Vervoerregio Amsterdam

MEMO

Resultaten burger- en stakeholderparticipatie aanbesteding Zaanstreek-Waterland 2022

Serious Gaming als participatiemethode

Het betrekken van stakeholders dient twee doelen. Ten eerste wordt vroegtijdig betrokkenheid en draagvlak gecreëerd, waarmee begrip ontstaat voor het gegeven dat er soms lastige afwegingen bij het opstellen van een Programma van Eisen moeten worden gemaakt. Ten tweede raken stakeholders bekend met inhoudelijke kwesties die rondom de aanbesteding spelen en zijn ze zo beter in staat om de gevolgen hun eígen keuzes en standpunten in te schatten.

De aanbesteding Zaanstreek-Waterland is de eerste aanbesteding van openbaar vervoer in de Vervoerregio waarbij het Beleidskader Mobiliteit het leidende beleidsdocument is. Het projectteam heeft er daarom voor gekozen om de maatregelen die deelnemers in de participatie worden voorgelegd te baseren op dit document. Dus niet alleen op het reeds bestaande OV-aanbod in de concessies Zaanstreek en Waterland.

Het op deze schaal vroegtijdig betrekken van bewoners en reizigers is nieuw in de aanbesteding van OV-concessies. De Vervoerregio heeft bij de burgerparticipatie gebruik gemaakt van de mogelijkheden die digitalisering en social media bieden voor het bereiken en betrekken van een groot publiek. Hiermee is een nieuwe, innovatieve stap gezet.

Wat is een serious game?

Bij de participatie is de serious game ingezet om deelnemers bewust te maken van de samenhang tussen de verschillende denkbare maatregelen en de kosten daarvan. Hierbij is gebruik gemaakt van een bestaande methode van het adviesbureau Inno-V die vaker is gebruikt bij het voorbereiden van aanbestedingen van openbaar vervoer. Op basis van het Beleidskader Mobiliteit[1] en het bestaande OV-aanbod in de concessies Zaanstreek en Waterland zijn maatregelen uitgewerkt die voorgeschreven zouden kunnen worden in de nieuwe concessie Zaanstreek-Waterland. Van de (papieren) serious game is vervolgens een digitale variant ontwikkeld.

Wie hebben deelgenomen aan de participatie?

De Vervoerregio heeft vier doelgroepen onderscheiden die bij de voorbereiding van de aanbesteding betrokken moeten worden (zie tabel 1). Per doelgroep is een passende participatiemethode gebruikt. Het spelelement uit de serious game is bij veel participatiemethoden gehanteerd.

[1] Beleidskader Mobiliteit zoals op 12 december 2017 vastgesteld door de Regioraad van de Vervoerregio Amsterdam.

Doelgroep		Methode	Gerealiseerd bereik
Stakeholders Vervoerregio		Interactieve serious game met één of meerdere sessies per groep stakeholders	Alle stakeholders van de Vervoerregio die betrokken zijn bij de aanbesteding
Burgerparticipatie	Selectie van bewoners Zaanstreek-Waterland	Uitgebreide digitale enquête onder een geselecteerde groep bewoners	482 bewoners die gezamenlijk representatief zijn voor de bevolking van het gehele concessiegebied
	Reizigers en bewoners Zaanstreek-Waterland	Korte digitale enquête voor alle geïnteresseerden	1.978 respondenten
		Uitgebreide digitale serious game voor alle deelnemers aan de korte enquête die aangaven deel te willen nemen aan vervolg-onderzoek (“Panel Vervoerregio”)	235 respondenten
	Bewoners inliggende gemeenten Zaanstreek-Waterland	Afhankelijk van de gemeente. Alle gemeenten hebben vragen aangeleverd die in de korte digitale enquête zijn opgenomen	Afhankelijk van de betreffende gemeente

Tabel 1 Doelgroepen participatie

Resultaten Burgerparticipatie

Wijze van analyse, rapportage en terugkoppeling
De resultaten van de game en enquêtes zijn door Inno-V gerapporteerd. De serious game die is gespeeld heeft de deelnemers ter plekke informatie opgeleverd die zij mee kunnen nemen bij hun verdere participatie in de aanbesteding. Bij de burgerparticipatie zijn de respondenten tevens over hun tevredenheid over en het belang dat zij hechten aan het huidige OV-aanbod bevraagd. Hierdoor kan een voorzichtige uitspraak gedaan worden over het effect van verschillende maatregelen op de bewoners en reizigers. Reizigers blijken over het algemeen genomen erg tevreden te zijn met het huidige aanbod en kiezen dan ook overwegend voor de maatregelen waar zij nu tevreden over zijn.

De rapportages zijn als bijlage bijgevoegd bij het besluit van Dagelijks Bestuur over het ontwerp-Programma van Eisen. De concept-rapportages zijn besproken in de klankbordgroep van de Regioraad en de Reizigers Advies Raad. Terugkoppeling aan de deelnemers vindt wat betreft de papieren serious game plaats door toezending van het rapport en wat betreft de burgerparticipatie via www.wijnemenjemee.nl. Deelnemers aan het Panel van de Vervoerregio krijgen bericht over de wijze waarop hun participatie is gebruikt bij de totstandkoming van het ontwerp-Programma van Eisen.

Hoe zijn de resultaten van de burgerparticipatie verwerkt in het ontwerp-Programma van Eisen?
Het (ontwerp-)Programma van Eisen beschrijft een minimum waar de vervoerder altijd aan dient te voldoen. Dit minimumniveau ligt iets hoger dan de startsituatie die bij de digitale serious games is gehanteerd, maar lager dan het huidige OV-aanbod. Op thema’s waar een aanzienlijk deel van de respondenten de startsituatie niet heeft ‘opgeplust’ wordt in het ontwerp-PvE méér gevraagd dan waar

de meerderheid van de respondenten voor heeft gekozen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de mate van luxe/comfort in het materieel en de minimale frequenties in de weekenden.

Naast eisen worden (als vervolgstap in het aanbestedingsproces) ook wensen opgesteld. Deze wensen worden 'gunningscriteria' genoemd. Het voldoen aan gunningscriteria leidt tot een hogere score en daarmee meer kans om de aanbesteding te winnen. Op deze manier kan verder invulling gegeven worden aan de uitkomsten van de burgerparticipatie.

Populaire maatregelen: spitsfrequenties, nachtnet en Zero Emissie

Maatregelen die de startsituatie flink verbeteren en die door een meerderheid van de respondenten worden gekozen zijn grotendeels in het ontwerp-PvE doorgevoerd. Te denken valt dan aan de spitsfrequentie op verbindende lijnen (in de PvE's van de huidige concessies Zaanstreek en Waterland wordt een minimum van 4 ritten per uur geëist, in het nu voorliggend ontwerp-PvE wordt een minimum van 6 ritten per uur geëist), het nachtnet wordt ook in de nieuwe concessie weer opgenomen, de vervoerder wordt verplicht vanaf de start van de concessie minimaal 80% van het OV uitstootloos (Zero Emissie) te laten uitvoeren en er worden eisen gesteld aan de regelmaat waarmee ritten op één lijn vertrekken om de betrouwbaarheid van het OV te verbeteren. Deze drie keuzes waren ook bovengemiddeld populair in de papieren serious game.

Niet in PvE, mogelijk gunningscriterium: scholierenlijnen, spitslijnen en menselijk toezicht

Een aantal maatregelen zijn enkel voor een kleine groep interessant (gekeken naar populariteit van de maatregel en tevredenheid over dit aspect van het OV), de zogeheten 'niche-maatregelen': scholierenlijnen, spitslijnen (Amsterdam-west) en menselijk toezicht. Over die onderwerpen worden in het ontwerp-PvE geen nadere eisen opgenomen. Gekeken kan worden in hoeverre deze onderwerpen mee kunnen wegen als gunningscriteria bij de aanbesteding. Verder zijn er maatregelen die wel (boven)gemiddeld scoren maar die liggen in het domein van de wegbeheerder en niet van de vervoerder. Het gaat bijvoorbeeld om het inrichten van haltes en het plaatsen van fietsenstallingen. Ook over die onderwerpen worden in het ontwerp-PvE geen eisen opgenomen. Gekeken kan worden hoe deze onderwerpen door de wegbeheerder (eventueel in samenwerking met de Vervoerregio) opgepakt kunnen worden.

Ontsluitende lijnen en de bediening van Amsterdam Centraal: huidige aanbod kan terugkeren

Ten slotte zijn er onderwerpen waarover de meningen van de respondenten zijn verdeeld. Het gaat bijvoorbeeld om het hanteren van een belbus dan wel een vaste dienstregeling op het ontsluitende lijnennet. Op deze thema's wordt de huidige situatie als uitgangspunt genomen : in dit voorbeeld wordt een vaste dienstregeling voorgeschreven voor buurtbussen en het ontsluitende lijnennet.

Een bijzonder thema is het doorrijden naar Amsterdam Centraal versus het eindigen op Station Noord in combinatie met een overstap op de Noord/Zuidlijn. Veel deelnemers aan de digitale game kiezen pas in de tweede ronde, wanneer zij te maken krijgen met een maximaal budget, voor het eindigen van alle buslijnen op Station Noord. Tevens geven bewoners en reizigers die deel hebben genomen aan de (korte) enquête aan een rechtstreekse verbinding met Amsterdam Centraal belangrijk te vinden. In het ontwerp-PvE wordt ook hier gekozen om de huidige situatie als uitgangspunt te nemen bij het formuleren van de eisen. Het is de nieuwe concessiehouder toegestaan om 40% van de ritten te laten doorrijden naar station Amsterdam Centraal, waarbij wel een maximum van twee lijnen vanuit Zaandam, respectievelijk Purmerend en Edam-Volendam is opgenomen.