Regionaal Overleg Consumentenbelangen
Openbaar Vervoer in Overijssel

Secretariaat: Van Gelderplantsoen 67
8266 HD Kampen
rocoverijssel@telfort.nl

College van Gedeputeerde Staten van Overijssel
t.a.v. de heer W. Dijkstra, programmaleider OV
RWB – MP
Postbus 10078
8000 GB Zwolle

Kampen, 8 juni 2011

betreft: Advies Aanbesteding Tramexploitatie Zwolle - Kampen

Geachte heer Dijkstra,

In de vergadering van 27 mei 2011 heeft het Rocov Overijssel kennis genomen van het conceptbestek Tramexploitatie Zwolle - Kampen.

Het Rocov stemt in hoofdlijnen in met het bestek en het daarin opgenomen Programma van Eisen voor de Tramexploitatie op de lijn Zwolle - Kampen.

Gelet op het feit dat sprake is van een aanvankelijk concept, waarin ongetwijfeld nog vele wijzigingen zullen worden aangebracht, verzoekt het Rocov om inzage in een meer definitieve versie van het bestek. In het geval wezenlijke veranderingen worden aangebracht, wil het Rocov, conform afspraak met de provincie, graag in de gelegenheid worden gesteld een eindadvies uit te brengen.

Aan het positieve advies van dit moment verbindt het Rocov de volgende kanttekeningen, die het graag in uw aandacht aanbeveelt.

- *Achtergrond aanbesteding (A2)*

In deze paragraaf staat een feitelijke onjuistheid. De treindienst Zwolle – Kampen komt sinds 10 december 2006 voor verantwoordelijkheid van de provincie Overijssel en niet pas sinds december 2007.

- *Gunningcriteria (B5)*

Blijkens de tekst op pagina 7 vraagt u van de inschrijvers een aanbod op basis van het criterium van de ‘economisch meest voordelige inschrijving’. U verwacht van de inschrijver dat hij zelf een optimale mix maakt van de zes gunningcriteria. Betekent dit voor u dat deze zes criteria alle even zwaar wegen, of dient nog een wegingsfactor te worden aangebracht

en hoe wordt de verhouding tussen deze zes kwaliteitscriteria enerzijds en de prijs anderzijds bepaald, in het kader van het criterium 'economisch meest voordelige inschrijving'?

- *Uitvoeringskwaliteitplan (G1.1)*

Het Rocov stelt voor aan de criteria voor beoordeling van dit plan er één toe te voegen, te weten: de wijze waarop en de mate waarin de inschrijver de reizigers informeert over verstoringen en vertragingen. Toelichting: in alle beoordelingen door reizigers (o.a. de OV-klantenbarometer) scoren vervoerders op dit punt het laagste. Verbetering is dringend gewenst.

- *Concessieduur (C.1.2)*

Het Rocov vindt het eigenlijk niet aanvaardbaar, dat de start van de tramdienst steeds verder is uitgesteld. In lid 1 van Artikel 5 van het Programma van Eisen voor de multimodale concessie IJsselmond (voorjaar 2010) is aangegeven, dat de exploitatie van de regiotram dient te starten op 9 december 2012, al wordt in lid 4 rekening gehouden met een mogelijke vertraging. In de tussentijd is sprake geweest van een start in augustus 2013. In het onderhavige bestek wordt uitgegaan van de startdatum 24 mei 2014. Dit betekent niet alleen een verschuiving van de startdatum met anderhalf jaar, maar ook een onderbreking van de dienst op het baanvak Zwolle – Kampen van eenzelfde duur. Deze lange onderbreking moet wel tot vraaguitval leiden, hetgeen de exploitatie van de tram nadelig zal beïnvloeden.
Wij dringen er daarom op aan alles in het werk te stellen, om de startdatum te vervroegen, zo mogelijk naar een datum in 2013.

- *Bekendmaking dienstregeling (D. 2.4)*

In de opsomming in de eerste zin ontbreken de eigen website van de vervoerder en de centrale reisinformatiesystemen (zie ook D.7.3).

- *Rocov (D.2.5 en op verschillende plaatsen in het document)*

Het Rocov wordt op verschillende plaatsen in het document genoemd dan wel aangeduid. Wij verzoeken u het *Rocov Overijssel* eenmaal in het document te definiëren als de aangewezen vertegenwoordiger van de reizigers in het openbaar vervoer in Overijssel (bij voorbeeld in D.2.5). Vervolgens kan op andere plaatsen kortweg van 'Rocov' worden gesproken, ook waar nu nog aanduidingen als 'consumentenorganisatie(s)' staan.
Verder vragen wij u in D.2.5 aan te geven dat ten minste *tweemaal* per jaar aan het Rocov om advies wordt gevraagd. Dit is sinds jaar en dag te doen gebruikelijk in onze omgang met de vervoerders en overigens door u ook voorgeschreven in geval van de Regiotaxi.
Tenslotte zien wij graag dat u volledig bent in de opsomming van de onderwerpen, waarover ons advies moet worden gevraagd (zie Artikel 33, lid 1 en 2 van het besluit personenvervoer 2000.) Tevens zou verwezen kunnen worden naar D.7.16, de punten 4 – 6, die handelen over de klachtenregeling.

- *Overstaptijden en aansluitregime (D.3.2)*

Punt 2. Voor de avonduren en op zondag, wanneer de tram met een frequentie van tweemaal per uur rijdt, zullen zowel voor de tram als de in Kampen aansluitende buslijn 141 naar/van Emmeloord afzonderlijke dienstregelingen ontworpen moeten worden. Het lijkt het Rocov daarbij niet haalbaar om aan het vereiste van goede aansluitingen in Zwolle èn in Kampen te voldoen.
Punt 3. Het Rocov stemt in met een aansluitingstijd van 7 minuten in Zwolle, maar stelt voor om voor Kampen uit te gaan van 3, hoogstens 4 minuten. De reisduur van en naar Emmeloord neemt toch al toe, nu de trein vervangen wordt door een tram. Daarom heeft een korte overstap in Kampen de voorkeur.
Punten 5 en 6. Het Rocov verzoekt u in deze paragraaf regelingen op te nemen voor het uitstel van het vertrek van de laatste tram uit Zwolle met bijvoorbeeld maximaal 15 minuten, in gevallen van vertraging bij aankomst in Zwolle van de laatste treinen, waarop de tram gewoonlijk aansluiting biedt. Van de inschrijver zou bij grotere vertragingen van de laatste

treinen een vorm van thuiskomstgarantie dienen te worden gevraagd voor reizigers tot Kampen.

- *Capaciteit (D.3.6)*

In deze paragraaf missen wij een bepaling, die voorziet in de inzet van extra materieel in gevallen dat meer dan één tramstel, om welke reden dan ook, niet voor de reguliere dienst beschikbaar is.

- *Instapregime en fietsen (D.4.8)*

Wij adviseren u een bepaling op te nemen, dat in elk tramstel een flexruimte wordt ingericht, die gebruikt kan worden voor het vervoer van fietsen of kinderwagens en die voorzien is van klapstoelen voor extra zitcapaciteit.

- *Systeemeisen OV-chipkaart (D.6.1)*

1. In- en uitchecken

Wij stemmen ermee in dat voor deze regiotram de apparatuur voor het in- en uitchecken op de perrons wordt opgesteld. De door u aangevoerde argumenten van lagere kosten, bedrijfszekerheid en bestrijding van zwartrijden spreken ons wel aan. Dit brengt wel met zich mee, dat er bij het treffen van deze voorzieningen op het station in Zwolle grote zorgvuldigheid moet worden betracht, om verwarring met de daar al aanwezige apparatuur van NS en Arriva te voorkomen.

2. Specificeren van de volledige reis bij verder reizen per spoor

Wij zien de tramlijn als onderdeel van de railketen. Dit impliceert dat het doorgaand reizen per tram en trein zo goed mogelijk moet worden gefaciliteerd en dat reizigers niet met extra kosten en formaliteiten worden geconfronteerd, als zij van tram en trein gebruik maken.
Ons eindbeeld is dan ook dat de reizigers met de OV-chipkaart kunnen reizen, zonder dat zij te maken hebben met een dubbel instaptarief (voor tram en trein) en zonder een extra checkin en checkout in Zwolle. Pas dan is sprake van een ongehinderde reis per rail.
Wij zijn ons ervan bewust dat het nog even zal duren, voordat dit eindbeeld bereikt wordt. De commissie Meijdam moet nog rapporteren en de implementatie van de aanbevelingen van die commissie zal de nodige tijd en moeite kosten.
Totdat het eindbeeld is bereikt, achten wij het onontkoombaar, dat de reizigers op station Kampen en op alle nieuwe haltes bij daar opgestelde automaten kaartjes kunnen verkrijgen voor hun gehele reis per tram en trein.

- *Tariefproducten (D.6.2)*

Punt 2. Aan de zin over het niet-functioneren van de chipkaartapparatuur dient voor: ‘in de regiotram’ te worden ingevoegd: ‘op het perron dan wel’.

- *Kaartcontrole (D.6.3)*

Punt 2. De verplichte in- en uitcheck vervalt in Zwolle voor doorgaande reizigers per spoor, zodra het door ons gewenste eindbeeld is bereikt (zie boven bij D.6.1. onder 2). Dan kan immers volstaan worden met een enkelvoudige checkin en checkout, aan het begin en eind van een gecombineerde tram- en treinreis.
Punt 3. Indien het aan de vervoerder wordt overgelaten om in het geval van gekoppelde stellen te bepalen, of er een gastvrouw of -heer wordt ingezet per stel of per complete tram, kan, als de vervoerder kiest voor de laatstgenoemde mogelijkheid, niet worden voldaan aan het vereiste dat iedere reiziger op elke rit wordt gecontroleerd.

- *Verantwoordelijkheden reisinformatie (D.7.2)*

Wij pleiten ervoor de bestaande omroepinstallatie op het station in Kampen in stand en in gebruik te houden en ook de tussenliggende haltes van een omroepinstallatie te voorzien.

- *Dynamische en actuele reisinformatie (D.7.8)*

Gelet op het uitgangspunt dat de tramlijn deel uitmaakt van de spoorketen, achten wij het van belang de tram te vermelden op de verzamelpanelen met actuele vertrektijden op het station in Zwolle.

- *Sociale veiligheid op station Kampen en de overige haltes (D.8.1)*

Blijkens de tekst in lid 3 van punt D.8.1 is de wegbeheerder dan wel Prorail verantwoordelijk voor de veiligheid op stations en haltes. Het station in Kampen is onbemand en dit zal zeker ook gelden voor de nog te stichten haltes langs de lijn. Wij achten het de verantwoordelijkheid van de provincie erop toe te zien, dat de zuil in Kampen met informatie- en noodknop wordt gehandhaafd en dat dergelijke zuilen op de nieuwe haltes worden aangebracht. Dit geldt tevens voor het in stand houden dan wel aanbrengen van camera's op het Kamper station en de overige haltes.

- *Minimum voorzieningenniveau (F6)*

In de huidige situatie biedt de eerste trein uit Kampen op maandag tot en met vrijdag in Zwolle aansluiting op de treinenknoop van 06.15 uur. Wij achten het gewenst dat deze situatie wordt gehandhaafd. Het begin van de tramdienst zal daarom op maandag tot en met vrijdag op ongeveer 05.50 uur gesteld moeten worden.

- *Baanvak (F14)*

Naar wij hebben begrepen worden de opstelsporen op het Zwolse emplacement ten noorden van de lijn naar Kampen opgebroken. Dit biedt ruimte om de scherpe bocht in de spoorlijn naar Kampen vlak voor de overweg Veerallee aan te passen. In de huidige situatie dwingt deze scherpe knik de treinen om sterk af te remmen, terwijl desondanks de trein schuddend door de bocht gaat, hetgeen voor de reizigers ongemak veroorzaakt.

Met vriendelijke groet,

J.A. Maijers, voorzitter G. Douma, secretaris