

## **Werkgroep Zwolle – Enschede – Kampen Rocov Overijssel en Rocov Twente**

Aan de provincie Overijssel en de regio Twente  
p/a College van Gedeputeerde Staten van Overijssel  
t.a.v. de heer W. Dijkstra  
Postbus 10078  
8000 GB Zwolle

Kampen, 31 juli 2014

*Betreft: advies inzake het Program van Eisen voor de concessie treindienst Zwolle – Enschede en de concessie treindienst Zwolle - Kampen*

Geachte heer Dijkstra,

Aan het Rocov Overijssel en het Rocov Twente is advies gevraagd over het Programma van Eisen (PvE) van de concessies voor de treindiensten Zwolle – Enschede en Zwolle – Kampen.

Met het oog op deze treindiensten hebben de Rocov's een gezamenlijke Werkgroep Zwolle-Enschede-Kampen (ZEK) ingesteld. In twee bijeenkomsten op 9 en 23 mei 2014 is de Werkgroep in de gelegenheid gesteld mee te denken in het voorbereidingsproces van het PvE. Op 18 juli 2014 heeft de Werkgroep kennis genomen van het PvE, de gunningcriteria en een aantal andere aanbestedingsdocumenten.

De Werkgroep biedt u hierbij het namens beide Rocov's opgestelde advies aan.

### **Samenvatting van het advies**

De Werkgroep stemt in met het Programma van Eisen (versie 0.2 concept) en de gunningcriteria, maar vraagt wel uw aandacht voor de volgende opmerkingen en kanttekeningen, met name bij het Programma van Eisen, en verzoekt u deze te verwerken in het definitieve versie van de aanbestedingsdocumenten. (Wij beperken ons daarbij tot de inhoudelijke aspecten, in de aanname dat de in de vergadering van 18 juli 2014 gemaakte opmerkingen van taalkundige en stilistische aard door u zelf worden verwerkt.)

### **Ambitie**

Wij stellen het zeer op prijs dat de provincie Overijssel en de regio Twente bereid zijn te investeren in de kwaliteit van de treindiensten Zwolle – Enschede en Zwolle – Kampen, hetgeen concreet naar voren komt in de baanvakversnelling en de elektrificatie van beide lijnen, die in de komende jaren gerealiseerd zullen worden.

Wij menen echter dat ergens in de aanbestedingsdocumenten een formulering van de uiteindelijke ambitie voor beide treindiensten zou moeten worden opgenomen.

Voor de treindienst Zwolle – Enschede zou te denken zijn aan: de realisering van een snelle verbinding tussen Zwolle en de grote Twentse steden. De rijtijd tussen Zwolle en Enschede van meer dan een uur over een afstand van slechts 67 kilometer zou aanzienlijk gereduceerd moeten worden. Het is van groot belang dat de economische centra van de provincie op een adequate wijze met elkaar worden verbonden.

Voor de treindienst Zwolle – Kampen geldt, dat op den duur naast Stadshagen meer tussenstations zullen worden gerealiseerd, zonder dat dit ten koste mag gaan van de kwaliteit, in

rijtijd en frequentie, van de verbinding tussen de steden Kampen en Zwolle. De aansluiting op de 'knoop' in Zwolle moet altijd optimaal zijn.

Wij zijn ons ervan bewust, dat deze ambitie niet op korte termijn kan worden gerealiseerd, omdat er nog meer investeringen zullen moeten volgen in een tijd waarin het voor de exploitatie van het openbaar vervoer beschikbare budget onder grote druk staat. Toch is het van belang deze uiteindelijke ambitie uitdrukkelijk te vermelden, omdat zo de verbeteringen in de komende jaren in het juiste toekomstperspectief komen te staan.

### Programma van Eisen

- 2.5 (22) Wij adviseren u te bepalen, dat in elk treinstel een flexibele ruimte wordt ingericht voor het vervoer van rolstoelen, scootmobielen, buggy's, fietsen en (zware) bagage, waarbij wij aantekenen dat voor het vervoer per trein van rolstoelen en/of scootmobielen het aantal niet bij voorbaat beperkt mag worden tot twee.
- 2.8 (36) Wij verzoeken u de volgende onderwerpen toe te voegen. Deze zijn al gebruikelijk en/of worden elders in het PvE al genoemd.
  - f. De klachtenregeling: de ingediende klachten en de afhandeling daarvan.
  - g. De huisregels en het reizigershandvest.
  - h. De dienstregeling en het vervoerplan.
  - i. De reguliere tarieven en de actietarieven.
  - j. De vervoersprestaties.
- 4.2 (13) Bedoeld zal zijn, dat het materieel in *maximaal* 3 minuten kan keren.
- 5.1 (3) Wij stellen voor toe te voegen, dat de gastheer of gastvrouw reizigers helpt die buiten hun schuld niet over het juiste vervoersbewijs beschikken. Deze bepaling zou ook in het reizigershandvest moeten worden opgenomen.
- 6.1 (1) Wij zijn het eens met de toepassing van de kilometertarieven van NS, maar gaan er hierbij zonder meer van uit, dat altijd en overal de werkelijke kilometers in rekening worden gebracht, zodat reizigers op alle lijnen in de provincie gelijk worden behandeld. Wij wijzen erop dat thans tussen Zwolle en Kampen door NS om bedrijfspolitieke redenen ten onrechte twee kilometer meer dan de werkelijke afstand van 13 kilometer in rekening worden gebracht. Deze door NS afgedwongen 'discriminatie' moet op enig moment, maar in elk geval met ingang van de nieuwe concessie ongedaan worden gemaakt.
- 6.2 (8) Wij menen dat de samenloop van treinen van verschillende vervoerders tussen Enschede en Wierden goed geregeld dient te zijn zonder nare gevolgen voor de reizigers. Dit kan pas goed, wanneer sprake zal zijn van een 'single check-in en check-out regime'.

Wij begrijpen dat thans het uitgangspunt is dat reizigers apart in- en uitchecken bij een vervoerder, maar vinden wel dat er op elk perron op een overzichtelijke wijze voldoende en duidelijk van elkaar te onderscheiden in- en uitcheckpalen van beide vervoerders moeten staan. Wij wijzen u voorts op het grote risico van vergissingen bij verstoringen van de treindienst, waardoor bijvoorbeeld niet de trein van de vervoerder waarbij is ingecheckt als eerste komt voorrijden of waardoor het überhaupt onduidelijk is welke trein het eerste vertrekt naar de gewenste bestemming. Dit soort situaties vraagt om extra voorlichting en instructies en om coullance als het fout gaat. Het goed regelen hiervan is een belangrijk kwaliteitsaspect dat in het PvE opgenomen zou moeten worden.
- 6.2 (13) Wij achten het van belang dat duidelijk wordt voorgeschreven dat bij de automaten vervoersbewijzen naar alle stations in Nederland verkrijgbaar zijn en dat alle landelijke reisproducten (inclusief kortingsproducten) oplaadbaar zijn.
- 7.3 (5) Wij gaan ervan uit dat er landelijke richtlijnen zijn voor de leesbaarheid (contrast) van de reisinformatie en de hoogte waarop deze wordt aangeboden (rolstoelers) en dat de naleving van deze richtlijnen verplicht wordt gesteld.
- 7.4 (10) Wij doen de suggestie om bij de automatische halteafroep ook de uitstapzijde te vermelden.

- 8.2 (4) Wij stellen voor toe te voegen, dat voor telefoongesprekken niet meer dan lokaal tarief in rekening wordt gebracht.
- 8.3 (9) Wij doen het voorstel om de regeling van NS te volgen, zodat geen drempel van € 4,00 maar van bijvoorbeeld € 2,50 wordt ingesteld en de vergoedingsregeling van toepassing is bij een vertraging van 30 of meer minuten. Wanneer een landelijke uniforme vergoedingsregeling tot stand komt, dient daarbij te worden aangesloten.
- 9.5 (7) Wij achten het van belang dat de concessiehouder als aanspreekpunt fungeert voor de veiligheid op stations, ook al is ProRail hiervoor verantwoordelijk.

### **Gunningcriteria**

Met de getrapte beoordeling aan de hand van de vier gunningcriteria: Voorzieningsniveau, Materieel, KPI's en Kansendossier, kunnen wij instemmen. Met u vermoeden wij dat zo een zo hoog mogelijk voorzieningsniveau wordt behaald met een optimale kwaliteit, gelet op het beschikbare budget.

### **Bijlagen**

Wij hebben in onze vergadering van 18 juli 2014 kennis genomen van een aantal bijlagen, die zullen behoren tot het aanbestedingspakket. Wij zijn erkentelijk voor de uitvoerige informatie, die wij hebben ontvangen. In het algemeen kunnen wij instemmen met de inhoud van die bijlagen en maken nog een enkele opmerking.

- *B1.16 Voorzieningsniveau treindiensten:* Wij gaan akkoord met een halfuurdienst op zondagmorgen tussen Zwolle en Kampen, omdat toevoeging van station Stadshagen vermoedelijk voldoende vervoervraag zal genereren. Handhaving van de late treinen op vrijdag- en zaterdagavond onder toevoeging van de ontbrekende tussentreinen rond 0.30 uur heeft onze steun.
- *C1 Format opbrengsten:* Wij wijzen erop dat in de opsomming van de kaartsoorten het Voordeelurenabonnement ontbreekt. Hoewel dit door NS vervangen is door andere abonnementen zijn de al bestaande abonnementen gehandhaafd en onze inschatting is dat nog velen hiervan gebruik maken.
- *C8 Tarievenlijst:* Het aantal kilometers voor Zwolle – Kampen moet 13 zijn.

Met vriendelijke groet,

G. Douma, secretaris

Cc: de heer P. Verheijdt, provincie Overijssel  
de heer W. Michel, Regio Twente  
de heer F. van der Blij, TransTec