

Kadernota OV



METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG
VERVOERSAUTORITEIT

21 April 2017

ONTWERP





1. KADERNOTA OV

2. OVER DE KADERNOTA OV

3. ONTWIKKELRICHTING VAN HET OV

4. VRAAG EN AANBOD OV

5. R-NET



1. Kadernota OV

MRDH is verantwoordelijk voor het openbaar vervoer in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. Deze Kadernota OV is kaderstellend en richtinggevend voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in deze regio in de komende jaren. Op de volgende pagina's wordt eerst toegelicht wat de Kadernota voor status heeft en hoe zich dat verhoudt tot andere beleidsstukken van MRDH. Daarna wordt de hoofdlijn van de Kadernota OV toegelicht: de ontwikkelrichting van het OV. Vervolgens wordt dieper ingegaan op verschillende inhoudelijke thema's en wordt beschreven wat de OV-ambities van MRDH zijn. Bijlage 1 bevat de topeisen die in de Uitvoeringsagenda Bereikbaarheid (UAB) gesteld worden aan OV en bijlage 2 de concrete ambities van MRDH over klanttevredenheid.

6. KLANTINTERFACE

7. MATERIEEL EN DUURZAAMHEID

8. BETROUWBAAR EN VEILIG OV

9. WIE DOET WAT IN HET OV?

2. Over de Kadernota OV

STRATEGISCH

Uitvoeringsagenda Bereikbaarheid: doelen en ambities

MRDH heeft in de Strategische Bereikbaarheidsagenda vijf kerndoelen vastgelegd, die verder zijn uitgewerkt in de Uitvoeringsagenda Bereikbaarheid (UAB). Openbaar vervoer (OV) speelt een belangrijke rol in het bereiken van deze doelen. Goed OV houdt de regio bereikbaar, draagt bij aan economie en vestigingsklimaat en draagt bij aan een duurzame metropool-regio.

In de UAB zijn de kerndoelen vertaald in 'toepisen' voor het OV-systeem:

- Het aantal mensen dat de belangrijkste economische toplocaties met OV in 45 minuten (inclusief voor- en natransport) kan bereiken moet tussen 2015-2025 groeien met 10%.
- Vanuit 90% van de woongebieden moet het aantal arbeidsplaatsen/voorzieningen dat met OV kan worden bereikt tussen 2015-2025 groeien met 10%.
- De waardering van 90% van de Stedenbaanknopen moet naar tenminste een 7,5.
- De CO₂-uitstoot van het vervoerssysteem moet in 2025 met 30% omlaag t.o.v. 2015.

Er zal worden gemonitord of deze toepisen gehaald worden, gebaseerd op een nulmeting over 2015. De eerste monitoringsrapportage is halverwege 2017 gereed. Op deze manier kan op de voortgang worden gestuurd.

De Kadernota OV is een verdere uitwerking van de doelen en ambities uit de UAB. Om deze doelen en ambities te bereiken moeten OV-middelen in sommige gevallen herverdeeld worden. Naast de Kadernota OV zijn er ook diverse plannen en projecten waarmee uitvoering gegeven wordt aan de UAB.



Toekomstbeeld OV 2040 Zuidelijke Randstad

In het kader van het nationale programma Toekomstbeeld OV zijn voor de Zuidelijke Randstad 8 vertrekpunten geformuleerd voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in de regio. Het toekomstbeeld OV 2040 lijkt nog ver weg, maar om dit beeld te realiseren moeten er nu al stappen worden gezet. Veel partijen zijn betrokken bij de uitvoering. De Kadernota geeft waar mogelijk de komende jaren al concrete invulling aan deze stappen. Op de volgende pagina's wordt dieper ingegaan op het Toekomstbeeld OV en wat dit betekent voor de ontwikkelrichting van de Kadernota.

Vaststelling SBA

Vaststelling Programma van Eisen (PvE) Railconcessie

Opstellen Kadernota OV & PvE's bus

Vaststelling UAB

Start Concessies Rail

Vaststelling Toekomstbeeld OV 2040

Vaststelling Kadernota
OV en PvE's Bus

2016 – 2026: looptijd concessies Rail
2017 – 2027: scope Kadernota OV
2018 – 2034: looptijd concessies Bus

TACTISCH

De Kadernota OV: kaderstellend en richtinggevend

De Kadernota OV slaat de brug tussen enerzijds de UAB en het Toekomstbeeld OV op strategisch niveau en anderzijds de concrete uitwerking van het OV op operationeel niveau, waaronder de Programma's van Eisen (PvE's) voor de rail- en busconcessies. De Kadernota OV bevat kaders en uitgangspunten voor al het openbaar vervoer in alle concessies van de metropoolregio. Het stelt op hoofdlijnen kaders aan het openbaar vervoer en geeft richting aan het openbaar vervoer in de komende jaren. De scope van de Kadernota OV is tien jaar, maar vanwege de snelle ontwikkelingen in mobiliteit wil MRDH de Kadernota OV over maximaal vier jaar herzien.

De UAB en het Toekomstbeeld OV geven duidelijke ambities voor het OV. Het OV moet als één samenhangend systeem functioneren voor de reiziger. Vanwege de beperkte beschikbare middelen zet de MRDH in op het verbeteren van de efficiency in het OV. Dat vraagt om het maken van scherpe keuzes.

Om de ambities van MRDH te bereiken beschrijft de Kadernota OV de gewenste ontwikkelrichting. Deze ontwikkelrichting is kaderstellend voor onder meer de jaarlijkse vervoerplannen van de vervoerders. Deze ontwikkelrichting moet voldoende flexibiliteit bieden om in te spelen op de kansen en uitdagingen die de komende jaren in de metropoolregio op de reizigers en vervoerders af komen.

OPERATIONEEL

PvE's: specifieke eisen

De precieze eisen aan het openbaar vervoer worden vastgelegd in de PvE's van de verschillende concessies. Binnen deze eisen hebben vervoerders ontwikkelvrijheid om het OV voor de reiziger zo goed mogelijk te ontwikkelen.

Overige operationele uitwerking

De PvE's stellen eisen aan de vervoerders. Maar de Kadernota OV is breder dan de relatie tussen MRDH en vervoerder. De Kadernota OV kan naast de PvE's ook geoperationaliseerd worden in de vorm van concrete projecten (denk aan uitbreidingen van het tramnet) of bijvoorbeeld afspraken met gemeenten over aanvullend maatwerk.



3. Ontwikkelrichting van het OV

Flexibiliteit is cruciaal

De wereld van mobiliteit verandert snel: reispatronen veranderen, nieuwe mobiliteitsdiensten komen op, de elektrische fiets wordt populairder. En straks komt de zelfrijdende auto. Dit vraagt om flexibiliteit om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen.

Daarom kiest MRDH voor een flexibele Kadernota OV. Een Kadernota OV die niet het openbaar vervoer vastlegt in allerlei normen, maar juist de ruimte biedt om het openbaar vervoer door te ontwikkelen aan de hand van de vraag van de reiziger en de behoefte van de samenleving – en richting geeft aan deze ontwikkeling.

Vervoerders hebben ontwikkelvrijheid in de metropoolregio. Dat betekent dat zij de vrijheid hebben om het precieze vervoer-product voor de reiziger te ontwikkelen, binnen de kaders die gesteld worden van de programma's van eisen.

MRDH verwacht dat de vervoerders deze vrijheid gebruiken om te innoveren en het OV continu door te ontwikkelen in de gewenste ontwikkelrichting. Dat krijgt onder meer vorm in regelmatig terugkerende plannen, zoals de jaarlijkse vervoerplancycclus. De Kadernota OV geeft richting aan de ontwikkeling, en MRDH zal dan ook toetsen of de plannen die de vervoerders maken passen bij de gewenste ontwikkelrichting.

Eerste stappen op weg naar 2040

Zoals beschreven op de vorige pagina beschrijft het Toekomstbeeld OV hoe het openbaar vervoer in 2040 zou moeten functioneren.

Het toekomstbeeld van het OV richting 2040 bestaat uit acht vertrekpunten. Uitgangspunt daarbij is dat collectieve vormen van openbaar vervoer nu en in de toekomst bij uitstek geschikt zijn voor het vervoeren van grote groepen mensen in drukbevolkte gebieden, en het bieden van snelle hart-op-hartverbindingen tussen verder uit elkaar gelegen stedelijke regio's.

Met de Kadernota wil MRDH de komende jaren de eerste stappen in die richting zetten. In de volgende fase worden de vertrekpunten verder uitgewerkt in een ontwikkelagenda die aangeeft wanneer en op welke wijze de partners stappen kunnen zetten om deze visie dichterbij te brengen. Daarin zal ook worden bekeken hoe we de ambities voor het personenvervoer goed kunnen blijven afstemmen met de ambities voor het goederenvervoer op het spoor, en ruimte voor beide kunnen blijven garanderen.

Vraaggericht OV

Een belangrijke leidraad bij de gewenste ontwikkelrichting is de vraag van de reiziger. OV moet passen bij de wensen van zowel huidige als potentiële reizigers. Openbaar vervoer bestaat immers uiteindelijk voor de reiziger. Door zo goed mogelijk in te spelen op de vraag, wordt het beschikbare budget zo effectief mogelijk benut, en werken we aan het aantrekken van nieuwe reizigers en daarmee stijgende opbrengsten. Deze hogere opbrengsten kunnen weer ingezet worden in het OV. Dit draagt bij aan de doelstelling Efficiënt en Rendabel uit de UAB.

De keuze voor vraaggericht openbaar vervoer betekent onder meer dat MRDH inzet op verbetering van het vervoer op verbindingen met veel vraag. Op verbindingen met weinig vraag zoekt MRDH met de vervoerders en gemeenten naar passende maatwerkoplossingen. Op de volgende pagina's gaan we daar dieper op in.

Vraaggericht OV betekent ook: streven naar tevreden reizigers. Daarom stelt MRDH concrete doelen (KPI's) vast voor het reizigersoordeel op verschillende aspecten. Deze zijn opgenomen in bijlage 2.

De acht vertrekpunten van het Toekomstbeeld OV

1

Van openbaar vervoer naar mobiliteit

In 2040 is openbaar vervoer integraal onderdeel van de mobiliteitsketens van reizigers

2

Nieuwe mobiliteit bieden bij geringere vraag

We zorgen dat flexibel, vraaggericht vervoer beschikbaar komt daar waar vraag naar en aanbod van klassiek openbaar vervoer tekort schiet

3

Sneller verbinden van economische kerngebieden

Om de concurrentiekracht van de Nederlandse economie te versterken, gaan we zorgen voor snelle verbindingen tussen de belangrijkste economische kerngebieden door het hele land en over de grens

4

Versterken en integreren openbaar vervoer in stedelijke regio's

Om bereikbaarheid en leefbaarheid in en rondom drukke steden en stedelijke regio's te garanderen, gaan we het grootschalige collectieve vervoer versterken

5

Regionale centra en middelgrote steden blijven verbinden

We zorgen ervoor dat ook in 2040 in Nederland een mobiliteitsnetwerk bestaat dat alle regio's verbindt

6

Verdere verduurzaming noodzakelijk

In 2040 willen en verwachten we dat mobiliteit veel duurzamer is, het komend decennium is een sterker collectief vervoer nodig om de klimaat- en luchtkwaliteitsdoelen te halen

7

Innovatie aanjagen

We gaan innovaties aanjagen gericht op bereikbaarheid in grote steden, flexibele vraaggerichte mobiliteit en kostenreductie in infrastructuur, materieel en exploitatie

8

Slimmer samenwerken en financieren

We gaan samenwerken over de grenzen van modaliteiten en beleidsvelden heen om een goede en betaalbare deur-tot-deurreis mogelijk te maken.

Deze acht vertrekpunten geven ook richting aan de Kadernota OV, en zijn richtinggevend voor de keuzes ten aanzien van het openbaar vervoer zoals deze op de volgende pagina's worden beschreven.



4. Vraag en aanbod OV

VERVOER DAT PAST BIJ DE VRAAG VAN DE REIZIGER

Het OV-netwerk wordt **continu doorontwikkeld**, gericht op de vraag van de reiziger. Jaarlijks maakt de vervoerder een nieuw vervoerplan, waarin hij verbeteringen voorstelt die bijdragen aan meer reizigers en aan het bereiken van de doelen uit de UAB. MRDH toetst of dit plan past bij de gewenste ontwikkelrichting. MRDH prikkelt de vervoerder ook financieel om het OV door te ontwikkelen en meer reizigers te trekken. MRDH kan de vervoerder verplichten medewerking te verlenen aan mobiliteitsinnovaties waar ook andere marktpartijen een rol in kunnen spelen. Ook kan MRDH ontheffing verlenen voor marktinitiatieven die inspelen op vervoervraag en niet concurreren met regulier OV, zoals langeafstandsbussen.

Vervoer afstemmen op de vraag

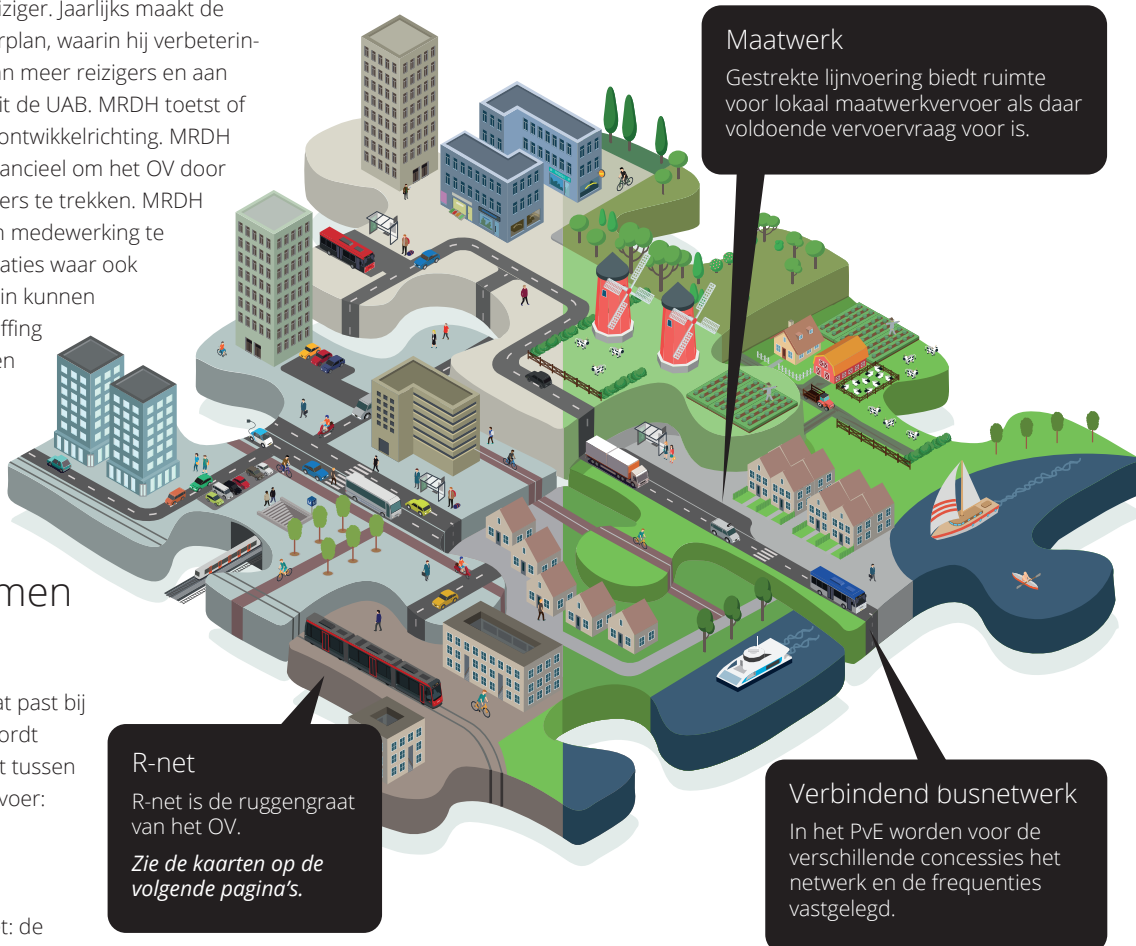
MRDH streeft naar vervoer dat past bij de vraag van de reiziger. Er wordt daarom onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van vervoer:

- De railverbindingen en de belangrijkste verbindende buslijnen vormen het R-net: de ruggengraat van het netwerk.
- Het R-net wordt aangevuld met een netwerk van verbindende buslijnen.
- Daar waar heel weinig vraag is, wordt gezocht naar passend maatwerk.
- Een bijzondere vorm van vervoer is vervoer over water.

Het R-net wordt in het volgende hoofdstuk uitgebreid behandeld. De overige vormen van vervoer wordt op de rechterpagina van dit hoofdstuk nader toegelicht.

Snel openbaar vervoer, kortere reistijden

Reistijd is voor OV-reizigers een cruciaal aspect. In de UAB wordt de ambitie uitgesproken dat reizigers in 45 minuten (incl. voor- en natransport) per OV naar een metropolaan centrum kunnen reizen. Reizigers in de stad moeten in 20 minuten bij een metropolitane knoop kunnen zijn. Vanaf het platteland is dat in 45 minuten.



Waar dat nu niet zo is, wordt van de vervoerder in de jaarlijkse vervoerplannen voorstellen verwacht om het OV te versnellen. Deze ambities zijn de *toepisen 2025* uit de UAB. Zie de bijlage voor de volledige toepisen.

De snelheid van het OV is echter nog niet altijd wat het zijn moet. De snelheid van bussen en trams in de stad is 15-20 km/u, terwijl de ambitie voor het R-net 25 km/u is. Korte halteafstanden en veel kruisingen leiden bovendien tot een lage snelheidsbeleving.

MRDH wil samen met gemeenten en andere partners werk maken van kortere reistijden. Per lijn wordt een **reistijdscan** gedaan, waarna maatregelen genomen kunnen worden aan bijvoorbeeld halteplaatsen, voorrangregelingen, overwegen en het in- en uitstapproces.

Bovendien wordt er studie gedaan naar een schaa sprong op de belangrijkste lijnen, zodat deze voor langere afstanden aantrekkelijker worden. Dit leidt tot meer differentiatie tussen lange lijnen met weinig haltes en lijnen met een binnenstedelijk en wijkgericht karakter.

Verbindend busnetwerk dat past bij de vraag

Het R-net wordt aangevuld met het Verbindend busnetwerk, dat kernen, wijken en belangrijke bestemmingen in de regio verbindt. In de PvE's wordt dit netwerk vastgelegd, net als de frequenties ervan. Van de vervoerders wordt verwacht dat zij dit netwerk doorontwikkelen: frequenter vervoer daar waar meer vraag is, en snellere reistijden door het strekken van routes. Het verbindend busnetwerk wordt aangeboden als bewezen vervoervraag op een lijn of een lijndeel meer dan 8 reizigers per uur per richting is – een veel gebruikte richtlijn voor voldoende vervoervraag voor regulier openbaar vervoer. Is de vervoervraag structureel lager en lijken er geen haalbare mogelijkheden deze te vergroten, dan mag de vervoerder voorstellen doen voor Maatwerk (zie hieronder).

MRDH biedt de vervoerder de ruimte na overleg met de wegbeheerder met voorstellen te komen voor het verplaatsen, aanleggen of opheffen van haltes waar dat nodig is om beter in te spelen op de vraag. MRDH heeft hier een klein deel van de exploitatiesubsidie voor busconcessies gereserveerd. Door het strekken van lijnen neemt de loop- of fietsafstand naar de halte soms toe. Daarom werkt MRDH samen met gemeenten aan **goede voorzieningen** op de halte, zoals fietsenstallingen, comfortabeleabri's en het ontwikkelen van vervoersoplossingen voor de **last mile**.

Maatwerk bij heel weinig vraag

Bij zeer weinig vraag ligt er een ontwikkelopgave om passend maatwerk te ontwikkelen. Dat kan bijvoorbeeld een buurtbus zijn, of een buslijn zijn die alleen in de spits of in bepaalde seizoenen rijdt. Maar er kan ook gedacht worden aan innovatieve oplossingen als flexibele systemen met busjes op maat, aan deelauto's en -fietsen, etcetera. MRDH wil deze ontwikkelopgave samen met de vervoerders en gemeenten oppakken. Hierbij zal ook gekeken worden naar mogelijke synergiën met het doelgroepenvervoer, dat onder verantwoordelijkheid van de gemeenten valt.

Er zijn verschillende vormen van maatwerk mogelijk. Maatwerk kan ingezet worden als vervanging voor regulier openbaar vervoer, bij zeer weinig vraag. Dit gebeurt op initiatief van MRDH of van de vervoerder (met instemming van MRDH). De ontwikkelopgave ligt dan primair bij MRDH, in samenspraak met andere partijen. Dit maatwerk kan zowel binnen als buiten de OV-concessie uitgevoerd worden. In de PvE's worden hier nadere spelregels voor beschreven. De vervoerders moeten gedogen dat er maatwerk buiten de concessie wordt uitgevoerd, en dat er een mogelijke transitie van regulier OV naar maatwerk buiten de concessie plaatsvindt. Daarnaast kunnen gemeenten ook initiatieven nemen voor maatwerk, als aanvulling op het regulier openbaar vervoer. De ontwikkelopgave voor dit aanvullende maatwerk ligt primair bij gemeenten.

MRDH kan dergelijke initiatieven ondersteunen via de subsidies voor maatwerkvoorzieningen Openbaar Vervoer.

Het uitgangspunt is in alle gevallen de vervoervraag binnen de financiële middelen op een efficiënte wijze wordt bediend, en dat een bestaande OV-voorziening pas wordt stopgezet als er een passende maatwerkoplossing beschikbaar is. Als ook een maatwerkoplossing financieel of organisatorisch niet haalbaar blijkt, of als er in dezelfde kern of wijk ander (openbaar) vervoer beschikbaar is, kan besloten worden de OV-voorziening geheel stop te zetten. Het vervangen van een lijn door maatwerk of het stopzetten van een lijn kan alleen als MRDH daarmee instemt. Uitgangspunt hierbij is dat de vervoerder de vrijgevallen dienstregelingsskilometers inzet op plekken waar deze een grote bijdrage aan de MRDH doelstellingen kan leveren.

Personenvervoer over water

Personenvervoer over water verbindt mensen met elkaar, draagt bij aan ruimtelijke en economische ontwikkeling en duurzaamheid en kent een hoge waardering onder reizigers. MRDH werkt samen met provincie Zuid-Holland, gemeente Rotterdam, het Havenbedrijf en Drechtsteden aan de uitvoering van de Toekomstvisie 'water : personenvervoer vaart er wel bij!' met als doelen:

- het vergroten van de aantrekkelijkheid van onze regio als woon, werk en recreatiegebied
- het verbeteren van de bereikbaarheid van onze regio, verminderen van de congestie op het wegennet
- het ondersteunen van specifieke ruimtelijke, economische of recreatieve ontwikkelingen

Er wordt gewerkt aan een complementair beeld van fiets, OV- en personenvervoer over water verbindingen tussen alle kernen en de belangrijkste woon- en werklocaties gelegen aan het water. Reizigers moeten frequent en gemakkelijk de rivier over kunnen steken en comfortabel en betrouwbaar in langsrichting kunnen reizen. Er wordt vooral ingezet op de locaties waar personenvervoer een goede aanvulling is op OV, fiets of autonetwerk en de ontbrekende schakels opvult.

Om dit te bereiken wordt de komende jaren onderzoek gedaan naar het verbeteren van haltes, naar potentiële bestemmingen en vervoerbehoefte, naar innovatieve business cases en naar aanbestedingsvormen.

Bij mogelijke aanpassingen in personenvervoer over water neemt MRDH altijd de vervoerkundige waarde en de financiële haalbaarheid in de overweging mee.



5. R-net

Over R-net

In de UAB is R-net vastgelegd. Dit zijn snelle en frequente verbindingen in en tussen de plaatsen in de metropoolregio, die kunnen concurreren met de auto. Daarom vormen zij de komende tien jaar de toekomstvastе ruggengraat van het openbaar vervoer. Het R-net bestaat uit:

- De treindiensten op het hoofdrailnet. Deze vallen niet onder de bevoegdheid van MRDH, maar vormen wel een cruciale schakel in het OV-aanbod in de regio.
- Het metronetwerk van Rotterdam en tussen Rotterdam en Den Haag;
- De tramlijnen in Rotterdam en Den Haag;
- De belangrijkste busverbindingen van en naar plaatsen zonder railverbinding.

* MRDH streeft ernaar de sprinterdiensten op het hoofdrailnet op termijn op te nemen in het R-net.

Landelijk zijn er richtinggevendе afspraken gemaakt over onder meer de frequenties en bedieningsperioden van R-net. De metro- en tramlijnen in de metropoolregio voldoen hier grotendeels aan. Op enkele ontsluitende tramlijnen liggen de frequenties op rustige momenten lager. Voor de gewenste hogere gemiddelde snelheid zijn vervoerders mede afhankelijk van gemeenten; door gewijzigd beleid (voorrang voor OV en Fiets) kunnen Rotterdam en Den Haag werken aan een gemiddelde rijsnelheid van tenminste 25 km/uur. R-net buslijnen voldoen aan de gestelde eisen.

Op de kaarten op de volgende pagina's wordt het R-net gepresenteerd. In de legenda is aangegeven hoe vaak R-net rijdt. Dit zijn nadrukkelijk minimumfrequenties; bij hogere vraag kan een hogere frequentie geboden worden. Het R-net wordt de komende jaren doorontwikkeld. Hiervoor wordt zoals aangekondigd in het UAB een toekomstvisie op het HOV-net in de metropoolregio gemaakt. Ook de uitwerking van Toekomstbeeld OV 2040 wordt hierbij betrokken. Aan de hand van die toekomstvisie wordt bepaald welke verbindingen in de toekomst nog meer R-net kwaliteit kunnen krijgen.

De metro- tram- en buslijnen van het R-net krijgen stapsgewijs ook de bijpassende branding; zie hoofdstuk Klantinterface.

R-net en economische toplocaties

Het R-net levert een belangrijke bijdrage aan de bereikbaarheid van economische toplocaties. In sommige gevallen liggen deze economische toplocaties (zoals bepaald in de UAB) aan ontsluitende lijnen van het R-net. Dit kan betekenen dat het vervoeraanbod dat vanuit de vervoervraag gerealiseerd wordt niet in overeenstemming is met het vervoeraanbod dat wenselijk is vanuit de ruimtelijk-economische structuur. In deze gevallen kan de gemeente verzoeken om samen met MRDH en vervoerder afspraken te maken over uitbreiding van het vervoeraanbod. Onderdeel van deze afspraken is een integrale aanpak (ketenmobiliteit, ruimtelijke ontwikkeling, eigen inzet belanghebbenden) om de noodzakelijke reizigersgroei te realiseren.

OV-bereikbaarheid en gebiedsontwikkeling

MRDH streeft ernaar dat ruimtelijke ontwikkeling en OV-bereikbaarheid hand-in-hand gaan. Nieuwe woningen en voorzieningen worden bij voorkeur gerealiseerd binnen 800 m van een R-net-halte of 1.500 meter van een treinstation. Op een aantal grote binnenstedelijke transformatielocaties (bijvoorbeeld voormalige bedrijfslocaties) speelt het dilemma dat de OV-bereikbaarheid nog onvoldoende is voor hoogstedelijke ontwikkeling en dat de stedelijke ontwikkeling nog te onzeker is om vooruitlopend te investeren in verbetering van de OV-bereikbaarheid. Voor deze locaties maken de gemeente en de MRDH maatwerkafspraken, waarbij de transformatielocatie en het OV stapsgewijs worden ontwikkeld. Onderdeel hiervan kunnen innovatieve financieringsmethoden zijn om de benodigde OV-investeringen te realiseren.

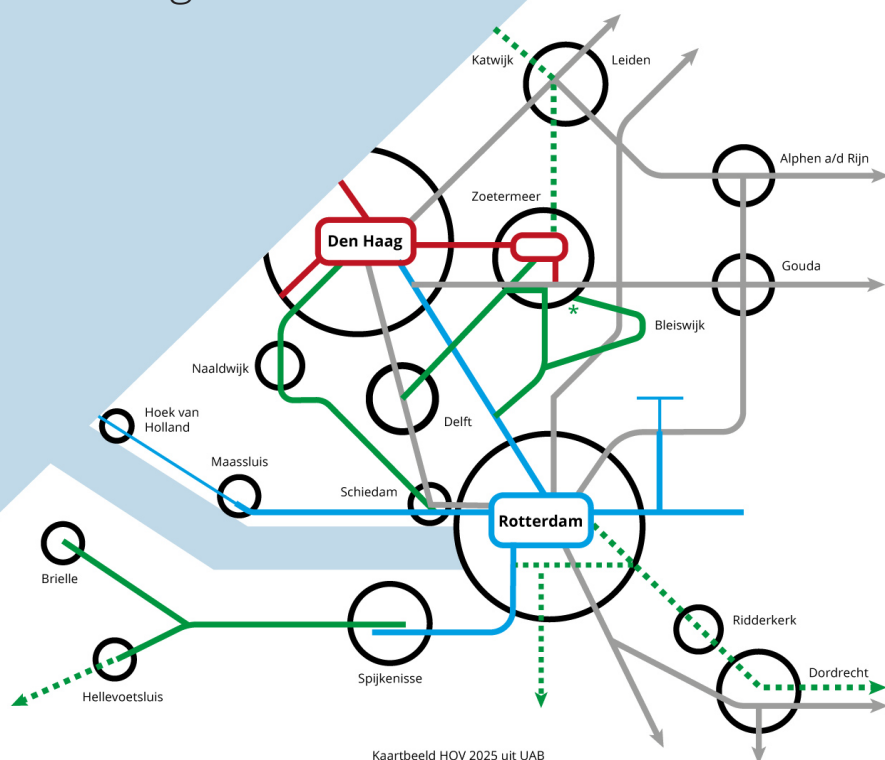


R-net Rotterdam en Den Haag

Bij het metro- en tramnetwerk wordt onderscheid gemaakt tussen verbindende en ontsluitende lijnen. Verbindende lijnen kennen het hoogste kwaliteitsniveau. Op de ontsluitende lijnen (of lijndelen) mag een lagere frequentie gehanteerd worden. Frequenties dienen te voldoen aan de minimale frequenties zoals weergegeven in de legenda op deze pagina. Op alle lijnen / lijndelen mogen hogere frequenties worden geboden. Dit hoeft niet altijd over de hele lijn te gebeuren. Daarom zijn in het tramnet op vervoerkundig logische locaties keerpunten in het net aanwezig of gewenst.

Vervoerders kunnen naar eigen inzicht de raillijnen anders inrichten en frequenties optimaal afstemmen op de vervoervraag. Alleen daar waar nu niet is voorzien in een avond- of weekendbediening kan afgeweken worden van de genoemde minimale frequenties. Dit betreft de huidige bediening van Schiedam Woudhoek en de toekomstige bediening van Delft Station - TU.

R-net regio



* Definitieve route Lansingerland / Zoetermeer moet nog bepaald worden.

Kaartbeeld HOV 2025 uit UAB

Legenda

R-net metro (verbindende lijnen/lijndelen)

Minimaal 6x per uur (overdag),
Minimaal 4x per uur (avond/zaterdag/zondag)

R-net metro (ontsluitende lijnen/trajectdelen)

Kan volstaan met lagere frequentie, afhankelijk van de vervoervraag

R-net tram (verbindende lijnen/lijndelen)

Minimaal 6x per uur (overdag)
Minimaal 4x per uur (avond/zaterdag/zondag)

R-net tram (ontsluitende lijnen/trajectdelen)

Minimaal 4x per uur (overdag),
Minimaal 3x per uur (avond/zaterdag/zondag)

R-net Bus

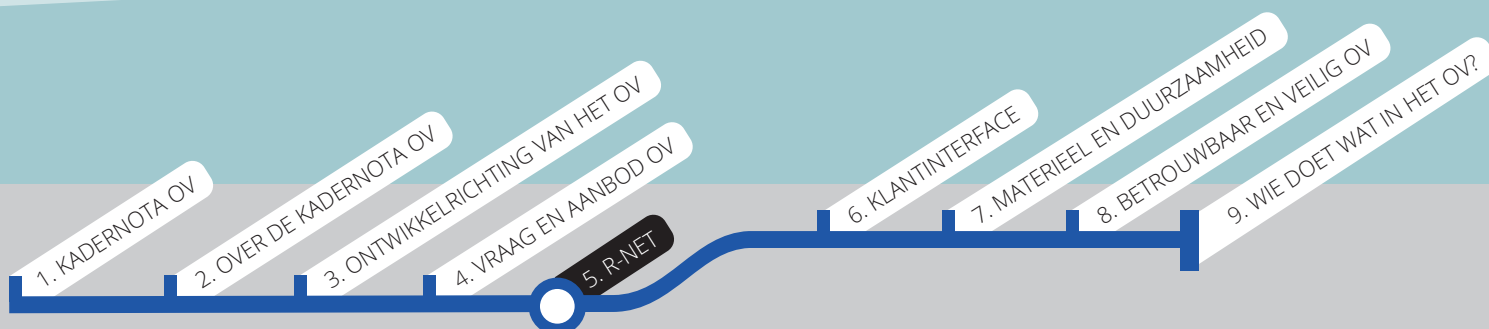
Minimaal 6x per uur (spits)
Minimaal 4x per uur (overdag/zaterdag/zondag)
Minimaal 2x per uur (avond)
ingroeimodel op basis van vervoervraag mogelijk (zie PvE busconcessies van MRDH (12 april 2017))

R-net Bus

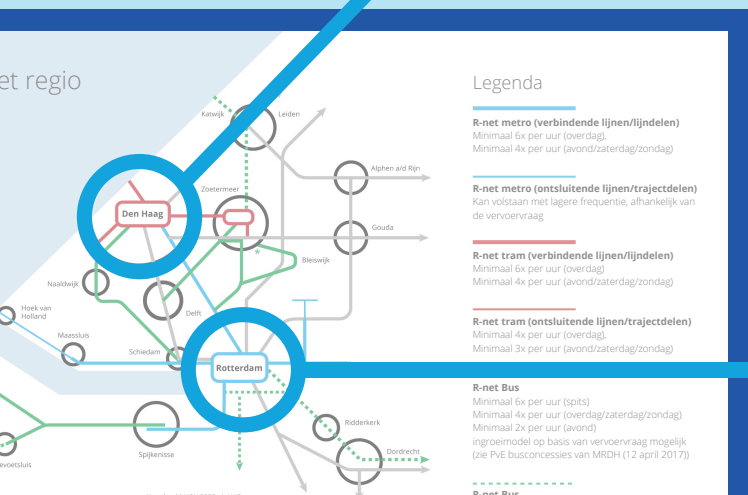
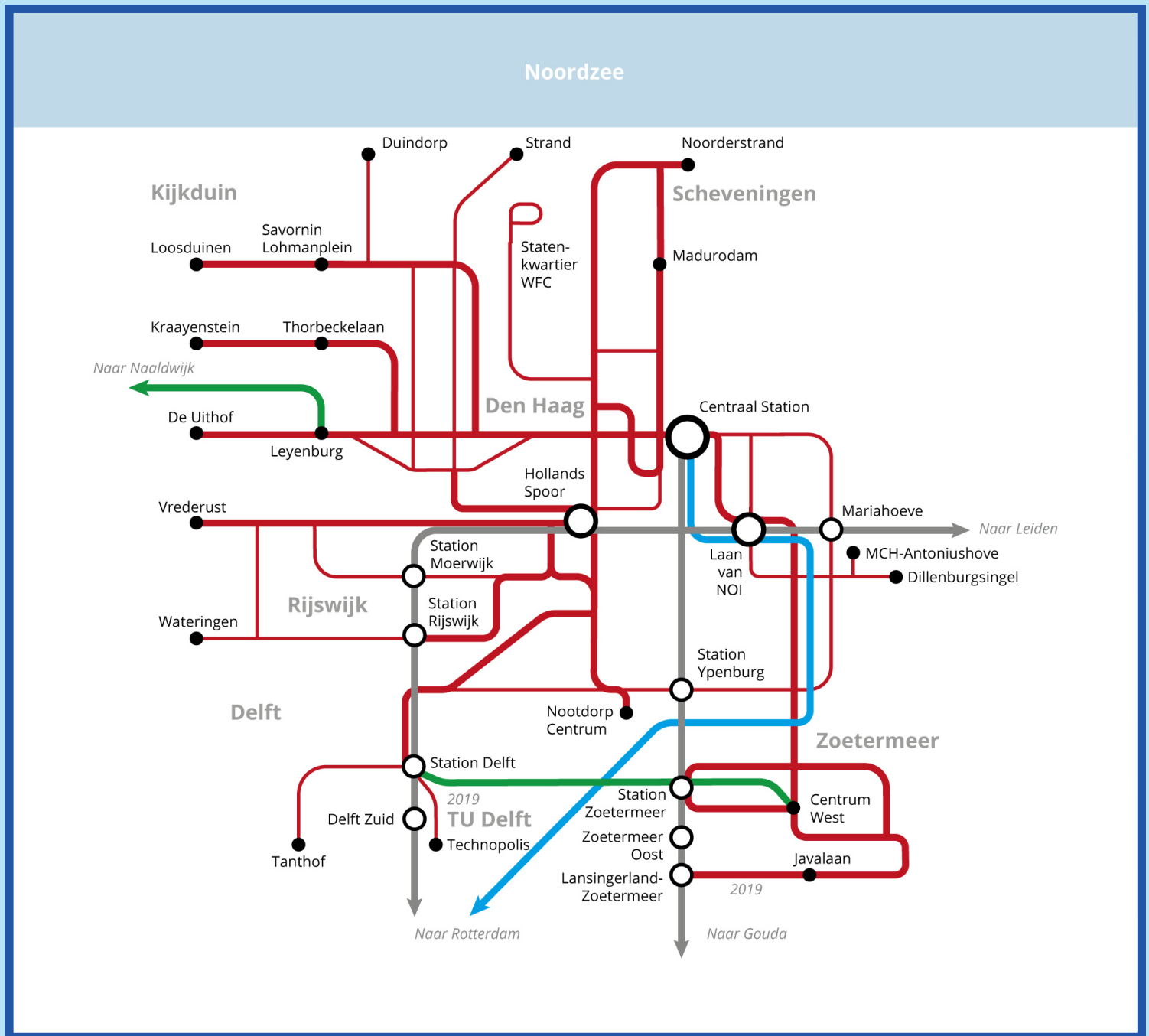
Lijnen die niet tot MRDH-concessies behoren

Spoorlijnen

Vallen niet onder de bevoegdheid van MRDH



R-net Den Haag



Legenda

R-net metro (verbindende lijnen/lijndelen)
Minimaal 6x per uur (overdag),
Minimaal 4x per uur (avond/zaterdag/zondag)

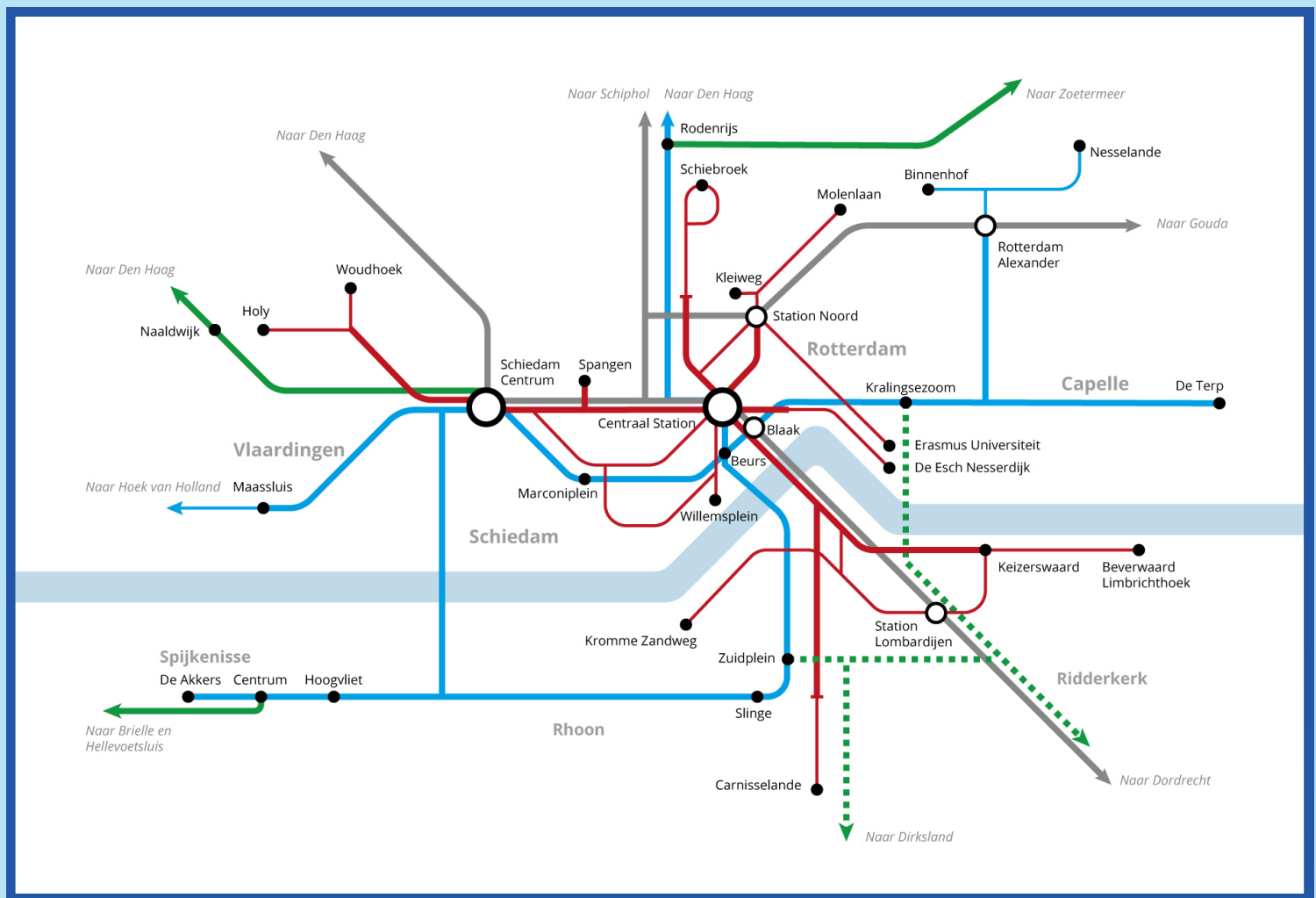
R-net metro (ontsluitende lijnen/trajectdelen)
Kan voldaan met lagere frequentie, afhankelijk van
de vervoervraag

R-net tram (verbindende lijnen/lijndelen)
Minimaal 6x per uur (overdag),
Minimaal 4x per uur (avond/zaterdag/zondag)

R-net tram (ontsluitende lijnen/trajectdelen)
Minimaal 4x per uur (overdag),
Minimaal 3x per uur (avond/zaterdag/zondag)

R-net Bus
Minimaal 6x per uur (spits)
Minimaal 4x per uur (overdag/zaterdag/zondag)
Minimaal 2x per uur (avond)
ingroeimodel op basis van vervoervraag mogelijk
(zie P+V busconcessies van MRDH (12 april 2017))

R-net Rotterdam



Legenda

R-net metro (verbindende lijnen/lijdelen)

Minimaal 6x per uur (overdag),
Minimaal 4x per uur (avond/zaterdag/zondag)

R-net metro (ontsluitende lijnen/trajectdelen)

Kan volstaan met lagere frequentie, afhankelijk van de vervoervraag

R-net tram (verbindende lijnen/lijdelen)

Minimaal 6x per uur (overdag)
Minimaal 4x per uur (avond/zaterdag/zondag)

R-net tram (ontsluitende lijnen/trajectdelen)

Minimaal 4x per uur (overdag),
Minimaal 3x per uur (avond/zaterdag/zondag)

R-net Bus

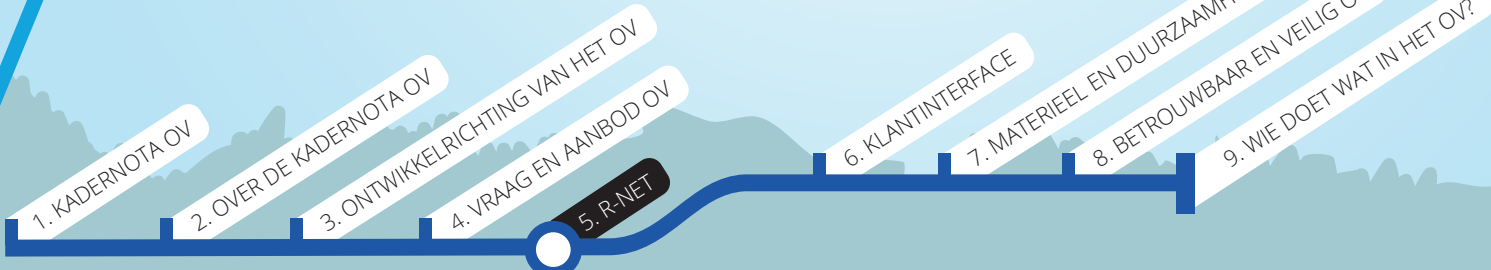
Minimaal 6x per uur (spits)
Minimaal 4x per uur (overdag/zaterdag/zondag)
Minimaal 2x per uur (avond)
ingroeimodel op basis van vervoervraag mogelijk
(zie PvE busconcessies van MRDH (12 april 2017))

R-net Bus

Lijnen die niet tot MRDH-concessies behoren

Spoorlijnen

Vallen niet onder de bevoegdheid van MRDH



6. Klantinterface

LAAGDREMPELIG EN UITNODIGEND VERVOER

Wervende marketing

MRDH stuurt aan op **reizigersgroei** door wervende marketing, slimme promotie en aantrekkelijke tariefacties. Zo wordt het OV aantrekkelijker voor potentiële reizigers. Reizigersgroei maakt het OV **efficiënter en meer rendabel**. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor marketing en maken jaarlijks een marketingplan. Zij werken samen in het Marketingplatform MRDH om zo het OV in de hele metropoolregio aantrekkelijker te maken, ongeacht welke vervoerder het OV verzorgt. Ook moeten vervoerders zich aansluiten bij een eventueel op te richten Randstadbreed R-net-marketingplatform.

Aantrekkelijke tarieven, gemakkelijk betalen

OV moet betaalbaar zijn voor reiziger en overheid. MRDH stelt de tarieven vast en streeft één regionaal tarievenhuis, met een kilometertarief dat in de hele metropoolregio gelijk is, plus een in de hele regio te gebruiken pakket aan abonnementen en kortingsproposities.

Wel blijft de vervoerder vanuit zijn opbrengstverantwoordelijkheid vrij om daarnaast eigen tarieven en propositities aan te bieden, bijvoorbeeld om goed in te kunnen spelen op de specifieke vraag van een doelgroep in zijn concessie (kaartjes naar toeristische bestemmingen, zakelijke abonnees, etcetera). De vervoerder dient, bijvoorbeeld via zijn website en middels persoonlijk advies, reizigers wegwijs te maken in de tariefmogelijkheden.

De MRDH verwacht van vervoerders dat het verkrijgen van vervoerbewijzen voor de reiziger geen belemmering mag zijn om met het openbaar vervoer in de metropoolregio te reizen. De waardering van reizigers voor de verkrijgbaarheid van vervoerbewijzen moet groeien van tenminste 7,5 in 2017 naar minimaal een 7,8 in 2026 (KPI verkrijgbaarheid vervoerbewijzen). Zie ook bijlage 2.

De OV-chipkaart is de basis, maar er komen alternatieven bij: bijvoorbeeld betalen per bankpas of smartphone. MRDH geeft ruimte voor zulke initiatieven en sluit zich aan bij nieuwe landelijke standaarden.

Aantrekkelijk en gemakkelijk te gebruiken OV

De Klantinterface bepaalt hoe de reiziger het OV ervaart. Het omvat alle interactie en communicatie tussen reiziger en vervoerder: reisinformatie, serviceverlening, marketing, promotie en betaal-mogelijkheden. Reizigers moeten het openbaar vervoer eenvoudig kunnen begrijpen en **gemakkelijk kunnen gebruiken**. De reiziger moet het OV in de metropoolregio en daarbuiten als één geheel ervaren.

De vervoerders zijn gezamenlijk verantwoordelijk goede onderlinge afstemming en optimalisatie van de klantinterface, zowel binnen de metropoolregio als daarbuiten. Door marketing en promotie worden **meer reizigers getrokken**.



Hoogwaardige haltes

De reiziger wil comfortabel, droog en veilig kunnen wachten. MRDH streeft daarom naar **hoogwaardige en herkenbare haltes**. De wegbeheerders – meestal gemeenten – zijn verantwoordelijk voor de inrichting en beheer van de haltes en de loop/fietsroutes naar de halte. Het onderhoud van de haltes moet zodanig zijn dat het rapportcijfer van de reizigers voor de netheid van haltes de komende jaren groeit van tenminste 7,0 in 2017 naar 7,3 in 2026.

Zie ook bijlage 2.

De vervoerder moet zorgen voor betrouwbare reisinformatie. Op knooppunten komen meerdere vervoerders die in hun informatie goed naar elkaar moeten verwijzen.

Herkenbaar OV

MRDH heeft zich bestuurlijk geconformeerd aan R-net: een Randstadbreed herkenbaar merk dat staat voor vervoer met hoge kwaliteit. Het R-net rijdt frequent, is betrouwbaar en is herkenbaar aan de kleurstelling en herkenbare haltes. Deze branding leidt tot een grotere herkenbaarheid en heeft bewezen te leiden tot vervoergroei.

Om efficiënt met middelen om te gaan wordt het merk R-net stapsgewijs geïntroduceerd in de metropoolregio. Alle tram- en metrolijnen worden in de toekomst uitgevoerd met de branding van R-net. Ook wordt het merk stapsgewijs ingevoerd op de buslijnen van het R-net. Per lijn wordt in de PvE's bepaald of deze kan voldoen aan de kwaliteitscriteria en opgewaardeerd wordt. Later kan MRDH ook op projectbasis besluiten lijnen op te waarderen tot R-net. De introductie wordt gekozen op logische momenten, bijvoorbeeld bij een nieuwe concessie of midlife revisie van voertuigen. Het overige OV wordt voorzien van een eenduidige huisstijl om de herkenbaarheid voor de reiziger te vergroten. Dit is in de PvE's Bus nader uitgewerkt.

Altijd en overal betrouwbare reisinformatie

Reisinformatie wordt steeds beter en digitaler. Alle vervoerders leveren data aan het NDOV (Nationale Data Openbaar Vervoer), dat gebruikt wordt voor **realtime informatie** op digitale schermen op haltes, maar ook voor allerlei apps met reisinformatie.

Vervoerders dienen **altijd en overal betrouwbare reisinformatie** te bieden – niet alleen over zijn eigen vervoer, maar ook over dat van andere vervoerders. Reizigers moeten geen last hebben van grenzen tussen vervoerders. Juist bij omleidingen en verstoringen is reisinformatie belangrijk en moet deze kloppen. En vervoerders moeten inspelen op doelgroepen – bijvoorbeeld door informatie in het Engels om te roepen of op schermen te tonen als dit voor toeristen nuttig is.

MRDH stuurt op een **hoge klantwaardering** voor reisinformatie. In 2026 moet het rapportcijfer voor reisinformatie op de halte minimaal 7,8 zijn. Het cijfer voor reisinformatie bij vertragingen moet voor de railconcessies stijgen naar een 6,8 in 2026 en voor de busconcessies in 10 jaar naar 7,1. Als deze KPI's niet gehaald worden moeten de vervoerders extra maatregelen nemen om de klanttevredenheid te verbeteren. *Zie ook bijlage 2.*



7. Materieel en Duurzaamheid

Comfortabel materieel

MRDH verwacht van de vervoerder dat hij **comfortabel materieel** inzet. In 2026 moet de reizigerswaardering voor comfort minimaal een 7,3 bedragen.

COMFORTABEL EN DUURZAAM VERVOER

Op weg naar zero emissie

OV wordt **steeds duurzamer**. Bussen voldoen aan steeds strengere emissienormen. Railvervoer in de metropoolregio is volledig elektrisch en rijdt op groene stroom.

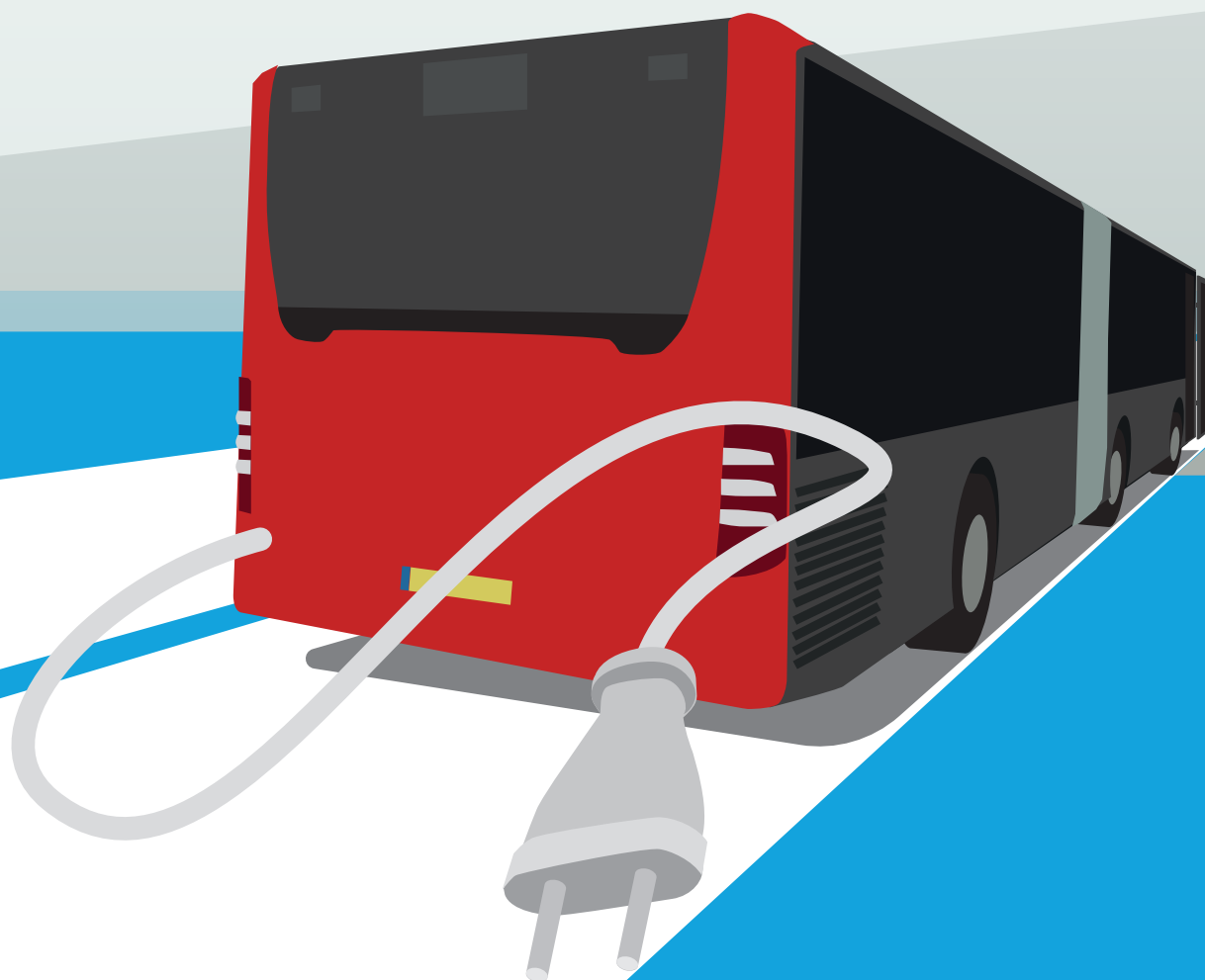
De komende jaren gaat ook de bus **op weg naar zero emissie**. Bussen op elektriciteit of waterstof worden steeds betaalbaarder en betrouwbaarder. MRDH heeft samen met alle andere vervoerautoriteiten het Bestuursakkoord Zero Emissie Regionaal Openbaar Vervoer ondertekend. Daarin staat dat vanaf 2025 of zoveel eerder als mogelijk alle nieuwe bussen uitstootvrij zijn en gebruik maken van 100% hernieuwbare energiebronnen. In 2030 zijn alle bussen zero emissie. Verder hebben de OV-concessies een zo laag mogelijke CO2-emissie over de hele keten (well to wheel).

Randvoorwaarde is dat dit binnen de bestaande financiële middelen kan en zonder dat het voorzieningenniveau voor de reiziger daalt.

Toegankelijk OV

Laagdrempelig, zorgeloos reizen per OV betekent dat het vervoer toegankelijk is voor **alle reizigers**, met of zonder beperking. Toegankelijk vervoer is vervoer dat reizigers ondersteunt met adequate, toegankelijke (reis)informatie met toegankelijk OV-materieel. Daarnaast vraagt het om een klantgerichte dienstverlening van vervoerders bijv. in het rijgedrag van chauffeurs. Hieraan worden eisen gesteld in de PvE's.

Het vraagt daarnaast om fysieke voorzieningen op de haltes zoals geleidelijnen en dynamische reisinformatie. Dit wordt meegenomen bij het hoogwaardig inrichten van haltes (zie onder Klantinterface).



Gebruik stimuleren

Openbaar vervoer is vooral duurzaam als het **goed gebruikt** wordt. Een lege bus is helemaal niet duurzaam, terwijl een bus met veel reizigers een heel lage uitstoot per reizigerskilometer kent. Duurzaamheid gaat daarom hand-in-hand met Vraaggericht OV en met wervend en laagdrempelig OV.

Materieel en infrastructuur

De metro's, trams en bussen die ingezet worden moeten **passen bij de infrastructuur**: bijvoorbeeld rondom toegankelijkheid

MRDH verwacht van wegbeheerders dat zij routes voor het openbaar vervoer zo inrichten dat de bus of tram een vlotte doorstroming heeft. Dit betekent op het R-net zoveel mogelijke vrije banen en hoge prioriteit bij verkeersregelinstanties op kruisingen.

In 2015 is de **beheervisie OV infrastructuur** opgesteld waarin de kaders voor OV infrastructuur voor de rail zijn vastgelegd.



8. Betrouwbaar en veilig OV

ZORGELOOS REIZEN PER OV

Sociaal veilig OV

Reizigers en personeel moeten zich **veilig voelen** in het OV.

MRDH heeft de kaders voor sociale veiligheid vastgelegd in de Beleidslijn Sociale Veiligheid. Hoofddoel is huidige hoge niveau van sociale veiligheid minimaal te handhaven bij een gelijkblijvend budget. Reizigers en personeel moeten zich prettig en beschermd voelen, en mogen geen slachtoffer worden van overlast en agressie. Deze doelen zijn geoperationaliseerd in indicatoren (reizigerswaardering) die ook in de PvE's zijn vastgelegd.

Om deze doelen te bereiken heeft MRDH een aantal uitgangspunten en speerpunten benoemd, waar samen met vervoerders, gemeenten en veiligheidspartners aan gewerkt zal worden:

Samenwerking tussen MRDH, vervoerders, gemeenten, politie en het OM en regelmatige afstemming tussen deze partijen:

Ordeverstoringen vinden plaats in of rond het voertuig en verplaatsen zich naar de stationsomgeving of daarbuiten of ontstaan op looproutes op weg naar haltes en zetten zich voort in het voertuig. Er zijn daardoor al snel meerdere 'verantwoordelijken' betrokken. Om incidenten op te lossen is het daarom belangrijk dat partijen goed samenwerken.

Ruimte voor maatwerk:

De metropoolregio omvat een divers gebied met grote steden en kleine dorpen met eigen economische, demografische en sociaal-geografische kenmerken. Een generieke veiligheidsaanpak voor zo'n divers gebied volstaat niet. Bij een effectieve aanpak hoort ruimte voor maatwerk;

Risicogerichte inzet:

De focus moet liggen op plekken waar de kans op incidenten groot is. Op basis van analyses van gegevens over sociale veiligheid wordt in kaart gebracht waar deze plekken zich bevinden zodat daar passende maatregelen kunnen worden ingezet.

Jaarlijks stellen vervoerders een effectief maatregelenpakket en uitvoeringsplan voor sociale veiligheid op. Per kwartaal maken de vervoerders een rapportage over de uitvoering en de effecten hiervan. Deze rapportage wordt elk kwartaal besproken met MRDH. Hierbij monitort MRDH of het gewenste veiligheidsniveau gehandhaafd blijft. Daarnaast organiseert MRDH elk halfjaar een kennisoverleg met alle concessiehouders om kennis en ervaring uit te wisselen.



Maatregelenpakketten met combinaties van maatregelen gericht op onveiligheid en veiligheid:

Combinaties van maatregelen gericht op onveiligheid en veiligheid kunnen elkaar versterken. MRDH verwacht van de vervoerders combinaties van preventieve en repressieve maatregelen om incidenten te voorkomen, dan wel te bestrijden.

Sturen op vertrouwen in kennis en expertise:

MRDH geeft richting, maar vertrouwt op ook de kennis en expertise van de vervoerders in het uitwerken van een passend maatregelenpakket voor het concessiegebied. MRDH schrijft geen concrete maatregelen voor: de vervoerders hebben de meeste expertise op het gebied van veiligheid.

Inspelen op actualiteit:

In de praktijk zullen zich crisissituaties voordoen die vooraf niet voorzien kunnen worden. Ook hier geldt dat onderlinge samenwerking en afstemming cruciaal zijn om adequaat op dergelijke (crisis)situaties in te spelen. MRDH houdt zelf actief de ontwikkelingen en actualiteiten bij, maar spoort vervoerders, gemeenten en veiligheidspartners aan dit tevens actief te doen en te delen.

Betrouwbaar OV

Vervoerders moeten het vervoer betrouwbaar uitvoeren. In de PvE's worden daarom **hoge maar realistische eisen** gesteld aan bijvoorbeeld punctualiteit, rituitval, etc. Om de betrouwbaarheid te verbeteren is goede monitoring belangrijk. MRDH verwacht van de vervoerders dat zij de uitvoering van de concessie goed monitort, onder andere via de landelijke MIPOV-profielen.

Verkeersveilig OV

Doel van de MRDH is dat er **geen slachtoffers** vallen in het verkeer. De MRDH gaat er daarom van uit dat de vervoerders een veiligheidscultuur hebben waarin preventie van ongevallen uitgangspunt is en geleerd wordt van fouten. In het verlengde van de innovatiedoelstellingen in de UAB verwacht MRDH dat de vervoerders waar mogelijk innovatieve technologie inzetten om ongevallen te voorkomen. In de PvE's worden hier nadere eisen aan gesteld.

Omleidingen, stremmingen en evenementen

Omleidingen en stremmingen door onderhoud zijn soms onvermijdelijk. Bij wegwerkzaamheden en evenementen maken wegbeheerder en vervoerder goede afspraken om de hinder voor de reiziger te beperken. Bij deze afspraken hoort ook het transparant maken van de financiële effecten. MRDH, vervoerder en wegbeheerder streven samen naar een kostenefficiënte oplossingen. Insteek hierbij is dat kleine wegomleidingen de meerkosten voor rekening komen van de vervoerder. Bij majeure wegomleidingen geldt dat de meerkosten voor het openbaar vervoer van omleidingen en afsluitingen worden betaald door de veroorzaker, veelal de wegbeheerder, die dan uiteraard meebeslist over de tijdelijke vervoersoplossing. Alleen in uitzonderingsgevallen wanneer er geen goede vervoeroplossing mogelijk is of er geen afspraken over meerkosten gemaakt kunnen worden, kan de vervoerder ontheffing van zijn vervoerplicht krijgen op de betreffende verbinding. Het streven is echter om altijd een goede oplossing voor de reiziger te ontwikkelen.

In de PvE voor rail en bussen en onderliggende besteksdokumentatie worden hier nadere afspraken over gemaakt waarbij onder meer opgenomen wordt dat de vervoerder bij wegwerkzaamheden een marktconform tarief zal hanteren.

Bij evenementen kan extra capaciteit ingezet worden voor het vervoer van bezoekers. De vervoerder treedt hierbij in overleg met de organisator van het evenement over vergoeding van de kosten. Hierbij dienen afspraken in PvE's voor rail en bussen in acht te worden genomen.



9. Wie doet wat in het OV?

SAMENWERKEN AAN GOED OV

MRDH en de gemeenten werken bij de realisatie van goed openbaar vervoer nauw samen met andere partijen, waaronder het ministerie van I&M, de provincie Zuid-Holland en reizigersorganisaties verenigd in Metrocov.

Gemeenten

MRDH is van, voor en door gemeenten, dus gemeenten hebben een belangrijke stem over de toekomst van het OV. Gemeenten hebben zelf ook een belangrijke rol in het OV: zij maken verkeersbeleid en zijn verantwoordelijk voor het doelgroepenvervoer, dat een rol kan spelen bij Maatwerk (zie Vraag en Aanbod OV). Als wegbeheerder zijn gemeenten verantwoordelijk voor een vlotte doorstroming van het OV – ook bij werkzaamheden en omleidingen – en voor toegankelijke en sociaal veilige haltes.

Andere vervoer- autoriteiten

MRDH werkt samen met andere vervoerautoriteiten aan gezamenlijke plannen en projecten, zoals het Personenvervoer over water en de Toekomstvisie OV 2040: Pilot Zuidelijke Randstad. Ook stemt MRDH met andere vervoerautoriteiten af over lijnen die concessiegrenzen kruisen.

Vervoerders

Stadsvervoerders HTM en RET en de streekvervoerders ontwikkelen het vervoer binnen het kader van PvE (dienstregeling, netwerk, keuze van materieel) en voeren het vervoer op een zo klantgericht mogelijke manier uit. Vervoerders zijn opbrengstverantwoordelijk en ontvangen dus de reizigersinkomsten.



MRDH: vervoerautoriteit

MRDH geeft als Vervoerautoriteit concessies uit aan vervoerders: het alleenrecht en de plicht om openbaar vervoer uit te voeren volgens de eisen die MRDH daaraan stelt. MRDH investeert in infrastructuur en betaalt vervoerders indien nodig een exploitatiebijdrage.



Bijlage 1

Topeisen uit UAB

Om aan de topeisen uit de UAB voor 2025 te voldoen zijn in onderstaande tabel de ambities voor reistijd naar knooppunten geformuleerd.

Van	Naar		
	Metropolitane economische centra	Metropolitane knoop	Voorzieningen-centrum
Metropolitaan en hoogstedelijk gebied	< 45 min naar beide metropolitane economische centra In spits reistijd met OV < reistijd auto	< 20 min in Rotterdam Centraal en Den Haag Centraal	-
Stedelijk wonen en werken	< 45 min naar één van beide metropolitane economische centra In spits reistijd met OV = reistijd auto	< 20 min	-
Landelijk wonen en Greenports	< 45 min naar één van beide metropolitane economische centra met P+R In spits reistijd OV/P+R is max. 1,5 keer reistijd auto	< 45 min	< 20 min in een lokaal centrum

Metropolitane economische centra en knooppunten

- Rotterdam centrum
- Den Haag centrum
- Scheveningen
- Den Haag Internationale Zone
- Rijswijk Plaspoelpolder
- Delft TU/Technopolis
- Rotterdam The Hague Airport
- Rotterdam Zuidplein
- Rotterdam Kralingse Zoom
- Rotterdam Alexander
- Zoetermeer Spoorzone

Knooppunten

Metropolitane

knooppunten:

- Den Haag HS
- Den Haag Laan van NOI
- Delft
- Schiedam Centrum
- Rotterdam Blaak
- Rotterdam Zuidplein
- Rotterdam Alexander
- Zoetermeer

(Inter)nationale

knooppunten:

- Rotterdam Centraal
- Den Haag Centraal

Bijlage 2

Doelen klanttevredenheid

MRDH streeft naar een tevreden reizigers. Om te zorgen dat de vervoerders hiervoor de juiste maatregelen nemen, en om te monitoren of reizigers inderdaad tevreden zijn, heeft MRDH concrete Kpi's geformuleerd op het gebied van klanttevredenheid. Deze zijn opgenomen in de PVE's.

KPI's Klanttevredenheid Concessies Rail

Metro

Thema reizigersoordeel	2017 – 2019	2020 – 2022	2023 - 2025	2026
Aantal vertrekmogelijkheden	7,5	7,6	7,7	7,8
Comfort metro's	7,0	7,1	7,2	7,3
Informatie bij vertragingen	6,5	6,6	6,7	6,8
Klantvriendelijkheid personeel	7,0	7,1	7,2	7,3
Netheid metro's	6,5	6,6	6,7	6,8
Netheid metrostations	7,0	7,1	7,2	7,3
Reisinformatie op de halte	7,5	7,6	7,7	7,8
Rijstijl bestuurder	7,0	7,1	7,2	7,3
Sociale veiligheid tijdens de rit	7,0	7,1	7,2	7,3
Stiptheid (punctualiteit)	7,5	7,6	7,7	7,8
Totale rit	7,5	7,6	7,7	7,8
Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen	7,5	7,6	7,7	7,8
Zitplaatskans	8,0	8,1	8,2	8,3

Tram

Thema reizigersoordeel	2017 – 2019	2020 – 2022	2023 - 2025	2026
Aantal vertrekmogelijkheden	7,5	7,6	7,7	7,8
Comfort trams	7,0	7,1	7,2	7,3
Informatie bij vertragingen	6,5	6,6	6,7	6,8
Klantvriendelijkheid personeel	7,0	7,1	7,2	7,3
Netheid haltes (alleen Den Haag)	7,0	7,1	7,2	7,3
Netheid Trams	7,0	7,1	7,2	7,3
Reisinformatie op de halte	7,5	7,6	7,7	7,8
Rijstijl bestuurder	7,0	7,1	7,2	7,3
Sociale veiligheid	7,0	7,1	7,2	7,3
Stiptheid (punctualiteit)	7,5	7,6	7,7	7,8
Totale rit	7,5	7,6	7,7	7,8
Verkrijgbaarheid vervoerbewijzen	7,5	7,6	7,7	7,8
Zitplaatskans	8,0	8,1	8,2	8,3

KPI's Klanttevredenheid Concessies Bus

Thema reizigersoordeel	Bij aanvang	Per drie jaar
Algemeen klantoordeel	7,5	+0,1
Zitplaatskans	8,0	+0,0
Netheid materieel	7,0	+0,1
Klantvriendelijkheid personeel	7,5	+0,1
Rijstijl bestuurder	7,0	+0,1
Informatie algemeen	7,5	+0,1
Informatie bij vertragingen	6,5	+0,2
Stiptheid (punctualiteit)	7,5	+0,1
Aantal vertrekmogelijkheden	7,0	+0,1
Comfort	7,0	+0,1
Sociale veiligheid	7,0	+0,1

Colofon



METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG
VERVOERSAUTORITEIT

Postbus 66
2501 CB Den Haag
www.mrdh.nl