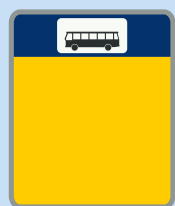


Busvervoer NoordWest Noord-Holland



De provincie is opdrachtgever voor het regionaal busvervoer in grote delen van Noord-Holland. Goed en betaalbaar openbaar vervoer is van groot belang om Noord-Holland leefbaar en bereikbaar te houden. Eens in de 10 jaar moet de provincie het busvervoer opnieuw aanbesteden. De provincie bepaalt de regels en eisen; de vervoerder voert het busvervoer volgens die regels uit.

In 2028 eindigen de opdrachten voor het busvervoer in Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond. De provincie heeft besloten om van deze twee gebieden één nieuw gebied te maken:

NoordWest Noord-Holland.

In dit gebied wonen ongeveer 1 miljoen mensen en werken zo'n 460.000 mensen. Per dag stappen 44.000 mensen in de bus. De komende jaren komen er veel nieuwe woningen bij, vooral in de buurt van openbaar vervoer. De provincie wil ervoor zorgen dat al deze mensen goed, veilig en duurzaam kunnen reizen.

De belangrijkste doelen bij de aanbesteding zijn:

- Goede bereikbaarheid van woonplaatsen, scholen, ziekenhuizen en werkplekken.
- Betaalbaar en toegankelijk vervoer voor iedereen, ook in kleine dorpen.
- Schoon en milieuvriendelijk vervoer, bijvoorbeeld met elektrische of waterstofbussen.
- Veilige bussen en bushaltes.

Om deze doelen te bereiken heeft de provincie regels en eisen aan de nieuwe vervoerder opgeschreven in een Programma van Eisen. In deze infographic kunt u lezen welke eisen dat zijn. Ieder raam van de bus gaat over een ander thema. De eisen over dat thema zijn op hoofdlijnen beschreven. Een uitgebreide beschrijving staat in het Programma van Eisen.

Dit is nog de ontwerpversie. Tot 3 juli 2025 kunt u een reactie sturen via het [reactieformulier](#). Daarna maakt de provincie de definitieve versie. Die is naar verwachting eind 2025 klaar.

Goed en betaalbaar openbaar vervoer is van groot belang om Noord-Holland leefbaar en bereikbaar te houden. Daarom stelt de provincie eisen aan hoe de nieuwe vervoerder het busvervoer inricht en organiseert. De belangrijkste uitgangspunten daarbij zijn:

Aanpak in 2 fasen

Het is belangrijk dat de overgang naar een nieuwe vervoerder soepel verloopt, zonder grote problemen. Daarom wil de provincie dat er in het eerste jaar (zomer 2028 – zomer 2029) geen grote veranderingen in de dienstregeling worden gemaakt. Vanaf de zomer 2029 mag de nieuwe vervoerder met voorstellen en aanpassingen komen waardoor het lijnennet verder ontwikkeld wordt, zodat het busvervoer past in onze ideeën over het openbaar vervoer van de toekomst.

Lijntypes passend bij omgeving

Het ov-gebied NoordWest Noord-Holland is groot en erg divers. Iedere plek vraagt om een andere invulling van het busvervoer. De provincie onderscheidt voor NoordWest Noord-Holland 7 verschillende lijntypes. Welk type waar rijdt, hangt af van het

aantal inwoners van de plaats en of daar een treinstation is. Een uitgebreide beschrijving van de verschillende lijntypes staat in het Programma van Eisen.

Afstand tot bushaltes

Hoe makkelijk het is om de bus te nemen, hangt ook af van hoever het is naar de dichtstbijzijnde bushalte. Daarom heeft de provincie hier voorwaarden voor opgesteld. In de basis geldt dat reizigers binnen 400 meter vanaf hun adres (hemelsbreed) bij een bushalte moeten kunnen komen. Gaat de bus vaker per uur, mag deze afstand 600 meter zijn. Voor ziekenhuizen geldt dat de loopafstand van de bushalte naar de hoofdingang maximaal 250 meter mag zijn.

Verder wil de provincie dat het lijnennet eenvoudig te begrijpen is voor de reizigers. Bovendien schrijft de provincie een aantal verplichte busverbindingen voor. Op deze trajecten moet de nieuwe vervoerder bussen laten rijden. Een uitgebreid overzicht om welke buslijnen dat gaat, staat in hoofdstuk 2 van het ontwerp Programma van Eisen. Ten slotte vraagt de provincie van de vervoerder om ieder jaar een nieuw of aangepast vervoerplan te maken, zodat rekening wordt gehouden met nieuwe of onverwachtse ontwikkelingen.

Hoe reizigers het openbaar vervoer ervaren hangt onder andere af van de infrastructuur. U kunt hierbij denken aan busbanen en de ligging en inrichting van bushaltes.

Als bussen vrij kunnen doorrijden en haltes goed bereikbaar en veilig zijn, wordt het reizen prettiger. Daarom schrijft de provincie bij de aanbesteding aan het nieuwe busbedrijf voor dat er gebruik gemaakt wordt van de infrastructuur die de afgelopen jaren is aangelegd.

Daarnaast vraagt de overstap naar elektrische bussen om nieuwe voorzieningen, zoals voldoende laadpunten. Het is belangrijk dat die op tijd beschikbaar zijn. Hiervoor moet de nieuwe vervoerder goed samenwerken met de partijen die daarbij betrokken zijn.

De provincie wil dat het busvervoer een goede optie is voor alle inwoners. Daarom stelt zij eisen aan de kwaliteit van het openbaar vervoer.

Zo moet de vervoerder zorgen voor betrouwbare en stipte bussen, genoeg zitplaatsen en een klantvriendelijke service. En bussen moeten op tijd rijden, zodat reizigers hun overstap kunnen halen.

Bij storingen moet er snel een alternatief zijn. De provincie vindt het bovendien belangrijk dat het vervoer voor iedereen toegankelijk, duurzaam en prettig is.

De bussen die de vervoerder gebruikt, zijn belangrijk voor een fijne reis. De bussen moeten daarom veilig, schoon en comfortabel zijn en goed toegankelijk voor iedereen.

De provincie wil dat iedereen makkelijk met de bus kan reizen. Daarom worden er ook eisen gesteld over goede informatie en vriendelijke hulp aan reizigers.

Nieuwe bussen moeten schoon zijn voor het milieu en geen uitlaatgassen uitstoten. De vervoerder moet zich aan deze afspraken houden en in ieder geval de elektrische bussen die er al zijn blijven gebruiken. Zo wordt het openbaar vervoer duurzamer en beter voor iedereen. Ten slotte wordt het nieuwe busbedrijf verantwoordelijk voor het onderhoud van de buurtbussen.

Goede en duidelijke reisinformatie is heel belangrijk. Reizigers moeten voor en tijdens de reis makkelijk toegang hebben tot actuele en betrouwbare informatie. Zo kunnen zij hun reis goed plannen en aanpassen als dat nodig is. Dit maakt reizen met het openbaar vervoer aantrekkelijker.

De vervoerder moet daarom zorgen voor goede informatie via internet, in de bus en bij de haltes. De informatie moet duidelijk en begrijpelijk zijn voor iedereen.

Bij veranderingen in de dienstregeling moeten reizigers snel weten wat er aan de hand is en welke andere reismogelijkheden er zijn.

Tarieven en betaalwijzen

Makkelijk kunnen betalen maakt de bus aantrekkelijker voor reizigers. Daarom moet de vervoerder zorgen voor een goed en makkelijk betaalsysteem.

Ook moet de vervoerder meewerken aan de verdere ontwikkeling van nieuwe betaalvormen, zoals OV-pay. De provincie wil dat reizigers een eerlijke prijs betalen.

De vervoerder mag voorstellen doen voor tarieven, maar de provincie stelt wel voorwaarden. Zo moeten de tarieven passen binnen de landelijke en regionale afspraken. Omdat reizigers vaak over de grenzen van gebieden reizen, wil de provincie dat die tarieven beter op elkaar aansluiten. De vervoerder moet daarvoor goed samenwerken met andere regio's en vervoerders.

De vervoerder speelt een grote rol om meer mensen met de bus te laten reizen. Marketing helpt om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken. De vervoerder moet daarom een marketingplan maken om de doelen te bereiken.

Daarnaast vraagt de provincie dat de vervoerder onderzoek doet naar reizigersgedrag en campagnes inzet die gericht zijn op verschillende doelgroepen.

De provincie verwacht van het nieuwe busbedrijf creatieve initiatieven om reizigers te stimuleren om eens in de bus te stappen.

De provincie vindt goed werkgeverschap belangrijk. De vervoerder moet de CAO volgen en zich aan de wet houden.

Ook moet de vervoerder zich houden aan de toekomstige Code Verantwoordelijk Marktgedrag, die de rechten van het personeel beschermt.

De vervoerder moet zorgen voor genoeg personeel. De provincie wil dat zij klantvriendelijk zijn en een goede kennis van zaken hebben zodat alle reizigers goed geholpen worden. De vervoerder

wordt ook gevraagd om werkgelegenheid te bieden aan mensen die moeilijker een baan kunnen vinden door een beperking, langdurige werkloosheid of persoonlijke omstandigheden.

Ten slotte moet het nieuwe busbedrijf een vast aanspreekpunt hebben voor de vrijwilligers van de buurtbussen.

Uit onderzoek van de provincie bleek dat reizigers veiligheid het belangrijkste vinden bij het reizen met de bus. De provincie stelt daar dan ook hoge eisen aan. Reizigers moeten zich veilig voelen tijdens hun reis en kunnen vertrouwen op een reis zonder incidenten.

Dit is ook belangrijk voor het personeel. Daarom wil de provincie dat de vervoerder standaard meer veiligheidspersoneel inzet en hier meer budget aan uitgeeft.

Waar nodig moet de vervoerder maatregelen nemen om de veiligheid van zowel reizigers als personeel te verbeteren. De provincie helpt hierbij.

Verder moet de vervoerder zich houden aan landelijke afspraken over sociale veiligheid en meewerken aan projecten die dit verbeteren. Ook een goede samenwerking met andere partijen, zoals politie of beveiliging, hoort hierbij.

De provincie wil het zero-emissie busvervoer uitbreiden, wat betekent dat de vervoerder vooral bussen zonder uitstoot moet gebruiken en hernieuwbare energie moet inzetten. De vervoerder moet ieder jaar rapporteren aan de provincie over de maatregelen die genomen worden om duurzamer te worden en deze informatie ook delen met reizigers en andere betrokkenen.

De provincie wil verder de uitstoot van schadelijke stoffen beperken. De vervoerder moet daarom producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk hergebruiken, de levensduur van producten verlengen en grondstoffen terugwinnen als producten niet meer gebruikt kunnen worden. Dit past bij het Nationale Programma Circulaire Economie 2023-2030.

De provincie vindt het belangrijk om reizigers en inwoners te betrekken bij het openbaar vervoer. Daarom verwacht de provincie dat de vervoerder zorgt voor een goede klantenservice en klachtenafhandeling. Dit helpt om het openbaar vervoer toegankelijker en inclusiever te maken.

Reizigers moeten niet alleen klachten kunnen melden, maar ook hun mening

kunnen geven over het busvervoer.

De vervoerder moet luisteren naar de suggesties van reizigers en het busvervoer waar nodig aanpassen. Daarnaast moet de vervoerder goed samenwerken met reizigersorganisatie Rocov, om ook samen met hen te werken aan verbetering van het openbaar vervoer.

Ontwikkeling in samenwerking

De provincie heeft in 2024 een visie gemaakt over hoe een goed OV-systeem er in de toekomst uit moet zien: de Visie Publieke Mobiliteit. Dit moet overal in de provincie goed georganiseerd worden, zodat iedereen altijd voor het best passende vervoersmiddel kan kiezen.

Het busvervoer is een van de belangrijkste onderdelen van Publieke Mobiliteit.

Daarom heeft de nieuwe vervoerder een grote rol bij het uitvoeren van de toekomstplannen van de provincie.

De provincie wil dat de vervoerder hiervoor goed samenwerkt, ook met de gemeenten en belangenorganisaties. Met elkaar maken we plannen over dienstregelingen, tarieven, marketing en veiligheid. Regelmatig overleg is daarbij belangrijk.

De provincie wil de kwaliteit van het busvervoer volgen en verbeteren door duidelijke doelen te stellen. De prestaties van de vervoerder worden daarom gemeten en bijgestuurd waar nodig.

Ook vindt de provincie het belangrijk dat gegevens gedeeld worden. De vervoerder moet bijvoorbeeld real-time informatie over dienstregelingen en reistijden

leveren. Zo kan het openbaar vervoer goed samenwerken met andere vervoersvormen, zoals de (deel)fiets of auto. Door data te delen wordt reizen nog gemakkelijker, sneller en eenvoudiger.