



**METROPOOLREGIO**  
ROTTERDAM DEN HAAG  
VERVOERSAUTORITEIT

*ONTWERP*  
PROGRAMMA VAN EISEN

**Concessie**  
**Parkshuttle**

# Inhoud

## Inhoud

Inhoud .....	2
1. Inleiding .....	4
1.1 Aanleiding .....	4
1.2 Doelstellingen concessie Parkshuttle .....	4
1.3 Doel en inhoud PvE .....	5
1.4 Wijze van concessieverlening .....	5
1.4.1 Voorkeursoptie: onderhands gunnen na onderhandeling .....	5
1.4.2 Aanbesteding als terugvalscenario .....	5
2. Scope van de concessie .....	6
2.1 Vervoer binnen de concessie .....	6
2.2 Ingangsdatum en duur van de concessie .....	6
3. Vervoer en exploitatie .....	7
3.1 Aan te bieden vervoerdienst .....	7
3.1.1 Huidige Parkshuttle-systeem .....	7
3.1.2 Uitbreiding naar Schaardijk / Nieuwe Maas .....	7
3.1.3 Functioneren systeem .....	7
3.1.4 Bedieningsperiode .....	8
3.1.5 Vervangend vervoer .....	8
4. Gebruik infrastructuur .....	9
4.1 Gebruik huidige infrastructuur .....	9
4.2 Verantwoordelijkheid infrastructuur .....	9
5. Uitvoeringskwaliteit .....	10
5.1 Algemeen .....	10
5.2 Vervoerplicht en capaciteit .....	10
5.3 Aansturing en bijsturing .....	10
6. Materieel .....	11
6.1 Algemeen .....	11
6.2 Toegankelijkheid .....	11
6.3 Duurzaamheid .....	11
6.4 Comfort, netheid .....	11
6.5 Huisstijl .....	11

7.	Klantinterface .....	12
7.1	Algemeen .....	12
7.2	Huisstijl en uitstraling .....	12
7.3	Reisinformatie .....	12
7.4	Marketing .....	13
7.5	Betaalsysteem .....	13
7.6	Tarieven .....	13
7.7	Serviceverlening .....	13
8.	Veiligheid .....	14
8.1	Sociale veiligheid .....	14
8.2	Veiligheid materieel .....	14
9.	Ontwikkeling, beheer en monitoring .....	15
9.1	Doorontwikkeling .....	15
9.2	Samenwerking tussen partijen .....	15
9.3	Monitoring .....	15

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) is opdrachtgever voor de Parkshuttle, een bijzondere vorm van openbaar vervoer tussen metrostation Kralingse Zoom en Rivium. Al sinds Parkshuttle 1999 rijdt de Parkshuttle met autonome voertuigen over een speciale baan tussen metrostation Kralingse Zoom en Rivium. Op jaarbasis vervoert de Parkshuttle ca. 300.000 reizigers. De Parkshuttle is de enige vorm van volautomatisch openbaar vervoer in Nederland. De Parkshuttle is bovendien duurzaam:

De huidige concessie van de Parkshuttle loopt in december 2018 af. MRDH staat voor de uitdaging een nieuwe concessie te verlenen voor dit bijzondere vervoersysteem.

Tegelijk werkt de gemeente Capelle aan den IJssel (kortweg: Capelle) aan een project om het traject van de Parkshuttle uit te breiden naar een nog te realiseren halte van de Waterbus aan de Nieuwe Maas. Op een deel van de route zou de Parkshuttle hierbij op de openbare weg rijden.

### **Automatisch Vervoer Last Mile (AVLM)**

De Parkshuttle past goed in de visie van de MRDH dat autonoom vervoer grote kansen biedt, onder meer in het natransport ('de Last Mile'). De MRDH werkt daarom met partners aan een programma voor Automatisch Vervoer Last Mile, waarbinnen verschillende projecten op het vlak van automatisch vervoer een rol hebben. De Parkshuttle, en de mogelijke uitbreiding daarvan, is één van de projecten binnen AVLM.

## 1.2 Doelstellingen concessie Parkshuttle

Gezien de ambities van de MRDH op het vlak van Automatisch Vervoer Last Mile wil de MRDH de uitbreiding van de Parkshuttle graag realiseren in de nieuwe concessie. Randvoorwaardelijk hierbij is dat dit te realiseren valt binnen het budget dat de MRDH beschikbaar heeft (de huidige exploitatiebijdrage) en dat de Parkshuttle betrouwbaar vervoer biedt voor de reiziger: het is immers geen pilotproject, maar daadwerkelijk openbaar vervoer waar dagelijks reizigers gebruik van maken.

De doelstellingen voor de nieuwe concessie zijn dan ook:

### 1. **Kwaliteit en betrouwbaarheid voor de reiziger staat voorop**

De concessiehouder dient in de nieuwe concessie minimaal de huidige dienstverlening aan te bieden (huidige route en bedieningstijden), en bij voorkeur ook de gewenste uitbreiding van route en bedieningstijden. De reiziger moet kunnen rekenen op kwalitatief goed vervoer met een hoge betrouwbaarheid.

### 2. **De Parkshuttle draagt bij aan de duurzaamheidsambities van de MRDH**

De Parkshuttle dient te rijden op groene stroom en zo bij te dragen aan de transitie naar zero emissie-vervoer.

### 3. **De MRDH is in staat de rol van opdrachtgever goed in te vullen**

De exploitatiebijdrage dient te passen binnen het budget van MRDH. Binnen de concessie werken de MRDH, de gemeente Capelle en de concessiehouder goed samen aan verdere verbetering van het systeem. De concessiehouder dient de uitvoeringskwaliteit en het gebruik van de Parkshuttle goed te monitoren.

### **1.3 Doel en inhoud PvE**

De Wp2000 stelt dat de MRDH in de voorbereiding op het verlenen van een nieuwe concessie een Programma van Eisen (hierna: PvE) moet opstellen. In het voorliggende ontwerp-PvE staan de eisen waaraan de concessiehouder zich dient te houden. Hiermee wordt het minimaal te bieden kwaliteitsniveau beschreven. Binnen de randvoorwaarden van het PvE mag de vervoerder meer / beter vervoer aanbieden. Op een aantal punten benoemt de MRDH ook concrete wensen voor verbeteringen benoemd, waarbij er bij de onderhandse gunning of aanbesteding (zie par. 1.4) naar gestreefd wordt dat deze zo veel mogelijk aangeboden worden.

Daarnaast moet de concessiehouder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van openbaar vervoer. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in dit PvE opgenomen.

Voorliggend ontwerp-Programma van Eisen wordt na vaststelling ter advisering en zienswijzen voorgelegd aan consumentenorganisaties en de gemeenteraden in de regio. De adviezen en zienswijzen worden vervolgens verwerkt in een Reactienota, waarna de uitkomsten hiervan worden verwerkt in het definitieve Programma van Eisen.

### **1.4 Wijze van concessieverlening**

#### **1.4.1 Voorkeursoptie: onderhands gunnen na onderhandeling**

Gezien de kleine omvang van de concessie, het specifieke karakter ervan en de grote rol die de huidige concessiehouder had en heeft bij de ontwikkeling van de Parkshuttle, heeft de MRDH een voorkeur om de concessie onderhands te gunnen aan concessiehouder Connexxion.

Een onderhandse gunning is juridisch mogelijk. De Europese PSO-verordening staat het in artikel 5 lid 4 toe om concessies van minder dan een jaaromzet van 1.000.000 euro of minder dan 300.000 kilometers per jaar onderhands te gunnen. Artikel 61 van de Wet Personenvervoer 2000 (Wp2000) benoemt eveneens deze uitzondering, met verwijzing naar de PSO-verordening. De verwachting is dat de Parkshuttle onder deze grenswaarden blijft.

Randvoorwaardelijk voor deze onderhandse gunning is dat Connexxion een gunstig aanbod neerlegt, dat binnen het beschikbare budget blijft en dat in voldoende mate tegemoet komt aan de in paragraaf 1.2 benoemde doelstellingen. Hierover zullen de MRDH en Connexxion in september en oktober 2017 in onderhandeling gaan. Als de onderhandelingen leiden tot een aanbod dat naar het oordeel van de MRDH voldoende tegemoet komt aan de in paragraaf 1.2 benoemde doelstellingen zal op basis daarvan een concessie worden gegund aan Connexxion. De verwachting is dat dit besluit in december 2017 door de Bestuurscommissie Vervoerautoriteit (BCVa) genomen kan worden.

#### **1.4.2 Aanbesteding als terugvalsscenario**

Mochten bovengenoemde onderhandelingen onverhoopt onvoldoende resultaat opleveren, kan de MRDH altijd besluiten om de concessie alsnog openbaar aan te besteden. In dat geval geldt voorliggend ontwerp-Programma van Eisen ook als basis voor deze aanbesteding, waarbij dit geldt als minimaal te realiseren niveau voor de inschrijvende partijen. Op basis van dit PvE zal dan een bestek worden ontwikkeld waar geïnteresseerde vervoerders een inschrijving op kunnen doen. Mocht hiervoor gekozen worden zal de MRDH op dat moment een nadere planning hiervan vaststellen.

## **2. Scope van de concessie**

### **2.1 Vervoer binnen de concessie**

De concessie Parkshuttle omvat:

- Het vervoer met autonoom rijdende voertuigen op het huidige Parkshuttle-traject tussen Kralingse Zoom en de halte Rivium 4<sup>e</sup> Straat; aangevuld met de mogelijke doortrekking naar de een nieuwe te realiseren halte op of nabij de Schaardijk aan de Nieuwe Maas, zoals benoemd in paragraaf 3.1;
- Vervangend Vervoer per bus en auto, ter vervanging van of op aanvulling op de Parkshuttle, op dezelfde verbinding of een deel daarvan (waar nodig via een andere route).

De MRDH behoudt zich het recht voor om de concessie uit te breiden met eventuele toekomstige verlengingen/uitbreidingen van de Parkshuttle, waaronder een mogelijke verlenging naar de Erasmus-universiteit. De MRDH behoudt zich tegelijk het recht voor eventuele verlengingen/uitbreidingen in een andere concessie onder te brengen.

### **2.2 Ingangsdatum en duur van de concessie**

Gezien de benodigde investeringen in het Parkshuttle-systeem kiest de MRDH voor een langlopende concessie. De concessie Parkshuttle heeft een looptijd van 15 jaar met als startdatum 9 december 2018. De concessie loopt tot en met een door de MRDH nader te bepalen datum in december 2033.

## **3. Vervoer en exploitatie**

### **3.1 Aan te bieden vervoerdienst**

De concessiehouder dient vanaf de start van de concessie in ieder geval het huidige Parkshuttle-systeem te exploiteren tussen de metrohalte Kralingse Zoom en de halte Rivium, 4<sup>e</sup> straat.

De gemeente Capelle werkt aan een uitbreiding van de Parkshuttle, deels via de openbare weg, naar een nieuwe te realiseren halte op of nabij de Schaardijk aan de Nieuwe Maas. Het is gewenst dat de concessiehouder deze uitbreiding ook aanbiedt, mits dit betrouwbaar en veilig kan, en niet ten koste gaat van de betrouwbaarheid van de huidige route.

#### **3.1.1 Huidige Parkshuttle-systeem**

De concessiehouder dient in ieder geval het huidige Parkshuttle-systeem aan te bieden. Dit systeem bedient met autonome voertuigen de volgende haltes:

- Kralingse Zoom;
- Fascinatio;
- Rivium 1e straat;
- Rivium 2e straat;
- Rivium 4e straat.

#### **3.1.2 Uitbreiding naar Schaardijk / Nieuwe Maas**

Het is wenselijk dat de concessiehouder het Parkshuttle-systeem uitbreidt naar een nieuw te realiseren halte op of nabij de Schaardijk aan de Nieuwe Maas, zodra de infrastructuur daarvoor gereed is. Het realiseren van deze infrastructuur is de verantwoordelijkheid van de gemeente Capelle. De ambitie is het systeem per december 2018 uit te breiden.

Deze uitbreiding van de Parkshuttle loopt deels via de openbare weg. Randvoorwaardelijk is dat de concessiehouder daartoe beschikt over voldoende hiervoor geschikte Parkshuttle-voertuigen, die toegelaten zijn om op de openbare weg te rijden. Het verkrijgen van deze toelating is de verantwoordelijkheid van de concessiehouder.

Voorwaarde hierbij is dat de uitbreiding niet ten koste gaat van de betrouwbaarheid van de dienstverlening op het bestaande Parkshuttle-traject.

Uitbreiding van het systeem vindt echter alleen plaats als de concessiehouder zich hiervoor verantwoordelijk wil maken en garanties af kan geven over de betrouwbaarheid. In de concessiebeschikking zullen hierover voorwaarden worden opgenomen, gebaseerd op de toezeggingen die de concessiehouder hierover gedaan heeft in het onderhandelproces (bij onderhandse gunning) of in zijn inschrijving (bij aanbesteding). Bij dit onderhandelproces zullen ook – in afstemming met de gemeente Capelle – afspraken gemaakt worden over de precieze route en haltes van deze uitbreiding.

#### **3.1.3 Functioneren systeem**

De Parkshuttle stelt reizigers in staat om zonder overstap te reizen van elke halte naar elke halte, nadat zij zich hebben aangemeld middels een knop op de halte. In het voertuig geeft de reiziger vervolgens middels een knop of touchscreen aan naar welke halte hij/zij wil reizen.

De Concessiehouder zorgt dat de tijd dat reizigers na aanmelding op een voertuig moeten wachten zo minimaal mogelijk is. Bij de onderhandse gunning / aanbesteding worden hier concrete normen (maximaal aantal minuten) voor vastgesteld. De concessiehouder mag zelf kiezen of de voertuigen (al dan niet in bepaalde perioden) automatisch met vaste intervallen rijden of dat deze flexibel na aanmelding van een reiziger op de halte rijden.

#### **3.1.4 Bedieningsperiode**

De Parkshuttle rijdt minimaal op werkdagen van 6:00 tot 21:00. Mede vanwege de beoogde uitbreiding van de route is het wenselijk dat Parkshuttle ook in de weekenden gaat rijden.

#### **3.1.5 Vervangend vervoer**

Als de Parkshuttle -om welke reden dan ook- niet kan rijden dient de concessiehouder vervangend vervoer per bus of auto aan te bieden. Het vervangend vervoer rijdt minimaal vanaf de Fascinatio Boulevard (noordzijde, bij de kruising met de Parkshuttlebaan; ter vervanging van de halte Kralingse Zoom) en doet vanaf daar alle niet-bediende haltes van de Parkshuttle aan. Indien mogelijk rijdt het vervangend vervoer ook over de Parkshuttlebaan naar metrohalte Kralingse Zoom.



## **4. Gebruik infrastructuur**

### **4.1 Gebruik huidige infrastructuur**

De Parkshuttle rijdt over speciaal hiervoor geschikte infrastructuur. De huidige Parkshuttle-route, zoals beschreven in paragraaf 3.1.1, loopt geheel over specifieke infrastructuur waar geen ander verkeer gebruik van maakt.

De gemeente Capelle is verantwoordelijk voor het geschikt maken van infrastructuur en voor het beheer en onderhoud van deze infrastructuur, inclusief de haltes.

### **4.2 Verantwoordelijkheid infrastructuur**

De gewenste uitbreiding van de route, zoals beschreven in paragraaf 3.1.2, loopt deels over de openbare weg. Ook deze openbare weg moet aangepast worden om gebruik door de Parkshuttle mogelijk te maken. Het realiseren van deze aanpassingen valt eveneens onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Capelle.

## **5. Uitvoeringskwaliteit**

### **5.1 Algemeen**

De MRDH vindt het belangrijk dat de Parkshuttle een betrouwbaar systeem voor de reiziger is. De concessiehouder is verantwoordelijk voor een goede uitvoeringskwaliteit, en dient te zorgen voor een maximale beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het systeem. In de onderhandse gunning / aanbesteding zullen concrete normen op een aantal aspecten ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit worden vastgelegd. Aan het behalen van deze eisen zal in de concessie een boetesysteem gekoppeld worden.

### **5.2 Vervoerplicht en capaciteit**

De concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij moet alle reizigers vervoeren die zich tijdens de bedieningstijden op een halte aanmelden. Dit betekent onder meer dat de concessiehouder voldoende capaciteit moet hebben om alle reizigers te vervoeren. Het kan wel incidenteel voorkomen dat reizigers door drukte niet mee kunnen met het eerstvolgende voertuig. In dat geval dient de hij de additionele wachttijd zo kort mogelijk te maken.

De concessiehouder dient verder te borgen dat het klantoordeel over zitplaatskans vanaf de start van de concessie minimaal een 8,0 is en daarna iedere drie jaar minimaal 0,1 punt te stijgen.

### **5.3 Aansturing en bijsturing**

Om een betrouwbare dienstuitvoering te borgen dient de concessiehouder te borgen dat de uitvoering van het systeem bewaakt wordt en er tijdens de exploitatieperiode altijd iemand beschikbaar is die bij verstoringen snel kan ingrijpen. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een beheercentrale.

## **6. Materieel**

### **6.1 Algemeen**

De concessiehouder is ervoor verantwoordelijk dat hij voldoende geschikte, toegelaten autonoom rijdende voertuigen ter beschikking heeft om de Parkshuttle uit te voeren. Ook is hij ervoor verantwoordelijk dat de voertuigen goed onderhouden worden.

### **6.2 Toegankelijkheid**

De MRDH vindt het belangrijk dat openbaar vervoer toegankelijk is voor alle reizigers. Dat geldt ook voor de Parkshuttle. De voertuigen moeten daarom een gelijkvloerse instap hebben en geschikt zijn voor het vervoeren van tenminste één (elektrische of handbediende) rolstoel. Rolstoelgebruikers dienen ook gebruik te kunnen maken van het vervangend vervoer.

Ook voor reizigers met een visuele en auditieve beperking moeten de voertuigen goed toegankelijk zijn. Daarom dienen de voertuigen onder meer van een automatische omroep en een display met reisinformatie.

### **6.3 Duurzaamheid**

Alle voertuigen dienen elektrisch aangedreven te zijn en te rijden op groene stroom.

### **6.4 Comfort, netheid**

De voertuigen dienen voorzien te zijn van voldoende zit- en staplaatsen om reizigers comfortabel te vervoeren.

De concessiehouder is ervoor verantwoordelijk dat de voertuigen net en schoon zijn. De concessiehouder moet borgen dat de klantwaardering op het aspect 'netheid' bij de start van de concessie minimaal een 7,0 en met elke drie jaar met 0,1 punt stijgt.

### **6.5 Huisstijl**

MRDH streeft naar een eenduidige uitstraling voor het OV in de regio en werkt daarom aan een regiobrede productformule / huisstijl voor het OV (naast de productformule voor R-net). Als deze wordt ingevoerd dient de concessiehouder ervoor te zorgen dat de voertuigen zijn uitgevoerd in de aan deze huisstijl verbonden kleur- en/of naamstelling.

## **7. Klantinterface**

### **7.1 Algemeen**

De Concessiehouder staat dagelijks in contact met de reiziger. De concessiehouder heeft dan ook de meest directe relatie met de reiziger: hij geeft reisinformatie, verleent service, probeert reizigers met marketing, tariefproposities en betaalmogelijkheden te verleiden tot meer gebruik van de Parkshuttle, en hij ontvangt opbrengsten van de reiziger. Dit geheel aan interactie tussen de concessiehouder en de (potentiële) reiziger noemen we de 'klantinterface'.

De concessiehouder is ervoor verantwoordelijk om de Klantinterface zo klantvriendelijk en laagdrempelig vorm te geven. Het geheel van de Klantinterface is dynamisch; de verwachting van de reizigers zal in de loop van de tijd wijzigen. De Klantinterface moet aansluiten bij het karakter van de Parkshuttle: de Parkshuttle is innovatief en loopt voorop in ontwikkelingen. Van de concessiehouder wordt verwacht dat hij ook op het vlak van de Klantinterface voorop loopt en dit innovatief invult.

De concessiehouder dient ervoor te zorgen dat reizigers tevreden zijn over het reizen met de Parkshuttle. Het algemeen klantoordeel dient daarom vanaf de start van de concessie minimaal een 7,5 te zijn en daarna iedere drie jaar minimaal 0,1 punt te stijgen.

### **7.2 Huisstijl en uitstraling**

De Concessiehouder hanteert een eenduidige huisstijl in alle vormen van communicatie. Als de MRDH een regiobrede productformule invoert (zie paragraaf 6.5) dient deze gehanteerd te worden.

### **7.3 Reisinformatie**

De concessiehouder zorgt voor goede reisinformatie op internet, op de haltes en in de voertuigen, die aansluit bij de informatiebehoefte van de reiziger. Hij moet er daarom voor zorgen dat het klantoordeel over reisinformatie algemeen bij de start van de concessie minimaal een 7,5 bedraagt en iedere drie jaar met minimaal 0,1 punt stijgt. Voor reisinformatie bij vertraging en stremmingen geldt dat de klantwaardering bij de start minimaal een 6,5 dient te bedragen en iedere drie jaar met minimaal 0,2 punt stijgt.

De concessiehouder zorgt voor goede informatie via (mobiel) internet. Hij dient een website te hebben (die ook goed toegankelijk is voor smartphones en tablets) waar alle informatie te vinden is over het vervoeraanbod (werking van de Parkshuttle, bedieningstijden, route, etcetera), de tarieven, klantenservice, etcetera. De website dient ook toegankelijk te zijn voor gebruikers met een beperking.

Ook voorziet de concessiehouder haltes van informatie over het vervoeraanbod. Haltes en voertuigen worden bij voorkeur voorzien van schermen met real-time reisinformatie.

Geplande stremmingen en vervangend vervoer dienen ruim op tijd via alle hierboven genoemde kanalen bekend gemaakt te worden.

Tot slot dient de concessiehouder alle benodigde informatie aan te leveren aan de loketten van het Nationaal Datawarehouse OV (NDOV).

#### **7.4 Marketing**

De concessiehouder is opbrengstverantwoordelijk, en vanuit die rol is het ook zijn rol om marketingactiviteiten te ontplooiën om zo meer reizigers aan te trekken. De concessiehouder neemt bovendien deel aan het Marketingplatform binnen de MRDH.

#### **7.5 Betaalsysteem**

De concessiehouder zorgt dat reizigers eenvoudig kunnen betalen. Dit betekent dat hij dient te beschikken over een goed functionerend betaalsysteem dat aansluit bij gangbare systemen in de regio (OV-chipkaart-systeem of een qua gebruiksgemak gelijkwaardig alternatief). De concessiehouder dient in te spelen op nieuwe ontwikkelingen, zoals betalen met de smartphone en bankpas.

#### **7.6 Tarieven**

Het tarief voor de reiziger bedraagt maximaal het landelijk vastgestelde opstaptarief plus 0,55 euro. Dit tarief mag jaarlijks geïndexeerd worden met de Landelijke Tarief Index (LTI).

De concessiehouder dient alle landelijke tarieven, producten en kortingen te hanteren, waaronder het reisproduct voor studenten (SOV). De concessiehouder dient mee te werken aan voorstellen voor speciale (al dan niet Metropoolregio-brede) kaartsoorten en tarieven die op initiatief van de MRDH worden geïntroduceerd (zoals toeristenkaarten).

#### **7.7 Serviceverlening**

De concessiehouder dient te beschikken over een klantenservice die via een breed spectrum aan kanalen bereikt kan worden (telefoon, e-mail, brief en de meest gebruikte social media-kanalen). Hier kan de reiziger terecht met vragen, klachten en opmerkingen. De concessiehouder heeft een klachtenprotocol waarmee klachten op een snelle en correcte manier afgehandeld worden en die de concessiehouder en de MRDH inzicht geeft in het aantal en soort klachten.

De concessiehouder dient gevonden voorwerpen in de voertuigen te verzamelen en beschikt over een procedure waarmee reizigers laagdrempelig navraag kunnen doen naar een verloren voorwerp, en dit (indien gevonden) eenvoudig weer terug kunnen krijgen.

## **8. Veiligheid**

### **8.1 Sociale veiligheid**

Sociale veiligheid is een basisvoorwaarde voor het openbaar vervoer. De MRDH wil daarom dat iedereen zich prettig voelt in het openbaar vervoer in de metropoolregio omdat het een veilige openbare plek is.

De concessiehouder is primair verantwoordelijk voor de sociale veiligheid in de voertuigen. Om een goede sociale veiligheid te waarborgen werkt hij samen met de MRDH, de gemeenten Capelle en Rotterdam en met politie

Voertuigen dienen voorzien te zijn van camerabewaking en van een knop waarmee reizigers alarm kunnen slaan.

De Concessiehouder borgt dat het gemiddeld rapportcijfer van de reiziger voor veiligheid minimaal een 7,0 bedraagt bij de start van de concessie en elke drie jaar minimaal met 0,1 punt stijgt. Als dat niet zo is, dient hij additionele maatregelen te nemen.

Zwarijden is niet toegestaan. Het is de verantwoordelijkheid van de concessiehouder om hierop toe te zien.

### **8.2 Veiligheid materieel**

De concessiehouder is verantwoordelijk voor de veiligheid van de voertuigen die hij inzet. Dit betekent dat hij verantwoordelijk is dat deze voertuigen toegelaten zijn door RDW voor het rijden op de openbare weg, dat de voertuigen goed onderhouden zijn en dat het functioneren van het Parkshuttle-systeem continu wordt gemonitord.

Om de veiligheid te borgen dient de concessiehouder voor de start van de concessie een veiligheidsplan op te stellen waarin hij uiteenzet hoe hij de veiligheid van het systeem borgt. Het plan dient ter goedkeuring aan de MRDH te worden voorgelegd. Jaarlijks reviewt de concessiehouder de veiligheid, waarna hij waar nodig het veiligheidsplan update.

Vanaf de start van de concessie borgt de concessiehouder een veilige uitvoering ervan, zonder incidenten. Bij eventuele toch voorkomende incidenten onderzoekt de concessiehouder de oorzaken ervan en neemt hij maatregelen om herhaling te voorkomen.

## **9. Ontwikkeling, beheer en monitoring**

### **9.1 Doorontwikkeling**

De concessie voor de Parkshuttle loopt vijftien jaar. In die tijd staan de ontwikkelingen niet stil. Daarom verwacht de MRDH van de concessiehouder dat hij minimaal elke twee jaar verkent of de Parkshuttle nog aansluit bij de wensen van de reiziger en de maatschappij. Op basis daarvan schrijft hij iedere twee jaar een kwaliteitsplan, met voorstellen om de dienstverlening verder te verbeteren. Hierin gaat hij in op mogelijke verbeteringen aan:

- Het Parkshuttle-systeem en de voertuigen;
- De Klantinterface;
- De sociale en fysieke veiligheid;
- Eventuele andere verbeteringen.

Het kwaliteitsplan wordt besproken met de MRDH en de gemeente Capelle, en voorgelegd aan het METROCOV (de consumentenorganisatie in de MRDH). De MRDH beslist uiteindelijk over het implementeren van voorstellen uit het kwaliteitsplan.

De voorstellen mogen afwijken van het Programma van Eisen, indien de concessiehouder motiveert waarom dit leidt tot een verbetering van de Parkshuttle. De MRDH is geenszins verplicht dergelijke voorstellen te honoreren.

### **9.2 Samenwerking tussen partijen**

Bij de uitvoering en doorontwikkeling van de Parkshuttle werkt de concessiehouder nauw samen met de MRDH, de gemeente Capelle en andere relevante partijen, waaronder met name de gemeente Rotterdam, de RET, concessiehouder van de Waterbus en de provincie Zuid-Holland (concessieverlener voor de Waterbus). De concessiehouder stelt voldoende personeel (kwaliteit, kwantiteit) hiervoor beschikbaar.

Een bijzonder rol is weggelegd voor het samenwerkingsplatform METROCOV, die de belangen van de reiziger behartigt. Wijzigingsvoorstellen ten aanzien van de Parkshuttle worden voorgelegd aan het METROCOV, die vervolgens advies hierover uitbrengt aan de concessiehouder. De MRDH verwacht van de concessiehouder dat hij daarnaast regelmatig overleg voert met het METROCOV, en hun formele en informele adviezen serieus bestudeert en waar mogelijk meeneemt in de doorontwikkeling van de Parkshuttle.

### **9.3 Monitoring**

Goede monitoring is essentieel om de kwaliteit van de Parkshuttle op peil te houden en verder te verbeteren. De concessiehouder dient daarom goede monitoring te voeren op zowel de uitvoeringskwaliteit (beschikbaarheid, regelmaat, et cetera) als op de output (reizigersaantallen, opbrengsten, et cetera). Deze monitoringsdata wordt via een dashboard gedeeld met de MRDH, en voor zover relevant ook met andere partijen.

De MRDH heeft het recht om de brondata die ten grondslag ligt aan de monitoringsinformatie in te zien, en audits uit te voeren op de systemen van de Parkshuttle.

Een belangrijke indicator van de kwaliteit is de klanttevredenheid. De concessiehouder werkt daarom mee aan de jaarlijkse OV-klantenbarometer (of de opvolger ervan).