

# **Nota van Uitgangspunten**

**Concessie Rail  
Haaglanden december  
2016**



**Vastgesteld 24 april 2013**

## Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Aanleiding .....	3
1.2	Belangrijke ontwikkelingen vragen om andere afspraken .....	3
1.3	Strategische doelstellingen Concessie Rail Haaglanden december 2016.....	4
1.4	HTM ook na 2016 concessiehouder?.....	5
1.5	Samen met de Stadsregio Rotterdam.....	6
1.6	Doel en leeswijzer Nota van Uitgangspunten.....	6
2.	Waarvoor wordt een nieuwe concessie verleend? .....	8
2.1	Taken en verantwoordelijkheden behorend tot de nieuwe concessie .....	8
2.2	Concessieduur.....	8
3.	Verdeling taken en verantwoordelijkheden bij de ontwikkeling van het OV-aanbod ..	10
3.1	De concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk .....	10
3.2	De concessiehouder krijgt voldoende ontwikkelruimte .....	10
3.3	Voldoende ruimte betekent geen vrijbrief .....	13
4.	Kwaliteit voor de reiziger staat voorop.....	14
4.1	Kwaliteit Openbaar Vervoer is leidend .....	14
4.2	Tram en RandstadRail als ruggengraat van het OV-netwerk.....	14
4.3	Met aandacht voor de hele OV-reis.....	15
4.4	Een hoge betrouwbaarheid .....	15
4.5	Een maatschappelijk verantwoorde uitvoering.....	16
4.6	Voldoende en comfortabel materieel.....	16
4.7	RandstadRail op termijn onder de vlag van R-net .....	16
4.8	Klantvriendelijk personeel als visitekaartje .....	17
4.9	Sociaal veilig OV als voorwaarde .....	17
4.10	Inzet op actuele, digitale reisinformatie .....	17
4.11	Tarieven en vervoerbijzen.....	18
5.	Optimaal gebruik beschikbare strategische assets.....	19
5.1	Inleiding.....	19
5.2	Afbakening strategische assets.....	19
5.3	Herverdeling taken en verantwoordelijkheden.....	19
5.4	Eisen aan de inzet en het onderhoud van de strategische assets .....	20
5.5	Alleen dagelijks onderhoud is onderdeel nieuwe concessie .....	21

6. OV met een goede prijs-kwaliteitverhouding.....	22
7. Goed opdrachtgeverschap.....	23
8. Hoe verder .....	24
8.1 Vervolgstappen .....	24
8.2 Overleg en besluitvorming.....	25
8.3 Planning.....	26

## **1. Inleiding**

### **1.1 Aanleiding**

In december 2016 eindigt de aan HTM Personenvervoer NV (hierna: HTM) verleende concessie Rail Haaglanden 2006 – 2016. De concessie regelt het vervoer op de tram- en RandstadRail-lijnen binnen de agglomeratie Den Haag/ Zoetermeer. De concessie is daarmee de grootste concessie in de regio Haaglanden. HTM vervoert dagelijks circa 350.000 mensen met de tram en met RandstadRail.

Het Stadsgewest Haaglanden (hierna: het Stadsgewest) staat nu voor de belangrijke opgave om tijdig een nieuwe concessie te verlenen: de Concessie Rail Haaglanden december 2016 (hierna: Concessie Rail Haaglanden 2016).

Naast de aan HTM verleende concessie Rail Haaglanden 2006 - 2016 eindigt in december 2016 ook de door het Stadsgewest aan de RET verleende concessie voor het Haagse deel van de RandstadRail-verbinding richting Rotterdam (metrolijn E)<sup>1</sup>. Ook deze concessie zal tijdig vernieuwd moeten worden.

### **1.2 Belangrijke ontwikkelingen vragen om andere afspraken**

Sinds 2006, het jaar waarin het Stadsgewest de huidige concessie aan HTM heeft verleend, is er veel veranderd.

Allereerst is er lange tijd onduidelijkheid geweest of het Stadsgewest de nieuwe concessie verplicht zou moeten aanbesteden, net zoals met het busvervoer in Den Haag is gebeurd. Inmiddels is duidelijk dat het Stadsgewest vrij is hierin zijn eigen keuze te maken<sup>2</sup> (meer hierover in paragraaf 1.4).

Een tweede ontwikkeling is dat het Stadsgewest sinds 2012 te maken heeft met forse bezuinigingen op de Rijksbijdrage voor het openbaar vervoer. Omdat het Stadsgewest geen andere inkomsten heeft, betekent dit dat het Stadsgewest de bezuinigingen op moet vangen door middelen efficiënter (meer aanbod per euro subsidie) en effectiever (meer opbrengsten uit het resterende aanbod) in te zetten. Het resultaat van de aanbesteding van het stadsbusvervoer bevestigt het beeld dat hier nog winst te behalen is. Ook uit de markt komen dergelijke signalen.

Verder krijgt het Stadsgewest meer taken en verantwoordelijkheden als het gaat om het beheer van en de veiligheid op het tramnet en bij RandstadRail. Op dit moment heeft het Stadsgewest deze verantwoordelijkheden nog (vrijwel) volledig bij HTM neergelegd. Wetgeving<sup>3</sup> die thans in voorbereiding is, stelt op dit punt hardere eisen aan het Stadsgewest zelf (meer hierover in hoofdstuk 5).

Een vierde belangrijke ontwikkeling is dat het Stadsgewest, HTM en de Haaglanden-gemeenten sinds 2012 onder de noemer Netwerk RandstadRail samen werken aan het openbaar vervoer van de toekomst. De komende jaren wordt een groot deel van de trams op de meeste tramlijnen vervangen door moderne en ruime trams en worden de rails aangepast voor deze trams, halten vernieuwd en nieuwe fietsenstallingen bij de grotere halten geplaatst.

---

<sup>1</sup> Naast opdrachtgever voor het railvervoer is het Stadsgewest ook opdrachtgever voor het busvervoer in Den Haag (de concessie Stadskavel Bus Stadsgewest Haaglanden) en overige Haaglanden-gemeenten (de concessie Haaglanden streek) en voor de Regiotaxi in de regio.

<sup>2</sup> Wet aanbestedingsvrijheid OV grote steden d.d. 5 november 2012.

<sup>3</sup> Regels over de aanleg, het beheer, het gebruik en de veiligheid van lokale spoorwegen (Wet lokaal spoor), Voorstel van wet d.d. 16 juli 2012

Ten slotte ziet het er naar uit dat het Stadsgewest is opgeheven op het moment dat de nieuwe concessie verleend moet worden dan wel van start gaat. De rechtsopvolger van het Stadsgewest zal de afspraken die het Stadsgewest in de nieuwe concessie heeft vastgelegd moeten respecteren, maar het is dan wel belangrijk dat deze afspraken maar voor één uitleg vatbaar zijn.

Overigens hebben de gemeenten van het Stadsgewest, evenals de gemeenten van de Stadsregio Rotterdam, een voorkeur uitgesproken om de taken en bevoegdheden van beide Stadsregio's over te dragen aan een gezamenlijk op te richten Vervoersautoriteit Rotterdam Den Haag, als de opheffing van beide Stadsregio's een feit is geworden<sup>4</sup>.

Het Stadsgewest zal deze ontwikkelingen verwerken in de Concessie Rail Haaglanden 2016. Dit betekent dat we voor de nieuwe concessie niet van dezelfde doelstellingen en afspraken uit kunnen gaan als voor de huidige concessie. Aanpassing van de afspraken is mede nodig met het oog op verdere professionalisering van het opdrachtgeverschap door het Stadsgewest. Kernwoorden daarbij zijn zakelijk en 'in control', maar op gepaste afstand.

### **1.3 Strategische doelstellingen Concessie Rail Haaglanden december 2016**

Inmiddels heeft het Stadsgewest een start gemaakt met de beantwoording van de vraag wat met de nieuwe concessie bereikt moet worden en hoe dit het beste gerealiseerd kan worden. Het Stadsgewest vindt dat goede afstemming op de behoeften van reizigers en verbetering van de kwaliteit voor reizigers centraal moeten staan bij de ontwikkeling van het OV. In lijn met deze gedachte hebben we eind 2012 de volgende drie strategische doelstellingen voor de Concessie Rail Haaglanden 2016 geformuleerd<sup>5</sup>:

- *De kwaliteit voor de reiziger staat voorop*  
De concessiehouder moet zich vooral richten op het vervoeren van zoveel mogelijk tevreden reizigers en niet op het tevreden stellen van het Stadsgewest als opdrachtgever om zo de subsidie veilig te stellen. De nieuwe concessie moet de concessiehouder stimuleren om kwaliteit aan de reiziger te leveren door een aantrekkelijk product aan te bieden dat is afgestemd op de behoeften van grote groepen reizigers. Dit om de effectiviteit van het vervoer per tram en RandstadRail te verhogen.
- *OV met een goede prijs-kwaliteitverhouding*  
De bijdrage die het Stadsgewest voor een goed tram- en RandstadRailproduct betaalt, moet marktconform zijn en in verhouding staan tot het product dat de concessiehouder aanbiedt. De nieuwe concessie moet de efficiency, lage transactiekosten en een redelijke vergoeding borgen, zodat de concessiehouder financieel in staat is om ten minste de gevraagde kwaliteit te leveren.
- *Goed opdrachtgeverschap*  
Het Stadsgewest wil 'in control' zijn in zijn rol als opdrachtgever. Dit betekent dat het Stadsgewest over de kennis en middelen moet beschikken om de concessiehouder goed aan te kunnen sturen en om verantwoording af te kunnen leggen over de prestaties die de concessiehouder heeft geleverd. De noodzaak van goede aansturing wordt belangrijker door de nieuwe Wet lokaal spoor (WIs) en de mogelijke overdracht van taken en verantwoordelijkheden naar een nieuwe vervoersautoriteit. De mate waarin de afspraken in de concessie transparant en controleerbaar zijn in termen van organisatie, uitvoering en gerealiseerde resultaten, bepaalt of het Stadsgewest zijn rol als opdrachtgever goed kan invullen en welke inspanning hiervoor nodig is.

---

<sup>4</sup> Bestuurlijke conferentie Vervoersautoriteit d.d. 19 december 2012 & Rapport "Vernieuwend Besturen: de Metropoolregio Rotterdam Den Haag" d.d. 30 december 2011.

<sup>5</sup> Besluit dagelijks bestuur d.d. 12 december 2012.

In het vervolg van deze nota beschrijven we op hoofdlijnen hoe we deze strategische doelstellingen in de nieuwe concessie denken te realiseren.

#### **1.4 HTM ook na 2016 concessiehouder?**

Sinds de start van de concessie Rail Haaglanden 2006 – 2016 is HTM erin geslaagd het OV-aanbod in de Haagse regio op diverse punten te verbeteren. De Haaglandse 'formule' van intensief opdrachtgeverschap en marktprikkels heeft geleid tot een goed railproduct in de regio. Opvallendste verandering sinds de start van deze concessie is de komst van RandstadRail, waardoor reizigersaantallen en vervoeropbrengsten zijn gestegen. Mede hierdoor zijn mensen de laatste jaren steeds meer met de trams van HTM gaan reizen. De gevolgen van de bezuinigingen zijn voor het railvervoer tot nu toe beperkt gebleven. Hoewel de ervaringen in het algemeen positief zijn, ziet het Stadsgewest mogelijkheden voor verbeteringen. De nieuwe concessie is hét moment om deze verbeteringen te realiseren.

De railconcessie in Haaglanden loopt tot 15 december 2016. De Wet Personenvervoer verplichtte tot voor kort tot openbare aanbestedingen van ook het stedelijke railvervoer. Een wetswijziging in het najaar van 2012 heeft hier verandering in gebracht.

Sinds 1 januari 2013 kan het stadsgewest Haaglanden zelf de keuze maken of ze nieuwe concessies voor het openbaar vervoer dat onder hun verantwoordelijkheid valt aanbesteden of onderhands aan een vervoerder gunnen waarop zij zeggenschap uitoefenen (= inbesteden).

Het Stadsgewest heeft goede ervaringen met het openbaar aanbesteden van het busvervoer, maar neemt de mogelijkheid van een inbesteding van de railconcessie serieus. Om een aantal redenen kunnen er op dit moment vraagtekens worden geplaatst bij de wenselijkheid van een openbare aanbesteding van specifiek het railvervoer binnen Haaglanden. Allereerst moet geconstateerd worden dat er in tegenstelling tot het busvervoer, zich nog geen markt heeft ontwikkeld voor het rail/tramvervoer. De Nederlandse markt kent slechts een gering aantal spelers, in de meeste gevallen overheidsbedrijven. In dit kader is van belang dat de regio's Rotterdam en Amsterdam een voorkeur hebben aangegeven voor inbesteding, dit betekent dat het GVB en RET geen partij kunnen zijn voor eventuele mededinging naar een Haagse concessie. Daarnaast gaat het om een zeer kapitaal- en kennisintensief product: remises, infrastructuur, tractie, materieel, vervoerscentrales, etc. Het is nog onduidelijk op welke onderdelen een openbare aanbesteding zich zou moeten richten. Tot slot gaat het stad- en streekvervoer door financieel turbulente tijden: enerzijds wordt er de komende jaren voor honderden miljoenen geïnvesteerd in infrastructuur en nieuw materieel, anderzijds wordt er fors bezuinigd op de rijksbijdragen voor de exploitaties. Om zowel de groeitaakstellingen van het openbaar vervoer te kunnen halen, de noodzakelijke investeringen te kunnen doen en tegelijkertijd de bezuinigingen het hoofd te kunnen bieden, is vereist dat de opdrachtgever en de concessiehouder hun kracht en energie op deze taken kunnen richten. Een met veel onzekerheden gepaard gaande openbare aanbesteding, zou hier afbreuk aan kunnen doen.

Om bovenstaande redenen staat het stadsgewest Haaglanden dus in principe niet afwijzend tegenover een eventueel verzoek van HTM of haar aandeelhouder(s) om de Concessie Rail Haaglanden dec 2016 in te besteden. Wij verwachten een dergelijk verzoek op korte termijn gezien een op 4 april 2013 in de Haagse gemeenteraad aangenomen motie met deze strekking. Mocht dit verzoek komen, dan zal uiterlijk eind 2013 duidelijk moeten zijn dat er een basis voor inbesteding is. Het Stadsgewest laat de uiteindelijke beslissing om de Concessie Rail Haaglanden 2016 in te besteden, onder meer afhangen van de mate waarin HTM en de gemeente Den Haag aan de voorbereiding voor de nieuwe concessie meewerken. Daarnaast stellen we, mede op juridische gronden, een aantal voorwaarden aan de inbesteding, te weten:

- A. Realisatie van de strategische doelstellingen die we met de nieuwe concessie willen bereiken (zie paragraaf 1.3);

- B. Volledige medewerking van betrokkenen, ieder vanuit haar eigen rol, om ervoor te zorgen dat het Stadsgewest de voor inbesteding wettelijk vereiste zeggenschap over HTM verkrijgt;
- C. Voldoen aan alle overige relevante wet- en regelgeving, waaronder wetgeving met betrekking tot het verstrekken van staatssteun en de nieuwe Wet lokaal spoor (Wls);
- D. Tot slot zal moeten blijken dat er voldoende waarborgen zijn voor een marktconforme aanbidding. Dit moet worden bepaald aan de hand van normering en benchmarks en audits.

Indien niet aan één of meerdere voorwaarden voldaan kan worden, zal de mogelijkheid blijven bestaan om de Concessie Rail Haaglanden 2016 openbaar aan te besteden ook na een eventueel principebesluit tot inbesteden als terugvalscenario achter de hand blijven houden. Een succesvolle inbesteding sluit niet uit dat er, na het verstrijken van de concessieperiode, in de toekomst besloten kan worden tot openbare aanbidding van de volgende concessie.

### 1.5 Samen met de Stadsregio Rotterdam

Het Stadsgewest Haaglanden kiest ervoor om bij de voorbereiding van de nieuwe concessie nauw samen te werken met de Stadsregio Rotterdam (hierna: de Stadsregio). Aan deze keuze ligt een aantal redenen ten grondslag. Allereerst is de Stadsregio op dit moment mede-concessieverlener voor RandstadRail (metrolijn E). Omdat één van de voorwaarden voor inbesteding is dat de concessieverlener zeggenschap over de RET verkrijgt (zie paragraaf 1.4) en dat logischerwijs de Stadsregio is, zal het Stadsgewest na 2016 niet langer als mede-concessieverlener voor RandstadRail (metrolijn E) fungeren, maar deze bevoegdheid overdragen aan de Stadsregio (of aan de Vervoersautoriteit Rotterdam Den Haag). De komende periode zal het Stadsgewest met de Stadsregio nadere afspraken maken om welke bevoegdheden het hierbij gaat en onder welke voorwaarden deze bevoegdheden worden overgedragen.

Een tweede reden om samen te werken is dat de Stadsregio voor een vergelijkbare opgave als het Stadsgewest staat. De concessie voor het tram- en metrovervoer in Rotterdam e.o. eindigt eveneens eind 2016. Bij de voorbereiding van de nieuwe concessies wensen beide regio's optimaal gebruik te maken van elkaars kennis en ervaring.

Een derde reden voor de samenwerking is dat het Stadsgewest en de Stadsregio ernaar streven om in 2014 een nieuwe vervoersautoriteit op te richten: de Vervoersautoriteit Rotterdam Den Haag (zie paragraaf 1.2). Het is de bedoeling dat de nieuwe vervoersautoriteit de huidige taken van Stadsgewest Haaglanden en de Stadsregio Rotterdam op het gebied van verkeer en vervoer overneemt. Er ontstaat daarmee één vervoersautoriteit die opdrachtgever is voor het railvervoer in beide regio's (zowel exploitatie als beheer en onderhoud). Het Stadsgewest en de Stadsregio anticiperen op de toekomstige situatie door waar mogelijk in de nieuwe concessies eensluidende afspraken op te nemen. Immers, het moet voor de reizigers (straks) niet uitmaken of hij in de ene of de andere regio reist: een zeker kwaliteitsniveau is gegarandeerd.

Beide regio's houden echter hun eigen verantwoordelijkheid en vrijheid om, indien gewenst, eigen keuzes te maken. Dit is de reden dat deze nota uitsluitend betrekking heeft op de Concessie Rail Haaglanden 2016. Voor de Concessie Rail Rotterdam 2016 stelt de Stadsregio zelf een nota van uitgangspunten op, waarvan de inhoud zoveel mogelijk overeenkomt met de inhoud van deze nota.

### 1.6 Doel en leeswijzer Nota van Uitgangspunten

Voor u ligt de Nota van Uitgangspunten voor de Concessie Rail Haaglanden 2016. Dit is het eerste document dat het Stadsgewest in het kader van de verlening van deze nieuwe concessie opstelt. Met dit document wil het Stadsgewest alle betrokken partijen en

Uitgangspunt:  
De Stadsregio Rotterdam wordt concessieverlener voor de exploitatie van het Haagse deel metrolijn E (RandstadRail).

Uitgangspunt:  
Twee concessieverleners, twee concessies, eensluidende Nota van Uitgangspunten

andere geïnteresseerden informeren over de inhoud van de nieuwe concessie (op hoofdlijnen) en de belangrijke keuzes die hieraan ten grondslag liggen. Deze nota is daarmee te beschouwen als een tussenstap om te komen tot het Programma van Eisen voor de Concessie Rail Haaglanden 2016. Om belanghebbenden al in een vroegtijdig stadium de gelegenheid te geven op belangrijke keuzes in het kader van de nieuwe concessie te reageren, legt het Stadsgewest de Nota van Uitgangspunten ter consultatie voor aan het Rocov, de inliggende gemeenten, aangrenzende concessieverleners en andere belanghebbenden. Hun reacties zijn van belang voor de verdere uitwerking van de Nota van Uitgangspunten in het (ontwerp) Programma van Eisen. Ook het ontwerp Programma van Eisen zal te zijner tijd voor advies aan genoemde partijen worden voorgelegd.

Deze Nota van Uitgangspunten is verder als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt de Concessie Rail Haaglanden 2016 nader afgebakend. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen het Stadsgewest en de concessiehouder bij de uitvoering van de nieuwe concessie weergegeven. Kern hierbij is dat de concessiehouder de mogelijkheid krijgt om het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer af te stemmen op de wensen van reizigers, zolang de concessiehouder opereert binnen de kaders die door het Stadsgewest zijn meegegeven<sup>6</sup>. In hoofdstuk 4 en 5 worden de hoofdlijnen van deze kaders weergegeven voor respectievelijk de exploitatie van het railvervoer en het beheer en onderhoud van strategische assets. Dit betreft onder meer een nadere invulling van de eerste doelstelling die het Stadsgewest met de Concessie Rail Haaglanden 2016 nastreeft, namelijk het vooropstellen van de kwaliteit voor de reiziger. De andere twee doelstellingen die het Stadsgewest met de nieuwe concessie nastreeft zijn onderwerp van hoofdstuk 6 (OV met een goede prijs-kwaliteitsverhouding) en hoofdstuk 7 (Goed opdrachtgeverschap). Het afsluitende hoofdstuk beschrijft het verdere proces tot de start van de Concessie Rail Haaglanden 2016.

Omwille van de leesbaarheid wordt in het vervolg steeds over de concessiehouder gesproken en niet de meer afstandelijke term 'toekomstige concessiehouder' gehanteerd. De uitgangspunten zoals vastgelegd in deze nota blijven evenwel onverminderd van kracht wanneer het Stadsgewest zich genoodzaakt ziet de Concessie Rail Haaglanden 2016 alsnog aan te besteden. In dat geval zal de aanduiding 'HTM' alsnog vervangen worden door de term 'beoogde concessiehouder'.

---

<sup>6</sup> De verdeling van taken en verantwoordelijkheden in de nieuwe concessie doet op geen enkele wijze afbreuk aan de bevoegdheid van het Stadsgewest om, in geval van inbesteding van de Concessie Rail Haaglanden 2016, haar zeggenschap over HTM aan te wenden.



## 2. Waarvoor wordt een nieuwe concessie verleend?

### 2.1 Taken en verantwoordelijkheden behorend tot de nieuwe concessie

De Concessie Rail Haaglanden 2016 geeft de concessiehouder het recht om met uitsluiting van anderen openbaar vervoer per tram en Randstadrail (hierna railvervoer) in Haaglanden te verrichten, m.u.v. de Erasmuslijn. Dit recht betreft niet alleen het huidige railvervoer. Op het moment dat nieuwe (Randstad)railverbindingen worden gerealiseerd, gaan deze verbindingen deel uitmaken van de Concessie Rail Haaglanden 2016.

Op dit moment verricht HTM meer activiteiten rond het railvervoer dan de exploitatie van het railvervoer alleen. Zo is HTM ook verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur en de railvoertuigen, voor het waarborgen van de sociale veiligheid, voor de kaartverkoop en voor het verstrekken van (actuele) reisinformatie.

Het Stadsgewest ziet geen reden om in deze verdeling van taken en verantwoordelijkheden grote veranderingen door te voeren. Dit betekent dat de concessiehouder Rail ook na 2016 verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de hiervoor genoemde activiteiten. Uitzondering is het asset management (het beheer van belangrijke productiemiddelen, ook wel strategische assets genoemd, zoals infrastructuur en materieel) dat onder de directe verantwoordelijkheid van het Stadsgewest gaat vallen (zie verder hoofdstuk 5).

Uitgangspunt:  
Taken concessiehouder veranderen niet, wel grotere rol Haaglanden o.g.v. asset management.

De Concessie Rail Haaglanden 2016 beschrijft op hoofdlijnen de taken en verantwoordelijkheden van de concessiehouder ten aanzien van de exploitatie van het railvervoer en genoemde activiteiten gedurende de looptijd van de concessie. Het Stadsgewest werkt deze algemene afspraken vervolgens verder uit in aanvullende documenten die integraal deel uitmaken van de nieuwe concessie. In deze documenten geeft het Stadsgewest Haaglanden voor specifieke activiteiten, zoals exploitatie, sociale veiligheid en beheer en onderhoud van railinfrastructuur, aangegeven worden welke prestaties het Stadsgewest gedurende een bepaalde periode van de concessiehouder verwacht en welke vergoeding hier tegenover staat. Dit om meer zicht en controle te houden op de verschillende activiteiten en de bijbehorende kosten.

### 2.2 Concessieduur

De nieuwe concessie wordt voor een periode van 10 (tien) jaar verleend. Een langere concessieduur acht het Stadsgewest niet nodig omdat de concessiehouder zelf niet in (nieuwe) railvoertuigen en/of in railinfrastructuur hoeft te investeren. Een overnameregeling in de huidige concessie garandeert dat de nieuwe concessiehouder deze strategische assets voor de uitvoering van de Concessie Rail Haaglanden 2016 in kan zetten.

Uitgangspunt:  
Concessie voor 10 jaar, met halverwege herijking van afspraken.

Een kortere concessieperiode acht het Stadsgewest niet wenselijk omdat de concessiehouder in dat geval minder tijd heeft om investeringen in nieuwe producten/diensten te investeren terug te verdienen. Het ontwikkelen van nieuwe producten/diensten is een voorwaarde om nieuwe reizigers te kunnen trekken en de huidige reizigers te behouden. Dit laatste acht het Stadsgewest wenselijk met het oog op de toekomstvastheid van het openbaar vervoer in de Haagse regio.

Bij de vertaling van de uitgangspunten voor de Concessie Rail Haaglanden 2016 in een Programma van Eisen zal het Stadsgewest zoveel mogelijk rekening houden met toekomstige ontwikkelingen in de Haagse regio die van invloed zijn op (de vraag naar) het railvervoer. Het is echter een utopie om te denken dat anno 2013 een volledig beeld bestaat van alle relevante ontwikkelingen tot en met 2026, laat staan van hun effecten

op het OV-gebruik. Dit is de reden om (i) halverwege de concessieperiode de ontwikkelingen rond het railvervoer te evalueren en waar nodig de afspraken met de concessiehouder aan te passen en/of aan te scherpen en (ii) niet voor een langere concessieperiode te kiezen.

### **3. Verdeling taken en verantwoordelijkheden bij de ontwikkeling van het OV-aanbod**

#### **3.1 De concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk**

Met uitzondering van de recent aanbestede concessie voor het stadsbusvervoer in Den Haag, geldt voor alle concessies die het Stadsgewest tot nu toe heeft verleend dat de concessiehouder opbrengstverantwoordelijk is. Het Stadsgewest verwacht dat deze verantwoordelijkheid de concessiehouder prikkelt om zijn aanbod zo goed mogelijk op de behoeften/wensen van (potentiële) reizigers af te stemmen om zo meer betalende reizigers te trekken. Als dit lukt mag de concessiehouder de extra opbrengsten houden en verhoogt hij het rendement van de concessie; schiet hij op dit punt echter te kort dan kan dit tot een (tijdelijk) tekort op de exploitatie leiden.

Tot 2011 was HTM als concessiehouder Rail volledig opbrengstverantwoordelijk. Op dit moment delen het Stadsgewest en HTM het opbrengstenrisico dat HTM loopt. Dit vanwege de grootschalige werkzaamheden in het kader van het openbaar vervoer van de toekomst (zie paragraaf 1.2). Gevolg is dat het Stadsgewest geen meerjarige zekerheid heeft wat betreft de exploitatiebijdrage die nodig is om het OV-aanbod op het huidige kwaliteitsniveau te houden.

Om reizigers meerjarige zekerheid te bieden wat betreft de kwaliteit van het OV-aanbod kiest het Stadsgewest er voor om in de nieuwe concessie het opbrengstenrisico weer volledig bij de concessiehouder te leggen, waarbij het risico aanvankelijk beperkt blijft tot een periode van vijf jaar. Het Stadsgewest verwacht dat de concessiehouder voor deze periode van vijf jaar de invloed van demografische, economische en ruimtelijke ontwikkelingen op de hoogte van de reizigersopbrengsten goed kan inschatten. Tijdens deze periode van vijf jaar worden de effecten van deze ontwikkelingen geëvalueerd waarna het Stadsgewest eventueel nieuwe afspraken met de concessiehouder kan maken over de verwachte reizigersopbrengsten in de resterende vijf jaar (zie ook paragraaf 2.2). Met deze tussentijdse evaluatie wil het Stadsgewest voorkomen dat de concessiehouder zich genooddaakt ziet in zijn tarieven een hoge risico-opslag te verwerken. Om deze noodzaak verder te verminderen zal de Concessie Rail Haaglanden 2016 een bepaling bevatten die het Stadsgewest de mogelijkheid biedt om in geval van bijzondere omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de concessiehouder liggen, zoals een mogelijke afschaffing van de Studenten OV-kaart, afspraken zodanig tussentijds aan te passen.

Uitgangspunt:  
Concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk, met een herijking halverwege de

#### **3.2 De concessiehouder krijgt voldoende ontwikkelruimte**

De keuze om de opbrengstverantwoordelijkheid bij de concessiehouder te leggen betekent wel dat de concessiehouder voldoende ruimte moet krijgen om de kwaliteit van het railvervoer af te stemmen op de behoeften van reizigers en aan te passen aan (onvoorziene) ontwikkelingen in de Haagse regio. Dit betekent dat het Stadsgewest enige terughoudendheid moet betrachten bij het formuleren van de eisen waaraan het railvervoer moet voldoen. Immers, hoe strenger de eisen zijn die het Stadsgewest aan het railvervoer stelt, hoe minder mogelijkheden de concessiehouder heeft om de kwaliteit van het railvervoer naar eigen inzicht (door) te ontwikkelen.

Om voldoende ruimte te creëren zal het Stadsgewest de eisen in het Programma van Eisen zo veel mogelijk functioneel formuleren (= wat wil het Stadsgewest bereiken?) zonder daarbij op de stoel van de concessiehouder te gaan zitten waar het gaat om de praktische invulling van deze eisen (= hoe moet de concessiehouder dit bereiken?). Deze functionele eisen vormen daarmee de kaders waarbinnen de concessiehouder de kwaliteit van het railvervoer zo goed mogelijk af kan stemmen op de behoeften van (potentiële)

Uitgangspunt:  
Ontwikkelruimte creëren door functionele eisen te formuleren (Wat willen we bereiken?).

reizigers (= kwaliteit voor de reiziger) en zodanig kan vormgeven dat het efficiënt is te exploiteren (= goede prijs-kwaliteit verhouding). Tabel 3.1 geeft daarbij een indruk van de kaders waarbinnen HTM moet opereren en de mogelijkheden die de concessiehouder heeft om het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer te verbeteren en af te stemmen op de behoeften van (potentiële) reizigers. Voor zover noodzakelijk werken we deze kaders te zijner tijd verder uit in het Programma van Eisen. Voorafgaand aan en tijdens de nieuwe concessie toetsen we de voorstellen van de concessiehouder voortdurend aan deze kaders en eisen (zie ook paragraaf 3.3).

Tabel 3.1: Overzicht kaders en ontwikkelmogelijkheden OV-aanbod

Aspect	Kaders	Ontwikkelmogelijkheden
Voorzieningen-niveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbare railinfrastructuur</li> <li>Beschikbare railvoertuigen</li> <li>Te bedienen stations / knooppunten / haltes</li> <li>Voorgeschreven verbindingen tussen locaties</li> <li>Minimumeisen ten aanzien van frequenties, bedieningstijden en te bieden aansluitingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lijnvoering (routes)</li> <li>Frequenties</li> <li>Bedieningstijden</li> <li>Vertrektijden</li> <li>Rijtijden</li> <li>Aansluitingen en overstapmogelijkheden</li> </ul>
Uitvoerings-kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbare railinfrastructuur</li> <li>Beschikbare railvoertuigen</li> <li>Minimumeisen t.a.v. rituitval, betrouwbaarheid en zitplaatskans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opzet dienstregeling</li> <li>Instructies personeel, waaronder CVL</li> <li>Onderhoud railinfrastructuur</li> <li>Onderhoud railvoertuigen</li> <li>Inzet informatie over actuele positie railvoertuigen</li> </ul>
Personeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personeel bij overgang concessie</li> <li>Minimumeisen t.a.v. personeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werving en selectie</li> <li>Opleidingsprogramma</li> <li>Beloningsstructuur</li> <li>Faciliteiten</li> </ul>
Materieel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbare railvoertuigen</li> <li>Functioneel Programma van Eisen eventuele nieuwe railvoertuigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderhoud en reiniging railvoertuigen</li> <li>Input Programma van Eisen eventuele nieuwe railvoertuigen</li> </ul>
Reisinformatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbare reisinformatie-systemen op haltes en stations</li> <li>Beschikbare reisinformatie-systemen in railvoertuigen</li> <li>Minimumeisen aan de kwaliteit van (reis-)informatie</li> <li>Verkoop- en informatiepunten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inhoud, opmaak en verspreiding statische reisinformatie (internet, apps, drukwerk, haltetabellen, etc.)</li> <li>Beheer van haltepalen langs de tramlijnen en Randstadrail binnen Stadsgewest Haaglanden</li> <li>Kwaliteit informatie over actuele positie voertuigen t.b.v. apps, dynamische reisinformatie op haltes/stations en in voertuigen</li> </ul>
Veiligheid	<p>Fysieke veiligheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beheervisie Wet Lokaal Spoor</li> <li>Veiligheidsplan Lokaal Spoor</li> <li>Veiligheid Zorgsysteem (VZS)</li> </ul> <p>Sociale veiligheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beleidskader sociale veiligheid</li> <li>Minimumeisen t.a.v. sociale veiligheid</li> <li>Eisen en afspraken met politie en OM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzet, instructies en opleiding (veiligheids)personeel</li> <li>Cameratoezicht, incl. uitlezen camerabeelden</li> <li>Controleregime op haltes/ stations en in railvoertuigen</li> <li>Onderhoud en reiniging haltes/ stations en railvoertuigen</li> </ul>

Tabel 3.1: Overzicht kaders en ontwikkelmogelijkheden OV-aanbod (vervolg)

<b>Aspect</b>	<b>Kaders</b>	<b>Ontwikkelmogelijkheden</b>
Tarieven, vervoerbewijzen en opbrengsten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OV-Chipkaartsysteem</li> <li>• Tarievenkader</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantrekkelijke tariefstelling passend binnen het tarievenkader</li> <li>• Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen</li> <li>• Controle op geldigheid vervoerbewijzen</li> </ul>

### 3.3 Voldoende ruimte betekent geen vrijbrief

De kaders die het Stadsgewest aan de concessiehouder meegeeft zijn bedoeld om reizigers en andere belanghebbenden in de Haagse regio zekerheid te bieden over het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer tijdens de concessieperiode. Dit zou pleiten voor strakke kaders. Maar te strakke kaders belemmeren niet alleen de ontwikkelmogelijkheden van de concessiehouder maar ook de mogelijkheden voor de concessiehouder om op onvoorziene ontwikkelingen in te kunnen spelen zonder dat het Programma van Eisen daarvoor herschreven hoeft te worden. De concessiehouder zal immers gedurende de gehele concessieperiode aan het Programma van Eisen moeten voldoen.

Het Stadsgewest zoekt de zekerheid voor reizigers en belanghebbenden daarom deels in functionele minimumeisen waaraan de concessiehouder te allen tijde moet voldoen en deels in de procedures die de concessiehouder moet doorlopen wanneer hij wijzigingen in het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer door wil voeren. Deze procedures bestaan er uit dat de voorstellen van de concessiehouder voor wijzigingen in het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer conform wettelijke bepalingen voor advies aan het Rocov, de inliggende gemeenten en waar nodig aangrenzende concessieverleners worden voorgelegd. Nadat deze partijen advies hebben uitgebracht, moet de concessiehouder de voorstellen inclusief een verantwoording over de wijze waarop de concessiehouder deze adviezen in de voorstellen heeft verwerkt, ter goedkeuring aan het Stadsgewest voorleggen. De goedkeuringsprocedure omvat meer dan een simpele controle of aan alle kaders, eisen en afspraken is voldaan. De concessiehouder zal ons net als andere partijen moeten overtuigen dat de voorstellen daadwerkelijk tot verbeteringen voor reizigers en het Stadsgewest leiden en daarmee bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen die het Stadsgewest met het railvervoer nastreeft.

Met andere woorden, de keuze van het Stadsgewest om de concessiehouder ruimte te geven, houdt niet in dat de concessiehouder een vrijbrief krijgt om het OV-aanbod naar eigen inzicht aan te passen. Daarbij zal het Stadsgewest niet alleen vooraf de kwaliteit van de voorstellen toetsen, maar achteraf ook controleren of de voorstellen conform afspraak worden uitgevoerd en minimaal tot het beoogde kwaliteitsniveau leiden. Wanneer dit laatste niet het geval is, beschikt het Stadsgewest over effectieve sturingsinstrumenten om dit alsnog af te dwingen (zie ook hoofdstuk 7).

Uitgangspunt:  
Stadsgewest  
toetst voorstellen  
concessiehouder  
vooraf en  
controleert  
achteraf.

## 4. Kwaliteit voor de reiziger staat voorop

### 4.1 Kwaliteit Openbaar Vervoer is leidend

De concessiehouder krijgt de ruimte om gedurende de looptijd van de Concessie Haaglanden Rail 2016 het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer optimaal af te stemmen op de behoeften van reizigers. Het Stadsgewest verwacht van de concessiehouder dat hij deze ruimte optimaal benut en daagt de concessiehouder uit om met voorstellen voor verbeteringen van de kwaliteit van het railvervoer te komen. De focus komt daarbij te liggen op verbetering van de kwaliteit voor grote groepen reizigers. Die reizigers hechten vooral waarde aan snel, betrouwbaar en kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer. Het is met name het kernnet, bestaande uit het spoorvervoer, het railvervoer en een aantal 'zware' buslijnen, dat in deze behoefte moet voorzien.

### 4.2 Tram en RandstadRail als ruggengraat van het OV-netwerk

Met het oog op de toekomstvastheid en betrouwbaarheid van het OV-aanbod is het nodig de focus bij de ontwikkeling van het OV-netwerk te verleggen naar het accommoderen van reizigersstromen met een grote of redelijke omvang. Hierin spelen tram en RandstadRail een belangrijke rol. Samen met de trein en enkele belangrijke busverbindingen vormen zij de ruggengraat van het OV-netwerk binnen de Haagse regio, waarop andere vormen van openbaar vervoer zo goed mogelijk moeten aansluiten. De specifieke kenmerken maken dat het railvervoer een solide basis vormt voor het OV-netwerk in de Haagse regio. We doelen dan op:

- de toekomstvastheid door gebruik van specifieke infrastructuur waar fors in is geïnvesteerd en waarbij de mogelijkheden voor route wijzigingen beperkt zijn;
- de betrouwbaarheid en snelheid door gebruik van deels vrijliggende railinfrastructuur, waardoor het railvervoer minder hinder ondervindt van het overige wegverkeer;
- het gemak en comfort door de herkenbaarheid en kwaliteit van voertuigen en infrastructuur.

Bij de verdere ontwikkelingen van het OV-netwerk in de Haagse regio is het belangrijk dat de concessiehouder de sterke kwaliteitskenmerken van het railvervoer maximaal benut.

Het Stadsgewest gaat uit van een grotere handelingsvrijheid voor vervoerders als het gaat om de afstemming van aanbod en kwaliteit van het openbaar vervoer op de behoeften van (potentiële) reizigers. Dit geldt ook voor het railvervoer. Daarbij past terughoudendheid wat betreft de eisen die het Stadsgewest stelt aan de te volgen routes en te bedienen haltes/stations, frequenties, bedieningstijden etc.

Een belangrijk kwaliteitskenmerk voor railvervoer is de reistijd. Door op tijd te vertrekken en slim te halteren, kan de concessiehouder de gemiddelde snelheid van het railvervoer verhogen en daarmee de reistijd verkorten. De reistijd met het railvervoer hangt echter ook in belangrijke mate af van de (doorstromings)maatregelen die de wegbeheerders treffen om de snelheid van het openbaar vervoer te verhogen. Van de concessiehouder verwacht het Stadsgewest dat hij optimaal gebruik maakt van de beschikbare railinfrastructuur (zie ook hoofdstuk 5).

Uitgangspunt:  
Terughoudendheid wat betreft minimale bedieningstijden en frequenties.

Uitgangspunt:  
De reistijd blijft aandacht vragen van alle partijen.

Omdat de vraag naar openbaar vervoer met name tijdens de zomer- en kerstvakantie afwijkt van de vraag in de rest van het jaar, biedt het Stadsgewest de concessiehouder de ruimte om tijdens deze vakantieperioden volgens een aangepaste (vakantie)dienstregeling te rijden. Buiten deze beide vakantieperioden geldt de basisdienst.

Bij dit alles geldt dat we de ontwikkelmogelijkheden bij het railvervoer niet moeten overschatten; deze zijn minder groot dan bij het busvervoer. Zeker op de korte termijn liggen de railinfrastructuur en het aantal railvoertuigen waarvan de concessiehouder gebruik kan maken vast, waardoor de concessiehouder minder ruimte heeft om routes te wijzigen en/of nieuwe lijnen/ritten aan het aanbod toe te voegen. Wel heeft de concessiehouder invloed op de beschikbaarheid van deze infrastructuur en railvoertuigen voor de dagelijkse exploitatie (zie ook hoofdstuk 5).

#### 4.3 Met aandacht voor de hele OV-reis

Voor reizigers is de tramhalte zelden het begin- of eindpunt van hun reis. Om op hun plek van bestemming te komen maken zij niet alleen gebruik van tram en/of RandstadRail, maar vaak ook van trein, bus, auto en/of fiets of leggen zij een deel van de verplaatsing lopend af. Het is belangrijk dat de overstap tussen de verschillende vervoerwijzen goed geregeld is. De mate van afstemming van het railvervoer met andere vormen van OV, auto en fiets bepaalt mede de kwaliteit van de OV-keten en daarmee de keuze van mensen om al dan niet met het OV te reizen. Het Stadsgewest vraagt daarom meer aandacht voor de hele OV-reis. Het Stadsgewest ziet daarbij een belangrijke rol voor concessiehouder Rail om de samenhang tussen de verschillende onderdelen in de OV-keten te bevorderen. Van de houders van de busconcessies vraagt het Stadsgewest namelijk om hun aanbod op het railvervoer af te stemmen, maar dan moet de concessiehouder Rail hen daar wel de gelegenheid toe geven door in ieder geval de informatie over het railvervoer die relevant is voor de opzet en uitvoering van de dienstregeling, waaronder dynamische reisinformatie, tijdig beschikbaar te stellen en het afstemmingsproces zo goed mogelijk te faciliteren.

Uitgangspunt:  
Belangrijke rol concessiehouder om samenhang binnen de OV-keten te bewaken.

De concessiehouder is echter niet de enige partij die de kwaliteit van de totale keten kan verbeteren. Zo hebben wegbeheerders een belangrijke rol bij de verbetering van de bereikbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit van overstappunten voor OV-reizigers, automobilisten (P+R) en fietsers (stallingen). Het Stadsgewest heeft aangegeven de komende jaren meer aandacht aan dit onderdeel van de keten te zullen besteden. Van de concessiehouder wordt verwacht dat hij optimaal gebruik maakt van de (verbeterde) overstappunten (zie ook hoofdstuk 5) en zorgt dat de gebruikers van deze punten tijdig en goed geïnformeerd worden over het OV dat vanaf de overstappunten vertrekt (zie ook paragraaf 4.10).

#### 4.4 Een hoge betrouwbaarheid

Naast snelheid (zie paragraaf 4.2) bepaalt de betrouwbaarheid in belangrijke mate de kwaliteit van de OV-reis zoals (potentiële) reizigers die ervaren. Juist omdat het railvervoer vaak maar een onderdeel van de hele OV-reis is, moeten reizigers (het gevoel hebben dat zij) hun overstap kunnen halen. Hiervoor is het nodig dat de uitvoeringskwaliteit van de dienstregeling op een hoog niveau ligt. Het Stadsgewest verwacht dan ook dat de concessiehouder rituitval zoveel mogelijk voorkomt en ervoor zorgt dat ritten niet te vroeg of te laat van een begin- of overstappunt vertrekken. En mocht de uitvoering van de dienstregeling onverhoopt toch een keer niet geheel volgens plan verlopen dan is het belangrijk dat de concessiehouder getroffen reizigers goed informeert en hen niet te lang laat wachten voordat zij hun reis kunnen vervolgen.

Uitgangspunt:  
Uitvoeringskwaliteit op hoog niveau (weinig rituitval en hoge stiptheid).

De eisen in het PvE zullen moeten waarborgen dat de betrouwbaarheid van het railvervoer op een hoog niveau ligt. Financiële prikkels (bonus/malusregeling) moeten de concessiehouder stimuleren een stapje extra te zetten om zo de betrouwbaarheid naar



een nog hoger niveau te tillen. Hoe? Dat is aan de concessiehouder, al verwacht het Stadsgewest wel dat de concessiehouder de ontwikkelingen op ICT-gebied benut om een hogere betrouwbaarheid te realiseren en te garanderen.

#### 4.5 Een maatschappelijk verantwoorde uitvoering

In de Concessie Rail Haaglanden 2016 zullen aspecten als duurzaamheid en omgevingsmanagement nadrukkelijk een rol spelen. Gelet op het maatschappelijk belang van het railvervoer voor de Haagse regio verwacht het Stadsgewest van de concessiehouder dat hij zich bewust is van de omgeving waarin hij opereert en de rol die hij voor de maatschappij vervult. Dit betekent onder meer dat het Stadsgewest verwacht dat de concessiehouder bij zijn keuzes oog heeft voor de gevolgen voor de omgeving en belanghebbenden nadrukkelijk bij het afwegingsproces betreft. Feitelijk gaat het hierbij om een continuering en verdere aanscherping van de wijze waarop de concessiehouder nu al opereert.

#### 4.6 Voldoende en comfortabel materieel

Het Stadsgewest zet met het programma 'openbaar vervoer van de toekomst' in op hoogwaardig openbaar vervoer (zie paragraaf 1.2). Daarbij passen strakke kaders voor de geboden vervoer- en zitplaatsgarantie. Zo zal de concessiehouder, ook in de spits iedereen die op de halte staat met het eerstkomende voertuig mee moeten nemen (= vervoergarantie). Buiten de spits geldt zelfs een zitplaatsgarantie: iedereen moet in het voertuig kunnen zitten. Om deze garanties waar te kunnen maken, moet de concessiehouder over voldoende railvoertuigen (kunnen) beschikken. Deels ligt dit buiten de directe invloedssfeer van de concessiehouder (aanschaf nieuwe voertuigen), maar met een verantwoord gebruik van de aanwezige railvoertuigen en met op de inzetbehoefte afgestemde onderhoudsprogramma's kan de concessiehouder de beschikbaarheid van deze voertuigen voor de dagelijkse exploitatie wel positief beïnvloeden (zie ook hoofdstuk 5).

Uitgangspunt:  
Tijdens spits vervoergarantie, daarbuiten zitplaatsgarantie.

Bij hoogwaardig openbaar vervoer past ook een ander comfortniveau in de voertuigen. Omdat we met bestaande voertuigen te maken hebben, kan dit nog niet bij de start van de nieuwe concessie gerealiseerd worden. De instroom van nieuwe voertuigen en de revisie van bestaande voertuigen zijn de geëigende momenten om deze kwaliteitssprong te realiseren.

Uitgangspunt:  
Op termijn topkoeling en stoffen bekleding in alle railvoertuigen.

#### 4.7 RandstadRail op termijn onder de vlag van R-net

Het Stadsgewest Haaglanden, de Stadsregio Rotterdam, de zes andere decentrale overheden in de Randstad en het ministerie van Infrastructuur en Milieu hebben met elkaar afgesproken om alle hoogwaardige OV-lijnen onder de productformule R-net te brengen<sup>7</sup>. Hiertoe behoren in ieder geval alle RandstadRail-lijnen. Daarnaast zullen enkele tramlijnen die tot het programma 'openbaar vervoer van de toekomst' behoren onder de productformule R-net worden gebracht op het moment dat deze lijnen qua snelheid, bedieningstijden en frequenties aan de eisen van R-net voldoen.

Aan de productformule R-net zijn onder meer eisen gekoppeld ten aanzien van de kleurstelling en inrichting van voertuigen en haltes. Nieuwe RandstadRail-voertuigen en trams die de concessiehouder (in de toekomst) op R-net-lijnen inzet worden in de R-net-kleurstelling en -inrichting afgeleverd; bestaande RandstadRail-voertuigen en trams moeten na een revisie aan de R-net-eisen voldoen. Ook voor de haltes geldt dat deze de R-net huisstijl krijgen op momenten waarop groot onderhoud plaatsvindt.

Uitgangspunt:  
RandstadRail op termijn in R-net-kleuren.

<sup>7</sup> Bestuursvereenkomst hoogwaardig OV Randstad d.d. september 2012.

#### 4.8 Klantvriendelijk personeel als visitekaartje

Omdat zij dagelijks contact met reizigers hebben, is het (rijdend) personeel een belangrijk visitekaartje voor het openbaar vervoer. Hoewel uit onderzoek<sup>8</sup> onder reizigers blijkt dat de concessiehouder op het punt van klantvriendelijkheid beter scoort dan vervoerders in andere grote steden, is hier nog steeds ruimte voor verbetering. Het Stadsgewest zal de concessiehouder in de nieuwe concessie dan ook prikkelen om met plannen te komen die ertoe leiden dat het personeel reizigers zo goed mogelijk van dienst is, zowel bij vragen als bij klachten en problemen.

Uitgangspunt:  
Extra aandacht voor klantvriendelijkheid personeel.

#### 4.9 Sociaal veilig OV als voorwaarde

Veiligheid is een belangrijke voorwaarde voor mensen om in het openbaar vervoer te willen werken en met het openbaar vervoer te willen reizen. De concessiehouder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in en om het openbaar vervoer. Zo maakt de veiligheid van het personeel integraal deel uit van het arbeidsomstandighedenbeleid van vervoerbedrijven. Daarnaast is de concessiehouder verantwoordelijk voor de bedrijfsorde in de voertuigen. De concessiehouder werkt daarbij nauw samen met politie en het Openbaar Ministerie die in actie komen op het moment dat de openbare orde en veiligheid in het geding komen. Het Stadsgewest ziet geen reden om in deze situatie veranderingen door te voeren.

Conform landelijke afspraken<sup>9</sup> zal het Stadsgewest aan de concessiehouder eisen stellen als het gaat om de handhaving van de sociale veiligheid in en om het railvervoer. Ook hierbij geldt dat de eisen zoveel mogelijk functioneel zullen worden geformuleerd (= Wat willen we bereiken?), waarbij het Stadsgewest verwacht dat de concessiehouder per situatie maatregelen voorstelt die het meest effectief zijn om aan de functionele eisen ten aanzien van sociale veiligheid te voldoen (= risicogestuurde inzet). Dit kan onder meer leiden tot een ander controleregime/een andere inzet van controleurs op de trams.

Uitgangspunt:  
Risicogestuurde inzet van mensen en maatregelen.

Uitgangspunt:  
Huidige sociale veiligheidsniveau minimaal handhaven.

Gelet op het belang van (sociaal) veilig openbaar vervoer creëert het Stadsgewest in de nieuwe concessie een aantal sturingsinstrumenten om de sociale veiligheid ten minste op het huidige niveau te kunnen handhaven. Zo blijft de subsidie voor sociale veiligheid geormerkt. En om voor deze subsidie in aanmerking te komen moet de concessiehouder, net als nu het geval is, ieder jaar een uitvoeringsplan sociale veiligheid met bijbehorende begroting ter goedkeuring bij het Stadsgewest indienen. Na afloop van ieder jaar moet de concessiehouder verantwoorden welke maatregelen hij heeft getroffen, hoeveel geld hieraan is besteed en tot welke effecten dit heeft geleid.

Uitgangspunt:  
Subsidie voor sociale veiligheid blijft geormerkt.

#### 4.10 Inzet op actuele, digitale reisinformatie

Goede reisinformatie bevordert het gebruik van het openbaar vervoer<sup>10</sup>. Door actuele, correcte reisinformatie te verstrekken zijn reizigers in staat sneller naar hun bestemming te reizen en wordt wachten minder erg omdat een stukje onzekerheid wordt weggenomen. Het Stadsgewest hecht dan ook veel belang aan een goed, betrouwbaar en innovatief reisinformatiesysteem in de Haagse regio dat reizigers in staat stelt optimaal gebruik te maken van het openbaar vervoer. De concessiehouder is daarbij verantwoordelijk voor het tonen van reisinformatie op tram- en RandstadRail-haltes.

Uitgangspunt:  
Concessiehouder Rail is verantwoordelijk voor tonen van actuele reisinformatie op haltes/stations.

Uitgangspunt:  
Nadruk op digitale reisinformatie; minder eisen aan schriftelijke reisinformatie.

Wat naar verwachting wel zal veranderen is de waarde van schriftelijke versus digitale reisinformatie. Het Stadsgewest verwacht dat reizigers steeds minder behoefte zullen hebben aan schriftelijke reisinformatie zoals lijnfolders en dienstregelingboekjes.

<sup>8</sup> KpVV (2011), OV-Klantenbarometer 2011.

<sup>9</sup> Convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer d.d. 18 juni 2012.

<sup>10</sup> Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (2009), Actuele OV-reisinformatie: Maatschappelijke baten rolverdeling.

Wanneer die behoefte er wel is zullen reizigers de voor hen relevante reisinformatie steeds vaker zelf op internet zoeken en uitprinten. Het Stadsgewest biedt de concessiehouder in de nieuwe concessie de ruimte om met een goed aanbod aan reisinformatie op deze trend in te spelen. We doen dit door minder eisen te stellen aan de beschikbaarheid van schriftelijke reisinformatie. Tegelijkertijd verwachten het Stadsgewest Haaglanden van de concessiehouder dat hij blijvend zoekt naar nieuwe mogelijkheden om de wijze waarop de reisinformatie wordt aangeboden optimaal af te stemmen op de behoeften van de verschillende groepen reizigers zoals forenzen, scholieren, (buitenlandse) toeristen en bezoekers.

Uitgangspunt:  
Concessiehouder is verantwoordelijk voor leveren van actuele reisinformatie aan NDOV en derden.

Ten slotte verwacht het Stadsgewest van de concessiehouder dat hij de gegevens die nodig zijn om actuele reisinformatie voor tram en RandstadRail te kunnen tonen, beschikbaar stelt aan andere marktpartijen, waaronder de andere vervoerders in Haaglanden, en ten behoeve van het NDOV. Het Stadsgewest verwacht namelijk dat de kwaliteit en beschikbaarheid van actuele reisinformatie verder toeneemt wanneer ook andere marktpartijen de kans krijgen om deze informatie via bijvoorbeeld internet en smartphones te verspreiden.

#### 4.11 Tarieven en vervoerbewijzen

De afgelopen jaren heeft HTM hard gewerkt aan de introductie van de OV-Chipkaart in de Haagse regio. Inmiddels is bijna iedere reiziger aan de OV-Chipkaart gewend en functioneert het systeem nagenoeg naar wens. Het Stadsgewest verwacht dat tijdens de nieuwe concessieperiode de gebruiksmogelijkheden van de OV-Chipkaart verder zullen toenemen. Zo verwachten het Stadsgewest dat nieuwe ontwikkelingen, zoals integratie van de OV-chipkaart met smartphones en/of contactloze bankpassen, het in de toekomst mogelijk zullen maken om laagdrempelig bestellingen voor reissaldo en -producten te plaatsen, te betalen en op de OV-chip(kaart) te laden. Het is aan de concessiehouder om deze ontwikkelingen minimaal te volgen en waar mogelijk zelf het initiatief te nemen.

Het Stadsgewest verwacht dan ook dat het aantal reizigers dat reissaldo en -producten via digitale kanalen besteld steeds verder toe zal nemen. De concessiehouder zal deze reizigers in staat moeten stellen om in ieder geval de digitaal bestelde producten in of bij het voertuig en/of een halte voor aanvang van hun reis op hun OV-Chipkaart te laden zonder hiervoor apart naar een verkooppunt te hoeven gaan. Hierdoor neemt de noodzaak af om in de Haagse regio een fijnmazig netwerk van verkooppunten bij wederverkopers in stand te houden. Op dit moment is het Stadsgewest opdrachtgever voor dit netwerk van wederverkopers in de Haagse regio, maar het Stadsgewest overweegt deze taak over te dragen aan de concessiehouder. Gelet op de kosten die bespaard kunnen worden, zal het Stadsgewest de concessiehouder in de nieuwe concessie prikkelen om mensen te overtuigen van het gebruiksgemak van digitale verkoopkanalen om zo het aantal verkooppunten op termijn te kunnen verminderen en verwachten het Stadsgewest dat de concessiehouder meewerkt aan initiatieven om de afhaal mogelijkheden voor digitaal bestelde producten te verbeteren.

Uitgangspunt:  
Stimuleren van gebruik digitale verkoopkanalen in plaats van fysieke verkooppunten.

Ten slotte zal de concessiehouder in de nieuwe concessie weer opbrengstverantwoordelijk zijn. Om aan deze verantwoordelijkheid invulling te kunnen geven, zal het Stadsgewest de concessiehouder meer ruimte geven om andere tarieven voor te stellen, bijvoorbeeld door tarieven te differentiëren naar tijdstip, moment van de week, trajectdeel of de kwaliteit van het OV (hoogwaardig of niet), of door arrangementen voor specifieke doelgroepen aan te bieden zoals ouderen (afspraken met gemeenten) en forenzen (afspraken met werkgevers). De tariefvrijheid is niet onbegrensd. Het Stadsgewest zal de kaders waarbinnen de concessiehouder moet opereren vastleggen in een herziene versie van de Tarievennota OV-chipkaart 2009-2010 en de tariefvoorstellen van de concessiehouder toetsen en afstemmen met andere overheden binnen en buiten de regio. Uitgangspunt daarbij is dat tariefvoorstellen in ieder geval niet ten koste van de concurrentiepositie van het OV mogen gaan en de integraliteit van de tarieven voor het rail- en busvervoer in de Haagse regio niet mogen belemmeren.

Uitgangspunt:  
Meer ruimte voor differentiatie van tarieven naar tijdstip, dag, traject of kwaliteit van het OV.

## 5. Optimaal gebruik beschikbare strategische assets

### 5.1 Inleiding

De concessiehouder maakt voor de exploitatie van het railvervoer gebruik van railinfrastructuur en railvoertuigen (= strategische assets) waarvan het (economisch) eigendom op dit moment bij HTM is ondergebracht<sup>11</sup>. De concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van deze assets en draagt de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van deze assets. Wel bereidt het Stadsgewest met het oog op de implementatie van de Wet lokaal spoor (Wls) een wijziging in de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen het Stadsgewest en de concessiehouder voor.

### 5.2 Afbakening strategische assets

De railinfrastructuur en de railvoertuigen zijn niet de enige productiemiddelen die essentieel zijn voor de exploitatie van het railvervoer en/of voor het onderhoud van de infrastructuur en de voertuigen. Andere assets die van strategisch belang kunnen zijn, zijn bijvoorbeeld:

- Vastgoed: remises, werkplaatsen, eindpuntvoorzieningen;
- Procesinstallaties in werkplaatsen en remises en opstel terreinen;
- Voertuigen, gereedschappen en reserveonderdelen ten behoeve van het onderhoud van strategische assets; en
- Hard- en software voor het OV-chipkaartsysteem, Exploitatie Beheersystemen (EBS), dynamische reisinformatiesystemen en de Centrale Verkeersleiding (CVL).

De komende maanden zal het Stadsgewest zich buigen over de vraag welke productiemiddelen tot de strategische assets gerekend moeten worden en daarmee onder directe verantwoordelijkheid van het Stadsgewest gaan vallen. Deze vraag wordt niet alleen ingegeven vanuit de Wls, maar is ook relevant wanneer de concessie wordt aanbesteed (zie paragraaf 1.4). Bij de nadere afbakening van de strategische assets spelen, naast investeringskosten en afschrijvingstermijnen, ook eventuele risico's die het Stadsgewest (versnelde afschrijving en kapitaalvernietiging) en de concessiehouder (tijdige beschikbaarheid van een volwaardig alternatief) lopen, een rol.

### 5.3 Herverdeling taken en verantwoordelijkheden

De Wls stelt het Stadsgewest nadrukkelijk verantwoordelijk als het gaat om het beheer en de veiligheid van het tram- en RandstadRailstelsel. Deze verantwoordelijkheid geldt ook wanneer het Stadsgewest zelf geen eigenaar is van de railinfrastructuur en de voertuigen. De wijze waarop het Stadsgewest deze verantwoordelijkheid in wil vullen, is beschreven in een beheervisie die het Stadsgewest samen met de Stadsregio Rotterdam heeft opgesteld<sup>12</sup>.

Anders dan nu het geval is, zal het Stadsgewest het tactisch beheer van de strategische assets (= asset management) meer naar zich toetrekken om invulling aan de nieuwe verantwoordelijkheden te kunnen geven. Dat wil niet zeggen dat het Stadsgewest zelf de tactische activiteiten van de asset manager (= de partij die namens de eigenaar toeziet op het beheer van de assets) zal gaan uitvoeren, maar wel dat deze activiteiten direct onder de verantwoordelijkheid van het Stadsgewest zullen gaan vallen en wel om de volgende redenen:

**Uitgangspunt:**  
Grotere rol  
Stadsgewest bij  
asset  
management.

<sup>11</sup> De huidige concessie bevat afspraken die de overdracht van belangrijke strategische assets waarborgen in geval van aanbesteding van de Concessie Rail Haaglanden 2016.

<sup>12</sup> Beheervisie Wet Lokaal Spoor 2013-2016 d.d. 24 april 2013.

- de invulling van de tactische activiteiten dient ingegeven te worden door het publieke belang van de strategische assets en niet door het commerciële belang van een marktpartij, en
- het is belangrijk om op langere termijn de balans te kunnen bewaken tussen kosten, kwaliteit en risico's van de in te zetten strategische assets.

Hoe de rol van asset manager in de praktijk ingevuld gaat worden, zullen we de komende maanden verder uitwerken.

Het feitelijke onderhoud van de strategische assets blijft onderdeel van de Concessie Rail Haaglanden 2016 en zal dus ook in de toekomst door de concessiehouder uitgevoerd blijven worden. De kaders waarbinnen de concessiehouder deze taken moet uitvoeren leggen we vast in de eerder genoemde beheervisie die we conform de bepalingen in de Wls iedere vier jaar zullen actualiseren.

Uitgangspunt:  
Onderhoud strategische assets onderdeel nieuwe concessie.

#### 5.4 Eisen aan de inzet en het onderhoud van de strategische assets

Met betrekking tot de strategische assets heeft het Stadsgewest recent in zijn beheervisie een aantal kaders vastgelegd waarbinnen de concessiehouder wat betreft de inzet en het onderhoud van deze assets zal moeten opereren. Bij het beheer en onderhoud van de strategische assets vormen de volgende principes het uitgangspunt:

Uitgangspunt:  
KPI's Beheervisie richtinggevend voor onderhoud strategische assets.

- Veiligheid voorop. Bij het beheer en onderhoud dient een helder kader van normen, richtlijnen, organisatie en procedures de veiligheid voor reizigers en personeel te waarborgen. Samen met de Stadsregio leggen we dit vast in een Veiligheidsplan waaraan alle activiteiten in het kader van de Concessie Rail Haaglanden 2016 zullen moeten voldoen.
- De reiziger centraal. De strategische assets moeten op voor reizigers belangrijke momenten (met name tijdens en tussen de ochtend- en avondspits) zo veel mogelijk beschikbaar zijn, ze moeten betrouwbaar, net en schoon zijn, en wanneer zij vanwege onderhoud, storingen en calamiteiten een keer niet beschikbaar zijn moet dit duidelijk worden gecommuniceerd.
- Effectief en efficiënt. Dit betreft allereerst de uitvoering van het onderhoud zelf. Daarnaast spelen hierbij de afweging tussen (extra) onderhoud, vervanging of vernieuwing vanuit een 'Life Cycle Cost'-benadering<sup>13</sup> en de afweging tussen enerzijds de onderhoudskosten en anderzijds de gevolgen voor reizigers, vervoeropbrengsten en exploitatiekosten.

Het Stadsgewest heeft deze principes uitgewerkt in een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's; zie tabel 5.1). Aan de hand van deze KPI's kunnen het Stadsgewest vaststellen in hoeverre onze doelstellingen wat betreft de strategische assets gehaald worden en of de concessiehouder de gemaakte afspraken nakomt.

<sup>13</sup> Doel van de 'Life Cycle Cost'-benadering is de totale kosten gedurende de volledige (technische of economische) levensduur van strategische assets te minimaliseren. Dit betreft zowel de aanschaf- of aanlegkosten als de kosten voor dagelijks en vervangingsonderhoud.

Tabel 5.1 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) strategische assets

Kernthema	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)
Betrouwbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal a-storingen dat de exploitatie verhindert of dat reizigers verhindert te reizen vanaf stations</li> </ul>
Beschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentage van de bedrijfstijd dat de infrastructuur volgens afspraken beschikbaar is voor exploitatie</li> <li>Aantal storingen en onttrekkingstijd van infrastructuurdelen</li> <li>Ongeplande uitloop werkzaamheden</li> </ul>
Systeemveiligheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal incidenten gerapporteerd aan ILenT</li> <li>Veiligheidsincidenten met letsel of schade</li> <li>Aantal safety cases aangepast up to date</li> </ul>
Schoon en heel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reizigersoordeel</li> </ul>
Omgevingsbeleving	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klachten overlast werkzaamheden</li> <li>Klachten overlast gebruik infra (geluid?)</li> </ul>
Kostenefficiency	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totale kosten infra werken</li> <li>Totale kosten regulier onderhoud</li> <li>Totale kosten overig (o.a. advieswerk)</li> </ul>

Bron: Beheervisie Wet Lokaal Spoor 2013-2016 d.d. 24 april 2013.

## 5.5 Alleen dagelijks onderhoud is onderdeel nieuwe concessie

Zoals aangegeven zal de concessiehouder ook in de nieuwe concessie verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van de strategische assets. De verantwoordelijkheid beperkt zich tot het dagelijks onderhoud van de assets. Net als voor de exploitatie geldt, verwacht het Stadsgewest dat de concessiehouder een meerjarenplan met een looptijd van vijf jaar opstelt voor het benodigde onderhoud, dat is gebaseerd op de benodigde inzet van de beschikbare strategische assets in deze periode.

Uitgangspunt:  
Alleen dagelijks onderhoud maakt deel uit van nieuwe concessie.

Op basis van het meerjarenplan maken we jaarlijks met de concessiehouder afspraken over het daadwerkelijke onderhoud. Met het oog op een optimale Life Cycle Cost van de strategische assets hecht het Stadsgewest er namelijk belang aan zelf de afweging te kunnen maken of het financieel aantrekkelijk is om de levensduur van de assets door extra onderhoud te verlengen dan wel assets versneld te vervangen als we op die manier hoge onderhoudskosten kunnen voorkomen. Om dit goed te kunnen doen is het belangrijk dat het Stadsgewest over de informatie beschikt die nodig is om de kwaliteit van de strategische assets te kunnen toetsen en de onderhoudsbehoefte vast te kunnen stellen.

De nieuwe concessie omvat ook de mogelijkheid de aanleg/aanschaf en/of vervanging van strategische assets door de concessiehouder uit te laten voeren. Dit stelt het Stadsgewest in staat desgewenst ook hierbij gebruik te blijven maken van de kennis en expertise van de concessiehouder als het gaat om de voorbereiding, contractering en uitvoering van vervangings- en vernieuwingsonderhoud en/of aanleg/aanschaf van strategische assets die de concessiehouder voor de uitvoering van de nieuwe concessie moet inzetten en moet onderhouden. Tijdens de looptijd van de concessie zal het Stadsgewest hierover met de concessiehouder nadere afspraken maken.

## 6. OV met een goede prijs-kwaliteitverhouding

Zoals we in paragraaf 1.3 hebben aangegeven moet de bijdrage die het Stadsgewest betaalt voor het railvervoer in de Haagse regio, waaronder begrepen alle in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** genoemde activiteiten, marktconform zijn en in verhouding staan tot de kwaliteit van het door de concessiehouder geboden railvervoer. Hiervoor is een effectieve opzet en een efficiënte uitvoering van het railvervoer een vereiste.

Met een effectieve opzet doelt het Stadsgewest op een OV-netwerk dat gericht is op grote reizigersstromen zodat de gemiddelde opbrengsten per dienstregelingsuur toenemen. De kaders die we aan de concessiehouder meegeven (zie hoofdstuk 4) bieden de concessiehouder de ruimte om het aanbod en de kwaliteit van het railvervoer af te stemmen op de behoeften van grote groepen reizigers.

Bij een efficiënte uitvoering van het railvervoer gaat het om een verlaging van de kostprijs per dienstregelingsuur. De efficiencyverbeteringen kunnen zowel gevonden worden in de opzet van het railvervoer, als bij de uitvoering van een aantal aanverwante activiteiten, zoals het dagelijks onderhoud van de strategische assets, maatregelen op het gebied van sociale veiligheid, de organisatie van reisinformatie en verkoop van vervoerbewijzen.

Beide aspecten, een hogere effectiviteit en efficiencyverbeteringen, dragen bij aan een hogere kostendekkingsgraad en daarmee aan de toekomstvastheid van het railvervoer in de Haagse regio.

Uitgangspunt:  
Marktconforme exploitatiebijdrage gebaseerd op de geleverde kwaliteit.

## 7. Goed opdrachtgeverschap

Het Stadsgewest wil 'in control' zijn in zijn rol als opdrachtgever. Het Stadsgewest wil een professioneel opdrachtgever zijn teneinde publieke middelen op een rechtmatige en doelmatige manier te besteden en daarbij een maximaal maatschappelijk rendement te behalen. Dit stelt eisen aan de afspraken die het Stadsgewest in de nieuwe concessie vastleggen en de wijze waarop we op de naleving van deze afspraken toezien.

Zoals eerder aangegeven willen we de handelingsvrijheid van de concessiehouder niet onnodig beperken, maar willen we wel invloed kunnen uitoefenen op de wijze waarop de concessiehouder de geboden ruimte invult. Dit doen we door:

- Heldere afspraken met de concessiehouder te maken. Deze afspraken hebben betrekking op de prestaties die het Stadsgewest van de concessiehouder verwacht, de ruimte die het Stadsgewest de concessiehouder geeft om deze prestaties te kunnen leveren en de kaders waarbinnen de concessiehouder moet opereren. Deze afspraken worden vastgelegd in een concessiebesluit, waarvan het nog op te stellen Programma van Eisen en de bieding van de concessiehouder deel zullen uitmaken (zie ook paragraaf 8.1). Deze afspraken zullen transparant en controleerbaar moeten zijn in termen van organisatie, uitvoering en gerealiseerde resultaten.
- Financiële prikkels en andere sturingsinstrumenten in de nieuwe concessie op te nemen. Deze prikkels en sturingsinstrumenten stellen ons in staat om erop toe te zien dat de concessiehouder gemaakte afspraken nakomt. Naast de opbrengstverantwoordelijkheid (zie paragraaf 3.1) zullen een adequate bonus-malusregeling en boetebepalingen de concessiehouder moeten prikkelen om ten minste de afgesproken prestaties te leveren en waar mogelijk een grotere bijdrage te leveren aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen van het Stadsgewest.
- Ervoor te zorgen dat het Stadsgewest over de juiste kennis en middelen kunnen beschikken. Om de concessiehouder goed aan te kunnen sturen en verantwoording af te kunnen leggen over de geleverde prestaties, moeten we over de daarvoor benodigde informatie kunnen beschikken. Veel informatie is in bezit van de concessiehouder. Om over deze informatie te kunnen beschikken, zullen we in de nieuwe concessie een uitgebreid informatieprofiel opnemen voor zowel de exploitatie als het (beheer en) onderhoud van de strategische assets.



## **8. Hoe verder**

### **8.1 Vervolgstappen**

Omdat de procedure van inbesteding, met als mogelijke terugvaloptie aanbesteding, de langste doorlooptijd kent, schetsen we in dit hoofdstuk het verdere traject voor de situatie waarin het Stadsgewest op verzoek van HTM en/of diens aandeelhouder(s) daadwerkelijk voor inbesteding kiest. De Nota van Uitgangspunten is het eerste document dat het Stadsgewest in het kader van de verlening van de Concessie Rail Haaglanden 2016 heeft opgesteld. Documenten die we de komende tijd in ieder geval nog zullen opstellen zijn:

- a. Programma van Eisen
- b. Offerteaanvraag
- c. Concessiebesluit en financiële paragraaf
- d. Overeenkomst met de gemeente Den Haag en HTM inzake de zeggenschap

De eerste drie documenten betreffen documenten die we voor iedere nieuwe concessie opstellen. Het laatste document is specifiek nodig met het oog op de eventuele inbesteding van de Concessie Rail Haaglanden 2016 (zie paragraaf 1.4). Dit document zal het Stadsgewest parallel aan de drie eerstgenoemde documenten opstellen (zie ook paragraaf 8.3).

#### **a. Programma van Eisen (PvE)**

Na vaststelling van deze Nota van Uitgangspunten zal het Stadsgewest de uitgangspunten verder uitwerken in concrete eisen. Deze eisen bieden reizigers en andere belanghebbenden – in het bijzonder de inliggende gemeenten – garanties wat betreft de minimumkwaliteit van het railaanbod, de sociale veiligheid, het dagelijks onderhoud van de strategische assets, et cetera. Het ontwerp Programma van Eisen (PvE) waarin de eisen worden vastgelegd wordt voor advies aan het Rocov, inliggende gemeenten en aangrenzende concessieverleners aangeboden.

Een aantal eisen ten aanzien van het dagelijks onderhoud van de strategische assets betreffen vooral technische eisen. Deze technische eisen zullen in een bijlage bij het PvE worden opgenomen dat verder niet ter advisering zal worden voorgelegd. Wel zal de verdere uitwerking van de KPI's voor het beheer en onderhoud een plek in het PvE krijgen omdat deze KPI's onder meer van invloed zijn op de beschikbaarheid van de strategische assets voor de dagelijkse exploitatie van het railvervoer.

#### **b. Offerteaanvraag**

De offerteaanvraag bevat de uitnodiging aan HTM om een aanbieding te doen voor de Concessie Rail Haaglanden 2016. In de offerteaanvraag beschrijft het Stadsgewest de procedure die gevolgd wordt, de eisen waaraan de aanbieding moet voldoen en de wijze waarop het Stadsgewest de aanbieding zal beoordelen. Met het oog op een voldoende level playing field bij een eventuele aanbesteding van de concessie (zie paragraaf 1.4) zal het Stadsgewest de offerteaanvraag niet alleen aan HTM beschikbaar stellen, maar breder verspreiden. Wanneer HTM in staat is om aan alle in paragraaf 1.4 gestelde voorwaarden te voldoen, zal aanbesteding van de Concessie Rail Haaglanden 2016 derhalve niet nodig zijn.

#### **c. Concessiebesluit en financiële paragraaf**

Onderdeel van de offerteaanvraag is een ontwerp concessiebesluit waarin een aantal algemene verplichtingen voor de toekomstige concessiehouder zijn beschreven. Bij het concessiebesluit horen in ieder geval de volgende bijlagen:

- Het PvE Exploitatie Railvervoer
- Het PvE Beheer & Onderhoud Strategische Assets

- Een financiële paragraaf
- De bieding van HTM

De financiële paragraaf bevat afspraken over de wijze waarop het Stadsgewest jaarlijks de subsidie aan de concessiehouder zal vaststellen. Zoals eerder aangegeven omvat deze subsidie meerdere componenten, waaronder een exploitatiebijdrage, een subsidie voor sociale veiligheid en een subsidie voor het onderhoud van strategische assets. Ook de bonus/malusregeling en de boetebepalingen vormen onderdeel van de financiële paragraaf.

#### **d. Overeenkomst met de gemeente Den Haag en HTM inzake de zeggenschap**

Eén van de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om de Concessie Rail Haaglanden 2016 onderhands aan HTM te mogen gunnen is dat het Stadsgewest over HTM zeggenschap moet kunnen uitoefenen net als over zijn eigen diensten. In een overeenkomst met de gemeente Den Haag en in de statuten van HTM moet worden vastgelegd op welke onderdelen het Stadsgewest zeggenschap krijgt (bijvoorbeeld instemmingsrecht bij benoemingen van de Raad van Commissarissen en directie en bij meerjarige en grote bedrijfsmatige beslissingen). Wanneer het Stadsgewest op verzoek van HTM en/of haar aandeelhouder(s) tot investering van de Concessie Rail Haaglanden 2016 besluit, zullen we in nauw overleg met de gemeente Den Haag en HTM hier nader invulling aan geven.

### **8.2 Overleg en besluitvorming**

Op verschillende momenten tijdens de voorbereiding van de Concessie Rail Haaglanden 2016 zal het dagelijks bestuur van het Stadsgewest verschillende belanghebbende partijen om hun advies/zienswijze vragen. Het gaat daarbij in ieder geval om de volgende belanghebbenden:

- **Algemeen bestuur.** Conform de verdeling van bevoegdheden tussen het algemeen en het dagelijks bestuur<sup>14</sup>, zal het dagelijks bestuur in ieder geval de met de gemeente Den Haag te sluiten overeenkomst inzake de zeggenschap over HTM ter goedkeuring aan het algemeen bestuur van het Stadsgewest voorleggen.
- **Rocov.** Op grond van de Wp2000 is het dagelijks bestuur verplicht het ontwerp PvE Exploitatie Railvervoer voor advies aan het Rocov voor te leggen. Ook deze Nota van Uitgangspunten biedt het Stadsgewest voor advies aan het Rocov aan ten einde het Rocov in de gelegenheid te stellen ideeën en bezwaren ten aanzien van de uitgangspunten in een vroegtijdig stadium kenbaar te maken. Het Stadsgewest zal het advies van het Rocov meenemen bij de uitwerking van de Nota van Uitgangspunten in het ontwerp PvE Exploitatie Railvervoer.
- **Gemeenten.** Ingevolge de regeling stadsgewest Haaglanden 1995 zal het dagelijks bestuur de Nota van Uitgangspunten en het ontwerp PvE Exploitatie Railvervoer voor advies aan de 9 gemeenten binnen Stadsgewest Haaglanden aanbieden.
- **Aangrenzende concessieverleners.** Ingevolge de Wp2000 zal het dagelijks bestuur de Nota van Uitgangspunten en het ontwerp PvE Exploitatie Railvervoer voor advies aan de aangrenzende concessieverleners, te weten de Stadsregio Rotterdam en de provincie Zuid-Holland aanbieden.
- **Vervoerders.** Het Stadsgewest wil, met het oog op de afstemming van het railvervoer met andere vormen van openbaar vervoer in de Haagse regio, ook andere vervoerders dan HTM betrekken bij de voorbereiding van de Concessie Rail Haaglanden 2016. Het Stadsgewest hoopt dat deze vervoerders en eventueel ook andere marktpartijen hun zienswijze zullen geven ten aanzien van de door het Stadsgewest geformuleerde uitgangspunten en eisen.

---

<sup>14</sup> Regeling stadsgewest Haaglanden 1995 d.d. 21 juni 2007.

### 8.3 Planning

Vooralsnog hanteert het Stadsgewest, net als de Stadsregio Rotterdam, de volgende planning wat betreft de documenten die we ter kennisname en ter advisering voorleggen aan de betrokken partijen. In de planning heeft het Stadsgewest tevens aangegeven wanneer adviezen/zienswijzen in ons bezit moeten zijn om deze mee te kunnen nemen in de verdere procedure.

Wanneer	Mijlpaal	Doel
Eind april 2013	Bekendmaking Nota van Uitgangspunten	Ter advisering
Mei –juni 2013	Reacties en advisering door betrokkenen (consumentenorganisaties, regiogemeenten en vervoerder(s))	
Medio september 2013	Bekendmaking ontwerp-PvE Exploitatie Railvervoer	Ter advisering
Medio september – begin november 2013	Reacties en advisering door betrokkenen (consumentenorganisaties, regiogemeenten en vervoerders)	
December 2013	Bekendmaking van aanpassingen aan ontwerp Programma van Eisen	Ter kennisname
December 2013	Bekendmaking definitief Programma van Eisen	Ter kennisname
December 2013	Publicatie Offerteaanvraag	Ter kennisname
Mei 2014	Sluiting inschrijvingstermijn	
Juli 2014	Gunning dan wel besluit tot aanbesteding	
December 2016	Start nieuwe concessie	

Parallel hieraan werkt het Stadsgewest samen met de gemeente Den Haag en HTM aan de nadere invulling van de voor inbesteding noodzakelijke zeggenschap van het Stadsgewest over HTM. Vanzelfsprekend geldt dit alleen wanneer het Stadsgewest op verzoek van HTM en/of haar aandeelhouder(s) tot inbesteding van de Concessie Rail Haaglanden 2016 besluit.