

2. Inhoud voorstel / argumenten pro en contra

Aan uw college wordt voorgesteld gebruik te maken van de verlengoptie zoals deze is opgenomen in de concessie Achterhoek en Rivierenland en deze concessie aan Arriva te verlengen met vijf jaar tot uiterlijk 31 december 2025.

Aan deze verlenging worden ontbindende voorwaarden gesteld i.v.m. de binnen de concessieafspraken te bereiken doelen in het kader van de verdere uitwerking van de OV-visie.

De aanleiding hiervoor is tweeledig:

- De implementatie van de OV-visie heeft ook voor Arriva vergaande consequenties. Voor de invoering van de OV-visie is het noodzakelijk dat ook Arriva investeringen pleegt, met name op het gebied van materieel. Arriva heeft aangegeven deze investeringen alleen te kunnen plegen als er sprake is van een verlenging. Immers: Arriva verlangt een redelijke terugverdientermin voor de te plegen investeringen en met een verlenging van de concessieduur komt de Provincie hieraan tegemoet.
- De implementatie van de OV-visie kan voor Arriva gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de reizigersgroei en de klanttevredenheid. Wijzigingen als gevolg van de invoering van de OV-visie zijn immers niet voor iedere reiziger hetzelfde. Het zou niet billijk zijn Arriva op een daling van een score op genoemde factoren af te rekenen en daarmee een verlenging van de concessie in gevaar te brengen, terwijl Arriva juist pro-actief samenwerkt om invoering van de OV-visie tot een succes maken.

Genoemde beoordelingsfactoren voor verlenging zijn jaarlijks gemeten en met Arriva doorgesproken. Voor de factoren klanttevredenheid, tevredenheid personeel en CO2-reductie geldt dat Arriva in alle jaren goed heeft gepresteerd en dat de cijfers een stijgende lijn vertonen. Ten aanzien van reizigersgroei geldt dat er in verband met de afschaffing van de strippenkaart en het gefaseerd invoeren van verchipte abonnementen geen nauwkeurige en concessiebrede metingen hebben kunnen plaatsvinden. Voorlopige cijfers van het CBS geven aan dat landelijk het totaal aantal reizigers in bus, tram en metro na een periode van terugloop tussen 2010 en 2012, zich stabiliseert. Dit beeld wordt voor de Achterhoek Rivierenland concessie ook herkend.

In verband met de gerealiseerde CO2 reductie is aan Arriva zowel in 2012, 2013, 2014 als ook in 2015 op grond van het bestek en naar aanleiding van onafhankelijk onderzoek (CO2-reductieonderzoek door bureau Duinn) een bonus toegekend vanwege de behaalde resultaten.

Voor het criterium 'medewerkerstevredenheid' hebben de resultaten over de periode 2012-2015 geen aanleiding gegeven tot het toekennen van een bonus of een malus. Wel is geconstateerd dat Arriva op pro-actieve wijze de medewerkerstevredenheid de afgelopen periode heeft doen stijgen.

Argumenten om te verlengen

Indien besloten wordt de concessie aan Arriva te verlengen, biedt dit continuïteit aan de Gelderse reiziger. Deze reiziger heeft in de klantenbarometer 2015 van het KPVV aangegeven het Openbaar Vervoer door Arriva beter te waarderen dan het voorgaande jaar. Daarnaast biedt een verlenging de Provincie zekerheid over de uitgaven aan het Openbaar Vervoer in de Achterhoek en Rivierenland voor de aanvullende vijf jaar en biedt de verlenging de kans om in een voor de reiziger bekend vervoersysteem te experimenteren met alternatieve vervoervormen.

Arriva heeft laten weten het moment van verlenging te willen aangrijpen om de openbaar vervoervisie gefaseerd in te gaan voeren. Hiertoe heeft zij aan de Provincie een eerste voorstel gedaan. In dit voorstel wordt een nog nader te bepalen aantal dienstregelingsuren geflexibiliseerd. Dit houdt in dat er in plaats van reguliere bussen andersoortig vervoer zal worden ingezet, waarbij gedacht kan worden aan deelfietsen, wensbussen, deelauto en shuttlebussen. Een dergelijk voorstel past in de in het bestek aan de vervoerder toegekende ontwikkelingsfunctie, en kan derhalve in de komende periode verder worden uitgewerkt en in de concessie ingevoerd, waarbij per maatregel zorgvuldig wordt gekeken naar het effect.

Het alternatief (niet verlengen, maar opnieuw aanbesteden) heeft als voordeel dat de OV visie geïmplementeerd kan worden zoals bedoeld, maar zal, gezien de huidige prijsontwikkelingen in het openbaar vervoer, leiden tot een hogere prijs per dienstregelingsuur. Verder zal het opnieuw aanbesteden de normale aanloopproblemen en onzekerheden kennen voor reizigers en zal ook juridische risico's met zich mee brengen.

Arriva zou bij heraanbesteding, op grond van de geleverde prestaties in het verleden, zeer kansrijk bezwaar kunnen aantekenen tegen het niet verlengen van de concessie.

3. Consequenties:

- Financieel
- Juridisch
- Beleidsmatig

Toelichting consequenties:

Juridisch

Er heeft een toetsing plaatsgevonden naar de consequenties van het verlengen van de concessie. In het juridisch oordeel wordt aangegeven dat de ruimte voor de provincie om de concessie niet te verlengen uiterst beperkt is. Arriva zou - mede gelet op haar prestaties in de afgelopen jaren - erop moeten kunnen vertrouwen dat de provincie in beginsel zal overgaan tot verlengen. Zie daarover ook hieronder onder 'Risico's'.

Beleidsmatig

De implementatie van (delen van) de OV-Visie in de verlengde concessie heeft invloed op de inhoud van het programma van eisen van het bestek op sommige punten. Maar het bestek biedt hiervoor wel voldoende ruimte.

Risico's

Het eerder verlengen van de concessie heeft het risico in zich dat Arriva een minder pro-actieve houding gaat uitstralen. Ter voorkoming hiervan worden aan de verlenging ontbindende voorwaarden gesteld die Arriva moet verwoorden in een nog dit jaar te maken verbeterplan. Aan Arriva is aangegeven dat deze verbeter- en uitvoeringsplannen strikt gemonitord zullen worden. Belangrijke aspecten hierbij zijn o.a:

- Verbeterplan TFT-schermen;
- Te vroeg vertrekkende bussen;
- Het vervangen van Check in / check out palen;
- Het aanpassen van de besteksbepalingen op het gebied van stiptheid en rituitval;
- Te plegen investeringen in relatie tot de OV-visie;
- Een visie op de materieelbehoefte tot het einde van de concessie.

4. Vervolgproces en communicatie

Arriva wordt met een brief van de verlengingsbeslissing op de hoogte gebracht.

Daaropvolgend zullen binnen de randvoorwaarden van het huidige bestek afspraken gemaakt worden over het te volgen ontwikkeltraject zoals geformuleerd in de ontbindende voorwaarden.

Arnhem, 4 april 2017 - zaaknummer 2016-010554

Bijlage:

Scores Arriva op de beoordelingsfactoren

1. Reizigersgroei

Op basis van de OV-chipkaartgegevens (check-in en check-out) en na correctie voor aflopende sterabonnementen en migratie van papieren treinkaartjes naar reizen met een OV-chipkaart, is een reizigersgroei van 10,2% gerealiseerd.

maand	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	heel jaar	groei
spitsritten 2013	309.619	254.097	330.398	283.489	263.678	237.980	117.616	103.062	345.685	348.314	369.392	286.878	3.250.208	
spitsritten 2014	346.953	347.150	330.246	272.131	276.857	253.266	145.077	117.989	416.181	376.724	373.680	325.997	3.582.247	332.039 10,2%

2014 totaal	4.420.098	Groei
2015 totaal	4.623.958	203.860 = 4,6 %
2016 totaal	4.735.497	111.839 = 2,4 %

2. Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt jaarlijks gemeten in een landelijke door het KPVV (Kennisplatform Verkeer en Vervoer) gehouden OV-klantenbarometer. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de klanttevredenheid op de busdiensten in Achterhoek en Rivierenland en de verschillende treindiensten. Arriva heeft in de afgelopen 4 jaar de volgende scores behaald:

Jaar	Achterhoek	Rivierenland	Trein A – W	Trein W – Z	Trein Z – A	Trein A – T
2012	7.3	7.3	5.6	5.6	7.4	5.7
2013	7.4	7.3	7.3	7.5	7.6	7.3
2014	7.3	7.1	7.2	7.4	7.7	7.4
2015	7.4	7.3	7.4	7.5	7.9	7.4
2016	7.5	7.4	7.5	7.6	7.8	7.6

3. Tevredenheid personeel

De tevredenheid van de medewerkers wordt jaarlijks vastgesteld aan de hand van een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), uitgevoerd in opdracht van de Provincie door een onafhankelijk bureau. Arriva heeft in de afgelopen 4 jaar de volgende scores behaald:

Jaar	Score
2012	7.5
2013	7.6
2014	7.4
2015	7.6

4. Milieu-optie aanvullende CO2 reductie

In de aanbesteding is voorgeschreven dat de uiterlijk in het jaar 2014 in de concessie een reductie van de CO2 uitstoot moet plaatsvinden van minimaal 15%. Daarnaast is er een bonusregeling opgenomen voor extra reductie. Arriva heeft in de afgelopen 3 jaar elk jaar een bonus uitgekeerd gekregen. Het bedrijf heeft de volgende reductie behaald:

Jaar	Reductie uitstoot vanaf 2011
2012	32,87%
2013	33,40%
2014	40,82%
2015	51.90%