

# **Concessie openbaar vervoer Zuidtangent**

## **Jaarverslag 2009**

6 juli 2010

Provincie Noord-Holland  
in samenwerking met de Stadsregio Amsterdam

# Inhoudsopgave

<b>SAMENVATTING</b>	<b>3</b>
<b>1 INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>2 EXPLOITATIE</b>	<b>6</b>
2.1 Gebruik lijn 300 afgenomen	6
2.2 Gebruik lijnen N30 en 310	7
2.3 Uitvoeringskwaliteit	8
2.4 Sociale veiligheid: aantal incidenten toegenomen	11
2.5 Aanbod gelijk gebleven	11
2.6 Promotie van de Zuidtangent	12
2.7 Reizigersopbrengsten nemen verder toe	13
<b>3 AANLEG, BEHEER EN ONDERHOUD INFRASTRUCTUUR</b>	<b>14</b>
3.1 Nieuwbouw	14
3.2 Beheer en onderhoud	15

## Samenvatting

Voor u ligt het jaarverslag waarin de belangrijkste ontwikkelingen rond de Zuidtangent in 2009 worden beschreven. De Zuidtangent is een hoogwaardige openbaar vervoerverbinding tussen Haarlem en Amsterdam Bijlmer Arena via Schiphol over grotendeels vrije busbanen. Het Kerntraject van de Zuidtangent tussen Haarlem Europaweg en Schiphol Noord is indertijd speciaal aangelegd voor deze OV-verbinding.

### Exploitatie

De Zuidtangent rijdt sinds januari 2002. In 2007 hebben de provincie Noord-Holland en de Stadsregio Amsterdam de concessie voor de exploitatie van de Zuidtangent per 9 december 2007 aanbesteed. Connexxion heeft de aanbesteding gewonnen en mag tot december 2015 het vervoer op de Zuidtangent verzorgen. De belangrijkste bevindingen wat betreft de exploitatie door Connexxion in 2009 zijn:

- Op lijn 300 (Haarlem – Schiphol – Amsterdam Bijlmer Arena) nam het aantal reizigerskilometers af met 5,8% (deel provincie) en 1,5% (deel Stadsregio). De afname voor de hele lijn komt daarmee op 2,2%.
- Op nachtlijn N30 (Haarlem – Schiphol – Amsterdam Bijlmer Arena) nam het aantal reizigerskilometers af met 16,6% (deel provincie) en 12,4% (stadsregio), waarmee de afname op de gehele lijn op 13,3% uitkomt.
- Op lijn 310 (Nieuw-Vennep – Schiphol – Amsterdam Zuid) nam het aantal reizigerskilometers toe met 73,2%.
- In 2009 vielen 26% minder ritten van de Zuidtangent uit dan in 2008.
- Het algemene reizigersoordeel over de kwaliteit van de Zuidtangent was in 2009 vergelijkbaar met 2008 (een 7,5). Op een aantal aspecten is de uitvoeringskwaliteit van de Zuidtangent volgens reizigers wel verbeterd. Zo is het kwaliteitsoordeel voor stiptheid bij de vertrekhalte, beschikbaarheid van zitplaatsen, reisinformatie bij de halte en reisinformatie bij vertraging en problemen in 2009 hoger dan in 2008. Aspecten die door reizigers in 2009 minder hoog worden gewaardeerd dan in 2008 zijn klantvriendelijkheid en rijstijl van de chauffeurs en de netheid van de bussen.

### Nieuwbouw

Begin 2009 is een keuze gemaakt voor een nieuw ontwerp wachtruimte. De nieuwe wachtruimtes passen bij het hoogwaardig karakter van de Zuidtangent en bieden de reizigers voldoende beschutting en comfort. Ook is gekeken naar veiligheid, duurzaamheid en mogelijkheden voor informatievoorzieningen. Daarnaast zijn de wachtruimtes door hun vormgeving herkenbaar als halte van de Zuidtangent. De verwachte doorlooptijd voor het plaatsen van de wachtruimtes op het kerntraject en zuidtak is een half jaar. Ze worden sinds juni 2010 geplaatst.

### Beheer en onderhoud

Het beheer en onderhoud van de Zuidtangent brengt hoge kosten met zich mee. Met name het vandalisme aan en op haltes is hier debet aan. De komende periode zal een aantal kwaliteitsscenario's voor beheer en onderhoud van de Zuidtangent worden opgesteld, waaruit in 2010 een keuze wordt gemaakt.

# 1 Inleiding

De Zuidtangent is een hoogwaardige openbaar vervoerverbinding van Haarlem Station via Vijfhuizen, Hoofddorp, Schiphol, Amstelveen en Ouderkerk a/d Amstel naar Amsterdam Bijlmer Arena. De Zuidtangent rijdt grotendeels over vrije busbanen, waarbij het Kerntraject tussen Haarlem Europaweg en Schiphol Noord indertijd speciaal voor de Zuidtangent is aangelegd.

*Figuur 1: Route van de Zuidtangent (kaart nog niet ingevoegd, is een groot bestand)*

In januari 2002 is Connexxion met de exploitatie op de Zuidtangent gestart. In 2007 hebben de provincie Noord-Holland en de Stadsregio Amsterdam de concessie voor de exploitatie van de Zuidtangent per 9 december 2007 aanbesteed. Connexxion heeft de aanbesteding gewonnen en mag tot december 2015 het vervoer op de Zuidtangent verzorgen.

De provincie Noord-Holland voert samen met de gemeente Haarlem en Schiphol het beheer en onderhoud uit van het Kerntraject inclusief haltevoorzieningen, gladheidbestrijding en groenvoorzieningen. Voor de andere delen van het traject van de Zuidtangent zijn de betreffende wegbeheerders verantwoordelijk. De Zuidtak wordt door de provincie en de gemeente Haarlemmermeer beheerd.

De provincie Noord-Holland en de Stadsregio Amsterdam volgen de ontwikkelingen rond de Zuidtangent op de voet. Het jaarverslag doet hiervan verslag. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- De exploitatie van de Zuidtangent;
- De aanleg en het beheer en onderhoud van de infrastructuur.

Waar in dit jaarverslag de Zuidtangent wordt genoemd, wordt lijn 300 bedoeld (Haarlem NS – Schiphol - Amsterdam Bijlmer Arena). Inmiddels rijden er ook nachtritten op deze verbinding onder lijnnummer N30. Bovendien rijden er sinds 9 december 2007 in opdracht van de Stadsregio Amsterdam ook Zuidtangent-bussen op lijn 310 (Nieuw-Vennep – Schiphol – Amsterdam-Zuid). Soms worden er in dit jaarverslag ook resultaten gemeld van de lijnen N30 en 310, maar dan wordt dit expliciet gemeld.

## 2 Exploitatie

Dit hoofdstuk besteedt aandacht aan diverse aspecten rond de exploitatie van de Zuidtangent. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde:

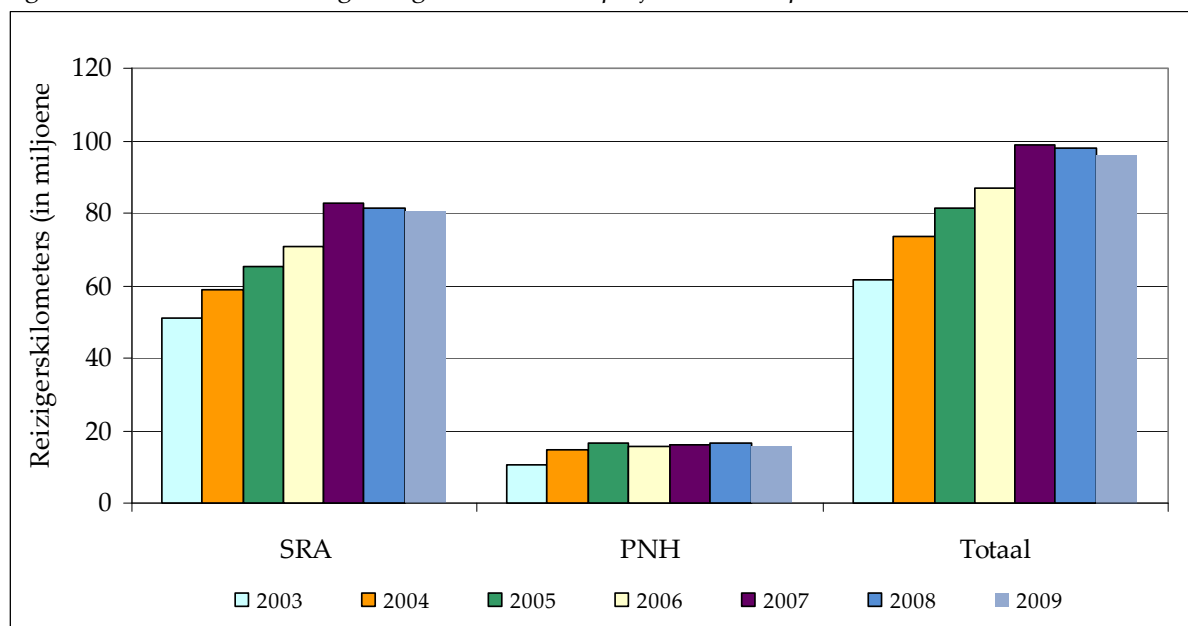
- Gebruik.
- Uitvoeringskwaliteit.
- Aanbod.
- Promotie.
- Financiën.

### 2.1 Gebruik lijn 300 afgenomen

Op de Zuidtangent (lijn 300) nam het aantal reizigerskilometers met 2,2% af van 98,1 miljoen in 2008 tot 95,9 miljoen in 2009. Op het Stadsregio deel nam het aantal reizigerskilometers af met 1,5% van 81,6 naar 80,3 miljoen. Op het Noord-Hollandse deel nam het aantal reizigerskilometers af van 16,5 miljoen naar 15,6 miljoen (-5,8%). De oorzaak van de afname op het deel van de Stadsregio zou kunnen zijn dat op het trajectgedeelte tussen Schiphol-Noord en Hoofddorp Graan voor Visch nu ook lijn 310 rijdt in een hoge frequentie, waardoor de reizigers op dit trajectgedeelte ook met deze lijn kunnen reizen.

Bij de cijfers voor 2008 moet aangetekend worden dat in dat jaar sprake was van een langdurige staking bij het openbaar busvervoer in de maanden mei en juni. In die maanden reden er gedurende twee weken niet of nauwelijks bussen en reden op een aantal andere dagen alleen tijdens de spitsuren bussen. Als deze staking er niet zou zijn geweest, zou het aantal reizigerskilometers in 2008 circa 2% hoger zijn geweest, zo blijkt uit recente berekeningen van het onderzoeksbureau NEA in opdracht van het KpVV.

Figuur 2: Ontwikkeling reizigerskilometers op lijn 300 in de periode 2002-2009



Tabel 1 bevestigt het beeld dat met name op het provinciale deel van de Zuidtangent sprake is van een afname van het gebruik. Het aantal getelde reizigers op het deeltraject tussen de haltes Vijfhuizen en Haarlem Schalkwijk WKC is in november 2009 3,3% lager dan in november 2008. Ook op de deeltrajecten tussen de haltes Haarlem Europaweg en Haarlem Verwulft en tussen de haltes Amstelveen busstation en Schiphol Noord was sprake van een afname van het aantal reizigers, terwijl het aantal reizigers op de overige deeltrajecten juist sprake was van een lichte toename. Uit tabel 1 blijkt ook dat in november 2008 het effect van de staking alweer geheel voorbij was; alle indexcijfers voor die maand waren hoger dan de indexcijfers voor november 2007.

Tabel 1: *Bezetting Zuidtangent in aantallen reizigers op werkdagen in november in twee richtingen samen (2002 = indexjaar)<sup>1</sup>*

	2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009	
	Aantal	Index	Aantal	Index	Aantal	Index	Aantal	Index	Aantal	Index	Aantal	Index	Aantal	Index	Aantal	Index
A'dam Bijlmer Arena / Ouderkerk a.d. Amstel	4.015	104,6	4.200	104,6	4.668	116,3	5.399	134,5	6.046	150,6	7.140	177,8	7.970	198,5	8.138	202,7
Ouderkerk / A'veen Oranjebaan	4.289	106,0	4.547	106,0	5.055	117,9	5.797	135,2	6.467	150,8	7.482	174,5	8.199	191,2	8.272	192,9
A'veen busstation / Schiphol Noord: A9 Schiphol	4.679	105,1	4.917	105,1	5.264	112,5	6.012	128,5	6.481	138,5	7.390	157,9	7.874	168,2	7.702	164,6
Handelskade / De Hoek	7.123	103,6	7.379	103,6	7.783	109,3	8.555	120,1	9.272	130,2	10.612	149,0	10.758	151,0	10.797	151,6
Hoofddorp NS / Hfd Graan voor Visch	9.597	100,3	9.630	100,3	10.488	109,3	11.460	119,4	11.865	123,6	12.836	133,7	13.487	140,5	13.524	140,9
Vijfhuizen / Haarlem Schalkwijk WKC	5.261	106,2	5.588	106,2	6.112	116,2	7.203	136,9	7.133	135,6	7.509	142,7	8.074	153,5	7.807	148,4
Hlm Europaweg / Hlm Verwulft	5.999	113,8	6.829	113,8	7.812	130,2	8.612	143,6	7.967	132,8	7.357	122,6	7.896	131,6	7.827	130,5

<sup>1</sup> De cijfers in deze tabel zijn gebaseerd op zogenaamde NVS-tellingen, tellingen die chauffeurs met name in de maand november verrichten.

## 2.2 Gebruik lijnen N30 en 310

Op 9 december 2007 zijn er onder de vlag van de Zuidtangent twee nieuwe lijnen van start gegaan. Sinds die datum worden de nachtritten van lijn 300 worden onder het lijnnummer N30 uitgevoerd (deze rijden dus ook op de route van Haarlem NS naar Amsterdam Bijlmer Arena). Echt nieuw is lijn 310, de lijn Nieuw-Vennep – Hoofddorp – Schiphol – Amsterdam Zuid.

Uit tabel 2 blijkt dat het aantal reizigerskilometers afgelegd met de nachtritten van de Zuidtangent (N30) is gedaald. Op het Noord-Hollandse deel met 16,6%, op het Stadsregio deel met 12,4%; waarmee de totale afname uitkomt op 13,3%. Het aantal reizigerskilometers afgelegd met lijn 310 tussen Nieuw-Vennep en Amsterdam Station Zuid is sterk toegenomen (+73,2%). De belangrijkste oorzaak hiervan is dat de zuidtak naar Nieuw-Vennep pas in juli 2008 in gebruik is genomen en lijn 310 pas vanaf dat moment gebruik kon gaan maken van deze verbinding.

Tabel 2: Ontwikkeling reizigerskilometers per Zuidtangent-lijn 2008-2009

	Reizigerskm 2009 (mln)			Index 2008-2009		
	PNH	SRA	Totaal	PNH	SRA	Totaal
300	15,6	80,3	95,9	94,2	98,5	97,8
310	-	21,3	21,3	-	173,2	173,2
N30	0,2	0,8	1,0	83,4	87,6	86,7
<b>Totaal</b>	<b>15,8</b>	<b>102,4</b>	<b>118,2</b>	<b>94,0</b>	<b>108,0</b>	<b>105,9</b>

Ten slotte is in tabel 3 het gemiddelde reizigers per werkdag, zaterdag en zondag in de maanden november 2008 en november 2009 op een aantal deeltrajecten van de lijnen N30 en 310 weergegeven. Uit tabel 3 blijkt dat in 2009 op werkdagen en zondag minder reizigers, maar op zaterdag meer reizigers met het Stadsregio deel van lijn N30 reisden dan in 2008. Op het provinciale deel van lijn N30 is het gebruik in 2009 op alle dagen van de week lager dan in 2008. Uit tabel 3 blijkt ook dat het gebruik van lijn 310 vooral op werkdagen sterk is toegenomen. Maar ook op zaterdag en zondag was in 2009 sprake van een toename van het aantal reizigers op lijn 310, met uitzondering van het deeltraject tussen de haltes Schiphol Noord en Amsterdam VU-Amstelveenseweg.

Tabel 3: Bezetting lijnen N30 en 310 in aantallen reizigers per type dag in november 2008 en november 2009 in twee richtingen samen<sup>1</sup>

	Aantal november 2009			Index 2008-2009		
	Werkdag	Zaterdag	Zondag	Werkdag	Zaterdag	Zondag
<b>Nachtlijn N30</b>						
Haarlem Schalkwijk C / Vijfhuizen	90	317	32	93,8	95,5	86,5
Schiphol Handelskade / Hoofddorp De Hoek	109	253	42	101,9	132,5	72,4
Ouderkerk a.d. Amstel / Amstelveen						
Oranjestraat	32	123	28	84,2	168,5	73,7
<b>Lijn 310</b>						
Nieuw-Vennep Laan van Norma / Hoofddorp						
Toolenburg Zuid	3.516	1.416	1.056	117,6	112,3	103,7
Schiphol Handelskade / Schiphol Centrum						
Plaza NS	4.458	1.431	1.308	123,7	108,9	105,9
Schiphol Noord / Amsterdam VU-						
Amstelveenseweg	1.254	242	- <sup>2</sup>	129,5	83,7	

<sup>1</sup> De cijfers in deze tabel zijn gebaseerd op zogenaamde NVS-tellingen, tellingen die chauffeurs met name in de maand november verrichten.

<sup>2</sup> Lijn 310 rijdt met ingang van de dienstregeling 2009 niet langer op zondag op het deeltraject tussen de haltes Schiphol Plaza en Amsterdam Zuid

### 2.3 Uitvoeringskwaliteit

De uitvoeringskwaliteit van het openbaar vervoer is een belangrijke voorwaarde om bestaande klanten te behouden en nieuwe klanten te trekken. Dit geldt zeker ook voor de Zuidtangent.



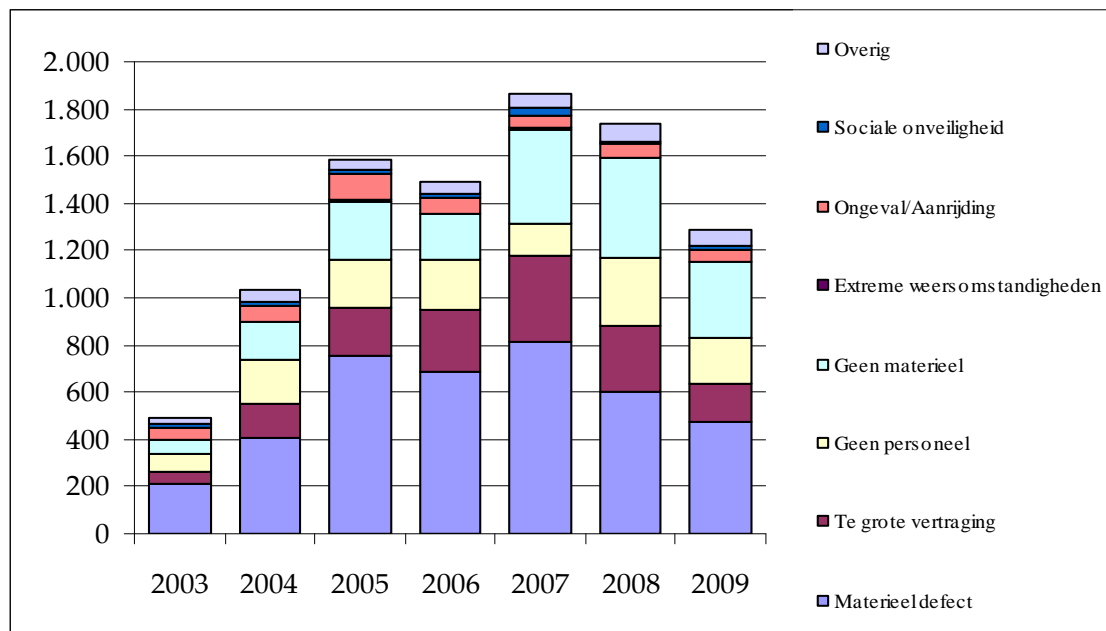
### Rituitval fors gedaald

Connexxion heeft de plicht alle ritten in de dienstregeling uit te voeren. Niettemin vallen er ritten uit. In 2009 was dit 1.285 keer het geval. De rituitval is fors gedaald in vergelijking met 2008 toen nog 1.736 ritten uitvielen (-26,0%).

Defect materieel of een gebrek aan materieel was in 2009, evenals in voorgaande jaren, de belangrijkste oorzaak van rituitval. Dat Connexxion relatief vaak met defect materieel te kampen had is een gevolg van het feit dat het materieel continu doorontwikkeld wordt. Met de start van de nieuwe concessie in december 2007 is Connexxion met nieuwe bussen (Mercedes Citaro) gaan rijden en sinds dat moment is de rituitval als gevolg van defect materieel afgenomen.

Andere belangrijke oorzaken van de rituitval waren te grote vertragingen tijdens de voorgaande rit en tekort aan personeel. Met uitzondering van de vertragingen liggen de belangrijkste oorzaken voor de rituitval allen binnen de invloedssfeer van Connexxion (= verwijtbare rituitval). Voor de opdrachtgevers was dit aanleiding om in de nieuwe concessie een malusregeling voor rituitval op te nemen.

Figuur 3: Oorzaken rituitval in de periode 2003-2009



### Reizigers tevreden

Het algemene reizigersoordeel over de kwaliteit van de Zuidtangent is in 2009 vergelijkbaar met 2008 (een 7,5). Bij het ontwikkelen van de plannen rond de Zuidtangent hebben de opdrachtgevers hoge eisen gesteld aan de kwaliteit van de Zuidtangent (gemiddeld reizigersoordeel een 8). In 2009 is geen vooruitgang gemaakt met betrekking tot deze eis. Op een aantal uitvoeringsaspecten scoort de Zuidtangent in 2009 wel beter dan in 2008. Het gaat om de uitvoeringsaspecten stiptheid bij de vertrekhalte, beschikbaarheid van zitplaatsen, reisinformatie bij de halte en reisinformatie bij vertraging en problemen.

Uitvoeringsaspecten die door reizigers minder goed worden gewaardeerd zijn de klantvriendelijkheid en rijstijl van de chauffeurs en de netheid van de bussen.

Tabel 4: Reizigersoordeel Zuidtangent 2008 en 2009 (bron: OV-klientenbarometer)

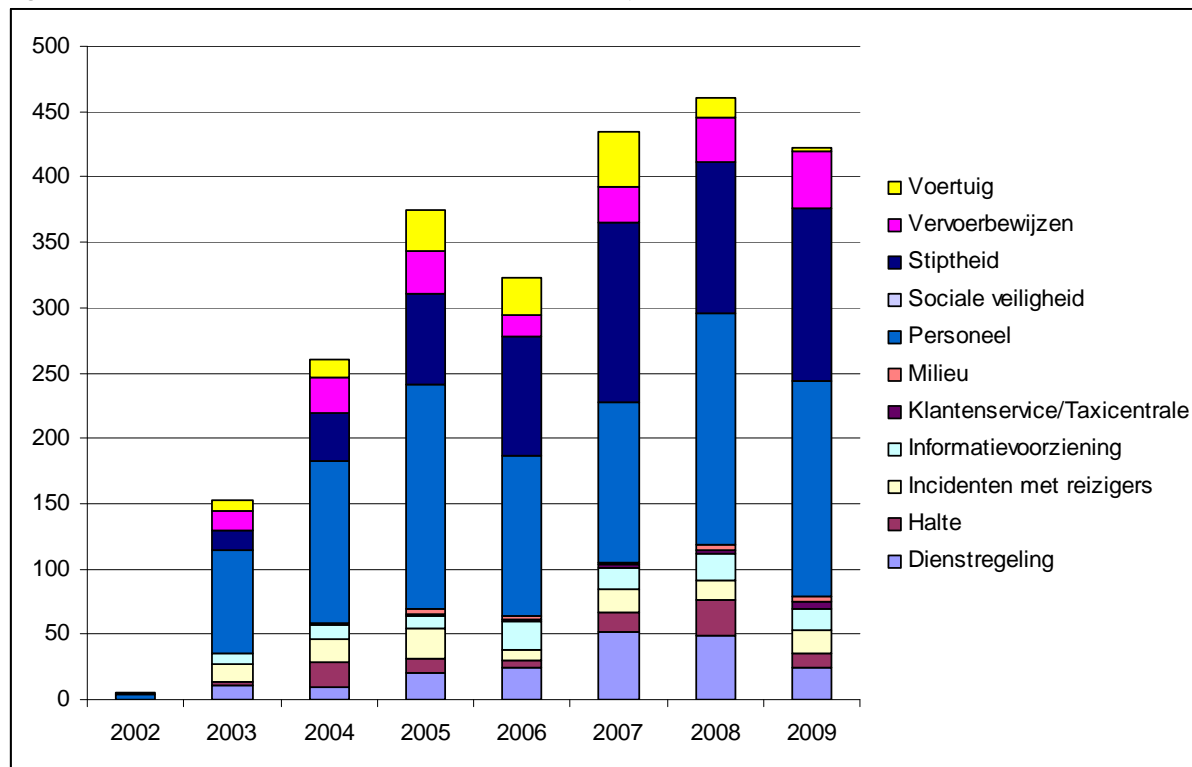
Aspect	2008	2009
Sociale veiligheid in de bus	8,1	8,1
Sociale veiligheid bij de halte	7,8	7,8
Stiptheid bij vertrekhalte	7,0	7,4
Klantvriendelijkheid van de chauffeurs	7,1	6,8
Rijstijl van de chauffeur	6,8	6,7
Beschikbaarheid van zitplaatsen	7,6	8,1
Reisinformatie instaphalte	7,0	7,6
Reisinformatie bij vertragingen/problemen	5,6	5,9
Netheid	7,0	6,7
Beoordeling totale rit	7,5	7,5

Sinds 2006 kent het KpVV in het kader van de OV-klientenbarometer sterren toe aan het openbaar vervoer in een concessiegebied. Het openbaar vervoer komt voor een ster in aanmerking op het moment dat het gemiddelde rapportcijfer voor een cluster van kwaliteitsaspecten minimaal gelijk is aan een 7,0 en hoger is dan het landelijk gemiddelde. In totaal zijn er voor vijf clusters van kwaliteitsaspecten (algemeen oordeel, informatie en veiligheid, rijcomfort, tijd en doorstroming, en prijs) sterren te verdienen. In 2009 werd aan de Zuidtangent één ster meer toegekend dan in 2008, en wel voor het cluster tijd en doorstroming. De Zuidtangent had al sterren voor de clusters algemeen oordeel, informatie en veiligheid en rijcomfort.

#### *Aantal klachten licht afgenomen*

In 2009 heeft Connexxion 423 klachten over de Zuidtangent ontvangen. Dit zijn er 38 minder dan in 2008. Reizigers klagen ook in 2009 relatief vaak over het personeel: in 2009 ging het om 165 klachten tegen 177 klachten in 2008. Het aantal klachten over de stiptheid is gestegen van 115 in 2008 naar 132 in 2009. Het aantal klachten over de haltes is afgenomen van 27 in 2008 naar 11 in 2009. Voor het overige is de aard van de klachten vergelijkbaar met die in 2008 (zie figuur 4).

Figuur 4: Aantal en aard van de klachten in de periode 2003-2009



## 2.4 Sociale veiligheid: aantal incidenten toegenomen

Openbaar vervoer dient voor reizigers en personeel (sociaal) veilig te zijn. De afgelopen jaren is de sociale onveiligheid op de Zuidtangent een belangrijk aandachtspunt geweest. Het aantal geregistreerde incidenten op de Zuidtangent (lijn 300) is desondanks toegenomen van 84 in 2008 naar 108 in 2009 (+28,5%). De aard van de incidenten varieert van het lastigvallen tot mishandeling van personeel of reizigers. Zorgwekkend is dat het aantal incidenten dat volgde op het aanspreken van reizigers op hun gedrag in 2009 is verdubbeld ten opzichte van 2008.

Een andere maatstaf voor de sociale veiligheid is de subjectieve veiligheid, het gevoel van (on)veiligheid dat reizigers ervaren. Reizigers gaven in 2009 gemiddeld een 8,0 voor de sociale veiligheid in de Zuidtangent en een 7,7 voor de sociale veiligheid bij de haltes langs de route van de Zuidtangent. In 2008 waren dat respectievelijk een 8,1 en een 7,8. Ter vergelijking, in 2002 gaven de reizigers nog een 7,0 en een 6,6 voor de veiligheid in het voertuig en bij de halte.

## 2.5 Aanbod gelijk gebleven

Veranderingen in het aanbod kunnen een belangrijke verklaring vormen voor veranderingen in reizigersaantallen. Per 9 december 2007 is het aantal ritten op lijn 300 fors uitgebreid van 6 naar 10 ritten per uur op werkdagen overdag. Ook rijdt de Zuidtangent 's nachts één keer per uur (lijn N30), met in Schiphol aansluiting op de nachttreinen van/naar Amsterdam en van/naar Rotterdam. De nieuwe Zuidtangent-verbinding Amsterdam Zuid - Schiphol - Hoofddorp - Nieuw-Vennep (lijn 310) rijdt op werkdagen overdag 8 ritten per uur. In december 2008 (bij de start van de dienstregeling 2009) heeft Connexxion geen grote wijzigingen in de dienstregeling van deze lijnen doorgevoerd.

Connexxion zet sinds de start van de huidige concessie op de lijnen 300, 310 en N30 nieuwe, volledig toegankelijke lagevloerbussen in. Reizigers waarderen de ruime en gelijkvloerse instap van de voertuigen. In 2009 gaven reizigers een 8,5 voor het gemak bij het in- en uitstappen; in 2008 was dat nog een 8,2. Een reden voor de stijging kan de ingrijpende verbetering van alle bushaltes op Schiphol Plaza/NS in 2008 zijn. Alle bushaltes zijn opgehoogd naar 18 centimeter, waardoor de in- en uitstap sterk is verbeterd. Tevens zijn dynamische informatiepanelen geplaatst waarop aangegeven wordt hoe lang de wachttijd is tot de eerstvolgende bus. Tot slot zijn alle bushaltes op Schiphol Plaza overkapt.

In tegenstelling tot het oordeel over het instappen is het oordeel over de netheid van en het geluidsniveau in de voertuigen gedaald. Op deze kwaliteitsaspecten scoort de Zuidtangent in 2009 gemiddeld respectievelijk een 6,7 en een 6,4 (in 2008 was dit respectievelijk een 7,0 en 6,7). Het lagere rapportcijfer voor het geluidsniveau kan een gevolg zijn van het feit dat de wegdekafwerking in de tunnel onder de A4 van slechte kwaliteit is, hetgeen tot discomfort en een verhoogd geluidsniveau in de bussen leidt.

## 2.6 Promotie van de Zuidtangent

Connexxion stelt jaarlijks een marketingplan op. Op basis van dit plan stellen de opdrachtgevers vast in hoeverre Connexxion in aanmerking komt voor de subsidie die voor marketingactiviteiten gereserveerd is. De marketingactiviteiten in 2009 waren gericht op een verbetering van het imago van de Zuidtangent en een toename van het aantal reizigers dat gebruik maakt van de Zuidtangent. In dat kader zijn onder andere de volgende nieuwe en tevens de uit 2008 succesvolle activiteiten uitgevoerd:

- *Introductie nieuw nachttarief.* In april 2009 heeft de Stadsregio Amsterdam een nieuw nachttarief voor het nachtnet geïntroduceerd dat ook voor de nachtritten van Zuidtangent geldt. Voor korte ritten is het nachttarief € 3,50 en voor langere ritten € 6,-. Hiermee is het nachttarief in de regio overzichtelijker geworden. Het nachttarief geldt ook voor studenten. De Studenten OV-kaart is niet langer geldig tijdens nachtritten. Abonnementhouders kunnen daarentegen sinds de invoering van de nieuwe nachttarieven op vertoon van hun abonnement met de nachtritten reizen. Vooral voor uitgaande jeugd en studenten was het nieuwe tarief even wennen.
- *Forensen.* Connexxion en Verkeer.advies hebben de handen ineengeslagen om met een goed aanbod voor forensen te komen. Verkeer.advies heeft een aantal multimodale abonnementen ontwikkeld die gunstig zijn voor forensen, zeker ten opzichte van de auto. Zowel de Schiphol Forens Kaart als de Destination Workpas zijn na introductie een succes gebleken. De Destination workpas is ontwikkeld voor werknemers die bij een bedrijf nieuw in dienst treden. Wanneer zij afzien van een reiskostenvergoeding krijgen zij gedurende hun proeftijd een abonnement aangeboden. Op deze wijze kunnen nieuwe werknemers voordelig kennismaken met het OV naar hun nieuwe werkplek. Bij de Schiphol Forens Kaart kunnen werknemers zelf bepalen hoe zij voor dit abonnement willen betalen: met overuren, ATV-dagen, reiskostenvergoeding of een eigen bijdrage.
- *Campagne zwartrijden.* Met het open-instap regime op de Zuidtangent is het noodzakelijk om regelmatig te controleren en voorlichting te geven over tarieven. Zwartrijden op de Zuidtangent komt relatief veel voor en Connexxion is vastbesloten dit terug te brengen. Daarom is het zwartrijden ook in 2009 weer extra onder de aandacht gebracht door middel van diverse campagnes.

- *Tripp Ticket*. In 2008 heeft Connexxion samen met Amsterdam ArenA en Tripp Ticket een proef gehouden rond het concert van Madonna in de Amsterdam ArenA. Voor € 12,- konden bezoekers van het concert hun auto parkeren op Schiphol en met de Zuidtangent naar en van de Amsterdam ArenA reizen. Dit was een dusdanig succes dat de actie in 2009 is herhaald rond de concerten van de Toppers en van ACDC.
- *Nieuwe dienstregeling: Mis um niet*. Vanaf november 2009 is de communicatie rondom de Zuidtangent zich gaan richten op de nieuwe dienstregeling van 13 december 2009.
- *Krantje voor de reiziger*. Sinds december 2009 kunnen de reizigers van de Zuidtangent genieten van de Spits! in de bus. Uit enquêtes onder reizigers is gebleken dat het verkrijgen van een gratis krant in de bus een toegevoegde waarde zou geven aan het openbaar vervoer. Sindsdien is Connexxion op zoek gegaan naar een partner en dat is Spits! geworden.

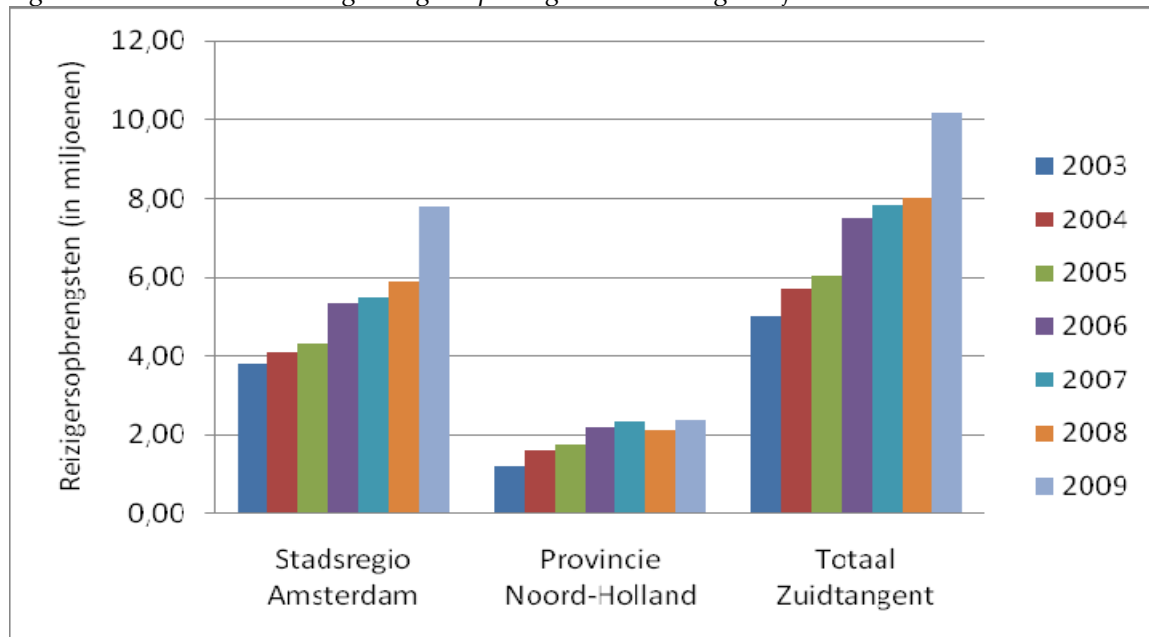
Naast deze Zuidtangent specifieke campagnes heeft de Zuidtangent ook meegelopen in overige Connexxion campagnes, zoals bijvoorbeeld voor de OV-chipkaart.

## 2.7 Reizigersopbrengsten nemen verder toe

De reizigersopbrengsten van de Zuidtangent (dit betreft de lijnen 300, N30 en 310) zijn in 2009 met 26,7% toegenomen ten opzichten van 2008 (van € 8,0 miljoen in 2008 naar € 10,2 miljoen in 2009). De opbrengsten van het Noord-Hollandse deel zijn met 11,3% toegenomen (van € 2,1 miljoen naar € 2,4 miljoen); die van het Stadsregio deel met 32,2% (van € 5,9 miljoen naar € 7,8 miljoen).

De reizigersopbrengsten mogen niet zo maar vergeleken worden met de cijfers genoemd in paragraaf 2.1 en 2.2. Daar zijn de resultaten per Zuidtangentialijn genoemd. In deze paragraaf zijn de resultaten weergegeven van de lijnen 300, N30 en 310 samen. Een uitsplitsing per lijn is niet mogelijk.

Figuur 5: Ontwikkeling reizigersopbrengsten Zuidtangentialijnen 2003-2009<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Gerealiseerde reizigersopbrengsten zijn inclusief SOV-derving en SOV-groei (SOV = Studenten Openbaar Vervoerkaart). Bedragen zijn exclusief BTW. Cijfers voor 2009 betreffen voorlopige cijfers. Daarbij is (nog) geen rekening gehouden met effect van WROOV-bevriezing vanaf 3e kwartaal 2009, en mogelijke verschuivingen daardoor.

## 3 Aanleg, beheer en onderhoud infrastructuur

### 3.1 Nieuwbouw

In 2009 hebben de provincie Noord-Holland en de gemeente Haarlem in samenwerking onderzoek gedaan naar de haalbaarheid van een lange ondergrondse verbinding voor de Zuidtangent en naar (deels) bovengrondse varianten in Haarlem. Begin 2009 is er door de provincie Noord-Holland een voorkeursvariant benoemd, maar heeft de gemeente Haarlem geen helder besluit kunnen nemen over de tunnelverbinding.

Inmiddels wordt er hard gewerkt om voor de gehele Metropoolregio Amsterdam een heel netwerk van HOV-verbindingen te ontwikkelen. De gereserveerde middelen blijven hiervoor beschikbaar. In het najaar van 2010 moet hier meer duidelijkheid over komen

#### *Ontwerp nieuwe wachtruimtes*

Het gebruikersuitgangspunt voor de haltes (en bijbehorende voorzieningen) is dat ze veilig en geschikt zijn voor het gebruik (in kwantiteit en kwaliteit). De oorspronkelijke wachtruimtes bleken niet bestand tegen de weersomstandigheden (harde wind).

Omdat het opknappen of aanpassen van de wachtruimtes technisch erg lastig en ook te duur bleek te zijn, is in 2008 gekozen om een nieuwe halte te laten ontwerpen. Begin 2009 is een keuze gemaakt voor een nieuw ontwerp wachtruimte. De nieuwe wachtruimtes passen bij het hoogwaardig karakter van de Zuidtangent en bieden de reizigers voldoende beschutting en comfort. Ook is gekeken naar veiligheid, duurzaamheid en mogelijkheden voor informatievoorzieningen. Daarnaast zijn de wachtruimtes door hun vormgeving herkenbaar als halte van de Zuidtangent. Het ontwerp is gemaakt door het ontwerp bureau From A to B. De nieuwe wachtruimten worden geplaatst op alle haltes van het zogeheten kerntraject van de Zuidtangent. Het kerntraject loopt vanaf de halte Europaweg in Haarlem tot en met de halte Schiphol Noord. Een uitzondering wordt gemaakt voor de halte van Schiphol Plaza. Het ontwerp van deze halte zal aansluiten bij het ontwerp van Schiphol. In totaal gaat het om 14 x 2 haltes.

De voorbereiding voor het plaatsen van de wachtruimtes op het kerntraject heeft meer tijd in beslag genomen dan verwacht. Voor de vertraging in de planning zijn diverse oorzaken aanwijsbaar, waaronder het ruimtegebrek op een aantal van de bestaande perrons. Dit heeft geleid tot verschillende maatwerkoplossingen om te kunnen voldoen aan de huidige regelgeving. Pas na intensief rekenwerk is een technisch haalbare oplossing gevonden voor de wijze van verankering van de wachtruimtes op de bestaande betonnen perrons, zonder geweld te hoeven doen aan het karakter van het ontwerp van de wachtruimtes.

Daarnaast is vanwege de aanbestedingsregels (Europese aanbesteding waarbij streven is om geen opdrachten op te delen) de voorbereiding van de wachtruimtes op het kerntraject gecombineerd met het plaatsen van wachtruimtes op de zuidtak van de Zuidtangent en alle overige (provinciale) wachtruimtes die in de toekomst in het kader van de Zuidtangent en MRA-net zullen worden geplaatst. In 2010 is ook de oplevering van de busbaan Uithoorn voorzien, waar tevens wachtruimtes van dit type gepland zijn. Voordeel van deze wijze van aanbesteding is dat ook fietsenstallingen en hekwerken (niet nodig voor kerntraject) in de voorbereiding zijn meegenomen. De gekozen complexe wijze van aanbesteden heeft wel meer tijd gekost.

Voordat daadwerkelijk kan worden overgegaan tot plaatsing van de nieuwe wachtruimtes op het kerntraject en de zuidtak van de Zuidtangent is de producent gevraagd een prototype te vervaardigen. Na beoordeling van dit prototype kan gestart worden met de productie van alle te plaatsen wachtruimtes. De verwachte doorlooptijd voor het plaatsen van de wachtruimtes op het kerntraject en zuidtak is een half jaar. Ze worden sinds juni 2010 geplaatst.

### **3.2 Beheer en Onderhoud**

De provincie Noord-Holland, de gemeente Haarlem en Schiphol zijn verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het Kerntraject van de Zuidtangent. Dit traject loopt tussen de Schipholweg in Haarlem (halte "Europaweg") en de aansluiting op de A9 bij Badhoevedorp (halte "Schiphol-Noord"). Deze verantwoordelijkheid omvat niet alleen de vrije busbaan (inclusief kunstwerken zoals viaducten, het aquaduct bij Vijfhuizen, de tunnel onder de A4/A5 en de Buitenvelderttunnel), maar ook de verlichting, de speciale haltes (inclusief trappen, liften, stoelen, prullenbakken e.d.) en de groenvoorziening.

Het beheer is als volgt geregeld:

- De gemeente Haarlem beheert het gedeelte binnen de bebouwde kom van Haarlem tussen de Schipholweg en de Bernadottelaan.
- De provincie beheert het gedeelte vanaf de Bernadottelaan tot en met de halte Handelskade.
- Schiphol beheert grotendeels het gedeelte tussen halte Handelskade en de A9 (inclusief de halte Schiphol Plaza). De provincie beheert zelf echter de Zuidtangenthalttes op dit gedeelte.

Buiten het Kerntraject rijdt de Zuidtangent voor een belangrijk deel over de openbare weg die ook voor het overige verkeer beschikbaar is, maar ten dele ook over vrije busbanen. Het beheer en onderhoud van deze weggedeelten valt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende wegbeheerders, te weten: de provincie Noord-Holland, de gemeenten Haarlem, Haarlemmermeer, Amstelveen en Amsterdam, de luchthaven Schiphol en Rijkswaterstaat Directie Noord-Holland. Deze partijen zijn tevens eigenaar van de infrastructuur van de Zuidtangent, zowel van het Kerntraject als de overige delen.

Het beheer en onderhoud van de Zuidtangent brengt hoge kosten met zich mee. In tegenstelling tot normale wegen is het gebruik anders en wordt er een hoger kwaliteitsniveau voor het onderhoud aangehouden. Er zijn verschillende kwaliteitsscenario's voorbereid. Medio 2010 wordt het definitieve kwaliteitsniveau vastgesteld door Provinciale Staten.

In de afgelopen winter, met extreme gladheid, is gebleken dat de strooieregimes van de gemeenten Haarlem en Amstelveen niet zijn afgestemd op het provinciale strooi beleid. Dit heeft geleid tot uitval van bussen. Op initiatief van de provincie worden deze regimes medio 2010 op elkaar afgestemd.

In het afgelopen jaar zijn vele verbeteringen aan haltes, baan en tunnel uitgevoerd waaronder het plaatsen van hekken het verhelpen van verzakkingen.

#### *Tunnelveiligheid*

In 2014 wordt de wet op de tunnelveiligheid van kracht. De nieuwe wet is niet volledig toepasbaar op de bustunnel onder de A4 bij Schiphol. Bij de ontwikkeling van deze wet is geen rekening gehouden met tunnels voor openbaar vervoer. Momenteel lopen er meerdere onderzoeken om de tunnel zodanig aan te passen dat deze voldoet aan de geest van de wet. Pas na ministeriële beschikking zullen de benodigde maatregelen worden uitgevoerd. In 2009 is een aantal kleine maatregelen uitgevoerd om de tunnelveiligheid te vergroten.

#### *Vandalisme*

Helaas is het vandalisme in 2009 toegenomen. De provincie heeft moeten besluiten de liften op station Bornholm uit gebruik te nemen in verband met de vele vernielingen. Ook de sociale veiligheid heeft een effect op de gebruikers maar ook omwonenden. In overleg met de gemeente Haarlemmermeer en politie worden preventieve maatregelen genomen. Zo zijn begin 2010 camera's geplaatst op de stations Bornholm en Overbos. Eventuele schades worden direct aan de politie gemeld en (indien mogelijk) verhaald op de delinquent.

#### *C2000*

Het communicatiesysteem C2000 wordt in 2010 aangepast. Bij de calamiteiten-oefening met brandweer en politie is gebleken dat het systeem niet volledig dekkend is. De provincie heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken om uitleg gevraagd.