizigers doen toenemen en ervoor zorgen dat potentiële reizigers eerder geneigd zullen zijn het OV te nemen.

Op basis van de cijfers van de OV-klientenbarometer, de driemaandelijke klanttevredenheidsonderzoeken en landelijke en regionale ontwikkelingen in de vervoersbehoeften, zien we een aantal belangrijke kansen voor het openbaar vervoer in Noord-Holland:

- De bestaande klanten willen betere en actuelere reisinformatie.
- Technologie biedt nieuwe mogelijkheden voor reisinformatie in het openbaar vervoer.
- Het aanbod en de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen kan eenvoudiger en transparanter.
- De bewustwording van het OV als reisalternatief kan hoger voor inwoners en bezoekers van Noord-Holland.
- Door OV-chipkaart data komt steeds meer inzicht in reizigersstromen en OV-gebruik.
- Promotie van goede OV-voorzieningen vergroot het gebruik en versterkt de kostendekkingsgraad.

Strategie

De doelstelling van het Strategisch Marketingprogramma 2016-2019 sluit aan bij de Visie OV 2020: Ons aanbod aan openbaar vervoer zo inzetten dat het tegemoet komt aan de behoeften van zoveel mogelijk (potentiële) reizigers, dat leidt tot meer en meer tevreden reizigers.

Op basis van bovenstaande kansen komen we tot de volgende strategie:

1. Kwaliteitssprong informatie. De reiziger geeft aan dat er nog een stap moet worden gemaakt om ervoor te zorgen dat hij weet waar en hoe hij tot zijn/haar beste reis (route en vervoerbewijs) kan komen.
2. Versimpelen keuze en gebruik vervoerbewijzen. Dit aspect zorgt nu voor problemen bij huidige reizigers en een barrière voor nieuwe reizigers om met het OV te reizen.
3. Zichtbaar OV -> niet te missen. De reiziger moet weten dat OV in bepaalde situaties de beste keuze voor zijn vervoersbehoeften is (denk daarbij aan reistijd, gemak en kosten).
4. Kwaliteitsverbeteringen keten. De ketenmobiliteit is belangrijk en kan verbeterd worden, te denken aan wayfinding en betere (leesbaardere) informatie over de overstap op TFT schermen in de bus.
5. Imago aanpak. Om reizigers te overtuigen met het OV te reizen, zal er moeten worden aangetoond dat het OV niet zo omslachtig is als vaak wordt beweerd.

Uitvoeringsprogramma 2016-2019

Om invulling te geven aan deze strategie is er een Uitvoeringsprogramma opgesteld. Het doel van het Uitvoeringsprogramma is een financiële impuls te geven en ervoor te zorgen dat de ambities ook daadwerkelijk worden gerealiseerd. In de bijlage van dit programma treft u een overzicht aan met daarin het pakket aan maatregelen dat hieraan invulling moet geven. Deze lijst van maatregelen is opgesteld door de vervoerder en door het team OV beoordeeld op basis van bevindingen uit het klantenpanel, eerdere ervaringen bij de provincie en elders en het raadplegen van experts

Doelstellingen

Het pakket van maatregelen uit het Uitvoeringsprogramma geeft invulling aan een drietal doelstellingen. Connexxion heeft aangegeven dat deze doelstellingen haalbaar zijn. Het team OV van de provincie acht deze doelstellingen ambitieus en beschouwt deze als streefwaarden.

Hoofddoelstelling Visie 2020: Meer mensen beter bedienen met het OV.

Indicator beter bedienen: verbeteren klanttevredenheid

Betrouwbaar OV: betrouwbare informatie over reistijd en vertraging

Doelstelling 1: Score van minimaal 6,0 over het jaar 2017 voor actuele reisinformatie (bij vertragingen) in de OV-Klantenbarometer voor de Noord-Hollandse concessies.

In het Uitvoeringsprogramma worden maatregelen genomen om de reiziger snel te informeren, via het juiste kanaal en met overzichtelijke en passende reisinformatie in en op de halte.

Maatregel 1. Reizigers worden snel geïnformeerd door het blijven inzetten van de reisinformant. In het Marketingplan 2013 tot aan 2016 zijn er al maatregelen genomen om de actuele reisinformatie (bij vertragingen) te verbeteren. Dit heeft geleid tot het verbeteren van de klanttevredenheid over reisinformatie in 2 van de 3 concessiegebieden. De reisinformant is daarbij een meerwaarde gebleken. De reisinformant zorgt ervoor dat het OV als betrouwbaarder wordt ervaren door de reiziger.

Maatregel 2. Gebruik van sociaal media en beter maatwerk

Sociaal media wordt steeds meer gebruikt onder de mensen, maar wordt nu nog onvoldoende benut om de reizigers te informeren over zijn/haar reis en eventuele vertragingen. Door het inbouwen van korte zendertjes in de bus, kunnen we de reizigers beter informeren (bijv. door push berichten) en beter met het OV bedienen doordat bekend is waar de reizigers welke overstap dient te halen. Dit zorgt ervoor dat het OV als betrouwbaarder wordt ervaren door de reiziger.

Maatregel 3. Duidelijke informatie op de haltes

Alle haltes met infopanelen worden met omgevingskaarten uitgerust en met extra informatie over de plek waar hij/zij zich bevindt. De reizigers kan zich goed oriënteren op de plek waar hij/zij met de bus uit en instapt. Dit zorgt voor een betrouwbaar en aangenaam OV.

Maatregel 4. Duidelijke informatie in de bussen

De informatie op de schermen worden voortaan getoond volgens de Mijksenaar standaard, die in Nederland standaard wordt gehanteerd vanwege de overzichtelijkheid. Dit zorgt voor een betrouwbaar en aangenaam OV.

Indicator Meer mensen in het OV: Stimuleren OV gebruik Verbeteren imago en investeren in statisfiërs.

Doelstelling 2: Toename van het gebruik van het OV over het jaar 2016 met tenminste 1,2% (aantal reizigerskilometers ten opzichte van 2015). Eind 2016/begin 2017 wordt de doelstelling voor het volgende jaar bepaald.

Alle campagnes in het Uitvoeringsprogramma hebben als doel om meer reizigers in het OV te krijgen. Er zijn meerdere campagnes die gericht zijn op verschillende doelgroepen. Dit pakket aan campagnes is samengesteld op basis van gerichtheid en ervaringen met deze campagnes in onze of andere concessiegebieden. Daar waar er nog geen ervaring is, zal er eerst een proefperiode worden ingesteld en zal de campagne pas bij een gewenst effect langer worden doorgezet. De aannemelijkheid van de effectiviteit van de campagnes is gebaseerd op algemeen geaccepteerde marketingstrategieën. De provincie kan niet per campagne beoordelen in welke mate de

campagne gaat bijdragen aan het behalen van de doelstelling. In bijlage 1 staan de campagnes genoemd inclusief de doelgroep, waar de campagne op gericht is. Met dit pakket aan maatregelen heeft de vervoerder aangegeven een toename van het gebruik van het OV over het jaar 2016 met tenminste 1,2% (aantal reizigerskilometers ten opzichte van 2015) te behalen.

Doelstelling 3: Verbetering van het imago van het openbaar vervoer onder (niet-) gebruikers.

Zoals eerder aangegeven, ligt er een kans om de voordelen van het OV zichtbaarder te maken en zo potentiële OV-gebruikers in het OV te krijgen. Met een aantal campagnes in het Uitvoeringsprogramma zullen we de voordelen van het OV ten opzichte van de auto onder de aandacht brengen. Deze campagnes worden tevens uitgevoerd, gericht op daar waar het OV een goed alternatief biedt ten opzichte van de auto en gericht op de moment dat iemand voor een reis keuze staat. De reiziger zal overtuigd kunnen worden als de basis (disstatifiers uit figuur 1) op orde zijn en overtuigd worden, indien hij met het OV op een goedkopere, gemakkelijke en/of comfortabele wijze dan met de auto zijn reis kan maken. Deze doelstelling is het lastigst te concretiseren en te meten. Gedurende het Strategisch marketingprogramma 2016-2019 zullen we samen met een onderzoeksbureau en Connexion deze doelstelling nader concretiseren en een methode uitwerken om deze doelstelling te meten.

Monitoring en onderzoek

Het aantal mensen en de klanttevredenheid in het OV is van veel factoren afhankelijk. Te denken aan economische ontwikkelingen, ontwikkelingen in werkgelegenheid, gebruik van OV jaarkaart door studenten en weersomstandigheden. Het is daarom niet mogelijk om een directe relatie te vinden tussen de inzet van marketing en het gebruik van het OV. Wetenschappelijk onderzoek toont echter wel aan dat marketing loont. Net als bij het eerdere marketingprogramma hebben we samen met de sector Kennis en Beleidsevaluatie gewerkt aan een redeneerlijn voor robuust beleid. Dit wil zeggen dat het effect van gevoerd beleid en genomen maatregelen aantoonbaar moet zijn door middel van harde cijfers of dat het aannemelijk is dat een bepaalde maatregel het gewenste effect heeft. Dit marketingprogramma maakt gebruik van de recente inzichten in marketing om gebruikers meer tevreden te laten zijn met de aanschaf van hun product en om niet-gebruikers te overtuigen tot aankoop van het product. De doeltreffendheid van deze inspanningen liggen op het vlak van marketingtheorie. Als de klanttevredenheid toeneemt of er sprake is van reizigersgroei is het aannemelijk dat de maatregelen effect hebben gehad. Door de uitvoerder voor een groot deel verantwoordelijk te maken voor de doelstellingen is het aannemelijk dat zij verantwoorde keuzes maken in de in te zetten instrumenten.

Het Uitvoeringsprogramma is dynamisch en er zal door een onderzoeksbureau regelmatig onderzoek plaatsvinden naar reizigersbehoeften en kansen. Daarbij zullen de effecten van maatregelen en campagnes worden gemeten en met de vervoerder regelmatig worden geëvalueerd. Door korte feedbackloops te organiseren (regelmatige monitoring en flexibele inzet van campagnes) is het aannemelijk dat er meer sprake zal zijn van doeltreffendheid van het marketingprogramma. Hierdoor kan het programma, indien nodig, snel worden bijgestuurd. Er zal jaarlijks een update komen van het Uitvoeringsprogramma, waarin de voortgang wordt beschreven en voorstellen worden gedaan voor in het nieuwe jaar. De sector Kennis en Beleidsevaluatie zal ook tijdens de uitvoeringsfase hierbij betrokken blijven.

2. Toetsing aan de criteria

2.1 Dringend knelpunt

In de Visie OV 2020 is de ambitie geuit om meer mensen op een betere manier te bedienen met het openbaar vervoer. Om deze ambitie te realiseren, is het nodig om te weten wat de klant écht wil en wat de klant bindt. Bij het opstellen van de Visie en uitvoeringsprogramma hadden we nog

onvoldoende actuele en fundamentele klantinzichten. Het gaat dan om de kennis over bestaande OV reizigers en over inwoners die nog geen gebruik maken van de OV voorzieningen binnen de provincie. Deze inzichten zijn nodig om met gerichte maatregelen te zorgen voor meer en meer tevreden reizigers in het openbaar vervoer van de provincie Noord-Holland.

2.2 Aansluiting bij provinciaal beleid

Dit programma zorgt ervoor dat provinciaal openbaar vervoerbeleid op basis van betere klantinzichten kan worden geschreven en kan worden uitgevoerd.

2.3 Uitvoeringsgereed

In 2012 heeft het marktonderzoek, genaamd 50/50, plaatsgevonden. Hiermee zijn klantinzichten verzameld, die als basis dienen voor maatregelen voor concrete product- en serviceverbetering. In de bijlage treft u een overzicht aan van de doelstellingen met de maatregelen die dit jaar zijn uitgevoerd en voor komend jaar op de planning staan. Vanaf begin 2014 tot aan eind 2015 hebben we driemaandelijks klanttevredenheidsonderzoeken laten verrichten om nog beter zicht te krijgen in de behoeften van de reiziger om hier meer gerichte maatregelen op in te spelen. In het kader van het Programma OV-reiziger centraal zullen we tevens reizigersonderzoeken laten uitvoeren om klantinzichten te werven en effecten van maatregelen te monitoren.

2.4 Risicoanalyse

Marketing is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de vervoerder en de uitvoering van een groot aantal verbeteracties ligt dan ook bij hen. Het verleden wijst uit dat het bij de vervoerder wel eens ontbrak aan initiatief en creativiteit. Om het risico te beperken dat maatregelen niet worden uitgevoerd, bewaken we de uitvoering en voeren we vaak de regie en nemen we vaak het initiatief om samen met de vervoerder de maatregelen tot uitvoering te brengen en om tot nieuwe initiatieven te komen.

3. Financiën

3.1 Bijdrage provincie onmisbaar in financieringsstructuur

De provincie wil als opdrachtgever van het openbaar vervoer beter zicht in de behoeften van de klant. De huidige marketinginspanningen van de vervoerder leiden slechts in beperkte mate tot kwaliteitsverbetering en tot onvoldoende werving van nieuwe reizigers. Beter inzicht in de klantbehoeften en een toepasbaar marketingprogramma zullen tot betere resultaten leiden en daarmee tot beter openbaar vervoer voor meer reizigers.

3.2 Financiële projectinformatie

Deelprogramma	Budget	Gemaakte kosten	Gereserveerde gelden
I. Marktonderzoek en marketing ¹	€2.200.000	€ 545.896	Gereserveerd voor Programma OV-reiziger centraal: €912.114

Door bundeling van verschillende programma's hebben we veel maatregelen efficiënt weten te realiseren en binnen het budget dat voor deze programma's gereserveerd was. Dit is dus uitgevoerd, zonder het budget van het marketingprogramma te gebruiken. Het overzicht op de volgende bladzijde geeft meer inzicht in de kosten van elke maatregel/campagne, die uit het gereserveerde budget van €2.300.000 wordt bekostigd. De financiële afhandeling dient nog plaats te vinden. Voor in 2015 reserveren we een bedrag van €250.000 voor het marketingprogramma. Het restantbudget van €271.152 zal worden ingezet voor het verkennen en mogelijk maken van alternatieven voor het kleinschalig OV.

¹ Tijdens de uitrol van het uitvoeringsprogramma Visie OV is vanuit deelprogramma I (Marktonderzoek en marketing) €100.000 naar deelprogramma V (Pilot Texel) en €550.000 naar deelprogramma IV (. Buurtbusmateriaal en OV-chipkaartapparatuur) gegaan. Dit sluit aan bij de motie 16-1 (d.d. 16-7-2012).

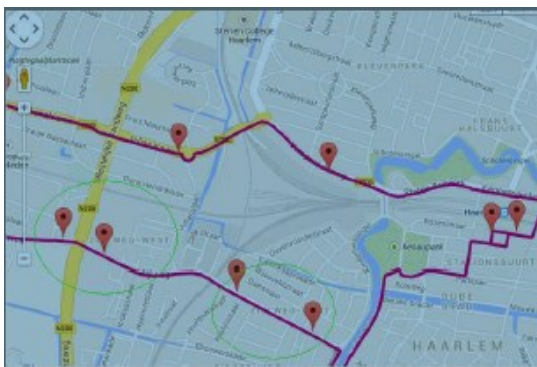
Aantal maatregelen uit Marketingprogramma 2013-2016



Uitbreiden distributieapparatuur
Ov-chipkaart



Meer actuele reisinformatie op TFT schermen



Campagne om beste buslijnen te promoten



Campagne om nieuwe wijkbewoners te wijzen op de mogelijkheden van OV



Campagne om OV-chipkaart te promoten en de drempel tot het OV te verlagen

Uitvoeringsprogramma 2016-2019 in kader van Programma OV-reiziger centraal

De doelstelling van het Strategisch Marketingprogramma 2016-2019 sluit aan bij de Visie OV 2020: Ons aanbod aan openbaar vervoer zo inzetten dat het tegemoet komt aan de behoeften van zoveel mogelijk (potentiële) reizigers, dat leidt tot meer en meer tevreden reizigers. De strategie voor de periode tot aan 2019 is:

- Het maken van een kwaliteitssprong in reisinformatie.
- Versimpeling van de keuze en het gebruik van vervoerbewijzen.
- Het zichtbaar maken en promoten van goed OV.
- Het realiseren van (duurzame) kwaliteitsverbeteringen in de reisketen.
- Het verbeteren van het imago van het OV.

Concrete doelstellingen die worden nagestreefd:

- Score van minimaal 6,0 over het jaar 2017 voor actuele reisinformatie (bij vertragingen) in de OV-Klantenbarometer voor de Noord-Hollandse concessies.
- Toename van het gebruik van het OV over het jaar 2016 met tenminste 1,2% (aantal reizigerskilometers ten opzichte van 2015). Eind 2016/begin 2017 wordt de doelstelling voor het volgende jaar bepaald.
- Verbetering van het imago van het openbaar vervoer onder (niet-) gebruikers.

Maatregelen

Doelstelling		Maatregel / Campagne	Korte uitleg maatregel
Kwaliteitssprong reisinformatie	1	ARA: actuele Reisinformatie APP	De provincie investeert in de plaatsing van kleine zenders in de bus, waardoor de overstap voor reizigers beter geregeld kan worden.
	2	Reisinformatanten	Het doorzetten van de inzet van een reisinformatant, die reizigers direct bericht over vertragingen, de reden van vertragingen en alternatieven op hun route.
Kwaliteitsverbeteringen keten	3	Wayfinding	Alle haltes met infopanelen worden met omgevingskaarten uitgerust en met extra informatie over de plek waar hij/zij zich bevindt.
	4	Perfect view met Mijksenaar standaard op bestaande schermen	De informatie op de schermen worden voortaan getoond volgens de Mijksenaar standaard, die in Nederland standaard wordt gehanteerd vanwege de overzichtelijkheid.

Wat betreft de doelstelling "Versimpelen van de keuze en gebruik van vervoersbewijzen" sluit de provincie Noord-Holland aan bij overleggen op landelijk niveau. Momenteel wordt er gewerkt aan een landelijk systeem dat aan de reizigers kan aangeven wat voor hem/haar het meest passende vervoersbewijs is.

Aan de doelstellingen "Verbeteren imago" en "Zichtbaar maken en promoten van goed OV" geven we invulling middels de volgende marketingcampagnes:

	Maatregel / Campagne	Korte uitleg
5	Joint promotie lokale horeca:	Er wordt met lokale ondernemers gewerkt aan aanbiedingen, die reizigers bij een busreis kunnen ontvangen. Hierdoor worden naast het gebruik van OV ook de diensten van lokale bedrijvigheid gestimuleerd.
6	Pilot cordon marketing:	Er wordt een pilot gedaan om een fysiek en virtueel cordon te leggen over een stad om zo de mogelijkheden en voordelen van het OV zichtbaar te maken en het gebruik ervan op die wijze te stimuleren.
7	Customer lifecycle:	Er zijn momenten in een levensfase van (potentiële) reizigers waarop een keuze moet worden gemaakt voor welk vervoersmiddel gebruik gaat worden. Op die momenten wordt ingespeeld met een goede OV-aanbieding.
8	Online bereikbaarheidsinfo	Ervoor te zorgen dat de informatie over de OV-bereikbaarheid van grote publiekstrekkers correct, volledig en goed toegankelijk is via de kanalen van die grote publiekstrekkers.
9	Evenementen reisinspiratie	Inspelen met informatie en een goed OV aanbod voor en tijdens evenementen.
10	Centrumparkeerders offensief	Het promoten van OV gebruik waar hoge parkeertarieven gelden.
11	Promotie Kidsticket	Een direct mail campagne gericht op wijken met relatief veel gezinnen met jonge kinderen om de nu veranderende Kidsticket (van rit- naar dagkaart) te promoten.
12	Promotie Dal Vrij 65+	Een vervolg op de goed lopende campagne onder 65+, uitgevoerd in 2015. Doel is om de gebruikers van de actie in 2015 in het OV te houden.
13	Vakantie Regio Noord	Het promoten van OV acties voor gezinnen met kinderen en toeristen tijdens de vakantieperiodes.
14	Dank voor uw vertrouwen	Aan de klant tonen dat er naar hem/haar wordt geluisterd en dat er op basis daarvan actie wordt ondernomen.
15	Avondje uit	Herhaling van de succesvolle Avondje Uit campagne. Op vertoon van een restaurantrekening van minimaal €25,-, een bioscoop- of theaterkaartje, gratis met de bus naar

		huis na 20:00.
16	OV aanbod	Het herhalen van de succesvolle campagne, waarbij inwoners worden geïnformeerd en gestimuleerd om met een buslijn in de buurt te reizen.
17	Mis 'm niet	Jaarlijkse terugkerend campagne, waarbij reizigers worden geïnformeerd over de veranderingen in de dienstregeling.

Totaaloverzicht Uitvoeringsprogramma Strategisch Marketingprogramma

	Bedrag
Subtotaal verbetermaatregelen	€ 336.123,75
Subtotaal campagnes	€ 528.990
Onderzoek en monitoring	€ 50.000
Totaal	€915.114

Projectomschrijving II:

INVESTERINGSPROGRAMMA DOORSTROMINGSMAATREGELEN STROOMLIJNENNET

1. PROJECTOMSCHRIJVING

1.1 Inleiding

Op 6 februari 2012 (2011-69776) heeft u de Visie Openbaar Vervoer 2020 vastgesteld. Met deze Visie streeft de provincie om met een grofmazig, frequent, betrouwbaar en snel stroomlijnnennet én met maatwerk voor het ontsluitend net, het OV zo in te zetten dat het meer mensen op een betere manier bedient. Op 16 juli 2012 is het Uitvoeringsprogramma Visie Openbaar Vervoer vastgesteld, waar het investeringsprogramma doorstroming stroomlijnnennet onderdeel van uitmaakt. Het gereserveerde bedrag van €5.000.000 wordt gebruikt voor maatregelen, die de doorstroming van het busvervoer in de provincie Noord-Holland verbeteren.

Het programma bestaat wat betreft de uitvoering uit twee onderwerpen:

- a. Investeringsprogramma's ten behoeve van het openbaar vervoer in eigen provinciale wegen
- b. twee subsidieprogramma's (uitvoeringsregelingen) Verkeer en Vervoer, waarbij de andere wegbeheerders voor 100% worden gesubsidieerd om knelpunten in het openbaar vervoer op te lossen.

De afgelopen 2 jaar zijn er twee subsidieprogramma's, Quick win 2013 en Quick win 2014, gevoerd, waarbij de gemeenten aanvragen hebben kunnen indienen om infrastructurele knelpunten voor de bus op te lossen. Daarbij zijn er al concrete maatregelen uitgevoerd, waardoor de bus sneller en betrouwbaarder is geworden. In deze notitie wordt u geïnformeerd over het verloop en de uitkomsten van de twee subsidieprogramma's Quick win 2013 en Quick win 2014 en de investeringsagenda OV die momenteel als vervolg hierop wordt opgezet.

1.2 Maatschappelijk knelpunt

Negentig procent van de huidige OV reizigers maakt gebruik van deze stroomlijnen, die vrijwel alle kernen van meer dan 3000 inwoners verbinden 7 dagen per week van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat. Deze lijnen vormen al jarenlang een bestendige ruggengraat van het OV-systeem. In de Visie gaat de provincie ervan uit dat dit net tot 2020 bestendig blijft, en geen grote wijzigingen zal kennen. Daarbij zal de provincie investeren in het verbeteren van de snelheid, betrouwbaarheid en frequentie van het stroomlijnnennet.

Uit reizigersonderzoek blijkt dat betrouwbaarheid een van de beslissende factoren is voor een reiziger om met het openbaar vervoer te reizen. De reiziger wil dat de geplande reistijd ook de gerealiseerde reistijd wordt. Uit onderzoeken naar de doorstroming van het busverkeer, is gebleken dat de bus op een aantal plekken onnodige vertragingen oploopt als gevolg van kleine infrastructurele knelpunten. Hierdoor wordt de bus onbetrouwbaar en zullen reizigers op den duur afhaken. Daarbij zijn er meer dienstregelingsuren nodig om de dienstregeling uit te voeren. Dit betekent dat de exploitatie duurder wordt. Een verlies van een paar minuten per busrit lijkt gering, maar kan op jaarbasis optellen tot vele duizenden euro's. Onbetrouwbaar openbaar vervoer leidt tevens tot een afname van het aantal reizigers waardoor de reizigersinkomsten dalen. Dit heeft ook een negatief effect op de exploitatie.



Project uit Quick win 2013: De busroute richting Hilversum CS wordt verlegd naar de Brinkweg waardoor het kruispunt kan worden heringericht en de verkeersregeling kan worden geoptimaliseerd.

1.3 Doelstelling

Dit programma moet ertoe leiden dat invulling kan worden gegeven aan de ambities uit de visie OV 2020, voor het stroomlijnnennetwerk: snelheid, betrouwbaarheid en hoge frequentie voor de bussen. Met het budget voor de doorstromingsmaatregelen worden knelpunten in de doorstroming van het openbaar busvervoer op stroomlijnen geheel of gedeeltelijk opgelost, waardoor de betrouwbaarheid en snelheid van het stroomlijnnennet toeneemt. Hierdoor worden de reizigers beter bediend en gaat de kostendekkingsgraad van de lijn omhoog.

1.4. Het resultaat

Doorstromingsknelpunten zijn uiterlijk 31 december 2016 geheel of gedeeltelijk opgelost door het nemen van een of meerdere fysieke maatregelen. Op basis van een knelpuntenlijst gaat de provincie met de gemeenten in gesprek over de ernst van het knelpunt en de maatregel, die moet worden genomen om tijdswinst voor de bus te halen. Ook andere partijen, waaronder Connexxion, Rover en de leden van het Rocov kunnen knelpunten aandragen. Prioritering vindt plaats op basis van het rendement van de oplossing: tijdswinst ten opzichte van de kosten van de maatregel. Een betere doorstroming leidt tot kortere reistijd van een of meerdere minuten.

1.5 Meerwaarde van de investering

Het openbaar busvervoer wordt hierdoor betrouwbaarder, wat leidt tot meer reizigers. Daarbij wordt het OV goedkoper, omdat de exploitatiekosten dalen en de reizigersinkomsten stijgen. De kostendekkingsgraad wordt hoger. De provincie voldoet hiermee deels aan de doelstelling om het OV comfortabel te maken, regelmatig en stipt te laten rijden en goed door te laten stromen. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om met de doorstroming van het openbaar vervoer de doorstroming van het overig verkeer te belemmeren. Er wordt gezocht naar een totaaloplossing.

1.6 Activiteiten/onderdelen project/deelprojecten

Na de eerdere programma's Regionet korte termijn en Quick win 1 doorstromingsmaatregelen bus (€ 7 miljoen EXIN-H) hebben we in het kader van dit uitvoeringsprogramma twee Quick win

subsidieprogramma's uitgevoerd om de doorstroming van de bus te verbeteren. Op basis van knelpuntenanalyses hebben we samen met gemeenten, Rocov, Rover en de vervoerder de meest noodzakelijke knelpunten met mogelijke oplossingen geselecteerd om de doorstroming van de bus te verbeteren. Dit heeft geresulteerd in een investeringsprogramma om de knelpunten op provinciale wegen op te pakken en een Quick win 2013 en 2014 subsidieprogramma, waarbij gemeenten bij het oplossen van een knelpunt 100% van de projectkosten vergoed kregen. Het merendeel van de projecten op de vooraf opgestelde knelpuntenlijsten is door de gemeenten aangevraagd. In Quick win 2013 zijn er 14 aanvragen gedaan en in Quick win 2014 9 aanvragen.

Het afgelopen jaar zijn er al veel knelpunten voor de doorstroming van de bus weggenomen door aanpassingen in de verkeerslichten en de bus meer prioriteit te geven. Daarnaast zijn er veel aanvragen door gemeenten ingediend en zullen de gemeenten in 2015 (projecten Quick win 2013) en 2016 (projecten Quick win 2014) de nodige infrastructurele maatregelen nemen.. Dit zal de betrouwbaarheid van het OV doen toenemen. U treft achter de beschrijving van dit programma een overzicht van alle projecten, die in het kader van de 2 Quick win programma's zijn of worden uitgevoerd.

De Investeringsagenda OV als vervolg

Deze Quick Win projecten zijn primair gericht op het verbeteren van de kwaliteit voor de reizigers en niet op kostenbesparingen. Inmiddels is de noodzaak om effectief met de middelen voor het OV om te gaan alleen maar toegenomen; er komt steeds minder geld van het rijk, de opbrengsten staan onder druk en tegelijkertijd nemen de kosten per eenheid productie steeds verder toe ten gevolge van loon- en prijsontwikkelingen en indexatieverschillen. Dit zorgt voor een (financieel) dilemma dat opgelost moet worden voordat de enige oplossing het snijden in het voorzieningenniveau is. Met een investeringsagenda OV wordt getracht eerdere investeringen in de Quick Win projecten aan te vullen met het oplossen van meerdere knelpunten op die trajecten, zodat per saldo op de exploitatie kan worden bespaard en de efficiency van het OV kan toenemen. Het stroomlijnnetwerk heeft bepaalde kenmerken voor snelheden. Daar waar deze niet voldoen, investeren we in maatregelen om de knelpunten op te lossen en de bus sneller te laten doorstromen. Hierdoor besparen we dienstregelingsuren, die elders weer kunnen worden ingezet ten gunste van het openbaar vervoer en creëren we met ons beschikbare exploitatiebudget een zo goed mogelijk aanbod aan openbaar vervoer. Op deze wijze temperen we het financieel dilemma.

1.7 Betrokken partijen

De wegbeheerders, Connexxion, Rover/Rocov.

1.8 Tijdsplanning

Voor het totaaloverzicht geven we de planning van de Quick win 2013 en Quick win 2014 subsidieprogramma's aan:

Projecten programma Quick win 2013:

Aanbesteed:	1 oktober 2014
Gerealiseerd voor:	1 januari 2016

Projecten programma Quick win 2014:

Aanbesteed:	er is geen aanbestedingstermijn opgenomen
Gerealiseerd voor:	1 januari 2017

1.9 Aard investering

Fysiek tastbare investeringen (inclusief VAT-kosten) met een levensduur van minimaal 10 jaar. Beheer en onderhoud komen voor een periode van minimaal 10 jaar ten laste van de verantwoordelijke wegbeheerder. De beheer- en onderhoudskosten van de investeringen op provinciale wegen zijn al gedekt binnen het beschikbaar budget op de provinciale begroting.

2. TOETSING AAN DE CRITERIA

2.1 Dringend knelpunt

De provincie heeft zich in de Visie OV 2020 gecommitteerd aan een betrouwbaar, snel en hoogfrequent stroomlijnnennet. Dit uitvoeringsprogramma zorgt ervoor dat knelpunten op de stroomlijnen worden opgelost. Vanwege de financiële tekorten is de noodzaak om te investeren in het oplossen van knelpunten en het besparen van exploitatiegeld nog groter geworden. Hiervoor werken we momenteel aan het opzetten van een Investeringsagenda OV.

2.2 Aansluiting bij provinciaal beleid

Dit programma sluit aan bij de Visie Openbaar Vervoer 2020, de besluitvorming voor R-net en de investeringsstrategie.

2.3 Duurzame oplossing

De maatregelen leiden tot een structurele oplossing c.q. verbetering van de huidige knelpunten en worden alleen toegepast op het stroomlijnnennet. Dat wil zeggen de routes waar met grote mate van zekerheid geldt dat de bus daar in de toekomst blijft rijden

2.4 Overstijging lokale niveau

Dit programma is onderdeel van de Visie Openbaar Vervoer 2020. De Visie Openbaar Vervoer is door Provinciale Staten vastgesteld. Regionale partners zijn verantwoordelijk voor de doorstromingsmaatregelen in eigen gebied en werken dan ook nauw met hen samen om de doelstellingen van dit deelprogramma te behalen.

2.5 Cofinanciering

In de Quick win subsidieprogramma's is er geen sprake van cofinanciering door andere wegbeheerders. De provinciale subsidie dekt 100% van de kosten van voorbereiding en realisatie. De gemeenten zorgen voor beheer en onderhoud.

2.6 Uitvoeringsgereed

De projecten van Quick win 2013 worden in 2015 gerealiseerd. De projecten in het kader van Quick win 2014 zullen door de gemeenten in 2016 worden gerealiseerd.

2.7 Risicoanalyse

1. Dit betreft voornamelijk maatregelen op gemeentelijke wegen, waarvoor de gemeenten subsidie kunnen aanvragen bij de provincie. Het succes van het oplossen van de knelpunten hangt daarmee af van de gemeenten.
2. De uitvoering van de projecten duurt langer dan de looptijd van het programma. Als projecten uitlopen, zullen we de mogelijkheden bekijken om de deadline voor de realisatie te verlengen.

2.8 Subsidierelatie

De provincie maakt een subsidieprogramma t.b.v. de wegbeheerders. Wegbeheerders zijn verantwoordelijk voor uitvoering en verantwoording. Eventuele kostenoverschrijdingen en

toekomstig beheer en onderhoud van de maatregelen voor een periode van 10 jaar komen voor rekening van de subsidieontvanger.

3. FINANCIËN

3.1 Bijdrage provincie onmisbaar in financieringsstructuur

Als de provincie niet financiert, zullen er geen fysieke maatregelen worden getroffen.

3.2 Financiële projectinformatie

Deelprogramma	Budget	Gemaakte kosten	Gereserveerde gelden
II. Doorstromingsmaatregelen stroomlijnnennet	€5.000.000	€1.183.036	€ 3.816.965 Investeringsagenda OV €2.800.000

In het kader van het uitvoeringsprogramma Visie OV hebben we 2 Quick win doorstromingsmaatregelen programma's uitgevoerd. Hierbij zijn eerst de restantbudgetten EXINH van het Regionet programma en het eerdere Quick win programma 2012 ingezet voor we aanspraak hebben gemaakt op de gereserveerde €5 miljoen. In totaal is er echter in Quick Win 2013 voor : € 2.312434 aangevraagd en in Quick win 2014 voor €950.723

Door de omvang van de bezuinigingen van het Rijk en de hogere kostprijs per DRU hebben we te maken met een financieel dilemma. Momenteel werken we aan de uitvoering van de Investeringsagenda OV om exploitatie te besparen, dat elders weer kan worden ingezet ten gunste van het openbaar vervoer. Hierdoor creëren we met ons beschikbare exploitatiebudget een zo goed mogelijk aanbod aan openbaar vervoer en temperen we het financieel dilemma.

Overzicht doelstellingen en maatregelen

Doel	Verbeteren van de betrouwbaarheid door het nemen van doorstromingsmaatregelen
Aanpak	Op basis van een knelpuntenanalyse hebben we samen met gemeenten, Rocov en de vervoerder de meest noodzakelijke knelpunten met mogelijke oplossingen geselecteerd om de doorstroming van de bus te verbeteren. Dit heeft geresulteerd in 2 Quick win investeringsprogramma's om de knelpunten op zowel provinciale als gemeentelijke wegen op te pakken.
Quick win 2013	In het kader van Quick win 2013 hebben de gemeenten 14 aanvragen gedaan. Deze projecten zullen voor 2015 worden gerealiseerd.
Quick win 2014	In het kader van Quick win 2014 hebben de gemeenten 9 aanvragen gedaan. Deze projecten zullen voor 2016 worden gerealiseerd.
Investeringsagenda OV	Gezien het financieel dilemma werken we momenteel aan een Investeringsagenda OV, dat meer dan de Quick win programma gericht is op het besparen van exploitatie en het temperen van het financieel dilemma.

Aangevraagde projecten Quick win 2013

gemeente	Knelpunt	Oplossing	bedrag
Gemeente Alkmaar	Bergerweg- Stationsweg	optimalisering van de verkeersregelininstallatie	84.750, -
Gemeente Alkmaar	Frieseweg- Friesebrug	fysieke maatregelen aan de weg (rijbaanverbreding bij zebrapad)	14.050, -
Gemeente Alkmaar	Saturnstraat - Nieuwe Schemerweg	optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg (aanleg extra opstelstrook Saturnusstraat)	132.712, -
Gemeente Alkmaar	Julianalaan - kennemerstraatweg	optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg	98.700, -
Gemeente Heemstede	Zandvoortselaan Lanckhorstlaan herenweg	optimalisering van de verkeersregelininstallatie	14.000, -
Gemeente Heemstede	Javalaan richting Wipperplein	optimalisering van de verkeersregelininstallatie	12.000, -
Gemeente Beverwijk	Velserweg-Vondellaan- Halve Maan	optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg (aanleg 2e linksafstrook Halve Maan, aanleg linksafstrook Velsersweg, vrijliggende fietspaden)	992.592, -
Gemeente Velsen	Parkweg-'s Gravenlust- Rijksweg- Amsterdamseweg te Velsen-Zuid	optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg (herindeling rijstroken/ verleggen rijbaan)	322.500, -
Gemeente Velsen	Stationsweg-Pontplein- Kanaaldijk	optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg (verplaatsen bushalte)	48.000, -
Gemeente Velsen	Hoofdstraat-Vlietweg- Delftplein	fysieke maatregelen aan de weg (herindeling rijstroken/ verleggen rijbaan)	118.000, -
Gemeente Haarlem	Schipholweg Bernhardlaan Amerikaweg	optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg (aanleg extra opstelstrook Bernhardlaan)	176.209, -
Gemeente Hilversum	Kerkbrink-Brinkweg- Vaartweg	optimalisering van de verkeersregelininstallatie, omleggen busroute richting CS en fysieke maatregelen aan de	193.000, -

		weg	
Gemeente Wijdmeren	Leeuwenlaan - Noordereinde	optimalisering van de verkeersregelininstallatie	11.979, -
Gemeente Naarden	Rijksweg-Lambertus Hortensiuslaan	optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg (afsluiting parallelweg)	93.942, -
			€ 2.312.434, -

Aangevraagde projecten Quick win 2014

gemeente	Knelpunt	Oplossing	bedrag
Gemeente Naarden	Aanpassing kruispunt Rijksweg-Lambertus Hortensiuslaan Naarden	Optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg (afsluiting parallelweg)	€ 93.942
Gemeente Alkmaar	Noorderkade Pettemerstraat Alkmaar	Optimalisering van de verkeersregelininstallatie	€ 84.750
Gemeente Haarlem	Tempeliersstraat Eerste Emmalaan Haarlem	Optimalisering van de verkeersregelininstallatie en fysieke maatregelen aan de weg (aanleg rechtsafstrook Tempeliersstraat)	€ 93.710
Gemeente Haarlem	Steenbokstraat, Meteorstraat, Junoplantsoen	Fysieke maatregelen aan de weg (aanleg aantal inritconstructies)	€ 122.241
Gemeente Haarlem	Buitenrustlaan Rustenburgerlaan-Kamperlaan	Fysieke maatregelen aan de weg (bochtverruiming en verbreding opstelstroken)	€ 65.000
Gemeente Beverwijk	Rotonde Wijk aan Duinderweg-Plesmanweg en GVOP Wijk aan Duinderweg	Fysieke maatregelen aan de weg (verwijderen geregelde voetgangersoversteekplaats en verruiming bocht)	€ 107.000
Gemeente Velsen	Kruispunt Hoofdstraat-Vlietweg-Delftplein Santpoort-Noord	Fysieke maatregelen aan de weg (herindeling rijstroken)	€ 164.000
Gemeente Hilversum	Kerkbrink-Brinkweg-Vaartweg Hilversum	Optimalisering van de verkeersregelininstallatie, verleggen busroute richting CS en fysieke maatregelen aan de weg	€ 213.190
Gemeente Heerhugowaard	VRI Middenweg-Vondellaan-Beukenlaan	Optimalisering van de verkeersregelininstallatie	€ 6.890
Totaal			€ 950.723

Projectomschrijving III:

UITVOERINGSPROGRAMMA HALTEVOORZIENINGEN STROOMLIJNENNET

1. PROJECTOMSCHRIJVING

1.1 Inleiding

Op 6 februari 2012 (2011-69776) heeft u de Visie Openbaar Vervoer 2020 vastgesteld. Met deze Visie streeft de provincie om met een grofmazig, frequent, betrouwbaar en snel stroomlijnnennet én met maatwerk voor het ontsluitend net, het OV zo in te zetten dat het meer mensen op een betere manier bedient. Op 16 juli 2012 is het Uitvoeringsprogramma Visie Openbaar Vervoer vastgesteld, waarbij het uitvoeringsprogramma haltevoorzieningen stroomlijnnennet onderdeel van uitmaakt. Het gereserveerde bedrag van €3.900.000 wordt gebruikt voor maatregelen, die de haltevoorzieningen op het stroomlijnnennet in de provincie Noord-Holland verbeteren.

Het programma valt wat betreft uitvoering in twee delen uiteen:

- a. Investering in realisatie OV-fiets op de 5 stations die geen OV-fiets hebben (€ 300.000)
- b. investeringen in halte- en fiets voorzieningen op en rondom haltes op het stroomlijnnennet (€ 3.600.000)

Daarnaast heeft u op 9 september 2013 (210047-210055) besloten om € 1,5 miljoen uit het EXIN-H Uitvoeringsprogramma Productformule R-net toe te voegen aan het budget voor het Halteinvesteringprogramma, omdat 3 lijnen, te weten 73, 80 en 82 geen onderdeel uit zullen gaan maken van R-net. Deze worden derhalve toegevoegd aan het Halteinvesteringprogramma Stroomlijnnennet.

Het Halteinvesteringprogramma heeft in principe een looptijd van vier jaar (2012-2015) met een mogelijke uitloop van een jaar.

1.2 Maatschappelijk knelpunt

Negentig procent van de huidige OV reizigers maakt gebruik van stroomlijnen, die vrijwel alle kernen van meer dan 3000 inwoners verbinden 7 dagen per week van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat. Deze lijnen vormen al jarenlang een bestendige ruggengraat van het OV-systeem. In de Visie gaat de provincie ervan uit dat dit net tot 2020 bestendig blijft, en geen grote wijzigingen zal kennen.

Bij een dergelijk netwerk passen ook hoogwaardige haltes. Een uitnodigende halte waar het prettig toeven is en die de gewenste informatie verschaft.

Daarnaast is het stroomlijnnennet grofmazig. Dit betekent dat naar verwachting meer reizigers met de fiets naar de halte zullen komen, waar de halte voorheen op wandelafstand lag. Essentieel is dan een goede bereikbaarheid en fatsoenlijke stallingsmogelijkheden.

Ook de spoorlijnen maken, hoewel buiten de bevoegdheid van de provincie, onderdeel uit van het stroomlijnnennet. Het realiseren van OV-fiets op alle stations in Noord-Holland, garandeert dat iedereen ook voor het laatste stukje van de reis kan beschikken over een vervoersmogelijkheid. Hiermee zet de provincie in op het stimuleren van de ketenmobiliteit door ook naar het voor- en natransport van de bus- of treinreis te kijken.

Uit onderzoeken blijkt dat de halte nog steeds het visitekaartje van het openbaar vervoer is; voor de meeste mensen de eerste kennismaking met het openbaar vervoer en voor niet-openbaar

vervoerreizigers met name buiten de stedelijke gebieden de meest aanwezige uiting van de aanwezigheid van het openbaar vervoer. Het op orde hebben van de haltes is dan ook het zorgdragen voor de basiskwaliteit van het openbaar vervoer.

Er zijn binnen de concessies Noord-Holland Noord, Haarlem-IJmond en Gooi-en Vechtstreek ongeveer 900 haltes die gebruikt worden door één of meerdere stroomlijnen.

Van deze haltes voldoet slechts een klein percentage aan alle gewenste kwaliteitseisen. Ruim driekwart van de haltes beschikt niet over (voldoende) stallingsmogelijkheden voor de fiets en ook is op bijna 70% van de haltes geen beschutte wachtruimte aanwezig. Andere zaken die vaak niet op orde zijn, zijn de aanwezigheid van afdoende reisinformatie (lijnnetaart, omgevingskaart, live reisinformatie), verlichting en afvalbakken, waardoor de halte sneller verrommelt.

1.3 Doelstelling

Met het budget voor de haltevoorzieningen worden de haltes op het stroomlijnnetaart op een kwaliteitsniveau gebracht dat past bij de ruggengraat van het OV-systeem. Dat betekent dat elke halte wordt beoordeeld aan de hand van hieronder geschetste kwaliteitscriteria en zaken worden verbeterd die niet voldoen aan de minimumeisen.

1.4. Het resultaat

Om deze kwaliteitsslag te maken, is er een halteprogramma opgezet. Hierin is een aantal niveaus gedefinieerd met daarin de vereiste voorzieningen per halte. Langs het stroomlijnnetaart worden vier niveaus van haltes onderscheiden, afhankelijk van het aantal instappers. Dit onderscheid is gemaakt, omdat niet elke halte hetzelfde voorzieningenniveau nodig heeft. Wel is het gewenst dat alle haltes voldoen aan dezelfde basale kwaliteitseisen.

De belangrijkste bron die gebruikt is om de gewenste voorzieningen aan te duiden is het rapport "*De halte als voordeur van het openbaar vervoer*" (KpVV 2006). Daarnaast is gebruik gemaakt van het *Handboek Halte plaatsen* (CROW publicatie 233) en de rapportage "*met de fiets naar de bus, fietsparkeervoorzieningen bij bushaltes*" (CROW, 1997). Tevens is gebruik gemaakt van de bevindingen uit de bijeenkomst "*fietsvoorzieningen bij bus, tram en metrohaltes*" van het Fietsberaad (maart 2012). Ook wordt gebruik gemaakt van de gegevens uit het 50-50 marktonderzoek onder reizigers en vindt overleg plaats met gemeenten, belangenorganisaties en de vervoerder. Het gewenste voorzieningenniveau wordt dus bepaald op basis van zowel literatuur als praktijkervaringen.

De haltes zijn verdeeld volgens onderstaande richtlijnen:

- Niveau 0
Dit is een halte die weinig reizigers bedient, (vrijwel) alleen als uitstaphalte gebruikt wordt of tijdelijk is. Omdat de kosten niet in verhouding staan tot het gebruik van de voorzieningen, worden deze haltes ingericht onder het basisniveau, voldoende aan de minimale (wettelijke) eisen. Dit niveau is voorgesteld om te voorkomen dat haltes opgeheven gaan worden, omdat de kosten van het op niveau 1 brengen van de voorzieningen niet in verhouding staat tot het aantal reizigers dat er gebruik van maakt. De bedoeling is wel dat dit slechts bij uitzondering wordt toegepast, bijvoorbeeld in tijdelijke situaties.
- Niveau 1
Dit is het basisniveau, waar alle haltes aan dienen te voldoen. Dit niveau is bestemd voor haltes met twintig tot honderd instappers per gemiddelde werkdag.
- Niveau 2
Voor deze haltes geldt als richtlijn dat er op een gemiddelde werkdag honderd tot tweehonderdvijftig passagiers instappen. Dit niveau geldt ook voor alle haltes in de bebouwde

kom – voor zover de lokale ruimtelijke omstandigheden dat toelaten. Wanneer dat niet mogelijk is, dan kan gekozen worden voor een uitvoering conform niveau 1. Voor deze haltes geldt tevens dat ze voornamelijk dienen als in- en uitstaphalte, niet als overstappunt.

- Niveau 3

Alle transferpunten kennen een hoger voorzieningenniveau dan de normale haltes. Hier kunnen in verband met een overstap de wachttijden ook langer zijn dan bij een reguliere halte, waardoor een reiziger meer gebaat is bij een hoger voorzieningenniveau. Ook komen hier meerdere lijnen samen, of is de halte gecombineerd met een treinstation of P&R voorziening.

In onderstaande tabel is per halteniveau het gewenste voorzieningenniveau weergegeven. Daaronder volgt per voorziening (waar nodig) een toelichting.

Bij onderstaande tabel dient aangetekend te worden dat dit het uitgangspunt is, maar dat uiteraard in overleg met gemeenten maatwerk per halte noodzakelijk is.

Voorziening	Categorie 0	Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3
Toegankelijk	Indien mogelijk ²	Ja	Ja	Ja
Haltepaal	Ja	Ja	Indien geen DRIS	Indien geen DRIS
Abri ³	Nee	klein (1-3 stramienen ⁴)	middelgroot (3-6 stramienen)	Groot (minimaal 4 stramienen)
Reisinformatie				
- Dienstregeling	Ja ⁵	Ja	Ja	Ja
- Lijnnetkaart	Nee	Ja	Ja	Ja
- Omgevingskaart	Nee ⁶	Ja	Ja	Ja
- Algemene info	Nee	Ja	Ja	Ja
- DRIS	Nee	Nee	Mogelijk	Ja
- Haltesdisplay	Nee	Ja	Ja, bij geen DRIS	Nee (DRIS)
Fietsvoorzieningen				
- Fietsklemmen	Nee	Maatwerk, vuistregel: voor 10% van de gebruikers	Maatwerk, vuistregel: voor 10% van de gebruikers	Maatwerk, vuistregel: voor 10% van de gebruikers
Afvalbak	Nee	Ja	Ja	Tenminste 2

² Maar steeds bij een uitstaphalte.

³ Zitruimte wordt gekoppeld aan de grootte van de abri.

⁴ Een stramien is 1,35-1,45 meter breed. CROW (2006), Handboek halteplaatsen. CROW publicatie 233.

⁵ Maar niet bij een uitstaphalte

⁶ Eventueel wel bij een uitstaphalte

Verlichting	Lantaarn paal	Ja, met aanwezigheidsdetectie	Ja, met aanwezigheidsdetectie	Ja, met aanwezigheidsdetectie
-------------	---------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Toegankelijkheid

Alle haltes dienen te voldoen aan de richtlijnen van het CROW met betrekking tot Toegankelijkheid (CROW, art 233). Een uitzondering wordt gemaakt voor haltes van niveau 0, waar dit niet mogelijk of ongewenst kan zijn, bijvoorbeeld door hoge kosten voor tijdelijk gebruik. Binnen dit programma is geen budget beschikbaar voor het toegankelijk maken van haltes.

De provincie Noord-Holland voldoet aan de afspraken die in 2006 zijn gemaakt met het Ministerie van I&M, namelijk dat op 1 januari 2015 tenminste 46% van de haltes toegankelijk is gemaakt. Vanaf nu is het de eigen verantwoordelijkheid van de wegbeheerder om het toegankelijk maken van haltes mee te nemen bij reconstructiewerkzaamheden.

Abri

De maatvoering van de abri verschilt per niveau. Bij een knooppunt hoort een grote abri met meerdere banken. In sommige gebieden zijn proeven met koffie- of retailautomaten op dergelijke punten (ook buiten busstations) Dit zou de mate van ervaren comfort nog kunnen verhogen.

Reisinformatie

Elke halte (met uitzondering van niveau 0) dient te voldoen aan de basisbehoeften qua reisinformatie. DRIS wordt alleen voorgeschreven bij knooppunten. De achterliggende gedachte hierbij is het gebruik van de smartphone, waar ook actuele reisinformatie op te raadplegen is. DRIS levert daarmee steeds meer van zijn meerwaarde in en is relatief duur. Met name op knooppunten kan DRIS, door overzicht te bieden over meerdere lijnen, een meerwaarde blijven houden om reizigers naar het juiste perron te verwijzen.

Tegelijkertijd wordt actuele reisinformatie door reizigers op haltes gewaardeerd, zo blijkt uit een beknopte literatuurstudie. Binnen het programma zijn de Noord-Hollandse haltedisplay ontwikkeld. Uniek aan deze Kleine Haltedisplay zijn twee extra voorzieningen: een audiovoorziening voor slechthorende én een stoplamp waarmee de reiziger in het donker de aandacht van de buschauffeur kan trekken. Daarnaast beschikt elke halte over statische haltevertrekstaten, een lijnennetkaart, een overzichtskaart en algemene informatie over het vervoer (tarief, tel. klantenservice etc.)

Stallingvoorzieningen fiets

Het aantal gewenst fietsklemmen dan wel -kluizen vergt een meer gedetailleerd onderzoek. Op dit moment wordt een marktonderzoek uitgevoerd naar de eisen waaraan fietsvoorzieningen bij haltes dienen te voldoen (kluizen, rekken, overdekt, etc.). Op basis van op diverse plaatsen gemeten en te verwachten fietsgebruik naar bushaltes bij een grofmazig hoogwaardig OV netwerk is een overall-percentages van 10 gehanteerd. Afhankelijk van de lokale omstandigheden kan hier van worden afgeweken. In de bebouwde kom met een hoge haltedichtheid kan soms volstaan worden met minder stallingen, buiten de bebouwde kom geldt het omgekeerde.

Oplaadpalen elektrische fietsen

Daarnaast is in de commissie Mobiliteit en Wonen verzocht of er ook oplaadpalen voor elektrische fietsen geplaatst kunnen worden bij haltes. Dit dient technisch mogelijk te zijn, er dient bij de gemeente draagvlak te zijn en het moet een logische locatie zijn, gelet op voorzieningen in de buurt van de halte die voor ouderen van belang zijn. In 2016 zullen in de uitvoeringsfase de exacte testlocaties worden bepaald, op basis van voorgaande criteria. Enkele gemeenten hebben al wel belangstelling getoond en worden betrokken bij de uitvoering van de pilot.

Fietskluizen

Tot slot is er in maart 2014 een reizigersonderzoek uitgevoerd naar de toekomst van individueel afsluitbare fietskluizen bij de R-nethaltes die in beheer zijn van de provincie. Voorheen werden deze fietskluizen geëxploiteerd door de NS, maar dit contract is in 2014 afgelopen en de kluizen zijn aan het einde van hun levensduur. Het onderzoek heeft uitgewezen dat reizigers de mogelijkheid van beveiligd stallen als een onderdeel zien van het concept van het hoogwaardig openbaar vervoer. Het aanbieden van een beveiligd stallingssysteem voor fietsen is daarnaast een belangrijke motivatie voor reizigers om te kiezen voor het hoogwaardig openbaar vervoer. Op basis van de wensen en behoeftes van huidige en toekomstige gebruikers is er in mei 2014 een pilot gehouden met zg. Chipkluizen. Dergelijke kluizen werken op basis van een flexibel, online reserveringssysteem en is te openen met een reguliere OV-chipkaart. De deelnemers van de pilot hebben gedurende enkele weken de Chipkluizen getest op gebruikersvriendelijkheid en technische functionaliteit. Beide aspecten bleken in ruime mate te voldoen waarna de Provincie Noord-Holland met subsidiebijdrage van de Stadsregio Amsterdam een Europese aanbesteding op zal starten om dergelijke fietskluizen uit te vragen op de markt. De fietskluizen zullen naar verwachting medio 2016 geplaatst worden langs acht R-nethaltes van R-netlijn 300 (Haarlem - Hoofddorp - Schiphol).

Verlichting

In verband met de sociale veiligheid is de verlichting van een halte belangrijk. Voor een gevoel van veiligheid is het ook belangrijk dat de halte zichtbaar is vanuit de omgeving, dit in verband met een gevoel voor sociale controle. De verlichting kan versterkt worden door middel van aanwezigheidsdetectie. Dit heeft meerdere voordelen: het valt direct op voor de chauffeur, het versterkt het gevoel van veiligheid, het is niet populair bij hangjongeren en het is energiezuiniger. Voor niveau 0 volstaat de aanwezigheid van een lantaarnpaal.

1.5 Meerwaarde van de investering

De toegang tot het stroomlijnnennet wordt verbeterd en de kwaliteit van het openbaar busvervoer wordt beter. Dit zal zich wellicht uiten in een hoger klantenuordeel en een beter imago voor het openbaar vervoer in het algemeen. De provincie voldoet hiermee deels aan de doelstelling om het OV comfortabel te maken.

1.6 Activiteiten/onderdelen project/deelprojecten

Haltevoorzieningen

Resultaten 2015:

- a. Met 28 gemeenten zijn overeenkomsten vastgelegd, 1 gemeente heeft afgezien van deelname in het programma;

- b. Op 387 haltes zijn kleine haltesdisplays geplaatst;
- c. De overige haltevoorzieningen zijn door de gemeenten danwel provincie geplaatst.

In 2016 kan het plan voor locaties en plaatsing oplaadpunten elektrische fietsen verder worden uitgewerkt.

1.7 Betrokken partijen

Wegbeheerders (gemeenten), Connexxion, ROCOV, abri-exploitanten, NS/OV-fiets.

1.8 Tijdsplanning

Eind 2015 zijn alle voorzieningen geplaatst.

1.9 Aard investering

Fysiek tastbare investeringen (inclusief VAT-kosten) met een levensduur van minimaal 10 jaar. Beheer en onderhoud komen voor een periode van minimaal 10 jaar ten laste van de verantwoordelijke wegbeheerder. De beheer- en onderhoudskosten van de investeringen op provinciaal areaal en van de haltesdisplays komen ten laste van de provincie.

2. TOETSING AAN DE CRITERIA

2.1 Dringend knelpunt

De provincie heeft zich in de Visie OV 2020 gecommitteerd aan een kwalitatief hoogwaardig, betrouwbaar, snel en frequent stroomlijnnennet en een vergroting van het invloedsgebied van de haltes op het stroomlijnnennet. Het uitvoeringsprogramma haltevoorzieningen zorgt ervoor dat de kwaliteit van het stroomlijnnennet wordt verhoogd en het invloedsgebied vergroot.

2.2 Aansluiting bij provinciaal beleid

Ja. Dit programma sluit aan bij de Visie Openbaar Vervoer 2020 en de besluitvorming voor R-net en bestaande programma's voor haltevoorzieningen.

2.3 Duurzame oplossing

De maatregelen leiden tot een structurele kwaliteitsverbetering van de huidige haltevoorzieningen langs de routes waar met grote mate van zekerheid geldt dat de bus daar ook in de toekomst blijft rijden. Door de fietsvoorzieningen bij de haltes en het dekkend maken van het net van OV-fietslocaties wordt het gemakkelijker om een grotere afstanden af te leggen tot de openbaar vervoerhaltes.

2.4 Overstijging lokale niveau

Dit programma is onderdeel van de Visie Openbaar Vervoer 2020, dat door PS is vastgesteld. Regionale partners zijn medeverantwoordelijk voor de haltevoorzieningen in eigen gebied.

2.5 Cofinanciering

Er is geen sprake van cofinanciering door andere wegbeheerders. De provinciale subsidie dekt 100% van de kosten van voorbereiding en realisatie, met uitzondering van het gereed maken van de ondergrond van OV-fietskluislocaties. Beheer en onderhoud van voorzieningen komt voor rekening van de wegbeheerders.

2.6 Uitvoeringsgereed

In 2015 zijn de nieuwe haltedisplays en aanvullende halte voorzieningen geplaatst..

2.7 Risicoanalyse

1. Door wijzigingen in (nieuwe) dienstregelingen kan het voorkomen dat haltes op stroomlijnen waar nu in is geïnvesteerd toch vervallen. In die situaties worden met de betreffende gemeente maatwerkafspraken gemaakt, bijvoorbeeld over het herplaatsen vanabri's van haltes die worden opgeheven.

3. FINANCIËN

3.1 Bijdrage provincie onmisbaar in financieringsstructuur

Als de provincie niet financiert, zullen er geen fysieke maatregelen worden getroffen.

3.2 De co-financiers

Geen, behoudens het toekomstig beheer en onderhoud door wegbeheerders.

3.3 Financiële projectinformatie

Deelprogramma	Budget	Gemaakte kosten	Gereserveerde gelden
III Halteprogramma stroomlijnnennet	€3.900.000	€ 248.348	€ 2.515.000

Bij de gereserveerde €3.900.000 is tevens €1.500.000 bijgekomen met het besluit van Provinciale Staten om 3 buslijnen (lijn 73, 80, 82) geen R-net te maken. Bij de gereserveerde €3.900.000 is tevens €1.500.000 bijgekomen met het besluit van Provinciale Staten om 3 buslijnen (lijn 73, 80, 82) geen R-net te maken. Bij het uitvoeren van het Halteinvesteringsprogramma is allereerst gebruik gemaakt van de EXINH middelen (€1,5 miljoen). Het nu resterende bedrag betreft OV gelden.

Overzicht doelstellingen en maatregelen

Doel	De haltes op de stroomlijnen op het gewenste kwaliteitsniveau brengen, om zo het comfort van en tevredenheid over het openbaar vervoer te verbeteren.
Aanpak	Haltevoorzieningen plaatsen op gemeentelijke en provinciale haltes in overleg met wegbeheerders.
Maatregelen	Binnen het programma zijn in totaal de volgende voorzieningen geplaatst op bijna 400 haltes op de stroomlijnen: 387 kleine halte displays (reeds geplaatst) 5 DRISsen (o.a. bij NS stations waar stroomlijnen stoppen) 23abri's 97 informatievitrines (in bestaandeabri's) 81afvalbakken 67locaties fietsparkeervoorzieningen
2015	Eind 2015 zijn alle voorzieningen geplaatst. Afrekening met gemeenten zal plaats vinden in 2016.
2016	Plaatsing oplaadpunten voor elektrische fietsen en fietskluizen bij 8 R-net locaties.

Persberichten i.v.m. plaatsing haltevoorzieningen

Artikel 1 Geplaatst op website www.noordholland.nl, november 2015

Haltevoorzieningen

Om het reizen met de bus aantrekkelijk te maken, investeert de provincie Noord-Holland in haltevoorzieningen. Er komen meerabri's en aanvullende bushaltevoorzieningen (zoals fietsenrekken) langs de busroutes. Daarnaast plaatst de provincie hier digitale informatiedisplays met actuele reisinformatie.

Haltevoorzieningen

Gemeenten en provincie slaan de handen ineen om de kwaliteit van bushaltes langs regionale buslijnen (stroomlijnen) te verbeteren en hiermee het reizen met de bus aantrekkelijker te maken. Concreet betekent dit dat de provincie in samenwerking met de gemeente bij bushaltes met meer dan 20 instappers ontbrekende haltevoorzieningen, zoalsabri's, infovitines, fietsenstallingen of afvalbakken zal plaatsen. Bij deze haltes brengt de provincie bovendien nieuwe digitale informatiedisplays aan met actuele vertrektijden. De nieuwe bushaltes zijn in december 2015 gereed. Hiermee is het halteprogramma Stroomlijnnennet, een belangrijk onderdeel van de OV-visie 2020 van de provincie-Noord-Holland, uitgevoerd.

Actuele reisinformatie

De provincie Noord-Holland gaat [370 bushaltes in 30 gemeenten](#) voorzien van informatiedisplays. Hierop zijn de actuele vertrektijden van de bus af te lezen. Om meer reizigers te voorzien van actuele vertrektijden van de bussen heeft de provincie een nieuwe digitale informatiedisplay ontwikkeld. Deze werkt op zonnecellen. Uniek is daarnaast de audiovoorziening voor slechtzienden en een stoplamp waarmee de reiziger in het donker de aandacht van de buschauffeur kan trekken. Beide voorzieningen vormen een onderdeel van de haltedisplay. In mei zijn de aanbestedingen voor ontwikkeling en plaatsen van de haltedisplays afgerond en gegund aan ARS Traffic & Transport Technology B.V.



Artikel 2

Geplaatst op 26 november 2015 - Nieuwsartikel

Haltes met actuele reisinformatie in gebruik genomen

In Medemblik is een van de eerste haltedisplays met actuele reisinformatie onthuld door gedeputeerde Elisabeth Post en wethouder Hans Tigges.

De haltedisplays zijn uniek in Nederland, omdat ze naast actuele reisinformatie ook zijn uitgerust met een audiovoorziening voor slechtzienden én een stoplamp. Daarmee kan de reiziger ook in het donker de aandacht van de buschauffeur trekken. Ook zijn de haltedisplays duurzaam, de energie komt van zonnecellen.

De halte in Medemblik is een van de 370 [bushaltes](#) in Noord-Holland waar haltedisplays met actuele reisinformatie komen. Deze displays worden nog dit jaar in geplaatst bij haltes met meer dan 20 instappers per dag.

Kwaliteit bushaltes

De provincie heeft ook geïnvesteerd in kwaliteit van de bushaltes die deel uit maken van dit netwerk. Nog voor het einde van het jaar zijn ontbrekende haltevoorzieningen, zoalsabri's, infovitrines, fietsenstallingen of afvalbakken op deze 370 bushaltes geplaatst. Hiermee is een belangrijk onderdeel van de OV-visie 2020 van de provincie Noord-Holland uitgevoerd om meer reizigers en meer tevreden reizigers in het openbaar vervoer te krijgen.

De provincie Noord-Holland realiseert de ontbrekende haltevoorzieningen samen met 30 gemeenten. De gemeenten worden eigenaar van de haltevoorzieningen en nemen het beheer en onderhoud van de haltevoorzieningen voor hun rekening. De provincie plaatst de haltedisplays en financiert de door de gemeenten aan te brengen voorzieningen.



Gedeputeerde Post (rechts) onthult samen met wethouder Tigges van Medemblik de haltedisplay aan de Schuitevoerderslaan met actuele reisinformatie.

Projectomschrijving IV:

INVESTERINGSPROGRAMMA BUURTBUSMATERIEEL EN OV-CHIPKAARTAPPARATUUR

1. PROJECTOMSCHRIJVING

1.1 Inleiding

Op 6 februari 2012 (2011-69776) heeft u de Visie Openbaar Vervoer 2020 vastgesteld. Met deze Visie streeft de provincie om met een grofmazig, frequent, betrouwbaar en snel stroomlijnnennet én met maatwerk voor het ontsluitend net, het OV zo in te zetten dat het meer mensen op een betere manier bedient. Op 16 juli 2012 is het Uitvoeringsprogramma Visie Openbaar Vervoer vastgesteld, waar het uitvoeringsprogramma buurtbusmaterieel en OV-chipkaartapparatuur onderdeel van uitmaakt. Het gereserveerde bedrag van €1.200.000 wordt gebruikt om te investeren in nieuw buurtbusmaterieel dat qua uitstraling beter aansluit op het reguliere busmaterieel en duurzaam is voorzien van OV-chipkaartapparatuur.

Er is direct na besluitvorming gestart met de uitvoering. Het nieuwe buurtbusmaterieel met OV-chipkaart is in februari 2013 in gebruik genomen. Afgelopen jaar heeft de provincie bij het maken van de route- en dienstregelingen actief gestuurd op een verbetering in de aansluiting van buurtbussen op het bestaande OV-netwerk. Dit heeft geresulteerd in aanpassingen in de route en dienstregeling van enkele buurtbussen, waardoor de buurtbussen beter aansluiten op de reizigersvraag. Hierdoor is de buurtbus een kwalitatief goed OV-product, dat onderdeel uitmaakt van het totale OV-netwerk.

1.2 Maatschappelijk knelpunt

In de Visie Openbaar Vervoer 2020 streeft Provinciale Staten er naar om meer kleinschalige vervoersinitiatieven te faciliteren opdat de openbaar vervoersbehoefte beter kan worden bediend. Hiermee beogen wij een aantrekkelijker aanbod aan te bieden voor zoveel mogelijk reizigers en tevens tegemoet te komen aan de breed geuite wens om de buurtbus meer te integreren in het totale openbaar vervoernetwerk.

Hiertoe nemen wij de volgende maatregelen:

- herijking van de dienstregelingen en routes van de buurtbussen
- doorvoering van een uniform en eenduidig tarief- en betaalsysteem
- invoeren van OV-chipkaartapparatuur in het gehele buurtbuswagpark
- vernieuwen van het buurtbusmaterieel.

Achtergrond

Het buurtbusvervoer is een vorm van aanvullend en kleinschalig openbaar vervoer die door vrijwilligers uit een bepaalde regio wordt georganiseerd en gereden. De Provincie Noord-Holland faciliteert dergelijke initiatieven middels een jaarlijkse subsidiebijdrage aan de buurtbusvereniging. In het vigerende Programma van Eisen van de concessieaanbesteding heeft de provincie eisen gesteld aan de vervoerder om buurtbusinitiatieven te faciliteren door materieel (een achtpersoonsbusje) beschikbaar te stellen. Dit materieel mag niet ouder zijn dan 6 jaar. De vervoerder heeft hierdoor de ruimte om binnen zijn eigen (landelijke) wagpark een voor hem zo economisch voordelig roulatiesysteem te hanteren voor de inzet van buurtbusmaterieel. Dit heeft er toe geleid dat zodra een bus de maximale leeftijd van 6 jaar nadert, Connexxion bussen van 4-5 jaar uit de andere concessiegebieden inzet ter vervanging. Deze bussen hebben vaak last van ouderdomsmankementen waardoor vrijwilligers van de buurtbusverenigingen met enige

regelmaat (soms enkele keren per maand) de bus naar de garage van Connexxion moeten brengen. Dit heeft inmiddels geleid tot motivatieverlies bij de vrijwilligers (risico op discontinuïteit), onbetrouwbaarheid in de dienstuitvoering (soms zelfs rituitval) en tot imagooverlies bij reizigers. Daarbij kan dit in de toekomst leiden tot verkeersonveilige situaties.

1.3 Doelstelling

Het doel is om de buurtbus aantrekkelijker te maken voor reizigers door de buurtbus als kleinschalig maatwerkvorm effectiever en professioneler in te zetten binnen het totale openbaar vervoernetwerk.

1.4. Het resultaat

Het resultaat is een vernieuwd en professioneler buurtbuswagenvoer (in totaal 14 bussen), inclusief OV-chipkaartapparatuur. Het nieuwe materieel voldoet aan de wettelijke toegankelijkheidseisen en sluit aan op haltes van 18cm hoogte. Daarnaast worden de route en dienstregelingen van de buurtbussen zodanig aangepast, zodat deze onderdeel worden met het totale OV-net en beter aansluiten bij de vraag van de reizigers.

1.5 Meerwaarde van de investering

Naast een herijking van de dienstregelingen en routes van sommige buurtbussen zal de doorvoering van een uniform en eenduidig tarief- en betaalsysteem de integratie van het buurtbusconcept binnen het totale openbaar vervoernetwerk vergroten. Dit betekent een afschaffing van de huidige, losse verkoop van buurtbuskaartjes en een overstap naar het betaalsysteem van de OV-chipkaart, inclusief het reguliere kilometertarief in plaats van het huidige vaste tarief voor een buurtbuskaartje. Het invoeren van OV-chipkaartapparatuur in het gehele buurtbuswagenvoer vraagt om een forse investering van onze vervoerder (Connexxion). Om de investering maximaal te benutten is het wenselijk dat het materieel, waarin de kostbare apparatuur wordt geplaatst, een zo lang mogelijke levensduur heeft.

1.6 Activiteiten/onderdelen project/deelprojecten

Het investeringsprogramma nieuw buurtbusmaterieel en OV-chipkaartapparatuur bestaat uit de volgende activiteiten:

- Afstemming met vervoerder over de wijze (financieel en contractvorm) waarop het nieuwe materieel en de OV-chipkaartapparatuur wordt verkregen.
- Afstemming met de buurtbusverenigingen over de planning en uitvoering van het nieuwe buurtbusmaterieel.
- De organisatie van voorlichtingsavonden en trainingsdagen van Connexxion ten aanzien van het gebruik van het nieuwe materieel en de technische aspecten van de nieuw te plaatsen OV-chipkaartapparatuur.
- Toelichting van de provincie aan de buurtbusverenigingen over het nieuwe betaalsysteem en het daarmee samenhangende kilometertarief.
- Persbericht uitsturen om de nieuwe buurtbussen op de kaart te zetten.
- Bezoek met buurtbusvrijwilligers en Connexxion aan de commissieleden op 21 januari 2013.

1.7 Betrokken partijen

Connexxion, buurtbusverenigingen (overkoepelende organisatie, OMNI-vereniging) en Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Rocov).

1.8 Doorgelopen tijdsplanning

Juni 2012

- Afspraken met Connexxion voor financiële- en aankoopconstructie van het materieel en de OV-chipkaart- en uitleesapparatuur.
- Werkafspraken met Connexxion over afstemming met buurtbusverenigingen.
- Communicatie richting buurtbusverenigingen.

Juli 2012

- Opdrachtverstrekking Provincie aan Connexxion om de bestelopdracht uit te zetten aan de fabrikant (Tribus).
- Opdrachtverstrekking van Connexxion aan fabrikant buurtbusmaterieel.
- Bezoek buurtbusverenigingen aan fabrikant om wensen materieel af te stemmen.

Juli-November 2012

- Fabricage buurtbus
- Financiële vergoeding provincie aan Connexxion.
- Juridische afstemming overdrachtsconstructie bij einde concessieperiode (medio 2016).

December 2012

- Voorlichting en training door Connexxion.
- Toelichting provincie tijdens voorlichtingsavonden buurtbusverenigingen over het nieuwe tariefstelsel.
- Levering nieuwe buurtbussen.

In februari 2013

- De buurtbusverenigingen hebben het nieuwe buurtbusmaterieel incl. OV-chipkaart apparatuur in gebruik genomen.

In april/mei 2013

- Aanpassingen in de route en dienstregeling van enkele buurtbussen, waardoor de buurtbussen beter aansluiten op de reizigersvraag.

2014

- de dienstregelingen en routes van buurtbussen zijn verbeterd.
- oprichting van twee nieuwe buurtbuslijnen.

2015

- overeenkomst met Connexxion ten aanzien van het beheer en de eigendomsverhouding van het materieel.
- in aanvulling op 2014: oprichting van nog één extra buurtbuslijn.
- Opdrachtverstrekking en levering van 4 extra, nieuwe buurtbussen, inclusief OV-chipkaartapparatuur.

Januari 2016

- Ingebruikname van de 4 nieuwe buurtbussen door de betreffende verenigingen. Hierdoor rijden alle huidige verenigingen met nieuw, en door de provincie gefinancierd buurtbusmaterieel.

1.9 Aard investering

De Provincie Noord-Holland geeft uitdrukkelijk de opdracht aan de vervoerder om voor het nieuwe buurtbusmaterieel het offerte- en aankoopproces uit te voeren. De vervoerder blijft tot aan het einde van de huidige OV-concessie (Noord-Holland Noord, tot medio 2016) eigenaar van en verantwoordelijk voor het onderhoud van het buurtbuswagenvoerpark. Bij de nieuwe aanbesteding van de OV-concessie zal er een bepaling worden opgenomen waarbij de dan winnende concessiehouder/vervoerder de buurtbussen moet overnemen tegen de op dat moment geldende marktwaarde. Tevens zijn schriftelijk afspraken gemaakt met de vervoerder die de gewenste overdrachtsconstructie van het complete buurtbuswagenvoerpark (inclusief de Texelhopperbusjes) nader specificeren en bevestigen.

2. TOETSING AAN DE CRITERIA

2.1 Dringend knelpunt

De Provincie Noord-Holland heeft zich in de Visie OV 2020 gecommitteerd aan het faciliteren van kleinschalige vervoersinitiatieven opdat de openbaar vervoersbehoefte beter en op een minder kostbare manier kan worden bediend. Dit uitvoeringsprogramma geeft hier invulling aan.

2.2 Aansluiting bij provinciaal beleid

Ja. Dit programma sluit aan bij de Visie Openbaar Vervoer 2020.

2.3 Duurzame oplossing

De huidige concessieperiode van Noord-Holland Noord is vorig jaar verlengt met 2 jaar waardoor deze medio 2018 afloopt. De afschrijvingsduur van het nieuwe materieel is 6 jaar. Door eisen op te nemen bij de nieuwe aanbesteding en door op schrift bevestigde afspraken met de vervoerder aan te gaan ten aanzien van overdracht is het mogelijk om de nieuwste buurtbussen in te zetten voor de duur van de gehele afschrijving.

2.4 Overstijging lokale niveau

Het buurtbusnetwerk bedient een regionale vervoersbehoefte. Professionalisering van dit netwerk en verbetering van de aansluiting op het reguliere busnetwerk heeft een positief gevolg voor de gehele regio.

2.5 Cofinanciering

Connexxion financiert voor 50% de kosten voor de Ov-chipkaartapparatuur. Dit bedrag is inmiddels door Connexxion betaald.

2.6 Uitvoeringsgereed

Het programma is gereed.

2.7 Risicoanalyse

Programma is gereed, dus niet thema is niet meer van toepassing.

3. FINANCIËN

3.1 Bijdrage provincie onmisbaar in financieringsstructuur

Als de provincie niet financiert, zal er geen nieuw buurtbusmaterieel worden ingezet.

3.2 De co-financiers

Zie 2.5.

3.3 Financiële projectinformatie

Dit tekort van 526.315 wordt bekostigd uit restantbudget van het deelprogramma marketing.

Deelprogramma	Budget	Gemaakte kosten	Gereserveerde gelden
IV. Buurtbusmateriaal en OV-chipkaartapparatuur	€1.200.000	€ 1.376.315	Extra uitgegeven €550.000 € 373.685 aankoop buurtbussen



Plaatje: 2 van de nieuwe buurtbussen

Overzicht doelstellingen en maatregelen

Doel	Het doel is om de buurtbus aantrekkelijker te maken voor reizigers door de buurtbus als kleinschalig maatwerkform effectiever en professioneler in te zetten binnen het totale openbaar vervoernetwerk.
Aanpak	<ul style="list-style-type: none">• herijking van de dienstregelingen en routes van de buurtbussen• doorvoering van een uniform en eenduidig tarief- en betaalsysteem• invoeren van OV-chipkaartapparatuur in het gehele buurtbuswagenvak• vernieuwen van het buurtbusmaterieel.
Gerealiseerd in 2012	<ul style="list-style-type: none">- een nieuw buurtbusreglement opgesteld, waarmee de provincie en ROCOV meer regie hebben op de routes en dienstregeling van de buurtbussen.- aanschaf van nieuw buurtbusmaterieel inclusief OV-chipkaart apparatuur.
Gerealiseerd in 2013	<ul style="list-style-type: none">- de aansluiting van buurtbussen op het bestaande OV-netwerk is verbeterd.- de nieuwe buurtbussen zijn in gebruik genomen.
Gerealiseerd in 2014	<ul style="list-style-type: none">- de dienstregelingen en routes van buurtbussen zijn verbeterd.- oprichting van twee nieuwe buurtbuslijnen.

Persberichten i.v.m. nieuwe buurtbussen

'Nieuwe buurtbussen enorme vooruitgang'



Foto: Marcel Rob

De chauffeurs begroeten de nieuwe buurtbussen met veel gejuich, nu de passagiers nog.

ENKHUIZEN - Twee fonkelnieuwe buurtbussen rijden vanaf komende maandag door Wervershoof, Andijk, Stede Broec en Enkhuizen. „Zowel technisch als qua comfort zijn deze bussen een enorme vooruitgang”, zegt secretaris Ed Schoonhoven van buurtbusvereniging WASE.

Door **Paul Gutter** - 31-12-2015, 14:42 (Update 31-12-2015, 16:03)

Enkhuizen krijgt vanaf maandag derde bus in spits

Buurtbus 438 rijdt sinds maart 2015 als vervanger voor de opgeheven Connexxion-lijn 138 en vervoerde in het eerste half jaar al 2500 passagiers. De lijn is populair, niet in de laatste plaats vanwege de verbinding met het Gezondheidscentrum Molenweg en de NS-stations Enkhuizen en Bovenkarspel-Grootebroek.

Zoals vrijwel alle buurtbusverenigingen startte ook WASE aanvankelijk met wat oudere bussen, met al de nodige kilometers op de teller en wat kleine handicaps. „Deze nieuwe Mercedes-bussen kunnen weer gewoon tegen de stoep aan stoppen

zonder dat de deuren vast komen te zitten op de halte. En ze zijn voorzien van een 7-trapsautomaat. Dat rijdt meer ontspannen voor de chauffeurs, maar de reiziger zal ook minder schokken voelen tijdens het schakelen.”

Sinds de start, rijdt de vereniging schadevrij. „Dat hopen we natuurlijk te handhaven. Alle vrijwilligers worden door een klein team van voormalig rij-instructeurs opnieuw geïnstrueerd voor het rijden met deze iets langere bussen.” De eerder aangekondigde rolstoelplek in de buurtbus is komen te vervallen. „Er waren helaas juridische problemen over de verantwoordelijkheid hiervoor”, aldus Schoonhoven.

De overstap op nieuwe bussen betekent dat vanaf maandag 4 januari een van de oude bussen in de spits kan ingezet worden als derde buurtbus. „Daarmee verdubbelt de capaciteit van 8 naar 16. Hopelijk hoeven we nu niemand meer te laten staan.”

Enige wens die nu nog overblijft is een geschikte stallingplek in Enkhuizen. „De gemeente Medemblik heeft hiervoor speciaal de brandweergarage in Andijk aangepast. In Enkhuizen mogen wij de bus ook stallen in de brandweergarage, maar de benodigde aanpassingen moeten wij zelf betalen van de gemeente. Aangezien we daar geen middelen voor hebben, moet de bus buiten gestald worden. Dus hopelijk verandert de gemeente Enkhuizen nog van gedachten.”

Informatie: www.buurtbuswase.nl

Projectomschrijving V:

PILOT TEXELHOPPER

1. PROJECTOMSCHRIJVING

1.1 Inleiding

Met de Visie OV 2020 wordt er naar gestreefd met het openbaar vervoer meer mensen op een betere manier te bedienen. Als onderdeel van het uitvoeringsprogramma 2012-2015 Visie OV 2020, wordt een pilot op Texel uitgevoerd. Daarbij wordt binnen de bestaande concessieovereenkomsten op een andere wijze invulling gegeven aan het onderliggend fijnmazig OV. Deze pilot moet op een aantal punten inzicht opleveren ten aanzien van een vervoernetwerk op maat, de mogelijkheden en knelpunten van gescheiden kleine percelen maatwerk, en in de manier waarop lokale overheid, vervoerders en ondernemers het vervoer gezamenlijk beter kunnen organiseren.

De huidige jaarlijkse exploitatiebijdrage (€ 800.000) voor het lijnennet op Texel blijft behouden, maar wordt anders ingezet (gecombineerd Taxi/busvervoer). Daarnaast worden er eenmalige investeringen gedaan (gereserveerde bedrag van €1.600.000) in een regiecentrum, automatisering van tool om vraag en aanbod aan elkaar te koppelen, het ontwikkelen en implementeren van een reizigerstool (apps), in-car apparatuur, haltepaaltjes, etc...

De planning was om de pilot te starten in oktober 2013. Volgens de laatste planning gaat de complete pilot van start aan het begin van het toeristenseizoen; mei 2014. De pilot heeft in principe een looptijd van twee jaar (2014-2015) met een mogelijke uitloop van twee jaar.

1.2 Maatschappelijk knelpunt

Het openbaar vervoer op Texel moet voorzien in een aantal verschillende mobiliteitsbehoeften; schoolvervoer, toeristische verplaatsingen, aan- en afvoer van de veerboot en woon-werkverkeer. Deze verschillende mobiliteitsbehoeften laten zich niet combineren binnen de strakke schema's van een busdienstregeling.

De bewoners van Texel geven aan dat het huidige bussysteem niet voldoet op een aantal punten:

- De dienstregeling van de bus sluit onvoldoende aan op de vraag (schooltijden, boottijden);
- De bus bedient niet alle verbindingen en op alle tijden waar de reiziger om vraagt;
- Er zijn jaarlijks ca. 1 mln toeristen op Texel. Deze groep maakt weinig gebruik van het OV. Zo'n 90% van de toeristen neemt de eigen auto mee naar Texel.
- De huidige bezetting is laag, de kosten relatief hoog: de kostendekkingsgraad voor Connexxion is laag (nog geen 40%);
- Het autogebruik onder toeristen neemt toe wat weer leidt tot meer milieu- en veiligheidsbelasting;
- Er is geen sprake van afstemming van het



mobiliteitsaanbod: bijvoorbeeld combinaties fiets-busvervoer, terwijl ondernemers daarvoor wel kansen zien.

1.3 Doelstelling

Het doel van de pilot Texel is:

1. Een op de werkelijke vervoervraag afgestemd mobiliteitsaanbod dat beter inspeelt op de vervoerpieken en -dalen en gebruik maakt van de combinatiemogelijkheden van de verschillende vervoermiddelen; voor de reizigers een hogere kwaliteit van het (openbaar) vervoer op Texel.
2. Groei van het gebruik van het (openbaar) vervoer, zonder dat dit leidt tot hogere exploitatiesubsidies; een beter rendement voor zowel Connexxion als de particuliere (taxi-) vervoerders op Texel.
3. Bijdragen aan de duurzaamheid van Texel door enerzijds vermindering van het autoverkeer en anderzijds het doen van een proef met inzet van elektrische bussen.

1.4. Het resultaat

Een pilot met mobiliteit op Texel, moet leiden tot:

- beter openbaar vervoer, dus door meer mensen gebruikt voor hetzelfde geld;
- een mobiliteitsaanbod dat is afgestemd op de werkelijke vervoervraag (en daarmee de combinatiemogelijkheden verschillende vervoersmiddelen);
- inzichten over de mogelijkheden van kleinschalig OV in een aparte concessie ten behoeve van de volgende aanbesteding;
- Inzichten in de manier waarop lokale overheid, vervoerders en ondernemers het vervoer (incl OV) kunnen organiseren.
- het beter benutten van de maatschappelijke dienstverleners in de markt.

1.5 Meerwaarde van de investering

Met deze pilot wordt de huidige vervoersituatie op Texel te verbeterd. Op Texel zijn de volgende kansen:

- De ondernemers, gemeente en belangenorganisaties hebben al initiatief genomen en zijn bereid zelf een systeem in de markt te zetten;
- Met een pilot wordt ervaring opgedaan voor de nieuwe aanbesteding 2016.
- De ondernemers en gemeente zien kansen ten aanzien van de profilering van Texel: een innovatief en duurzaam vervoerconcept als unique selling point voor toeristen;
- Een vraaggericht systeem kan de vraag van toeristen én bewoners beter faciliteren, en het gebruik van de auto beperken;
- Texel is qua omvang en specifieke vraagstelling interessant; alle reismotieven zijn aanwezig, er is sprake van zowel heel zware als heel lichte vervoervraag en het betreft een afgesloten en dus werkbaar vervoergebied

1.6 Activiteiten/onderdelen project/deelprojecten

De pilot Texel is een proef met een geïntegreerd systeem van bus- en taxivervoer. De vraag naar (openbaar) vervoer wordt door middel van één centraal en onafhankelijk regiecentrum toegedeeld aan de beschikbare taxi- en buscapaciteit van dat moment.

Reizigers (zowel afkomstig van Texel als toeristen) worden verleid hun mobiliteit op het eiland zoveel mogelijk te laten regelen door het regiecentrum, zodat de eigen auto vaker kan blijven staan. Zij voeren daarvoor kort (tot een half uur) vóór hun geplande reis hun herkomst en bestemming in (via website, app of telefonisch). Het regiecentrum combineert vervolgens de verschillende reizigers naar logische en efficiënte routes(rittoedeling), gebruikmakend van de

beschikbare en dichtstbijzijnde voertuigen Het regiecentrum regelt ook de administratieve afhandeling (ritafhandeling, monitoring, betaling en evt. klachtverwerking).

De pilot Texel garandeert reizigers 365 dagen per jaar van 5 tot 22 uur snel vervoer tussen minimaal 130 op- en uitstappunten (NB: op dit moment zijn er 50 bushaltes op Texel) tegen een kwaliteitsafhankelijk maar aantrekkelijk tarief.

De pilot Texel gaat uit van een vereenvoudigd busnetwerk van Connexxion, bestaande uit twee reguliere lijnen met een vaste dienstregeling, aangevuld met vraaggestuurd bus- en deeltaxivervoer:

- Buslijn 28 blijft ongewijzigd; rijdt elk uur een route van de veerhaven naar Den Burg en de Koog. Buslijn 28 sluit aan op de veertijden. In de hoogzomer rijdt er een versterkingslijn 28 tussen de veerhaven en Den Burg die ook aansluit op de veertijden.
- Buslijn 629 is een scholierenlijn die, afgestemd op de schoolrijden van de middelbare school in Den Burg, een nog exact te bepalen route rijdt tussen De Cocksdorp en Den Burg.
- Op tijden en plaatsen waar de buslijnen geen bediening geven wordt het vervoer toegedeeld aan beschikbare (deel)taxi- of buscapaciteit van de overige vervoerders. Hierbij kan worden gekozen uit vervoer van een centraal punt naar de bushalte, veerboot of attractiepunt, maar ook vervoer van haltepaaltje tot haltepaaltje.
- Naast vervoer waarbij ritten worden gecombineerd blijft altijd de mogelijkheid van gecontracteerd taxivervoer van deur tot deur bestaan. De vraag is nog of dit zogenaamde "straatwerk" al bij aanvang van de pilot ook via de regiecentrale moet worden toegewezen.

1.7 Betrokken partijen

De pilot op Texel is een initiatief vanuit Texel zelf. De stichting Duurzaam Texel en de daaruit voorkomende werkgroep Beter Openbaar Vervoer Texel heeft vele betrokken (recreatie)ondernemers, dorpsraden, belangenorganisaties voor ouderen en gehandicapten, gemeente, ROCOV, alle taxibedrijven, TESO, fietsverhuurders en Connexxion geïnteresseerd. Belangrijk element in de pilot zal de voortdurende actieve betrokkenheid van alle partijen zijn. Een kleine werkgroep bestaande uit provincie Noord-Holland, gemeente Texel, Stichting Duurzaam Texel, Connexxion, afvaardiging van taxiondernemers en automatiseringsdeskundige zal de activiteiten initiëren en sturen de activiteiten aan .

De rol van de Provincie Noord-Holland in de pilot Texel is zuiver faciliterend; door het proces te begeleiden en noodzakelijke investeringen te doen in:

- automatisering van de regiecentrale,
- bemensing en huisvesting van de regiecentrale voor de vervoerders voor de periode van de pilot (twee jaar),
- noodzakelijke voorzieningen ten behoeve van de de pilot in de voertuigen (GPS, communicatie, OVC),
- noodzakelijke infrastructuur op Texel voor de pilot (bijvoorbeeld haltepaaltjes),
- Marketingcommunicatie voorafgaand aan de start van de pilot

1.8 Stand van zaken januari 2016

In december 2015 is de tussenevaluatie van de eerste tien maanden Texelhopper gepubliceerd:

- Het hoofddoel van de pilot - meer en meer tevreden reizigers voor hetzelfde exploitatiebudget - is in 2015 deels gehaald:
- Het gebruik van het openbaar vervoer op Texel ligt nu 10% hoger dan in dezelfde periode vorig jaar, ook gecorrigeerd voor het totaal aantal bezoekers aan Texel.
- Het aantal vaste klanten (abonementhouders) is gestegen met 69%.
- De betrouwbaarheid en punctualiteit van de lijnbus en de kleine Texelhoppers is hoog;

- De combinatiegraad van de kleine Texelhopper is hoog (gemiddeld 3,8 personen per rit);
- De kostendekkingsgraad is met 47% hoger dan in Noord-Holland Noord (44%).
- Uit de klantonderzoeken blijkt dat de klanttevredenheid daalt. Belangrijkste oorzaken hiervoor zijn het missen van de boot door de bus, de betaalwijzen, de hoogte van het tarief voor groepen/gezinnen en de negatieve beeldvorming over Texelhopper.
- Het draagvlak, vooral op Texel, voor de pilot Texelhopper blijft achter bij de groei van het aantal gebruikers van Texelhopper. Opvallend hierbij is dat in 2015 vooral het OV met een vaste dienstregeling (de buslijnen 28 en 629) slechter beoordeeld wordt dan in 2014. De Texelhopper busjes op reservering worden relatief goed beoordeeld.
- De OV-chipkaart wordt nog genoemd als wens, tegelijkertijd neemt de marktspanning bij een aanbesteding van het openbaar vervoer op Texel dan af; Voor taxivervoerders en lokale ondernemers zijn de investeringen niet op te brengen.

Voor het tweede jaar van de pilot wordt geadviseerd de bus niet langer mee te laten varen met de boot. Dit zal worden geëffectueerd na de voorjaarsvakantie.

Ook wordt geadviseerd een gezins- en dagkaart (in combinatie met e-ticket) te ontwikkelen, om tegemoet te komen aan de kritiek op de hoge prijs voor met name gezinnen.

Onderzocht wordt hoe het WMO-vervoer kan worden geïntegreerd in Texelhopper.

Tot slot wordt onderzocht of onderbrengen van de regiecentrale bij een marktpartij tot kostenbesparing kan leiden.

2. TOETSING AAN DE CRITERIA

2.1 Aansluiting bij provinciaal beleid

Ja. Dit programma sluit aan bij de Visie Openbaar Vervoer 2020, de besluitvorming voor R-net en de investeringsstrat

2.2 Cofinanciering

De kosten voor faciliteren van de pilot worden bekostigd uit de eenmalige investeringsbijdrage van €14 miljoen. Als structurele bijdrage draagt de provincie haar exploitatie bij (à € 800.000 per jaar, vanuit de BDU). Door de gemeente Texel zal voor 2016 € 70.000 worden bijgedragen ten behoeve van marketing en communicatie. Mogelijke andere bronnen voor structurele bijdrage, na de afloop van de pilot, zijn de WMO en het budget parkeervignet van de gemeente Texel.

2.3 Uitvoeringsgereed

In 2013 is gestart met de uitwerking op detailniveau.

2.4 Risicoanalyse

Er bestaan in deze pilot de volgende risico's:

- Regelgeving WP2000
- Huidig contract Connexxion
- Binnen huidige collegeperiode uitvoeren en evalueren;
- Subsidies kunnen leiden tot perverse prikkels voor ondernemers/verstoring marktwerking/oneerlijke concurrentie.

3. FINANCIËN

3.1 Bijdrage provincie onmisbaar in financieringsstructuur

De pilot op Texel is een initiatief vanuit Texel zelf. De bijdrage van de provincie maakt een daadwerkelijke uitvoering van de pilot mogelijk.

3.2 De co-financiers

Zie 2.2.

3.3 Financiële projectinformatie

Deelprogramma	Budget	Gemaakte kosten	Gereserveerde gelden
V. Pilot Texel	€1.700.000	€ 1.209.013	490.987