



Transitieplan

Zuid-Holland Noord

2022-2024



a **DB** company

Inhoudsopgave

1.	Reizigers terug in het OV	8
1.1	Datagedreven werken	9
1.2	Sturen op aangepast reisgedrag.....	10
1.3	Bekendheid & imago vergroten	11
1.4	Reisgemak verhogen en drempels verlagen	12
1.5	Sociale veiligheid verbeteren	13
2.	Wendbare dienstverlening.....	14
2.1	Wendbare dienstregeling	14
2.2	Flexibele proposities.....	14
2.3	Pilots met doelmatige mobiliteitsoplossingen	15
2.4	Actuele reisinformatie.....	16
3.	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).....	17
3.1	Duurzaam ondernemen	17
3.2	Sociaal ondernemen.....	18
3.3	Circulair ondernemen.....	19
4.	Mobility as a Service (MaaS) en mobiliteitsoplossingen	20
4.1	Doorontwikkeling MaaS-app glimble	20
4.2	Introductie nieuwe mobiliteitsoplossingen.....	21

Inleiding

Voor u ligt het Transitieplan 2022-2024 waarin we de ontwikkeling van het openbaar vervoer in de regio Zuid-Holland Noord (ZHN) voor de periode 2022-2024 beschrijven. Hoewel COVID-19 nog steeds dagelijks het onderwerp van gesprek is en de pandemie het lastig maakt de toekomst te voorspellen, blikken we in dit transitieplan vooruit op de komende drie jaar. We leggen vanuit onze strategische programma's een overkoepelende visie neer en bespreken de belangrijkste thema's en ontwikkelopgaven voor de gehele noodconcessie. Zo willen we reizigers een positieve reisbeleving bieden waarbij we niet alleen aandacht hebben voor het OV maar de gehele ketenreis (met verschillende modaliteiten) positief willen beïnvloeden. Ook verrichten we tijdens de noodconcessie meer onderzoek zodat we datagedreven kunnen opereren en doelgerichte keuzes kunnen maken. Aansluitend op ontwikkelingen en (veranderende) reizigersbehoefte, maken we onze bedrijfsvoering en daarmee de noodconcessie wendbaarder en flexibeler. Op deze manier blijven we relevant en kunnen we reizigersaantallen herstellen en zelfs laten toenemen. Ook volgend jaar (2022) zetten we forse stappen om onze dienstverlening in de regio te verbeteren. We zetten samen met partners verschillende pilots op en voeren activiteiten uit om zoveel mogelijk reizigers (terug) te winnen en hen een goede, veilige en duurzame reis te bieden. De concrete activiteiten en budgetten voor 2022 hebben we voor u uiteengezet in de uitvoeringsplannen in de bijlage.

Kader

Provinciaal Transitieplan

Uitwerking

Transitieplan ZHN

Activiteiten

Uitvoerings-
plannen
2022

Doorkijk
2023-2024

Transitieplan Openbaar Vervoer Zuid-Holland: onderweg naar toekomstvast OV na corona

In juni 2021 is in de Provinciale Staten het transitieplan van de provincie Zuid-Holland goedgekeurd. Dit transitieplan dient als kader voor de transitieplannen van de vervoerders in de provincie. Op basis van de landelijke verwachtingen met betrekking tot de toekomstige reizigersontwikkeling, heeft de provincie ervoor gekozen om twee scenario's te ontwikkelen: het nul-scenario (negatief scenario) en het normaal scenario. We hebben de verwachtingen in het verloop en herstel van het regionale OV voor de twee scenario's nogmaals voor u in onderstaande tabel weergegeven:

Reizigersontwikkeling	Q4 2021	2022	2023	2024
Normaal scenario	77%	80%	85%	90%
Nul-scenario	55%	67%	67%	75%

Het nul-scenario

Als het Rijk stopt met steun en de reizigersopbrengsten zijn laag, dan treedt zoals opgenomen in het transitieplan van de provincie het nul-scenario in werking. Dit scenario is een verdere afschaling van de dienstregeling tot een niveau van ca. 70% van het normaal. Dit houdt in dat het voorzieningenniveau in veel gevallen naar het absolute basisniveau wordt teruggebracht om een basisbereikbaarheid te kunnen blijven bieden. Hierbij kunnen in de concessies een combinatie van de volgende maatregelen worden genomen:

- Verlagen van de frequenties;
- Verminderen van de paralleliteit tussen verbindingen;
- Verminderen van de fijnmazigheid;
- En het opheffen van lijnen op (een deel van) de dag.

Het nul-scenario betekent dat de beleidsmatige doelen van de provincie niet kunnen worden behaald. Voor ons kent dit scenario ook een groot aantal nadelen die niet binnen een jaar uitvoerbaar zijn. Zo is het gezien het bestand aan chauffeurs (en daarbij rekening houdend met de uitstroom) niet mogelijk om in een jaar meer dan 10% in de dienstregeling af te schalen zonder gedwongen ontslagen. Gezien het feit dat wij op dit moment een 90% dienstregeling rijden, zou het nul-scenario voor ons grote organisatorische consequenties hebben. Daarnaast zien wij op dit moment al een sneller herstel in reizigersaantallen dan verwacht in het nul-scenario. We zitten nu (najaar 2021) op 75% van de reizigersaantallen ten opzichte van 2019. Het nul-scenario is voor ons dan ook niet realistisch en uitvoerbaar.

Het normaal scenario: uitgangspunt voor ons transitieplan

U gaat in het Transitieplan Openbaar Vervoer Zuid-Holland uit van een normaal scenario waarbij reizigersaantallen aan het eind van 2022 80% bedragen van normaal en het Rijk het OV tijdens corona blijft steunen tot in ieder geval augustus 2022. Wij achten dit scenario zeer realistisch en hebben deze uitgangspunten overgenomen voor de doorkijk in dit transitieplan (2022-2024) en de invulling van de uitvoeringsplannen (2022) in de bijlage. De uitgangspunten op hoofdlijnen zijn de volgende:

- De vervoerder wordt **ook voor de keten verantwoordelijk**. De vervoerder gaat de reis van deur tot deur vormgeven;
- Bestaande vaste lijnen mogen pas door vervoerders worden opgeheven als de **alternatieve (keten)diensten aantoonbaar net zo goed** is;
- Tarieven voor het OV mogen niet worden verhoogd, wel verlaagd op tijdstippen om reizigers beter te spreiden.

Wij hebben in overleg met de provincie het dienstregelingsniveau voor 2022 op 90% van het contractniveau gepland. Dit betekent dat het dienstregelingsniveau ten opzichte van 2021 ongewijzigd blijft. Uiteraard doen wij optimalisaties om tegemoet te komen aan de herstellende vervoervraag en te anticiperen op de te verwachten drukte op bereikbaarheidscorridors. Deze optimalisatie gaat op enkele locaties (tijdelijk) ten koste van de sociale functie van het openbaar vervoer. Wij hebben getracht voorstellen te kiezen die zo min mogelijk reizigers duperen, locaties te kiezen daar waar voldoende alternatieve mobiliteitsmiddelen zijn en/of ook een laag verwachte herstelsnelheid kennen. Denk hierbij aan stadsdiensten waar voldoende alternatieven zijn voor de korte afstand en ook steeds meer concurrentie komt van nieuwe mobiliteitsoplossingen als deelscooters en deelfietsen. Meer over de dienstregeling en de getroffen maatregelen leest u in het Vervoerplan 2022.

Onze ambities voor 2022-2024

De COVID-19 pandemie heeft op een aantal aspecten van onze dienstverlening sterk ingegrepen. Een deel van onze reizigers kiest voor andere mobiliteitskeuzes en reist minder vaak door thuisonderwijs en thuiswerken. Het herstel van reizigers verloopt asymmetrisch ten opzichte van de afname aan reizigers. Zo zien we bijvoorbeeld verschil in reizigersvolume tussen doelgroepen zoals studenten en forensen. Dit betekent dat wij in onze dienstverlening bewuste keuzes maken om het openbaar vervoer zo snel als mogelijk weer in gezond vaarwater te brengen. Hierbij hebben wij voor de komende drie jaren de volgende ambities die leidend zijn voor dit transitieplan:

- Reizigersvolume sneller herstellen;
- Wendbare en slimme dienstverlening die beter aansluit bij de behoeften van onze (potentiële) reizigers;
- Versnellen in duurzame en sociale mobiliteit;
- Versnellen transitie van OV-aanbieder naar mobiliteitsaanbieder.

Deze ambities zijn de kapstok voor de onderliggende uitvoeringsplannen: Vervoerplan, Sociaal Veiligheidsplan, Marketing- en communicatieplan en Duurzaamheid- en innovatieplan.

Ambitie 1: Reizigersvolume sneller herstellen

Het provinciaal Transitieplan koerst in 2022 op een herstel in reizigersvolume van 80% ten opzichte van de reizigersvolumes in 2019. Voor de jaren 2023 en 2024 ligt het herstelscenario op respectievelijk 85% en 90%. Onze ambitie is om in 2022 gemiddeld 85% van het reizigersvolume in 2019 te realiseren en in 2023 en 2024 90% en 92% te behalen.

Vanaf het moment dat de overheid versoepelingen heeft doorgevoerd, zien wij dat vooral jonge reizigers (scholieren en studenten) het OV terugvinden en dat forensen veel langzamer terugkeren dan verwacht. Juist deze doelgroep is een cruciale factor voor aanbodherstel van de dienstregeling, tezamen met de doelgroep toeristen, met name de Keukenhofbezoekers. Om deze doelgroepen maximaal te stimuleren om weer gebruik te maken van het OV, zien wij binnen deze ambitie de volgende speerpunten:

- Versterken van het bereikbaarheidsnet in de concessie ZHN. In ons aanbod voor 2022 (en verder) anticiperen wij hierop door in ieder geval ons vervoeraanbod voor de forensen naar de grote werkgebieden in en aan de rand van de concessie uit te breiden. Voor een groot deel zijn dit R-net en HOV-lijnen en daarnaast belangrijke streeklijnen die een dragend karakter hebben (zoals lijnen 50 en 147);
- Extra inspanningen op marketinggebied om de doelgroep forens te bereiken en te verleiden om weer met het OV te gaan reizen;
- Een betrouwbare en wendbare Keukenhof Express dienstregeling.

Alle activiteiten om de ambitie om reizigersvolumes sneller te herstellen, doen wij vanuit ons strategisch programma 'Reizigers terug in het OV'. Meer over de activiteiten binnen dit programma leest u in hoofdstuk 1.

Ambitie 2: Wendbare en slimme dienstverlening die aansluit bij de behoefte van onze (potentiële) reizigers
COVID-19 heeft ons doen realiseren dat wij ons vervoeraanbod snel moeten kunnen wijzigen zodat deze passend blijft bij de vraag van de (potentiële) reiziger. De bedrijfsprocessen in het openbaar vervoer, die gericht zijn op een jaarlijkse cyclus en maximale zekerheid voor klant en chauffeur, sluiten hier nog onvoldoende op aan. Een van onze strategische programma's naar de toekomst toe is daarom 'Wendbaarheid'. Binnen dit programma hebben wij de volgende ambities en speerpunten:

- Ons dienstregelingsproces zo aanpassen dat de minimale doorlooptijd van 52 ingekort wordt naar 13 weken en in onze concessie tenminste vier grote wijzigingsmomenten per jaar plaatsvinden:
 - a. Winterdienstregeling in december/januari;
 - b. Voorjaarsdienstregeling in maart;
 - c. Vakantiedienstregeling in juli en augustus;
 - d. Herfstdienstregeling in september (bij start nieuw schooljaar).
- Het ontwikkelen en beproeven van mobiliteitsoplossingen, aanvullend op de reguliere lijnbus, die vraaggestuurd werken en beter schaalbaar zijn qua inzet, resulterend in een pilot met ons flexibele vervoersconcept Arriva Vlinder in ten minste de steden Gouda en Alphen aan den Rijn in de aankomende 3 jaren;
- Ons actuele aanbod beter afstemmen op de dag, weer, en seizoenfluctuaties door voor kritische lijnen qua vervoercapaciteit minimaal vier dienstregelingsmogelijkheden te kunnen aanbieden;
- Onze klanten beter informeren over ons actuele vervoeraanbod en actuele vervoerprestatie onderweg door betere data- en informatiekwaliteit en informatie op maat te bieden via ons MaaS-platform glimble en andere reisinformatiekanalen;
- Ons inspannen om flexibiliteit en flexibele inzet van onze chauffeurs te belonen, te organiseren en te faciliteren als werkgever.

Alle activiteiten om onze ambitie om een wendbare en slimme dienstverlening te realiseren, doen wij vanuit ons strategisch programma 'Wendbaarheid'. Meer over de activiteiten binnen dit programma leest u in hoofdstuk 2.

Ambitie 3: Versnellen in duurzame en sociale mobiliteit

Als onderdeel van de samenleving, nemen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Sterker nog: we nemen het voortouw op het gebied van sociaal, duurzaam en circulair ondernemen. Als publieke dienstverlener voelen we ons verantwoordelijk om een bijdrage te leveren aan de klimaat- en maatschappelijke opgaven, zoals het verlagen van de CO₂-uitstoot maar ook door het aanjagen van inclusiviteit. Concreet betekent dit de volgende speerpunten voor dit transitieplan:

- We hebben de ambitie om in 2025 volledig CO₂-neutraal te opereren en staan (als eerste vervoerder) op trede 3 van de CO₂-prestatieladder. Dit betekent dat we inzicht hebben in de omvang van onze totale CO₂-uitstoot en een stappenplan hebben opgeteld om ons doel (CO₂-neutraal in 2025) te bereiken. We verduurzamen onze bussen en vestigingen en voeren pilots en projecten uit rondom duurzame, sociale en circulaire vraagstukken;
- De Groene Lijn (lijn 90 Den Haag – Lisse) blijft de aankomende 3 jaren onze proeftuin op het gebied van duurzaamheid en circulariteit. Op deze buslijn brengen we beschikbare kennis, methodes en technologieën op het gebied van duurzaamheid samen. Deze proeftuin is er ook voor regionale bedrijven, leveranciers, scholen, gemeenten, reizigers en de provincie, zodat iedereen mee kan doen. We ontwikkelen duurzame en circulaire activiteiten die we in de bussen en langs de busroute kunnen inzetten, testen en doorontwikkelen. Zo wordt de Groene Lijn een praktisch en inspirerend voorbeeld van alles wat mogelijk is;
- Ook stimuleren we energiezuinig rijgedrag onder chauffeurs, met als resultaat gemiddeld 15% minder uitstoot van CO₂ en fijnstof. Dit doen we aan de hand van ons programma 'Comfort Driving';

- We leveren onze bijdrage als regio om trede 2 van de Prestatieladder Sociaal Ondernemen te behouden en te versterken. Hiervoor breiden we onze maatschappelijke partnerships in de regio uit en investeren we extra in mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, leidend tot twee volwaardige ServiceTeams van 25 medewerkers.

Alle activiteiten om onze ambitie van duurzame en sociale mobiliteit te realiseren, doen wij vanuit ons programma 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen'. Meer over de activiteiten binnen dit programma leest u in hoofdstuk 3.

Ambitie 4: Versnellen transitie van OV-aanbieder naar mobiliteitsaanbieder

Om meer waarde toe te voegen voor onze klanten en om nieuwe reizigers aan te trekken, hebben wij de strategische keuze gemaakt om de transitie in te zetten van OV-aanbieder naar mobiliteitsaanbieder. Dit betekent dat we naast aandacht voor het OV, ook investeren in het versoepelen van de gehele ketenreis waarbij we het reizen met aanvullende mobiliteitsvormen organiseren en faciliteren.

Wij zijn ervan overtuigd dat Mobility as a Service (MaaS) hier een belangrijk onderdeel van is en hebben daarom onze MaaS-app glimble in de zomer van 2021 gelanceerd. In deze app kunnen reizigers de een (keten)reis met het OV en aanvullende ketenoplossingen eenvoudig plannen, boeken en betalen. Ook tijdens de reis bieden we volop ondersteuning en zekerheid. Met glimble bieden we reizigers laagdrempelige toegang tot alle vormen van mobiliteit. Zo ontsluiten we steeds meer mobiliteitsaanbieders en komen er steeds meer functionaliteiten beschikbaar. Onze ambitie is het realiseren van minimaal 10.000 MaaS-gebruikers in Zuid-Holland Noord in de periode van het transitieplan en het aansluiten van minimaal 4 extra aanvullende mobiliteitsoplossingen in glimble en andere MaaS-apps. Voor de periode binnen het transitieplan hebben wij hiervoor de volgende speerpunten:

- Het verder uitbouwen van functionaliteiten in glimble met toegevoegde waarde voor gebruikers op het gebied van plannen, boeken, betalen, reizen en support voor, tijdens en na het reizen;
- Het versterken van het glimble platform door in de regio actief andere vormen van mobiliteit aan te sluiten op het platform. Dit doen we enerzijds actief bestaande aanbieders van deelmobiliteit aan te sluiten en anderzijds door zelf vormen van deelmobiliteit op te starten, zoals deelfietsen en de autonome shuttle bij ESA-ESTEC;
- Het verkennen en bij kansrijkheid het organiseren van een pilot met Nabogo (carpoolplatform) in een meer landelijke omgeving in onze concessie, ter aanvulling op het bestaande openbaar vervoer.

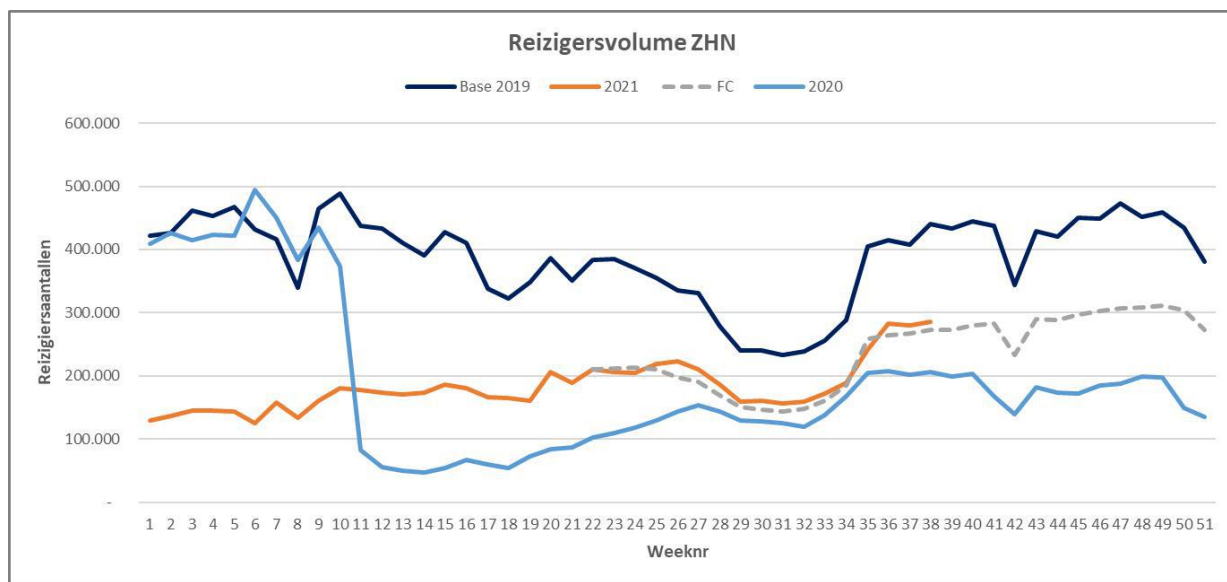
Alle activiteiten om onze ambitie van mobiliteitsaanbieder te realiseren doen wij vanuit ons programma 'Mobility as a Service en mobiliteitsoplossingen'. Meer over de activiteiten binnen dit programma leest u in hoofdstuk 4.

1. Reizigers terug in het OV

Met de coronacrisis komt abrupt een einde aan een periode van jarenlange groei van het OV-gebruik in de concessie ZHN. Als gevolg van de coronamaatregelen (1,5 meter afstand, alleen noodzakelijke reizen met het OV en het gebruik van een mondkapje) en het advies om thuis te werken en studeren, is er een sterke terugloop in het regionale OV-gebruik. Ook zien we een afname in de gemiddelde reisafstand. Op het dieptepunt (week 11 in 2020) vervoerden we slechts 10% ten opzichte van het reizigersvolume in 2019.

(Te verwachten) reizigersherstel

Inmiddels zien we in september/oktober 2021 het reizigersvolume herstellen naar boven de 70%. Dit is nog 10% lager dan het normaal scenario uit het provinciale transitieplan als gemiddelde voor 2022. Een eerste constatering is dat het herstel van doelgroepen niet evenredig verloopt. Het aantal forensen dat van het regionale openbaar vervoer reist, blijft achter bij de verwachtingen (62% ten opzichte van 2019). De scholieren en studenten komen juist sneller terug dan verwacht (77% ten opzichte van 2019).



Overzicht reizigersvolume in Zuid-Holland Noord voor de jaren 2019-2021, gebaseerd op check-in transacties OV-chipkaart

We verwachten dat het reissvolume toeneemt, maar houden er rekening mee dat het OV-gebruik ook in 2024 nog niet op het oude niveau zal zijn. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) verwacht dat het tot minimaal 2025 duurt voordat het niveau van 2019 weer bereikt wordt. Een onzekere factor hierbij is in welke mate mensen en organisaties/instellingen hun mobiliteitsgedrag of beleid structureel gewijzigd hebben. Vanuit eigen (reizigers)onderzoeken en onderzoeken vanuit de markt (o.a. KiM en CROW) proberen we een beeld te vormen hoe reizigersgedrag er in de komende jaren uitziet. In hoofdstuk 3 gaan we dieper op in op het voorspelmodel dat ons helpt om het herstel van reizigersaantallen en -opbrengsten voor de verschillende OV-lijnen in de regio te voorspellen en hierop anticiperend ons OV-aanbod aan te passen.

Ontwikkelopgaven

De coronamaatregelen vanuit de overheid en het advies om op afstand te werken en studeren, hebben geleid tot een al dan niet permanent lager OV-gebruik in de regio. Enerzijds kom dit door een lager aantal verplaatsingen (online onderwijs/thuiswerken) en anderzijds door andere mobiliteitskeuzes (hoger autogebruik en meer fietsen en lopen). De komende jaren spannen wij ons maximaal in om de toegevoegde waarde van het reizen met OV en andere mobiliteitsdiensten opnieuw onder de aandacht te brengen. We doen daarom doorlopend onderzoek naar reisbehoeften in de regio en passen hier onze producten en diensten op aan. We signaleren kansen in het concessiegebied om het mobiliteitsnetwerk en de klantreis te versterken en zetten marketing- en communicatieactiviteiten in om doelgericht te sturen op gewenst reisgedrag (OV als onderdeel van de totale ketenreis).

1.1 Heroriëntatie aanbod

Op basis van het verwachte herstel van reizigers gespreid over de lijnen en de tijden passen we ook ons aanbod aan. Om sneller herstel aan te jagen onderzoeken we met de provincie of we belangrijke dragers in het netwerk die nog niet doorontwikkeld zijn tot R-netlijnen verder kunnen versnellen in combinatie met goede aanvullende ontsluitende mobiliteitsoplossingen. Ook onderzoeken we voor 2023 en 2024 op welke wijze we ook of vaste lijnen de meest doemmatige vorm van openbaar vervoer zijn of dat er gelijkwaardige reisalternatieven zijn die qua ervaren reiskwaliteit minimaal gelijkwaardig zijn.

1.2 Datagedreven werken

Reizigersbehoeften vormen het uitgangspunt voor onze dienstverlening. Met onderzoek vergaren we relevante data waarmee we inzicht krijgen in wie onze (potentiële) reizigers zijn, wat hen beweegt of weerhoudt om het OV te gebruiken en hoe we hen kunnen verleiden (vaker) in de bus te stappen. Vanuit deze inzichten treffen we doelgericht maatregelen. We meten tijdens de noodconcessie hoe effectief onze activiteiten en campagnes zijn en in welke mate zij bijdragen aan veranderend reisgedrag. We zetten daarom tijdens de noodconcessie meer in op datagedreven werken. Onderzoek en data bieden ons handvatten om:

- onze operationele performance (o.a. punctualiteit en gereden ritten) continu te verbeteren;
- reizigersgroei nog beter te voorspellen;
- de drempels (weerstand) en intrinsieke behoeften (motivatie) voor OV-gebruik vast te stellen en samen met u, reizigers en partners onze ambities in ZHN na te streven.

CRM-systeem 2.0

We implementeren in 2022 een nieuw CRM-systeem (Customer Relationship Management) waarmee we, anders dan nu, aanzienlijk meer mogelijkheden hebben om klanten aan ons te binden. Een CRM-systeem biedt in de basis een centrale locatie voor het opslaan van klant- en prospectgegevens waarmee klantcontacten kunnen worden bijgehouden. Ons huidige CRM-systeem voorziet in de behoefte om alle klantcontacten per communicatiekanaal (telefonische klantenservice, webcare, Arriva website, e-mail en app) op te slaan, maar biedt niet voldoende mogelijkheden om binnengekomen data optimaal te gebruiken. Met de komst van het nieuwe CRM-systeem wordt niet alleen alle klantdata vanuit ieder afzonderlijk kanaal opgeslagen, maar wordt vanuit de verschillende kanalen klantinformatie 'gebundeld'. Op deze manier krijgen we een compleet beeld van wie onze (potentiële) reizigers zijn, wat het reisgedrag is en waar hun behoeften liggen. Deze waardevolle data zijn intern breed inzetbaar en kan worden gebruikt door onze regiomarketeer, salesmanagers en afdeling Klantenservice.

Arriva Prestatiemonitor 2.0

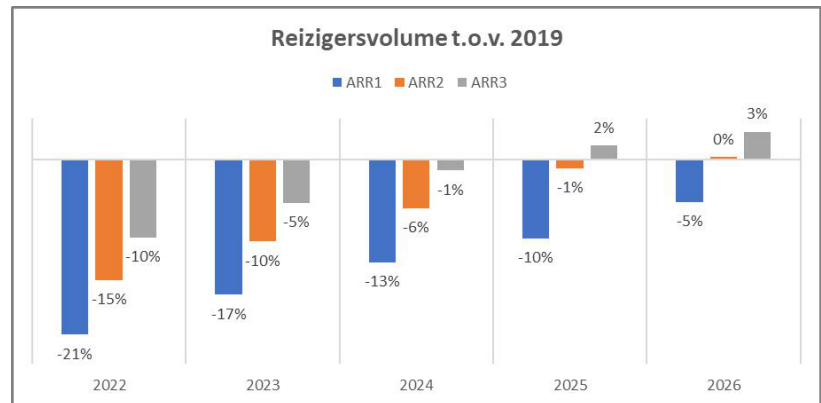
Ook lanceren we een verbeterde versie van de Arriva Prestatiemonitor (APM). Deze app gebruiken we om 'waarnemers' te vragen om hun bevindingen en ervaringen in onze bussen met ons te delen. Het geeft ons zicht

op onze huidige operatie en dienstverlening. Bevindingen nemen we mee in onze ontwikkelopgaven zodat we de kwaliteit van onze dienstverlening nauwgezet kunnen bewaken en verbeteren.

Arriva Voorspelmodel

Op basis van het referentiejaar 2019 hebben we binnen Arriva een voorspelmodel opgebouwd waarin het reizigersherstel tot en met 2025 is opgenomen. Dit model is specifiek gemaakt voor de concessie Zuid-Holland Noord. Dit voorspelmodel houdt voor de verwachte reizigersvraag in een bepaalde periode rekening met:

- Seizoenspatronen en eenmalige reizigerseffecten
- Macro economische factoren zoals demografie en economische groei
- Verschillende herstelcurves voor verschillende doelgroepen (forensen, scholieren, studenten, senioren en kind)
- Verwachte impact van maatregelen van de overheid (versoepelingen en aanscherpingen van beleid)
- Impact van thuiswerken, online studeren en andere vervoerwijzekeuze op basis van onderzoeken en literatuur



Op basis van de afwijkingen tussen het daadwerkelijk herstel en de prognose wordt het model herijkt, zodat de voorspellingen de werkelijkheid steeds meer benaderen en dit een goede basis biedt om qua dienstregeling en marketing te anticiperen.

1.3 Sturen op aangepast reisgedrag

We zetten reizigers proactief aan om meer gespreid over de dag en locatie te reizen bijvoorbeeld buiten de spitsperiode en op en richting grote evenementen zoals Keukenhof of Gouda bij Kaarslicht.

Op andere tijden reizen (spreiding)

Spreiding was al voor de coronapandemie een belangrijk aandachtspunt vanwege de toenemende druk op de capaciteit van materieel en de leefbare ruimte, vooral tijdens de hyperspits in de regio Leiden. Reizigers lijken zich als gevolg van COVID-19 vooralsnog automatisch meer te spreiden over de bussen, blijkt uit de OV-chipkaartdata van Translink (OVPRO.nl, 2021). Deze beweging willen we in stand houden (en het liefst versterken) vanwege verschillende redenen. Spreiding zorgt ervoor dat er ruimte en financiële middelen vrijkomen om onze dienstregeling en dienstverlening te optimaliseren. Indirect betekent dit dat spreiding bijdraagt aan het bereikbaar en leefbaar houden van de regio. Het spreiden van reizigers kunnen wij als vervoerder in ZHN niet alleen, daarvoor hebben wij de samenwerking nodig van verschillende stakeholders. Daarom voeren we actief gesprekken met werkgevers, (evenementen)organisaties en (onderwijs)instellingen. Nu al vindt er actief overleg plaats met de Universiteit Leiden, MBO Rijnland en Hogeschool Leiden om afstemming te zoeken over te verwachten aantallen studenten, een passend OV-aanbod over de dag aan te bieden (match met roosters) en te sturen op afvlakking van de hyperspits in de ochtend vooral op het traject Leiden Station – Bio Science Park.

Doel is om op relevante plaatsen in de regio met onderwijsinstellingen en werkgevers tot concrete afspraken te komen waarmee we de hyperspits afvlakken en reizigers verdeeld over de dag van A naar B te brengen. Parallel aan deze afspraken lanceren wij in ieder geval de communicatiecampagne 'Buiten-de-spitsmuis'. Met deze campagne maken we de individuele reiziger (student en forens) bewust van de voordelen van het reizen in daluren.



Op andere manieren reizen (MaaS en overige mobiliteitsoplossingen)

We lanceerden in de zomer van 2021 ons MaaS-platform glimble in Nederland: een gebruiksvriendelijke app waarmee reizigers hun (keten)reis met verschillende modaliteiten eenvoudig en snel kunnen plannen, boeken en betalen. We blijven glimble doorontwikkelen. We ontsluiten steeds meer mobiliteitsaanbieders (dit betekent meer keuzevrijheid voor reizigers) en breiden de mogelijkheden de komende drie jaren uit. De app krijgt regulier updates waardoor ook andere functionaliteiten zoals parkeren, opladen van de elektrische auto en grensoverschrijdend reizen eenvoudig via glimble te reserveren en te betalen is. We zien glimble als een middel om reizen met verschillende vervoersmiddelen gemakkelijker te maken.

Op dit moment zijn al verschillende aanbieders waaronder OV-fiets, Uber, Arriva deelfiets, Amber, Felyx, Check, GreenWheels, Donkey Republic en GoSharing te boeken. We zetten in de regio een marketing- en communicatiecampagne uit waarmee we mensen stimuleren en verleiden duurzaam te reizen en hiervoor een combinatie van OV en aanvullende mobiliteitsoplossingen via de glimble-app te gebruiken. We richten ons hierbij op meerdere doelgroepen; zowel individuele reizigers (automobilisten, mensen die al gedeeltelijk het OV gebruiken) en gaan in gesprek met grote en kleine werkgevers. Werkgevers zijn een belangrijke doelgroep omdat zij met hun mobiliteitsbeleid werknemers kunnen sturen om ander (duurzaam) reisgedrag te vertonen, bijvoorbeeld door specifieke vergoedingen aan verschillende vervoersmodaliteiten toe te kennen. In hoofdstuk 4 leest u meer over onze MaaS-oplossing.

1.4 Bekendheid & imago vergroten

De redenen waarom het reizigersvolume nog niet op het oude niveau van 2019 is, zijn uiteenlopend. Waar de ene reiziger het OV nog steeds mijdt vanwege principiële redenen (gebruik van mondkapje in de openbare ruimte), houdt de andere reiziger rekening met 'besmettingsgevaar'. Een andere groep werkt (deels) thuis of heeft inmiddels een ander alternatief (zoals de auto of fiets) gevonden. Wel weten we dat hygiëne, veiligheid en verantwoord kunnen reizen anno 2021 belangrijkere voorwaarden geworden. Tijdens de transitieperiode continueren we, samen met overige vervoerders, de landelijke campagne 'Het OV is OK'. Met deze campagne nodigen we reizigers uit weer gebruik te maken van het OV, waar je ook naartoe gaat. We communiceren het feit dat reizen met de bus of trein weer mag én verantwoord is.

Promotiecampagnes

Naast de gezamenlijke campagne, blijven we uit naam van Arriva doelgroepgerichte campagnes (afhankelijk van de te communiceren boodschap) uitvoeren om inwoners en toeristen bewust te maken dat reizen met het OV en overige mobiliteitsdiensten vele voordelen kent: snel, duurzaam en gemakkelijk reizen zonder 'verloren' reistijd en gedoe. Zo kun je in de bus nog even een dutje doen, een boek lezen of je mailbox wegwerken en zit

je nooit met lastige parkeersituaties of hoge parkeerkosten. We promoten de komende jaren in ieder geval de productformules R-net, Arriva Vlinder, buurtbus en onze MaaS-app glimble; ieder gericht op specifieke doelgroepen. Daarnaast brengen we onze partnerships (regionale bezienswaardigheden en evenementen zoals Keukenhof en Gouda bij Kaarslicht) onder de aandacht bij 'dagjesmensen'. Andere mooie campagnemogelijkheden zijn de momenten waarop we ons deelfietsstelsel uitbreiden, duurzame en circulaire oplossingen ontwikkelen of een flexibele propositie voor forensen ontwikkelen.

1.5 Reisgemak verhogen en drempels verlagen

Iedere reiziger heeft tijdens het afleggen van een (keten)reis specifieke behoeften. Tijdens de reis kunnen wij de reisbeleving positief beïnvloeden door op verschillende contactmomenten in te spelen op deze behoeften. U kunt hierbij denken aan de mate van betaalbaarheid, comfort en veiligheid op de halte of het station, de frequentie van de buslijn, het aanbod in actuele reisinformatie, de toegankelijkheid van de bus of de invulling van de wachttijd op het station. Behoeften verschillen veelal per doelgroep maar kunnen ook per individu sterk afhankelijk zijn van de normen, waarden, gebruiken en gedragingen. Een forens vindt betrouwbaarheid en snelheid van het OV wellicht belangrijker dan een 'dagjesreiziger' en een reiziger die duurzaamheid hoog in het vaandel heeft, zal waarschijnlijk eerder kiezen voor de elektrische deelfiets dan de auto. In onze MaaS-app glimble kan iedere reiziger zijn voorkeuren instellen zodat het reisadvies wordt afgestemd op de voorkeur.

Reizen met het OV aantrekkelijker maken

Tijdens de transitieperiode borduren we voort op lopende (doelgroep)onderzoeken en activiteiten. Zoals u eerder heeft kunnen lezen, helpt het nieuwe CRM-systeem ons relevante klantdata op te vangen en doelmatig te gebruiken. Deze data gebruiken we om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen die nauw aansluiten op de wensen van reizigers. We verlagen drempels – ook niet coronagerelateerde drempels – en maken het OV aantrekkelijker zodat de bus sterker gaat concurreren met de auto:

- *Verkleinen informatiedrempel:*
 - Druktemelder: we ontwikkelen een druktemelder die realtime inzicht geeft in de drukte van de bus. Deze nieuwe tool is als gevolg van COVID-19 een belangrijke toevoeging waarmee we inspelen op de sterkere behoefte om verantwoord, veilig en op een ander tijdstip te reizen;
 - Informatie onderweg: in glimble ontwikkelen we de reisassistent onderweg door, zodat deze nog beter aansluit bij de wensen van onze reizigers;
 - Daarnaast lanceren we een splinternieuwe Arriva website die gebruiksvriendelijker is en verbeteren we de actuele reisinformatie op haltes en stations.
- *Verlagen aanboddrempels:* onze dienstregeling is nog niet op het niveau van 2019. Voor sommige reizigers kan dit een drempel zijn om van het OV-gebruik te maken. Daar waar we reizigers terugverwachten en terug zien komen, versterken we ons aanbod zodat dit verdere reizigersgroei aanjaagt en drempels wegneemt om te reizen.
- *Ervaring onderweg:* we onderzoeken de mogelijkheid om de persoonlijke ervaring onderweg in het voertuig verder te verbeteren.
- *Verlagen reisdrempel door aanvullende ketenoplossingen:* met aanvullende mobiliteitsoplossingen zoals de elektrische Urbee deelfietsen en het carpoolplatform Nabogo verbeteren we de bereikbaarheid van het landelijk gebied en bedrijventerreinen en zorgen we voor kortere reistijden. Dit zorgt voor een lagere drempel om het OV te gebruiken.
- *Verlagen betaaldrempel:* we introduceren naar verwachting medio 2022 (afhankelijk van de huidige pilots en landelijke afspraken tussen alle OV-bedrijven) ook EMV-betalen in Zuid-Holland Noord waarmee reizigers hun ketenreis gemakkelijk met de betaalpas, creditcard, smartphone of wearable (zoals een smartwatch) kunnen betalen. Het opladen van de OV-chipkaart is daarmee overbodig geworden en dit maakt reizen met het OV een stuk gemakkelijker en toegankelijker.
- *Wegnemen financiële drempels:* daar waar inkomen een barrière is, maken we in samenwerking met de Voedselbanken in de regio en/of gemeenten proposities voor klanten van de Voedselbank en minima in de gemeente om het reizen met het OV mogelijk en aantrekkelijk te maken.

- *Verlagen taalbarrière:* voor reizigers van andere culturen en buitenlandse toeristen ontwikkelen we ook de mogelijkheid om in de Engelse taal reisinformatie te ontvangen, zowel vooraf als tijdens de reis.
- *Verbeteren toegankelijkheid:* we zetten ons in om reizen met onze bussen toegankelijker te maken. Onze voertuigen zijn al toegankelijk. We focussen ons op manieren om reizen met een visuele, auditieve of fysieke beperking gemakkelijker te maken door bijvoorbeeld afgestemde informatie- en reserveringsmogelijkheden te bieden.

1.6 Sociale veiligheid verbeteren

Veiligheid is voor ons een belangrijke basisvoorwaarde voor het uitvoeren van onze dienstverlening. Veiligheid voor onze klanten en medewerkers, maar ook voor medeweggebruikers en inwoners rondom onze haltes en stations. Onze ambitie is om voor alle gebruikers van het regionale mobiliteitssysteem in ZHN een veilige reis te bieden en waar mogelijk overlast in de omgeving van haltes en knooppunten te beperken. We continueren onze huidige activiteiten en treffen nieuwe maatregelen om:

- *Subjectieve veiligheid:* het veiligheidsgevoel in de bus en op de halte in stand te houden;
- *Objectieve veiligheid:* het aantal klachten m.b.t. sociale veiligheid en incidenten te minimaliseren;
- *Zwartrijden:* het aantal reizigers zonder geldig vervoersbewijs terug te dringen.

We onderzoeken en monitoren doorlopend het subjectieve en objectieve veiligheidsgevoel onder personeel en reizigers. Afhankelijk van de uitkomsten nemen we doeltreffende maatregelen. We zetten in ieder geval drie lokale veiligheidsarrangementen op met onder andere gemeenten, NS en regionale gebiedsagenten. Ook onderzoeken we in welke mate een nieuw veiligheidsmeldsysteem bijdraagt aan een verhoogde veiligheid en betrouwbare en volledige incidentenregistratie. Deze incidenten worden opgenomen in **SVDova** zodat we in staat zijn analyses uit te voeren en doelgericht acties kunnen inzetten. Ook doen we onderzoek naar het reisverbod en breiden we onze ServiceTeams uit die een bijdrage leveren aan het verhogen van de subjectieve veiligheid op het station, de halte of in de bus. Daarnaast bieden we chauffeurs en toezichthouders extra opleidingen op het gebied van weerbaarheid, herkennen van verwarde personen en omgang met agressieve personen. Zo maken wij ze beter in staat verdachte situaties te signaleren en de-escalerend te acteren.

2. Wendbare dienstverlening

De behoefte aan flexibiliteit is, mede vanwege COVID-19, toegenomen voor zowel opdrachtgevers, opdrachtnemers als reizigers. Bij het oplossen van de pandemie in Nederland, werd snel duidelijk zichtbaar dat ingerichte processen, protocollen en werkwijzen niet voldoende flexibel zijn waardoor het lastig is om in een lopende concessie adequaat in te spelen op de verminderde vraag en de behoefte aan een grotere flexibiliteit.

Eind 2020 hebben we binnen Arriva het strategisch programma Wendbaarheid opgetuigd omdat wendbaar zijn meer dan ooit een vereiste is, nu en in de toekomst. Ontwikkelingen en veranderingen gaan steeds sneller en vragen van ons in toenemende mate een sterk aanpassingsvermogen. We bouwen de komende jaren verder aan een nieuwe manier van werken zodat we onze dienstverlening sneller kunnen aanpassen aan de (veranderde) reizigersbehoeften. We verbeteren ons werkproces om te komen tot een nieuwe dienstregeling zodat deze niet één keer per jaar maar bij (on)voorziene situaties snel kan worden op- of afgeschaald. Ook blijven we investeren in het bieden van gemak en zekerheid tijdens een reis. We maken realtime reisinformatie en het boeken van verschillende modaliteitsvormen toegankelijker en bieden de reiziger inzicht in de drukte van een bus.

2.1 Wendbare dienstregeling

Voor het ontwikkelen en aanpassen van het lijnennet aan de actuele en te verwachten vraag, hebben we een aantal processtappen die ons de mogelijkheid bieden om ons aanbod snel aan te kunnen passen:

- 1) *Actieve monitoring gebruik regionaal OV*: dagelijks monitoren we de actuele reizigersaantallen per lijn, uur en zelfs per rit. Daar waar de veiligheid in het geding komt of waar we structurele patronen ontdekken van te volle ritten, versterken we de rit voor de dagen dat dit nodig is;
- 2) *Extra voorjaarsperiode*: uit analyse is gebleken dat enkele hoogfrequente lijnen na de winter een substantieel lagere bezetting in de spitsperioden kennen dan in de winterperiode. Om de hyperspits in het voorjaar af te vlakken en toch een adequaat aanbod te bieden, hebben we voor deze lijnen ook een voorjaarsdienstregeling ontwikkeld die qua aanbod tussen de winter- en de zomerdienstregeling inzit;
- 3) *Verkorten dienstregelingsproces*: in samenwerking met onze medezeggenschap ontwikkelen we een korte doorlooptijd van ons interne dienstregelingsproces. Dit maakt het mogelijk om vier keer per jaar de dienstregeling te wijzigen. Wij verwachten de komende jaren in ZHN maximaal drie wijzigingsprocessen te doorlopen, resulterend in maximaal vier wijzigingsmomenten: winterdienstregeling, voorjaarsdienstregeling, start zomervakantie en start nieuw schooljaar. De winter-, voorjaars en zomerdienstregeling worden tegelijkertijd ontwikkeld. De overige dienstregelingen op basis van mutaties gedurende het jaar;
- 4) *Ontwikkeling voorspelmodel en stresstesten*: op basis van macro-economische ontwikkelingen, onderzoeken, informatie over actueel reisgedrag en (verwacht) beleid van de Rijksoverheid, hebben wij een voorspelmodel ontwikkeld waarin wij tot 2025 het verwachte herstel in reisgebruik hebben opgenomen. Dit model is ZHN-specifiek per doelgroep en gebruiken we twee keer per jaar om de verwachte vraag in de winter en herfst te matchen met het actuele aanbod. Dit geeft ons inzicht in waar de vraag mogelijk te ruim of te krap is en daarmee mogelijkheden om ons aanbod fijn te slijpen.

Voorspelmodel

<PM>

2.2 Flexibele proposities

Reizigers hebben vanwege de coronapandemie kennigemaakt met nieuwe gewoonten en gebruiken. We hebben ervaren hoe het is om (deels) thuis te werken, andere modaliteiten te gebruiken en onszelf op andere tijden te verplaatsen. Reizigersbehoeften zijn daarmee (permanent) veranderd en flexibiliteit is daar één van. De behoefte van flexibiliteit is aangewakkerd vanwege het thuiswerkbeleid. Mensen willen op de manier en op het tijdstip reizen wanneer het hen uitkomt. Dit betekent ook dat de huidige OV-abonnementen voor sommige

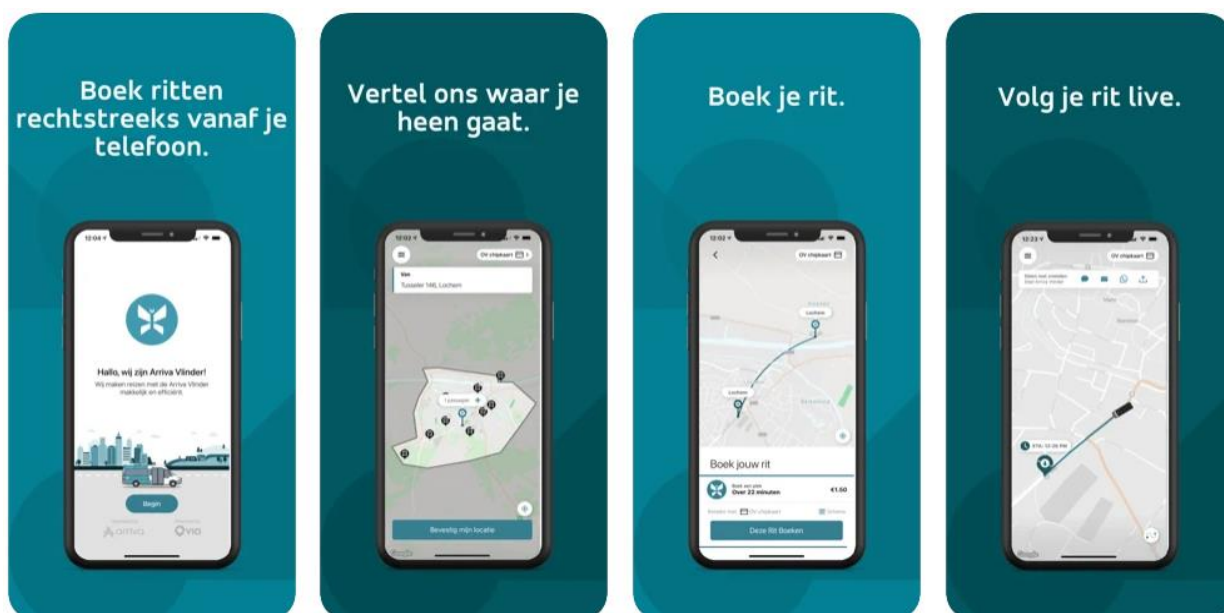
doelgroepen niet meer passend zijn, omdat deze abonnementen veelal zijn gebaseerd op fulltime dienstverband en maximale (4/5 dagen per week) reisbewegingen. Ze zijn simpelweg te duur en bieden geen flexibiliteit. Nieuwe betaalvormen zoals betalen met de betaalpas en creditcard (OVPay) bieden als opvolger van het reizen op saldo voor een groot gedeelte deze flexibiliteit. Daarnaast onderzoeken we of andere prijsproposities tegemoetkomen aan de veranderde wensen van voorheen frequente reizigers. Zo kan een flexibel abonnement (met OV en/of overige deelmodaliteiten) een goede oplossing zijn voor forensen, scholieren of studenten die nog maar enkele dagen per week naar kantoor of college hoeven of de manier van reizen willen afwisselen (met regen in de bus en bij goed weer op de fiets).

2.3 Pilots met doelmatige mobiliteitsoplossingen

Meer dan ooit vraagt de huidige herstelsituatie om de exploitatiesubsidie op een doelmatige manier in te zetten. Het herstel van reizigers zal zoals eerder aangegeven nog meerdere jaren duren en ook het aanbod zal daarin (langzaam) mee herstellen. Met de toenemende drukte op de bereikbaarheids corridors waar de reizigersvraag sneller aantrekt, komt de sociale functie in de concessie onder druk te staan. Zoals ook in het transitieplan van de provincie is aangedragen, zoeken we naar mogelijkheden om de basismobiliteit voor inwoners op plaatsen en tijden in de concessie met een zeer beperkte vraag op een meer doelmatige manier te faciliteren dan het rijden met grote lege bussen. Uiteraard is het hierbij belangrijk dat de kwaliteit van het vervoer en het gemak van het reizen minimaal vergelijkbaar is. We zien voor de komende jaren kansen om met concepten als Arriva Vlinder en Nabogo ervaring op te doen. We zijn benieuwd naar de kostendekkingsgraad en de klanttevredenheid van de reizigers van deze mobiliteitsoplossingen.

Flexibel vervoer met Arriva Vlinder

Tijdens de transitieperiode introduceren we ons flexibele vervoerconcept Arriva Vlinder op enkele plaatsen in de concessie. We starten met de Vlinder in januari 2022 op de stadsdienst in Alphen aan den Rijn om daarna dit concept ook op de stadsdienst in Gouda te implementeren. Het kleinschalig vervoer rijdt (op aanvraag) op locaties en momenten wanneer er vervoersvraag is maar dusdanig beperkt dat dit met een grote bus niet nodig is. Met de Arriva Vlinder verwachten we tegen minder kosten een voor de klant vergelijkbaar of zelfs beter product te bieden. De inzet van voertuigen en de route voor de reiziger worden namelijk bepaald door de actuele vraag. Alle klantreizen samen vormen de uiteindelijke route van het voertuig. Aangezien we elk half uur op de stations willen vertrekken, zorgen de slimme algoritmes ervoor dat de bus altijd binnen een half uur terug is en klanten zo snel mogelijk op de bestemmingshalte worden weggebracht.



We hebben Arriva Vlinder al succesvol geïmplementeerd in de concessies Achterhoek-Rivierenland, Brabant West en Limburg. Reizigers kunnen Vlinder tot uiterlijk 30 minuten voor vertrek reserveren, telefonisch en binnenkort via de Arriva Vlinder app. De reiziger bepaalt zelf bij welke halte hij wordt opgehaald en afgezet. Voor reizen vanaf het station hoeft er niet te worden gereserveerd en staat de 8-persoons Vlinderbus klaar om reizigers naar de plaats van bestemming te brengen. Bij een succesvolle implementatie zien we ook kansen voor de Vlinder in Nieuwkoop en de Krimpenerwaard. In de toekomst onderzoeken we ook mogelijkheden om tegen geringe meerprijs halte-deurvervoer toe te voegen aan Vlinder.

Beter benutten van mobiliteit met Nabogo

Ook verkennen we de mogelijkheid om aanvullend op het huidige OV in de regio ten oosten van Alphen aan den Rijn en/of ten noordoosten van Gouda een pilot op te zetten in samenwerking met onze Deense mobiliteitspartner Nabogo. Nabogo biedt een mobiliteitsplatform waarin lokale inwoners hun eigen autoritten kunnen openstellen voor andere reizigers. Anders dan carpoolen werkt dit systeem nadrukkelijk met (OV-)hubs en zijn de aangeboden ritten ook zichtbaar in OV-reisplanners. Op deze manier wordt bestaande mobiliteit in de regio beter benut en worden er nieuwe vervoerrelaties geboden die nu door het OV niet of slechts beperkt worden ingevuld.



2.4 Actuele reisinformatie

We willen reizigers 24/7 voorzien van actuele reisinformatie, vooral in het geval van omleidingen, stremmingen of wijzigingen in de dienstregeling. Aangezien we gaan werken met een wendbare dienstregeling, dient onze reisinformatie ook wendbaar en altijd actueel te zijn. Reisinformatie bij omleidingen en stremmingen is binnen de concessie een sterk verbeterpunt, blijkt ook uit de jaarlijkse OV-klantenbarometer. De huidige reisinformatie op haltes is vaak statisch (papieren reisinformatie) en voldoet daarmee niet aan onze wensen en die van reizigers.

Wendbare en actuele reisinformatie

Dit jaar hebben we de mogelijkheden om reisinformatie op haltes begrijpelijker en wendbaarder te maken onderzocht. We hebben drie concepten uitgedacht waarmee we reisinformatie middels heldere iconen en in afgeschaalde vorm op haltes tonen, bijvoorbeeld met een verwijzing naar een QR-code waarmee reizigers alle actuele informatie online kunnen vinden. De drie vormen van reisinformatie testen we tijdens de transitieperiode op verschillende locaties, zodat we uiteindelijk komen tot het beste eindresultaat. Vanaf hier werken we verder aan de implementatie van wendbare reisinformatie in ZHN.

3. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Wij voelen ons als 'verbinder' in deze samenleving verantwoordelijk voor de huidige en toekomstige generaties. Alles wat we doen, doen we op een eerlijke manier, met zo min mogelijk negatieve effecten op mens en natuur. We hebben de ambitie om in 2025 volledig CO₂-neutraal te opereren. Dit maakt dat we al trede 2 van de MVO-Prestatieladder hebben behaald en als enige vervoerder op trede 3 van de CO₂-Prestatieladder staan. Een mooie prestatie die we de komende jaren niet alleen willen blijven waarmaken maar ook verder willen uitbouwen.

3.1 Duurzaam ondernemen

Om onze doelstelling (CO₂-neutraal opereren in 2025) te behalen, zetten we aankomende 3 jaren ook in de concessie ZHN extra stappen. In afgelopen jaren hebben we conform bestek 10% extra CO₂-reductie gerealiseerd, we hebben echter de ambitie om structureel minimaal 20% minder uitstoot te realiseren dan in het pre-corona referentiejaar 2019. Dit doen we onder andere door tijdens de transitieperiode onze elektrische bussen optimaal in te zetten en ons aanbod beter af te stemmen op de vraag door bijvoorbeeld kleiner materieel in te zetten op lijnen waar de vraag gering (Arriva Vlinder). Ook onderzoeken we in welke mate we op HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) kunnen gaan rijden. Met deze brandstof reduceren we de CO₂-uitstoot met 90% vergeleken met diesel.

Subsidieaanvraag LIFE programma

Om onze duurzaamheidsambitie kracht bij te zetten, hebben wij dit najaar een aanvraag ingediend binnen het LIFE programma. LIFE is een Europees subsidieprogramma dat bijdraagt aan het realiseren van het Europese milieu-, energie- en klimaatbeleid, zoals de Europese Green Deal. Wij hebben ons samen met enkele aangesloten partners ingeschreven voor het onderwerp 'circulaire economie' en 'kwaliteit van leven'. In de aanvraag streven we naar efficiënter bronnengebruik en circulair ontwerp en hergebruik van afval. Daarnaast focussen we ons op een verbetering van de luchtkwaliteit, water, chemicaliënbeheer en aan de vermindering van geluidsoverlast. We hebben in onze aanvraag een circulair bus- en halteconcept neergelegd waarbij we in ZHN onder andere twee dieselbussen willen ombouwen tot waterstofbussen. Door materieel om te bouwen en op duurzame brandstoffen te rijden, reduceren we de uitstoot van CO₂ en andere fijnstoffen, leren we hoe dit in de exploitatie werkt en verkleinen we onze CO₂-footprint. Daarnaast implementeren we drie circulaire bushalteconcepten en geven we overige haltes een biobased upgrade waardoor we de luchtkwaliteit in de regio verbeteren. Over het LIFE programma en onze aanvraag leest u meer in het Duurzaamheid- en innovatieplan 2022 in de bijlage.



Reduceren van onze CO₂-footprint

We starten een samenwerking met Nationaal Park Hollandse Duinen (NPHD) waarin we clean-up events organiseren en mensen stimuleren om het park met het OV te bezoeken. Ook onderzoeken we onder andere de mogelijkheid om onze bussen zonder water te wassen waarmee we jaarlijks per bus 33.235 liter water kunnen besparen en creëren we meer bewustwording onder chauffeurs met het trainingsprogramma Comfort Drive. Door verschillende initiatieven en activiteiten in ZHN op te zetten en uit te breiden, werken we verder toe aan het reduceren van onze CO₂-footprint.

3.2 Sociaal ondernemen

Ook in ZHN willen we relevant zijn voor de regio en een actieve bijdrage leveren voor de mens en natuur. We hebben de afgelopen jaren al vele mooie sociale initiatieven tot stand zien komen, wat maakt dat we anno 2021 zijn gecertificeerd op trede 2 van de Prestatieladder Sociaal Ondernemen. Tijdens de transitieperiode breiden we onze partnerships in de regio uit, bieden we meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een opstap naar werk en maken we het OV voor kwetsbare doelgroepen toegankelijker zodat iedereen in ZHN kan meedraaien in de maatschappij.

Partnerships: oog voor huidige en toekomstige generaties

We investeren graag in mooie initiatieven die ertoe doen; initiatieven die het verschil maken. Zo hebben wij in 2018 een landelijk partnership gesloten met JINC. JINC strijdt voor een maatschappij waarin je achtergrond niet je toekomst bepaald. Gelijke kansen voor iedereen. Ook wij zijn van mening dat de jeugd de toekomst in handen heeft en iedereen gelijke kansen verdient. Daar investeren we als Arriva graag in. Dit doen we vanuit een natuurlijke verantwoordelijkheid en kijkend naar de kansen van morgen. Tijdens de transitieperiode geven we de samenwerking met JINC verder vorm. We laten jongeren uit de regio meedoen met het event 'de Baas van Morgen' en laten groepjes kinderen een bliksemstage bij ons meemaken. Daarnaast ondersteunen we bij sollicitatietrainingen voor jongeren.



Partnership JINC: Baas van Morgen

Ook zetten we een nieuwe samenwerking op de met de Voedselbank en breiden we onze ServiceTeams met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt én de serviceverlening in Leiden en Gouda uit. We laten de deelnemers meedraaien in de maatschappij, werkervaring opdoen en bieden ze uiteindelijk een opstap naar werk. We laten ze vaak binnen onze eigen organisatie als buschauffeur of in de techniek doorstromen of bij één van onze partners als bijvoorbeeld schoonmaker.

Het OV is voor iedereen: uitbreiden proposities en aanvullende serviceverlening

Om het OV voor iedereen toegankelijk te maken, ontwikkelen we in de aankomende jaren het programma Reisbuddy; een nieuwe service waarbij een deelnemer van het ServiceTeam een reiziger helpt die het lastig vindt om met het OV te reizen. Ons ServiceTeam begeleidt mensen met het op- en uitstappen als dat nodig is. We ontwikkelen samen met regionale instellingen (in het sociale domein) deze aanvullende service. Daarnaast brengen we onze waardevolle proposities (Goede Zaak Pas voor forensen, Meedoen Pas en Voor Elkaar Pas voor kwetsbare doelgroepen) extra onder de aandacht bij regionale werkgevers, gemeenten en kwetsbare doelgroepen zoals minima, statushouders, re-integranten, leerlingen in het speciaal onderwijs en mensen met een wmo-indicatie. Met een klantenbestand van 250 klanten en 30.000 mobiliteitskaarten (landelijk) in de omloop, ontlasten we met deze proposities regionale werkgevers en gemeenten, vergroten we de zelfredzaamheid van mensen en maken we mobiliteit voor iedere inwoner toegankelijk.

3.3 Circulair ondernemen

Onze consumptiecultuur heeft een enorme impact op de aarde. Wij streven naar een wereld zonder afval, waarbij grondstoffen en materialen hun waarde behouden en opnieuw bruikbaar zijn. Circulair ondernemen vraagt van ons een nieuwe manier van denken en doen. De komende jaren borduren we voort op reeds verkregen inzichten en initiatieven.

Aanjagen circulaire transitie

We worden per 2022 lid van stichting Circulair West. Samen met andere bedrijven, overheden, kennisinstellingen en (semi) maatschappelijke organisaties in de regio denken we na over vraagstukken op het gebied van circulaire economie. U kunt hierbij denken aan het delen van kennis en expertise, helpen met het doorbreken van circulaire barrières en het opstarten van nieuwe projecten waarmee we de circulaire transitie aanjagen.

Circulaire activiteiten

Ook gaan we samen met Grondstofjutters clean-up acties in de regio opzetten en onderzoeken we hoe we grondstoffen en materialen kunnen hergebruiken. U kunt hierbij denken aan het realiseren van paperless offices, het opwekken van groene energie en het gebruiken én recyclen van bijvoorbeeld accu's, haltepalen en banden. En mochten wij de subsidie vanuit het Europese LIFE programma toegekend krijgen, gaan we nóg meer circulaire activiteiten in ZHN inzetten en experimenteren met circulaire innovaties.

Duurzame en circulaire innovaties op de Groene Lijn

Op buslijn 90 brengen we sinds juli 2020 onze beschikbare kennis, methodes en technologieën op het gebied van duurzaamheid en circulariteit samen. We noemen deze lijn sindsdien de Groene Lijn. De Groene Lijn fungeert voor ons als proeftuin, maar ook regionale bedrijven, leveranciers, scholen, gemeenten, reizigers en de provincie kunnen met ons meedoen. In de bussen en langs de route experimenteren we met duurzame en circulaire innovaties in die we vervolgens toetsen. Zo wordt de Groene Lijn een praktisch en inspirerend voorbeeld van alles wat mogelijk is. Op dit moment testen we op haltes Schorpioen en Katwijk de elektrische deelfiets om te kijken of dit aanvullende vervoerconcept reizigers helpt om duurzamer te reizen. Ook testen we 100% circulaire haltepalen, bestaand uit biobased materialen. Zo zijn de paal en frame van accoyahout en de topborden en infopanelen van rijstvlies. De komende jaren borduren we hierop voort en breiden we onze kennis en portfolio in de regio verder uit met nieuwe, circulaire innovaties. Met de subsidie vanuit het LIFE programma beschikken we over extra budget waarmee we de regio beetje bij beetje een stukje gezonder en mooier maken.

4. Mobility as a Service (MaaS) en mobiliteitsoplossingen

In de mobiliteitssector kun je niet meer om het woord 'Mobility as a Service' of MaaS heen. Dit concept waarbij het plannen, boeken en betalen van een deur-tot-deurreis optimaal geregeld is, wordt gezien als een belangrijke middel om reizen te vergemakkelijken en stad en platteland bereikbaar en leefbaar te houden. Vanuit deze gedachte hebben wij ons in de afgelopen jaren ontwikkeld tot mobiliteitsaanbieder. Dit betekent dat we ons naast OV-vervoer ook verantwoordelijk voelen voor andere mobiliteitsvormen zodat we reizigers faciliteren in het maken van hun deur-tot-deurreis. We ontwikkelen ons MaaS-platform glimble door, experimenteren met deelfietsssystemen op strategische locaties, ontsluiten reisinformatie ook in andere MaaS-apps en onderzoeken de mogelijkheden van andere mobiliteitsoplossingen in de keten.

4.1 Doorontwikkeling MaaS-app glimble

Zoals u in hoofdstuk 1 las, hebben we in juli 2021 onze MaaS-app glimble landelijk gelanceerd waarmee we nieuwe duurzame mobiliteitsvormen in ZHN (deelfietsen, deelauto's, deelscooters, deelstepjes, wmo-vervoer (Regiotaxi en Groene Harthopper) en de deeltaxi in combinatie met de bus, metro, tram, waterbus en trein faciliteren en stimuleren. Met glimble ervaart de reiziger een nieuwe manier van reizen. De vervoersopties zijn eindeloos: OV-fiets, Uber, Arriva deelfiets, Amber, Felyx, Check, GreenWheels, Donkey Republic en GoSharing zijn inmiddels in de basis ontsloten. De komende maanden updaten we de app regelmatig en voegen we steeds meer mobiliteitsaanbieders en functionaliteiten toe zoals parkeren, opladen van de elektrische auto en de mogelijkheid om grensoverschrijdend te reizen. Zo wordt glimble (en deze nieuwe manier van reizen) steeds aantrekkelijker voor onder andere werkgevers, forensen, studenten, maar ook incidentele reizigers.

B2C/B2B aanpak

We brengen glimble niet alleen landelijk maar ook in ZHN extra onder de aandacht door middel van een marketing- en communicatiecampagne. Daarnaast gaan we in gesprek met kleine en grote werkgevers binnen de regio omdat werkgevers in ruime mate invloed hebben op het reisgedrag van werknemers. Steeds meer werkgevers kiezen voor duurzame mobiliteit. Zo kunnen werkgevers ervoor kiezen een hogere vergoeding toe te kennen aan OV-ritten dan aan gemaakte autoritten.



glimble
Bepaal jouw manier van reizen

Pak jij vandaag de Trooter, Bufie of Trauto? Combineer de trein met de scooter of de bus met de fiets. Met glimble plan, boek en betaal je je reis simpel met één app.

[Download nu gratis](#)

Download in de App Store | Ontdek het op Google Play

4.2 Introductie nieuwe mobiliteitsoplossingen

We maken mobiliteit (OV en andere mobiliteitsvormen) niet alleen toegankelijk via glimble, maar zoeken voortdurend naar mogelijkheden om het vervoernetwerk in ZHN te versterken. We gaan het ketenaanbod in de concessie uitbreiden om onze reizigers nog beter en sneller te laten reizen en onderzoeken hiervoor de kansrijkheid van duurzame mobiliteitsoplossingen die kunnen zorgen voor een betere first en last mile naar bijvoorbeeld werkgebieden of toeristische trekpleisters. De volgende activiteiten hebben we voor ogen tijdens de transitieperiode:

- *Uitbreiding van het Urbee deelfietsnetwerk:* we testen inmiddels op twee R-nethaltes in de regio (Schorpioen en Katwijk) de elektrische Urbee deelfiets. We monitoren het gebruik en beoordelen of deze mobiliteitsvorm voldoende potentie heeft en van toegevoegde waarde is voor reizigers. We zijn in gesprek met de gemeenten Alphen aan den Rijn en Katwijk om het aanbod nog dit jaar verder uit te breiden. Ook zien we kansen als aanvulling op andere R-net haltes en in de regio tussen Zoetermeer Waddinxveen en Gouda. Hier zijn veel bedrijven in de logistieke sector gevestigd met uitgestrekte bedrijventerreinen als gevolg;
- *Tijdelijke deelfietssystemen bij events:* we onderzoeken de mogelijkheid om bij tijdelijke omleidingen, evenementen en bezienswaardigheden zoals Keukenhof en Gouda bij Kaarslicht elektrische deelfietssystemen te plaatsen op knooppunten en/of parkeerlocaties zodat we de ketenreis versoepelen;
- *Aansluiting van de autonome shuttle bij ESA ESTEC in Noordwijk* zodat deze een volwaardig onderdeel wordt van de mobiliteitsketen;
- *Uitbreiding van de autonome shuttle:* we bekijken de mogelijkheden om de shuttle uit te breiden naar gebieden zoals Unmanned Valley en het Bio Science Park in Leiden;
- *Aansluiting van deelmodaliteiten aan de randen van de concessie:* in ieder geval in Den Haag, Rotterdam, Utrecht, Haarlem en Schiphol met een focus op doorreis mogelijkheden vanaf de hubs waar onze bussen halteren;
- *Pilots met Nabogo en Arriva Vlinder* die volledig ondersteund worden met glimble;
- *Samenwerking met Groene Harthopper en/of Regiotaxi* waarin reizen met deze modaliteiten (OV en wmo) geïntegreerd wordt in glimble.

Vervoerplan 2022

Het transitieplan is erop gericht om hernieuwd balans te brengen binnen het concessiecontract Zuid-Holland Noord. Het aantal vervoerde passagiers is vanwege corona ernstig ingezakt en het herstel naar de oude situatie is niet evident. Het blijft de vraag of en wanneer oude reizigers aantallen weer bereikt worden. Daarom is het van belang om een ontwikkelpad af te spreken om toe te groeien naar 'het nieuwe nu', inclusief de nodige flexibiliteit onderweg, want de toekomst laat zich moeilijk voorspellen. Dit pad begint met een herpositionering van het startpunt. Hoe groot is de vervoervraag en welk aanbod zetten we daar tegenover. Financieel evenwicht is niet alleen belangrijk voor ons als opdrachtnemer maar ook voor u als opdrachtgever.