

REKENKAMERONDERZOEK

OV EN BEREIKBAARHEID GEMEENTE WESTLAND

10-2-2025



REKENKAMER WESTLAND

Uitgevoerd door KWINK groep: Rogier van Schelven
Bob de Baaij
Felix Vogel

Inhoudsopgave

1.	Samenvattende conclusies en aanbevelingen	3	4.	Organisatie & governance	25
1.1	Achtergrond en aanpak	3	4.1	Inrichting van de MRDH en rol gemeente Westland	25
1.2	Conclusies	3	4.2	Knelpunten en verbeterpunten	30
1.3	Aanbevelingen	5	4.3	Organisatievormen vergeleken: MRDH, VRA en provincie	33
2.	Inleiding	9	Bijlage I – Overzicht gesprekspartners	37	
2.1	Achtergrond en aanleiding	9	Bijlage II – Gespreksleidraad	38	
2.2	Doel en afbakening	9			
2.3	Onderzoeksaanpak	10			
2.4	Leeswijzer	10			
3.	Concessie en dienstregeling	12			
3.1	Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH)	12			
3.2	Concessie Haaglanden Streek	13			
3.3	Vervoerders Haaglanden Streek	14			
3.4	Contextuele ontwikkelingen en uitdagingen	16			
3.5	Visie op OV in gemeente Westland	18			
3.6	Knelpunten en verbeterpunten	20			



1. Samenvattende conclusies en aanbevelingen

1. Samenvattende conclusies en aanbevelingen

1.1 Achtergrond en aanpak

De gemeente Westland werkt aan het OV als een van de 21 deelnemende gemeenten binnen het samenwerkingsverband van de MRDH. De MRDH is verantwoordelijk voor de organisatie van het OV in de regio.

Tot op heden zijn inwoners van de gemeente Westland nog sterk afhankelijk van de auto. Dit komt mede doordat de gemeente geen treinstation heeft en busverbindingen met omliggende steden (Den Haag, Delft en Rotterdam) beperkt zijn. Met de verwachte toename van inwoners, woningen en werkgelegenheid neemt de druk op de bereikbaarheid van de regio toe. Dit is voor de Rekenkamer Westland aanleiding geweest om onderzoek te doen naar mogelijke verbeteringen in het OV en de bereikbaarheid van de gemeente.

Het doel van het onderzoek is om de huidige situatie van het OV-systeem van de gemeente Westland in kaart te brengen en mogelijk knelpunten te identificeren. Hierin is onderscheid gemaakt tussen de concrete invulling van het OV (het vervoer), de wijze waarop het OV is georganiseerd (governance), en de rol van de lokale gemeenschap (inclusief raadsleden).

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet, namelijk: documentstudie, verkennende gesprekken en verdiepende gesprekken.

Op basis van het onderzoek formuleren we drie conclusies en vijf aanbevelingen.

1.2 Conclusies

Conclusie 1. Er zijn in de gemeente Westland terugkerende klachten over het OV, met name over rituitval, vertragingen en gebrekkige informatievoorziening. De dienstregeling van EBS binnen de concessie Haaglanden Streek heeft de afgelopen jaren te maken gehad met een aantal operationele problemen. De problemen hangen samen met de COVID-19 crisis en personeelstekorten. De gesignaleerde problemen en oorzaken zijn niet uniek voor de gemeente Westland, die spelen ook in andere concessies.

Het OV van de gemeente Westland valt binnen de concessie 'Haaglanden Streek'. Deze concessie is een invulling van het busvervoer in de gemeenten Westland, Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Wassenaar en Zoetermeer. De concessie is van augustus 2019 tot december 2030 verleend aan vervoerder EBS. Uit verschillende bronnen (waaronder raadsstukken) blijkt dat er een aantal terugkerende klachten zijn over knelpunten in het OV in het Westland zoals rituitval, vertragingen en onvolledige reisinformatie. Alle gesproken partijen, waaronder EBS, herkennen deze problemen. Ondanks de gesignaleerde knelpunten laten monitoringsrapportages zien dat busreizigers in de concessie Haaglanden Streek over het algemeen tevreden zijn over het busvervoer. Reizigers geven het busvervoer in de concessie tussen 2019 en 2023 een beoordeling

tussen de 7,8 en de 8,2. Dit is een score die vergelijkbaar is met de waardering van het OV in de gehele metropoolregio.

EBS geeft aan dat de knelpunten veroorzaakt zijn door de COVID-19 crisis en personeelstekorten. Deze uitdagingen zijn niet uniek in de gemeente Westland. Ze spelen ook bij andere vervoerders en op andere plekken in Nederland. Wel maken een aantal kenmerken van de gemeente Westland dat de problemen een grote impact hebben op de OV-reiziger. Vanwege de lage frequentie op sommige lijnen moet de reiziger lang wachten wanneer een bus uitvalt. Daarnaast zijn er geen uitwijkmogelijkheden naar andere vormen van OV (zoals de tram, trein of de metro).

De beschikbaarheid van personeel is bepalend voor de uitvoering van de dienstregeling. Het personeelstekort van de afgelopen jaren is in 2025 nog niet meteen opgelost. EBS spant zich in voor een versterking van het personeelsbestand door extra wervingsactiviteiten. Naar verwachting zal EBS in de loop van 2025 weer de volledige dienstregeling gaan rijden.

Conclusie 2. Binnen de gemeenteraad komt het OV in het Westland regelmatig aan bod. Het gesprek in de gemeenteraad is met name operationeel en reactief van aard. Een meer strategisch en kaderstellend gesprek over de hoofdlijnen en richting van het beleid vindt in de raad onvoldoende plaats. Een duidelijke koers met prioriteiten versterkt de invloed van de gemeente Westland in de jaarlijkse vervoerplanprocedure én in de voorbereiding op de nieuwe OV-concessie in 2030.

Uit de analyse van raadsvergaderingen en de gevoerde gesprekken komt naar voren dat het OV een belangrijk onderwerp is voor de gemeenteraad. Op dit moment richt het debat zich vooral op concrete vraagstukken die direct spelen bij inwoners, zoals het opheffen van bushaltes of het aanpassen van busroutes. Het is belangrijk dat de raad de zorgen en vragen

van inwoners vertegenwoordigt, maar er liggen ook kansen voor een meer strategische benadering van het OV. Hoewel de Mobiliteitsvisie 2040, het Coalitieakkoord en het Collegewerkprogramma waardevolle kaders bieden, ontbreekt het naar onze mening aan een concrete strategie die deze ambities vertaalt naar praktische stappen voor de komende jaren. Het blijft onduidelijk hoe het OV in het Westland er over vijf jaar idealiter uit zou moeten zien, welke verbeterpunten prioriteit hebben en welke maatregelen nodig zijn om deze doelen te realiseren.

Door het gesprek over OV ook op strategisch niveau te voeren, kan de raad werken aan een concrete invulling om de bestaande visie te bereiken. Een duidelijk plan met prioriteiten en te ondernemen maatregelen in de aankomende jaren biedt de gemeente een eenduidige positie richting de MRDH, andere gemeenten en de vervoerder. Dit kan de gemeente helpen bij het versterken van de invloed tijdens de jaarlijkse vervoerplanprocedure en de voorbereiding op de nieuwe concessie in 2030.

Conclusie 3. De MRDH kent een relatief zware governance en complexe besluitvorming. De gemeente Westland neemt als één van de 21 gemeenten deel aan de gemeenschappelijke regeling binnen de MRDH. Enerzijds draagt deze inrichting met 21 deelnemende gemeenten bij aan de (democratische) legitimiteit van de besluitvorming en zijn er verschillende mogelijkheden voor gemeente en raad om invloed uit te oefenen op de besluitvorming. Anderzijds vraagt deelname aan de MRDH-governance en besluitvorming veel van de gemeenteraad, de ambtelijke organisatie en het bestuur van de gemeente Westland.

Uit een recente evaluatie blijkt dat de MRDH een relatief zware governance en complexe besluitvorming kent. Op grond van dit onderzoek herkennen we dit beeld. Ook wordt geconstateerd dat er (grote) verschillen zijn tussen

de binnengemeentelijke processen in relatie tot de MRDH. Bijvoorbeeld met betrekking tot het functioneren van de klankbordgroepen binnen gemeenten, de ondersteuning van raadsleden en de terugkoppeling van bestuurders en raadsleden. Specifiek voor de gemeente Westland signaleren we de volgende knelpunten in de governance en besluitvorming over het OV:

- **Beschikbaarheid van ambtelijke capaciteit voor het OV-dossier is – gelet op de relatief zware governance en complexe besluitvorming van de MRDH - te beperkt om een proactieve rol aan te nemen.** De gemeente Westland neemt, mede door de beperkte ambtelijke capaciteit op het OV-dossier, een meer reactieve rol in binnen de gemeenschappelijke regeling van de MRDH. Op dit moment heeft de gemeente Westland meerdere personen beschikbaar binnen de ambtelijke organisatie om te werken aan het OV. Echter, geen van deze personen werkt ‘fulltime’ aan OV. Uit gesprekken met de ambtelijke organisatie blijkt dat de huidige bezetting niet toereikend is voor de relatief zware governance binnen de MRDH, de raad te informeren, samen te werken met het college, af te stemmen met andere gemeenten en in contact te staan met de vervoerder. Binnen de gemeenschappelijke regeling met de MRDH zien we dat de 21 deelnemende gemeenten een verschillende rol vervullen. Gemeenten met een grotere capaciteit zijn beter in staat om actief deel te nemen aan de gemeenschappelijke regeling.
- **Binnen de gemeenteraad is er beperkte bekendheid van en kennis over de MRDH en de (on)mogelijkheden voor raadsleden om direct en indirect invloed uit te oefenen op de besluitvorming. Hierdoor haalt de raad onvoldoende uit de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de besluitvorming in MRDH-verband.** De beperkte bekendheid komt mede voort uit de lage ervaren democratische legitimiteit binnen de MRDH. De gemeenteraad kan meer gebruik maken van de beschikbare opties om invloed uit te oefenen op de

besluitvorming over het OV in het Westland. Daarnaast is een praktisch probleem hierbij dat de raadsleden die deelnemen aan de adviescommissie in MRDH-verband veelal niet deel kunnen nemen omdat de vergadering overlapt met de raadsvergadering in de eigen gemeente.

- **Zowel in de terugkoppeling richting raadsleden als de hoeveelheid aan informatie richting gemeenten vanuit de MRDH kennen verbetermogelijkheden.** De informatievoorziening vanuit de MRDH kan beter aansluiten op de beleavingswereld van raadsleden. Zo ontvangen raadsleden niet altijd een terugkoppeling vanuit de MRDH op vragen en blijkt niet altijd helder hoe de MRDH bijdraagt aan de realisatie van lokale ambities. Daarbij krijgen gemeenten ook een ‘overload’ aan (proces)informatie binnen vanuit de MRDH. De informatie richting gemeenten kan meer inhoudelijker van aard zijn.

1.3 Aanbevelingen

Aanbeveling 1. Benut de directe en indirecte mogelijkheden voor de gemeenteraad, het bestuur en de ambtelijke organisatie om invloed uit te oefenen op besluitvorming in MRDH-verband.

We bevelen aan om in de gemeente Westland een MRDH-klankbordgroep in te richten (of te versterken) die structureel geïnformeerd is en op vaste momenten bijeenkomt, geënt op de beleids- en besluitvormingscyclus van de MRDH. In de klankbordgroep nemen raadsleden, bestuur en ambtenaren deel. De klankbordgroep draagt zorg voor een vroegtijdige en heldere standpuntbepaling van de gemeente (bijvoorbeeld via een *position paper*, eventueel samen met andere gemeenten) en zorgt voor een grotere impact van de gemeente in de AcVa, het algemeen bestuur en de bestuurscommissies.

Praktisch gezien bevelen we aan om in afstemming met de MRDH te zoeken naar mogelijkheden om de deelname van de raadsleden aan de AcVa structureel mogelijk te maken. Dit is van belang omdat op dit moment de twee afgevaardigde raadsleden uit de gemeente Westland niet aanwezig kunnen zijn bij de AcVa-vergaderingen vanwege overlap met de raadsvergadering.

Aanbeveling 2. Stel als college, in samenspel met de gemeenteraad, een strategisch plan op het gebied van het openbaar vervoer op. Hoe ziet het OV er in 2030 uit en hoe komen we daar?

We zien een behoefte aan een eenduidige, concrete strategie voor de komende jaren op het gebied van OV in het Westland. Door een concrete strategie te ontwikkelen op het gebied van OV kunnen college en raad gezamenlijk duidelijkheid geven en een discussie voeren over de uitgangspunten en kaders voor het OV in het Westland, en zo loskomen van het meer operationele gesprek. Dit strategisch plan kan worden gebruikt bij de jaarlijkse herziening van het vervoerplan (waar geven we prioriteit aan?) en voor de invulling van het programma van eisen voor de nieuwe concessie in 2030.

Wij zien het opstellen van een strategisch plan op het gebied van OV als een taak voor het college én de gemeenteraad. Het strategische plan dient in samenspel tussen het college en de gemeenteraad te worden opgesteld, waarbij het college verantwoordelijk is voor de uitvoering en de raad een kaderstellende rol op zich neemt. Het doel moet zijn om handen en voeten te geven aan de Mobiliteitsvisie 2040 van de gemeente en concrete strategische keuzes te formuleren voor de aankomende jaren. Op grond van dit onderzoek denken we daarbij in ieder geval aan twee onderdelen:

1. Hoe ziet het OV-systeem in het Westland eruit in 2030 (als tussenstap richting de visie in 2040) en hoe komen we daar?

- Het in kaart brengen van knelpunten en wensen rondom OV en bereikbaarheid per deelgebied en prioriteiten stellen in doelen en aan te pakken knelpunten.
- Deze belangrijkste doelen en aan te pakken knelpunten dienen als uitgangspunt voor het ontwerpen van integraal kader rondom OV en bereikbaarheid: lijnen en knooppunten en aansluiting op andere vervoersmodaliteiten (fiets, deelmobiliteit, etc.).
- Het opstellen van een stappenplan richting nieuwe Programma van Eisen voor de concessie in 2030 (belangrijke momenten, inzet vanuit de gemeente Westland en binnengemeentelijke rolverdeling vaststellen).

2. Hoe richten we de samenwerking met en binnen de MRDH strategisch in?

- Het organiseren en structureren van de binnengemeentelijke afstemming (raad, college en ambtelijk) rondom de belangrijkste beslistmomenten.
- Het zo effectief mogelijk inrichten van de samenwerking en afstemming met MRDH, andere gemeenten (specifiek met gemeenten binnen de eigen concessie) en andere betrokkenen (inwoners, bedrijfsleven en maatschappelijk middenveld).

De gemeente Westland is op dit moment bezig met het ontwikkelen van een OV-agenda. Mogelijkerwijs kunnen hier de krachten worden gebundeld door het strategisch plan als onderdeel hiervan op te nemen.

Aanbeveling 3. Vergroot de bekendheid van en kennis over de MRDH in de gemeenteraad.

De governance en besluitvorming van de MRDH zijn complex. Gemeenteraadsleden zijn in beperkte mate bekend met de werking van de MRDH en de verschillende mogelijkheden om direct en indirect invloed uit te oefenen. We bevelen aan om de bekendheid van de MRDH binnen de

raad te vergroten en de rol en taken, besluitvorming en governance nader toe te lichten (bijvoorbeeld bij het instellen van een nieuwe gemeenteraad als onderdeel van het 'inwerken'). Hierbij kan de gemeente Westland (denk aan het ambtelijk apparaat of leden van de BcVa/AcVa/algemeen bestuur) in samenspraak met de MRDH de bekendheid en kennis van de gemeenteraad over de (werking van de) MRDH vergroten. Denk hierbij aan de momenten waarop de gemeenteraad input kan leveren of het informeren over actuele thema's die binnen de MRDH op de agenda staan. Hiermee kunnen raadsleden eerder en beter anticiperen bij het inzetten van hun directe en indirecte mogelijkheden.

Verder kan de informatievoorziening richting de gemeenteraad beter door deze meer te laten aansluiten op de belevingswereld van raadsleden en de 'overload' aan procesinformatie te vervangen door inhoudelijke informatie. Deze aanbeveling is gericht aan het college en het ambtelijk apparaat van de gemeente Westland. Het ambtelijk apparaat kan in samenspraak met het college de raadsleden voorzien van voornamelijk inhoudelijke informatie én dit aankarten binnen de MRDH.

Aanbeveling 4. Herijk de capaciteit van de ambtelijke organisatie op het gebied van OV. Invulling van bovenstaande aanbevelingen vraagt aanvullende capaciteit op het OV-dossier. De bezetting is momenteel krap.

Indien de gemeente Westland invulling wil geven aan de voorgaande aanbevelingen en de ambtelijke organisatie wil versterken, adviseren wij om de capaciteit en taken van de ambtelijke organisatie op het gebied van OV te herijken. Dit kan bijvoorbeeld door te onderzoeken of het aantal fte's dat specifiek aan het OV is toegewezen voldoende is om de taken uit te voeren. Een uitbreiding van de capaciteit stelt de gemeente in staat om een proactieve rol te vervullen in de relatief zware governance van de MRDH en zodoende meer invloed op de besluitvorming uit te oefenen. Naast het

versterken van de slagkracht van de ambtelijke organisatie en het ondersteunen van de gemeenteraad en het college, verkleint het verhogen van het aantal fte's ook de kwetsbaarheid van de ambtelijke organisatie bij uitval. Hiermee kan de gemeente Westland de continuïteit op het gebied van het OV borgen.

Aanbeveling 5. Aandacht voor knelpunten in het OV en proactieve terugkoppeling over de omgang daarmee.

We concluderen dat er terugkerende klachten zijn over rituitval, vertragingen en informatievoorziening. We bevelen het college aan om, in samenspraak met de MRDH, de gemeenteraad periodiek te informeren over de belangrijkste knelpunten, problemen, inzichten (bijvoorbeeld uit de monitoring) en acties die worden ondernomen om de knelpunten te mitigeren.

Aanbeveling 6. Ga in gesprek met de MRDH over de invulling van de hiervoor genoemde aanbevelingen.

Om bovenstaande aanbevelingen te implementeren, dienen de vertegenwoordigers van de gemeente Westland binnen de MRDH het gesprek aan te gaan. Voor enkele aanbevelingen geldt dat de MRDH ook een rol kan vervullen in de invulling van deze aanbevelingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het vergroten van de bekendheid onder raadsleden en de informatievoorziening richting deelnemende gemeenten vanuit de MRDH (zie aanbeveling 3).



2. Inleiding

2. Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de achtergrond en aanleiding van het onderzoek, staan we stil bij het doel en de afbakening en presenteren we de aanpak van het onderzoek. Dit hoofdstuk sluiten we af met een leeswijzer.

2.1 Achtergrond en aanleiding

De gemeente Westland werkt aan het openbaar vervoer (hierna: OV) als één van de 21 deelnemende gemeenten binnen het samenwerkingsverband van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (hierna: MRDH). De MRDH is verantwoordelijk voor het organiseren en verbeteren van het OV in de regio. Een van de kerntaken van de MRDH is het toewijzen van concessies voor het aanbieden van het openbaar vervoer. Binnen de gemeente Westland wordt deze taak momenteel uitgevoerd door de vervoerder EBS, die de concessie heeft tot 2030.

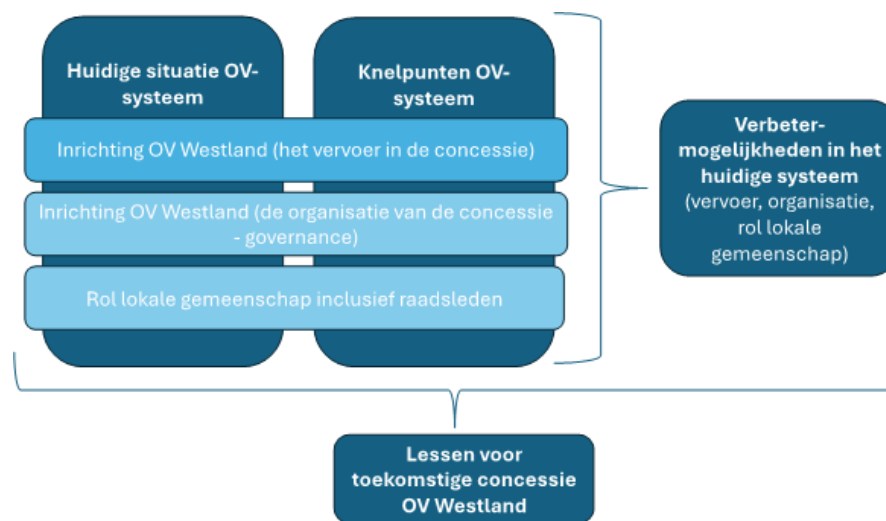
Hoewel de gemeente Westland een groeiende gemeente is met meer dan 115.000 inwoners, is de afhankelijkheid van de auto groot. Dit komt onder andere doordat de gemeente geen treinstation heeft en de verbindingen met omliggende steden zoals Rotterdam, Delft en Den Haag via busvervoer beperkt zijn. Daarnaast zijn belangrijke lokale locaties, zoals arbeidsplaatsen en onderwijsinstellingen, onvoldoende bereikbaar met het OV.

Met de verwachte toename van inwoners, woningen en werkgelegenheid neemt de druk op de bereikbaarheid van de regio verder toe. Deze situatie is voor de Rekenkamer Westland aanleiding om onderzoek te laten

uitvoeren naar mogelijke verbeteringen in het OV en de bereikbaarheid van de gemeente.

2.2 Doel en afbakening

Het doel van het onderzoek is om de huidige situatie van het OV-systeem van de gemeente Westland in kaart te brengen en mogelijke knelpunten te identificeren. Hierbinnen maken we onderscheid tussen de concrete invulling van het OV (het vervoer), de wijze waarop het OV is georganiseerd (governance), en de rol van de lokale gemeenschap (inclusief raadsleden).



Figuur 1. Onderzoeksmodel

Op basis hiervan dragen we een aantal verbetermogelijkheden aan en formuleren we bredere lessen voor een toekomstige concessie van het OV in Westland. Deze onderdelen hebben we schematisch weergegeven in het onderzoeksmodel (zie figuur 1). Concreet beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

1. *Sluit de huidige inrichting van het OV in Westland aan op de wensen van de gemeente en/of inwoners? (hoofdstuk 3)*
2. *Wat was de rol van de lokale gemeenschap, inclusief raadsleden, bij het leveren van input voor de huidige concessie aan EBS voor het OV in Westland en hoe is deze input verwerkt? (hoofdstuk 4)*
3. *Welke knelpunten doen zich momenteel voor bij concessie aan EBS in Westland? Wat zijn praktische voorbeelden van deze uitdagingen? Hoe worden deze problemen door college en raad geadresseerd? (hoofdstuk 3 en 4)*
4. *Is er ruimte voor (tussentijdse) verbetering van het huidige systeem van het traject – van aanbesteding tot concessie tot vervoersplan – en hoe kan deze verbetering worden gerealiseerd en georganiseerd? Welke rol kan de lokale gemeenschap, inclusief raadsleden, hierin spelen? Welke ervaringen hebben andere gemeenten hiermee? (hoofdstuk 1)*
5. *Zijn er mogelijkheden om de geleerde lessen en verbeterpunten mee te nemen bij toekomstige concessies voor het OV in Westland, en zo ja, hoe kan dit proces worden geïmplementeerd en geborgd? (hoofdstuk 1)*

2.3 Onderzoeksaanpak

Om een antwoord te formuleren op de onderzoeksvragen hebben we verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. We zijn gestart met een uitgebreide **documentenstudie**, waarin we het huidige OV-landschap in gemeente Westland en de governance van de betrokken partijen feitelijk in kaart hebben gebracht. Hiervoor hebben we gebruikgemaakt van een breed

aanbod van (openbare) documenten. Deze informatie hebben we vervolgens verrijkt met behulp van **verdiepende interviews** met relevante stakeholders. In bijlage I is een overzicht van de gesprekspartners opgenomen. Tijdens deze gesprekken hebben we de feitelijke informatie getoetst en aangevuld met percepties. Daarnaast hebben deze gesprekken gediend als een belangrijke bron voor het identificeren van knelpunten en mogelijke aanbevelingen.

2.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 beschrijven we de huidige invulling van het OV in de gemeente Westland. Hier staan we stil bij de werking van de MRDH en de invulling van de concessie. Ook beschrijven we de gesignaleerde knelpunten en verbeterpunten. In hoofdstuk 4 gaan we dieper in op de inrichting van de organisatie rondom het OV in de gemeente Westland en de knelpunten en verbeterpunten. Hier bespreken we de rol van alle betrokken partijen.



3. Concessie en dienstregeling

3. Concessie en dienstregeling

In dit hoofdstuk beschrijven we de concessie en de dienstregeling in de gemeente Westland. Om een volledig beeld te schetsen van de concessie in de gemeente Westland staan we eerst kort stil bij de rol van de MRDH (3.1). Daarna zoomen we in op de concessie Haaglanden Streek en staan we stil bij de totstandkoming van de concessie (3.2). Verder komen de vervoerder (3.3) en de belangrijkste uitdagingen van de afgelopen jaren (3.4) aan bod. Tot slot bespreken we de visie van de gemeente Westland op het OV (3.5) en sluiten we af met de knelpunten en verbetermogelijkheden rondom het OV in het Westland (3.6).

3.1 Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH)

De MRDH is een samenwerkingsverband tussen 21 deelnemende gemeenten. Samen met het bestuur, de 21 gemeenten, medeoverheden en partners (kennisinstellingen en bedrijfsleven) werkt men aan een aantrekkelijke regio voor inwoners.¹

De MRDH is als vervoersautoriteit verantwoordelijk voor het uitvoeren van de wettelijke taken op het gebied van verkeer en vervoer.² In de praktijk vult de MRDH deze verantwoordelijkheid in door het verlenen van concessies en het verstrekken van subsidies voor de exploitatie van het OV

(bus, tram en metro). Een concessie is het exclusieve recht om het OV te mogen aanbieden.

Bij het verlenen van een concessie verbindt de MRDH een aantal kwaliteitseisen aan de betreffende concessie. Deze kwaliteitseisen worden opgenomen in het Programma van Eisen. Het Programma van Eisen wordt gebruikt voor de aanbesteding van de nieuwe concessietermijn.

Voorbeelden van kwaliteitseisen zijn:

1. De verbindingen die een vervoerbedrijf moet aanbieden;
2. De frequentie waarop bus, tram of metro moeten rijden;
3. De toegankelijkheid van de voertuigen;
4. Het geven van reisinformatie;
5. Milieueisen waar de voertuigen aan moeten voldoen;
6. Veiligheid in het OV;
7. De tarieven die reizigers betalen.

Binnen de MRDH zijn er 4 busconcessies, namelijk:³

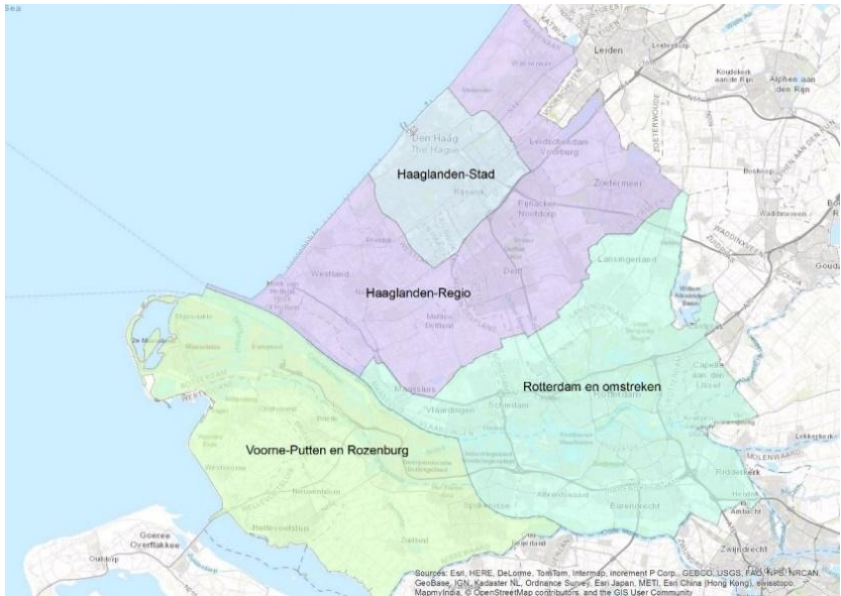
1. Haaglanden Stad
2. Haaglanden Streek/Regio
3. Rotterdam en omstreken
4. Voorne-Putten en Rozenburg

¹ MRDH (2024). *MRDH-organisatie*. Zie: <https://mrdh.nl/wie-zijn/mrdh-organisatie>.

² MRDH (2024). *MRDH-organisatie*. Zie: <https://mrdh.nl/wie-zijn/mrdh-organisatie>.

³ MRDH (2024). *Concessies openbaar vervoer*. Zie: <https://mrdh.nl/project/concessies-openbaar-vervoer>.

Deze concessies zijn opgedeeld in verschillende geografische gebieden. Hoe deze concessies zich tot elkaar verhouden wordt weergegeven in de onderstaande figuur 2.



Figuur 2. Geografische afbakening van de vier busconcessies van de MRDH (bron: MRDH).⁴

3.2 Concessie Haaglanden Streek

Het OV in de gemeente Westland valt binnen de concessie ‘Haaglanden Streek’. Deze concessie is een invulling van het busvervoer in de gemeenten Westland, Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Wassenaar en

⁴ MRDH (2024). *Concessies openbaar Vervoer*. Zie: <https://mrdh.nl/project/concessies-openbaar-vervoer>.

Zoetermeer. Deze concessie is van kracht sinds 25 augustus 2019. De concessietermijn loopt tot en met 14 december 2030 en is verleend aan vervoerder EBS.⁵

Hieronder vindt u een tijdlijn van de belangrijkste gebeurtenissen in de (totstandkoming van) de concessie in de periode 2017-2024.

Datum	Gebeurtenis
3 mei 2017	Vaststelling gezamenlijk programma van eisen (PvE) voor de vier busconcessies door de MRDH.
9 mei 2018	Sluiting voor het indienen van offertes door vervoersbedrijven.
11 juli 2018	Bekendmaking voorlopige gunning concessie aan EBS.
24 augustus 2018	Connexxion maakt bezwaar tegen de gunning van de concessie aan EBS.
23 januari 2019	Connexxion trekt het bezwaar in. Definitieve gunning aan EBS.
25 augustus 2019	Ingang van de concessietermijn voor EBS.
17 december 2020	Bekendmaking transitieprogramma OV en Corona (2021-2024). Sector, overheden en vervoerders moeten voor 1 april 2021 een transitieplan opstellen met aanpassingen aan dienstregelingen en kostenbesparingen.
24 maart 2021	De Bestuurscommissie Vervoersautoriteit stelt het transitieprogramma OV en Corona vast. Het plan wordt gebruikt voor besluitvorming over aanvullende financiële ondersteuning van het Rijk.
2021	Voorstellen van EBS voor de concessie Haaglanden Streek, waaronder: verhoging spitsfrequentie lijn 31 (3x naar 6x per uur), verlaging frequentie lijn 33 (2x naar 1x per uur) en verhoging spitsfrequentie lijnen 455 en 456.

⁵ MRDH (2024). *Concessies openbaar vervoer*. Zie: <https://mrdh.nl/project/concessies-openbaar-vervoer>.

15 december 2021	Bestuurscommissie Vervoersautoriteit stelt de tweede herijking van het transitieprogramma OV en Corona vast, waarbij €145 miljoen wordt gereserveerd voor de exploitatie van het OV.
24 november 2023	MRDH stuurt een brief over Toekomstbestendig OV, waarin wordt aangegeven te investeren in het OV zodat EBS de gevolgen van de coronacrisis kan overwinnen; gesprekken over herziening van de concessie lopen.

Tabel 1. Tijdlijn van de concessie Haaglanden Streek tussen 2017-2024.

3.3 Vervoerders Haaglanden Streek

EBS is de grootste vervoerder in de concessie Haaglanden Streek. Buiten de concessie Haaglanden Streek is EBS ook actief in Zaanstreek-Waterland, Voorne-Putten & Rozenburg, en IJssel-Vecht.⁶ Naast EBS zijn er nog een aantal andere partijen die een (kleinere) rol spelen in het OV in de gemeente

Westland.⁷ De RegioTaxi Haaglanden, Plusbus, Rolbus en Heijdse Lijn maatwerkvervoer richten zich op specifieke doelgroepen (waaronder ouderen en mensen met een rollator, rolstoel of scootmobiel, waarbij ondersteuning bij in- en uitstappen vaak mogelijk is).

3.3.1 Vervoerplan

EBS publiceert elk jaar een vervoerplan waarin zij invulling geven aan de dienstverlening in de concessie. In de jaren 2022, 2023 en 2024 heeft EBS zonder vervoerplan gewerkt vanwege (na-effecten van) COVID-19. Hierin wordt gepresenteerd welke buslijnen rijden op welk traject en met welke frequentie in de gemeente Westland. In het *Vervoerplan Haaglanden Streek 2025* beschrijft EBS de huidige buslijnen in 2024 en de wijzigingsvoorstellen voor 2025. Deze informatie wordt in dit rapport weergegeven in tabel 2.

⁶ EBS (2024). Zie: <https://www.ebs-ov.nl/wiezijnwij/over>.

⁷ Gemeente Westland (z.d.). *Openbaar vervoer*. Zie: [Openbaar vervoer | Gemeente Westland](#).

Lijnnummer	Traject	Frequentie 2024 (Huidige Dienstrekening)	Veranderingen in 2025
30	Zoetermeer - Rijswijk - Naaldwijk	Spits: 4x/uur (gedaald van 6x/uur). Knelpunten in capaciteit op sommige ritten.	Inzet grotere bussen (gelede bussen) op drukke ritten (na start tramlijn 19 in Delft).
31	Den Haag Leyenburg - Monster - 's-Gravenzande - Hoek van Holland	Spits: 3x/uur.	Geen informatie beschikbaar over wijzigingen.
33	Delft - Schipluiden - Maasland - Maassluis	Spits: 2x/uur.	Geen informatie beschikbaar over wijzigingen.
34	Monster - Naaldwijk - Maassluis	Spits: 2x/uur.	Routewijziging in Naaldwijk (via Verdilaan, Kruisweg, Kruisbroekweg, Galgeweg, Kesterse Wei). Nieuwe haltes: Hoogwerf, Monnikenlaan (Naaldwijk), Honderland Noord (Maasdijk). Vervallen halte: Pijle Tuinen (Naaldwijk). Mogelijke routewijziging in Maasdijk (nog in overleg).
455	's-Gravenzande - Naaldwijk - De Lier - Delft - TU - Pijnacker - Zoetermeer	Maximaal 4x/uur op werkdagen (niet gespecificeerd per trajectdeel).	Frequentieverhoging op alle trajectdelen. Gelijktrokken frequenties in de avonduren. Vervanging gelede bussen door standaard bussen mogelijk.
456	Den Haag Leyenburg - Naaldwijk - Schiedam	Maximaal 4x/uur op werkdagen. Tijdelijke inzet 15-meter bussen op sommige ritten.	Frequentieverhoging in de spits. Geen 15-meter bussen meer nodig. Integratie lijn 824 (eerste rit).
824	Rotterdam Marconiplein - Schiedam - Vlaardingen - Honselersdijk	1 rit per dag.	Integratie in lijn 456. Route via Rotterdam Slinge en station Schiedam Centrum.
825	Spijkenisse - Vlaardingen - Honselersdijk	1 rit per dag.	Wijzigingen alleen in Spijkenisse (zie Vervoerplan Voorne-Putten & Rozenburg).
826	Schiedam - Vlaardingen - Maasland - Maassluis - Honselersdijk	1 rit per dag.	Geen informatie beschikbaar over wijzigingen.
827	Den Haag Laakkwartier - Moerwijk - Escamp - Honselersdijk	1 rit per dag.	Geen informatie beschikbaar over wijzigingen.

Tabel 2. Overzicht van buslijnen in de concessie Haaglanden Streek uit het vervoerplan 2024.

The map illustrates the bus network around Rotterdam, specifically focusing on routes 30, 31, and 34. Key locations and features include:

- Districts:** Monster, 's-Gravenzande, Hoek van Holland, Poeldijk, Honselersdijk, Naaldwijk, De Lier, Maasdiijk, Kwintsheul, and Waardhuizen.
- Bus Routes:**
 - Route 30 (Red line):** Connects the Busstation to Naaldwijk, De Lier, and Maasdiijk.
 - Route 31 (Blue line):** Connects the Busstation to 's-Gravenzande, Hoek van Holland, and Monster.
 - Route 34 (Blue line):** Connects the Busstation to Poeldijk, Honselersdijk, and Maasdiijk.
- Key Locations:**
 - Busstation:** Located near the center of the map, near the intersection of routes 30, 31, and 34.
 - De Brug:** A major interchange point between routes 31 and 34.
 - Hoek van Holland Haven:** A ferry terminal located near the coast.
- Other Features:**
 - Waterways:** The map shows the North Sea and various canals.
 - Landmarks:** The map includes labels for various landmarks and infrastructure, such as the 'De Brug' interchange and the 'Hoek van Holland Haven' ferry terminal.

De vervoerders dragen elk jaar een conceptvervoerplan aan met daarin het overzicht van de door te voeren veranderingen binnen de concessies (denk

Gesprekspartners geven aan dat EBS bij het maken van een nieuw conceptvervoerplan relatief vroeg naar de ambtelijke organisatie van de gemeente Westland stapt om informatie over mogelijke wensen op te halen. Uit de gesprekken blijkt dat de reactie op het conceptvervoerplan in gemeenten verschillend wordt ingericht. In sommige gemeenten worden reacties van reizigers opgehaald en teruggekoppeld door de raad, waar in andere gemeenten enkel door (een gedeelte van) de gemeenteraad op het concept wordt gereageerd.

Om de bevindingen uit dit onderzoek goed te kunnen duiden is het belangrijk om bewust te zijn van de belangrijkste ontwikkelingen in de context van het onderzoek. We identificeren in ieder geval twee ontwikkelingen, met bijbehorende uitdagingen, waar de vervoerder in de afgelopen jaren mee te maken heeft gehad.

⁸EBS (z.d.) *Lijnennetkaart Haaglanden Streek*. Zie: [index.php](#).

een afname van reizigersaantallen, hoger ziekteverzuim onder medewerkers en een structurele verandering in het reisgedrag van forenzen.⁹

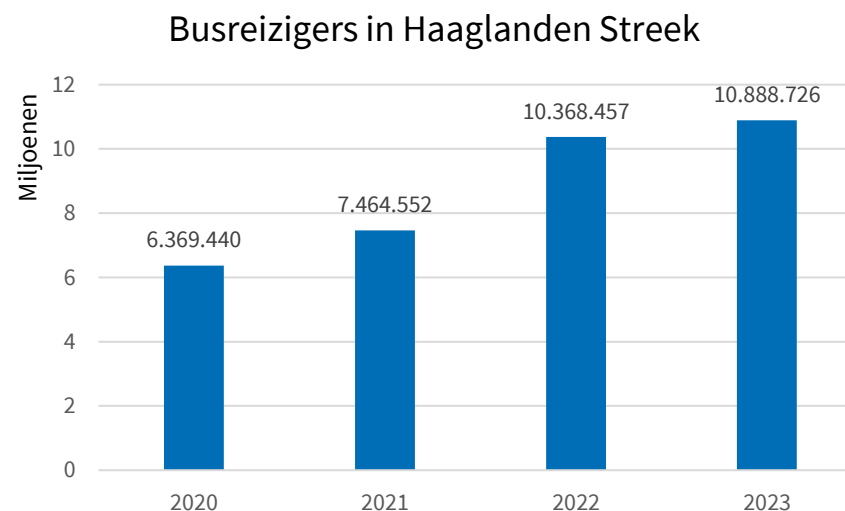
EBS geeft in gesprekken aan dat het als vervoerder erg lastig was om te gaan met de situatie omtrent COVID-19. In eerste instantie heeft EBS de dienstregeling tijdens de opkomst van het virus niet afgeschaald. Door hoog ziekteverzuim was er in deze periode sprake van relatief veel rituitval. Een paar maanden later (Q2 2020) is de dienstregeling, mede op verzoek van de MRDH wel afgeschaald. Toen in de zomer weer werd opgeschaald naar de normale dienstregeling, bleek dit al snel financieel onhaalbaar door een te groot aanbod aan vervoer en te weinig reizigers.

In 2021 heeft de MRDH het ‘Transitieprogramma OV en Corona’ opgesteld om de concessiehouders financieel te ondersteunen bij de uitdagingen rondom COVID-19. Tegelijkertijd diende de vervoerder, EBS, besparingen te doen. Dit kwam in de praktijk neer op een frequentieverlaging op de buslijnen in het Westland.¹⁰

Na de COVID-19 crisis hebben de 21 wethouders Mobiliteit van de MRDH besloten tot een forse investering van €150 miljoen in het OV in de metropoolregio. Het idee hierachter was dat deze investeringen de vervoerders van de verschillende concessies (HTM, RET en EBS) helpen met het achter zich laten van de gevolgen van COVID-19. Specifiek voor EBS betekende dit dat de doelstellingen van de busconcessies Voorne-Putten Rozenburg en Haaglanden Streek werden bijgesteld gedurende deze periode

en dat EBS een bedrag ontving van €35 miljoen aan ondersteunende financiële middelen.¹¹

EBS geeft aan in de dienstregeling nu bijna weer terug te zijn op het hetzelfde aantal kilometers als voor COVID-19. Dit wordt nu stapsgewijs opgeschaald. Ook het aantal busreizigers in de concessie neemt de afgelopen jaren weer toe (zie figuur 4).



Figuur 4. Overzicht van aantal instappers in concessie Haaglanden Streek 2020-2023.

⁹ Zie bijvoorbeeld:

<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/rapporten/2023/10/10/bijlage-3-achtergrondrapport-waar-is-de-ov-reiziger-gebleven/bijlage-3-achtergrondrapport-waar-is-de-ov-reiziger-gebleven.pdf>.

¹⁰ Twee brieven van de MRDH inzake maatregelen Openbaar Vervoer en corona en regionale transitieprogramma (2021). Zie:

<https://westland.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/e55c657b-69fb-4b4d-bd38-5bc42e20df18?documentId=54e47616-e779-4b98-87f1-029592c54bde&agendaltmId=c7b69267-b9a0-4a9b-9d96-9829942ba3c4>.

¹¹ <https://westland.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/82aeac4-da03-48dc-81f7-9e5d7c895628?documentId=7f6e6b42-28a7-48a1-a6a7-8c4b80b75ead>

De tweede uitdaging met betrekking tot het OV is een aanhoudend **personeelstekort**. De dunne marges in de bezetting van het personeel maakt het lastig om ziekte en uitval op te vangen. Dit tekort is het grootst in stedelijke gebieden. Gezien het feit dat de buslijnen in Westland voor een deel verbonden zijn aan andere lijnen, afkomstig uit Den Haag en Den Hoorn, is dit personeelstekort daarmee direct van invloed op het OV in Westland.

EBS geeft aan druk bezig te zijn met het versterken van het personeelsbestand. Zo zijn de wervingsactiviteiten voor chauffeurs opgeschaald, maar blijft het lastig om personen te vinden die direct inzetbaar zijn. EBS heeft nieuw personeel aangenomen, maar een deel hiervan moet nog een (aanvullende) opleiding afronden. EBS geeft aan te verwachten in 2025 het personeelstekort voor het grootste gedeelte te hebben ondervangen.

Belangrijk om te vermelden is dat gesprekspartners zowel binnen als buiten de gemeente Westland aangeven dat het tekort aan personeel een uitdaging is die breder is dan EBS en het Westland. Dit probleem is ‘hardnekkig en leidt overal tot dezelfde problematiek’. Zo speelt het personeelstekort ook bij andere vervoerders, zoals HTM, Arriva, Transdev en GVB.¹² Dat maakt het personeelstekort niet enkel relevant in het Westland, maar vrijwel in het hele land.¹³

3.5 Visie op OV in gemeente Westland

Er zijn verschillende relevante beleidsdocumenten die iets zeggen over de visie op het OV in de gemeente Westland. We onderscheiden hier de Mobiliteitsvisie 2040, het Coalitieakkoord Actieprogramma Westland 2022-

2026, het Collegewerkprogramma Westland 2022-2026 en de percepties uit de gevoerde gesprekken.

Mobiliteitsvisie 2040

In 2019 heeft de gemeente Westland een Mobiliteitsvisie 2040 gepubliceerd¹⁴. Hierin formuleert de gemeente vijf mobiliteitsdoelen, namelijk:

1. Logistieke bereikbaarheid
2. De auto minder dominant
3. Volwaardige alternatieven voor de auto
4. Westland verkeersveilig
5. Duurzaam Westland

Punt drie van deze doelen heeft betrekking op het OV in de gemeente Westland, namelijk:

‘Het openbaar vervoer en de fiets zijn in 2040 een volwaardig alternatief voor de auto voor reizen naar de economische toplocaties in de MRDH en Westland (vanuit Naaldwijk binnen 30 minuten reistijd met het openbaar vervoer op Den Haag CS, Rotterdam CS, Station Rijswijk en Delft) en per fiets in 45 minuten reistijd. Reizigers zijn hierdoor voor onder andere woon-werk verkeer en het bereiken van voorzieningen en sociale activiteiten niet meer afhankelijk van de auto. Dit heeft een positief effect op de bereikbaarheid’.

In de visie laat de gemeente Westland weten dat bovenstaande een ambitieuze doelstelling is en schetst de gemeente verschillende uitwerkingsmogelijkheden. Hiermee wordt een beeld geschetst van hoe het OV er in 2040 zou moeten uitzien om deze doelstelling te halen. Hiervoor worden de volgende wensen benoemd:

¹² NOS (2023). *Reiziger merkt ook in stads- en streekvervoer personeelstekort*. Zie: [Reiziger merkt ook in stads- en streekvervoer personeelstekort](#).

¹³ NOS (2023). *Provincies bezorgd over gevolgen personeelstekort stads- en streekvervoer*. Zie: [Provincies bezorgd over gevolgen personeelstekort stads- en streekvervoer](#).

¹⁴ Gemeente Westland (2019). *Mobiliteitsvisie Westland 2040*.

- Het OV zal een schaa sprong maken met bussen die vaker, sneller en comfortabeler rijden.
- De concurrentiepositie van de bus zal verbeterd zijn door infrastructurele maatregelen.
- Er zullen meer (elektrische) deelfietsvoorzieningen zijn op strategische plaatsen.
- De mogelijkheden van aanvullend OV, zoals zelfrijdende auto's, worden verkend.

Coalitieakkoord Actieprogramma Westland 2022-2026

In het coalitieakkoord besteden de coalitiepartijen naast de andere onderwerpen ook specifiek aandacht aan het OV in het Westland. Hierin staat dat de coalitiepartijen inzetten op:

- Betere OV-verbindingen tussen Westlandse dorpen.
- Goede OV-verbindingen met de regio (zoals Delft, Rotterdam en Den Haag).
- Werken aan verbetering van het OV-busnetwerk (met daarbij de OV-situatie in en rond Monster¹⁵).
- Onderzoeken naar mogelijkheden omtrent een lightrailverbinding met de regio en een haalbaarheidsstudie naar een *cargoloop* (een goederentrein, waarmee goederen uitstootvrij op hoge snelheid via een luchtdrukbuis kunnen worden vervoerd) als alternatief voor vrachtverkeer.

Hiermee bouwt het coalitieakkoord voort op een verkennend onderzoek uit 2021 over de mogelijkheden voor het ontwikkelen van een lightrailverbinding

¹⁵ In Monster is buslijn 31 in 2021 verlegd uit het centrum, vanwege overlast door trillinghinder. De afgenomen bereikbaarheid is sindsdien een onderwerp van gesprek. Zie bijvoorbeeld: [Gesprek over busvervoer wordt vervolgd | Al het nieuws uit Westland](#).

¹⁶ Witteveen + Bos (2021). *HOV-verkenning Den Haag-Naaldwijk-Maassluis-Delft-Rotterdam*. Zie: [eindrapportage hov-verkenning den haag-naaldwijk-maassluis-delft-rotterdam \(2\).pdf](#).

tussen Den Haag, Naaldwijk en Maassluis.¹⁶ Hier werd deze verbinding als meest realistische variant aangedragen om de bereikbaarheid in het Westland te vergroten.

Verder staat in het coalitieakkoord een lijst met vrij algemene voornemens die bijdragen aan de eerdergenoemde ambities. Hierin staat bijvoorbeeld: *'We bezien hoe we de huidige buslijnen kunnen optimaliseren om plaatsen beter bereikbaar te maken.'*¹⁷

Collegewerkprogramma Westland 2022-2026

In het collegewerkprogramma worden de plannen vanuit het coalitieakkoord verder uitgewerkt.¹⁸ Hierin gaat het niet over concrete buslijnen zoals besproken in het vervoerplan, maar worden wel een aantal voorgenomen activiteiten gepresenteerd om de ambities op het gebied van bereikbaarheid en mobiliteit uit het coalitieakkoord te behalen. De genoemde activiteiten die specifiek betrekking hebben op het OV zijn:

- Westland goed bereikbaar met OV door kortere reistijden met de regio en minder overstappen.
- In gesprek met Vitis Welzijn over het idee de Plusbus te laten rijden volgens een 'lijnsysteem' i.p.v. enkel op afspraak.
- In regionaal verband onderzoek [doen] naar lightrailverbinding en een haalbaarheidsstudie naar de *cargoloop* als alternatief voor vrachtverkeer.

¹⁷ Gemeente Westland (2022). *Coalitieakkoord actieprogramma Westland 2022-2026*. Zie: [coalitieprogramma-westland-2022-2026-aan-de-slag-voor-westland.pdf](#).

¹⁸ Gemeente Westland (2022). *Collegewerkprogramma 2022-2026*. Zie: [CWP Westland 2022-2026](#).

Percepties

Verschillende gesprekspartners geven aan behoefte te hebben aan een meer strategische visie ten aanzien van het OV in de gemeente Westland. De bestaande beleidsdocumenten beschrijven verschillende ambities op het gebied van OV, maar bieden slechts in meer of mindere mate een concrete stappen om hier te komen.

De inrichting van OV is in veel gevallen een strategische afweging tussen verschillende opties, met elk voor- en nadelen. Voor deze strategische afwegingen geven gesprekspartners aan dat een eenduidige visie met een concrete aanpak kan bijdragen aan een betere besluitvorming.

3.6 Knelpunten en verbeterpunten

In dit onderzoek hebben we op verschillende manieren de knelpunten van het OV in kaart proberen te brengen. Allereerst hebben we gekeken naar de besproken klachten over het OV in de raadscommissievergaderingen van de afgelopen jaren. Verder hebben we ook een analyse gemaakt van de berichtgeving in de media en percepties van de betrokken stakeholders. Aan het eind van dit hoofdstuk vergelijken we deze beelden met de informatie uit bestaande monitors van de tevredenheid over het OV in de gemeente Westland.

3.6.1 Raadscommissievergaderingen

Uit de raadscommissievergaderingen blijkt dat er frequent klachten over het OV in het Westland worden geuit, met name over de dienstverlening van EBS (zie tabel 3).¹⁹ In de periode 2019-2024 zijn er in ieder geval in dertien commissievergaderingen zorgen over het OV in Westland gedeeld. Het is hoofdzakelijk de partij Westland Verstandig die deze zorgen van inwoners deelt in de vergaderingen. De kern van de klachten heeft betrekking op de onbetrouwbare dienstverlening van EBS.

In de klachten komen enkele specifieke problemen vaak terug. Uitvallende bussen en vertragingen zijn een constante zorg, net als de verkeerde reisinformatie die door apps en fysieke digitale borden worden verstrekt. Daarnaast wordt er herhaaldelijk geklaagd over trillinghinder van de bussen, door het gebruik van zwaardere bussen.

Uit documentatie blijkt dat het College van B&W de bovenstaande problemen herkent. Hierbij geeft men aan dat personeelstekorten bij de vervoerder voor een groot deel de oorzaak is van de knelpunten rondom het OV in het Westland.

¹⁹ Zie: [Agenda Westland - Gemeenteraad woensdag 11 december 2024 19:00 - iBabs Publieksporaal](#).

Vergaderdatum	Partij	Onderwerp van de klacht
5 maart 2019	Westland Verstandig	Bewoners klagen over wijziging busroute van EBS; bus rijdt niet meer via Monsterseweg.
17 oktober 2019	Westland Verstandig	Trillinghinder door zwaardere bussen van EBS.
21 oktober 2019	Westland Verstandig	Klachten over te hard rijden door dorpskernen, vertragingen, uitval, onvriendelijke chauffeurs, en trillinghinder (Oosteinde in Wateringen).
4 november 2019	Westland Verstandig	Vertragingen, uitval van ritten, en aanloopproblemen bij EBS.
25 november 2019	Westland Verstandig	Ontevredenheid over verbinding Naaldwijk–Den Haag (buslijn 31 en 32) en slechte service van EBS.
24 november 2020	Westland Verstandig	Langzame afhandeling van klachten en fouten in het inchecksysteem van EBS; problemen met verschietende haltes.
8 april 2023	VVD	Petitie van EBS-chauffeurs: onbetrouwbare service, inefficiënt beleid, hoge kosten losse kaartjes (€12,50) en prioriteit voor buitenlandse aandeelhouders.
1 september 2023	Westland Verstandig	Diensten van EBS vallen uit door personeelstekort; het college geeft aan dat EBS bezig is met de inzet van grotere bussen en opleidingen voor chauffeurs om problemen op te lossen.
20 november 2023	Westland Verstandig	Bussen komen niet opdagen; apps tonen incorrecte informatie.
10 januari 2024	Westland Verstandig	Blijvende klachten over uitval van bussen en hoge kosten van klantenservice (€1 per minuut).
25 januari 2024	Westland Verstandig	Voortdurende problemen: niet-rijdende bussen, uitval en slechte service; vraag naar boetes voor EBS of beëindiging concessie.
15 februari 2024	Westland Verstandig	Tientallen klachten over niet-rijdende bussen; indruk van slap optreden door MRDH. EBS wijt dit aan personeelstekort.
18 maart 2024	Westland Verstandig	Aanhoudende klachten ondanks beloften; EBS geeft aan in 2025 weer op te schalen naar pre-COVID-19 frequentie.

Tabel 3. – Overzicht van besproken klachten gerelateerd aan OV in raadscommissievergaderingen 2019-2024.

3.6.2 Media

Het uitvallen van bussen bij EBS is een onderwerp dat ook veelvuldig in de media is uitgelicht. Zo publiceerden dit jaar zowel landelijke (NOS²⁰), als regionale omroepen (Omroep Gelderland²¹, WOS²², Omroep West²³) nog verschillende artikelen over ervaren klachten over het busvervoer in de concessie Haaglanden Streek. In deze berichtgeving wordt, net zoals in de gemeenteraadsvergaderingen, voornamelijk aandacht besteed aan het hoge percentage uitgevallen bussen (8,3%).

3.6.3 Percepties van gesprekspartners

De klachten zoals besproken in de gemeenteraadsvergaderingen en de media, worden herkend door de gesprekspartners. De gesprekken geven als aanvulling hierop inzicht in de mogelijke factoren die ten grondslag liggen aan deze klachten.

Direct betrokken gesprekspartners benoemen dat het personeelstekort de grootste oorzaak is rondom klachten over het OV in het Westland. De gesprekspartners benadrukken dat het tekort aan inzetbaar personeel niet uniek is voor het Westland, maar ook bij andere vervoerders en in andere gemeenten bestaat. Zoals eerder besproken in 3.4, herkent EBS dit probleem en is de vervoerder bezig met het versterken van het personeelsbestand.

Aanvullend komt uit de gesprekken naar voren dat in sommige delen van de gemeente Westland het lastig kan zijn om vertragingen te voorkomen

²⁰ NOS (2024). *Nog altijd vallen busritten van EBS vaker uit dan toegestaan*. Zie: [Nog altijd vallen busritten van EBS vaker uit dan toegestaan](#).

²¹ Omroep Gelderland (2024). *Bussen EBS blijven uitvallen en daar merken ze in deze plaatsen het meest van*. Zie: [Bussen EBS blijven uitvallen en daar merken ze in deze plaatsen het meest van - Omroep Gelderland](#).

vanwege de kenmerken van de infrastructuur. De gemeente Westland bestaat veelal uit kleine dorpskernen, beschikt niet of nauwelijks over speciale OV-infrastructuur en heeft in sommige gebieden snelheidsremmende maatregelen genomen, zoals het aanleggen van drempels. Deze factoren samen maken de dienstverlening meer kwetsbaar voor vertragingen.

Verder lichten direct betrokkenen rondom het OV in het Westland en partijen op landelijk niveau toe dat vraagstukken omtrent OV vaak ook gaan over het maken van keuzes. Zo kan de oplossing van het ene knelpunt de oorzaak zijn van een nieuwe uitdaging. Een gesprekspartner benoemt een voorbeeld waarin klachten over trillinghinder kunnen leiden tot het verleggen van een buslijn, wat als gevolg heeft dat er klachten over beperkte bereikbaarheid ontstaan.

3.6.4 Monitoring

In de afgelopen jaren zijn er verschillende monitors uitgevoerd om de klachten en waardering van reizigers ten aanzien van het OV te meten. Deze monitors laten een overwegend **positief beeld** zien onder reizigers over de dienstverlening binnen de concessie.

Zo laat de OV-Klantenbarometer MRDH (2022) zien dat reizigers het OV in de Haaglanden Streek beoordelen met een rapportcijfer van 8,3 (Q3 2022) en dat 96% van de respondenten de dienstverlening beoordeelt met een 7,0 of

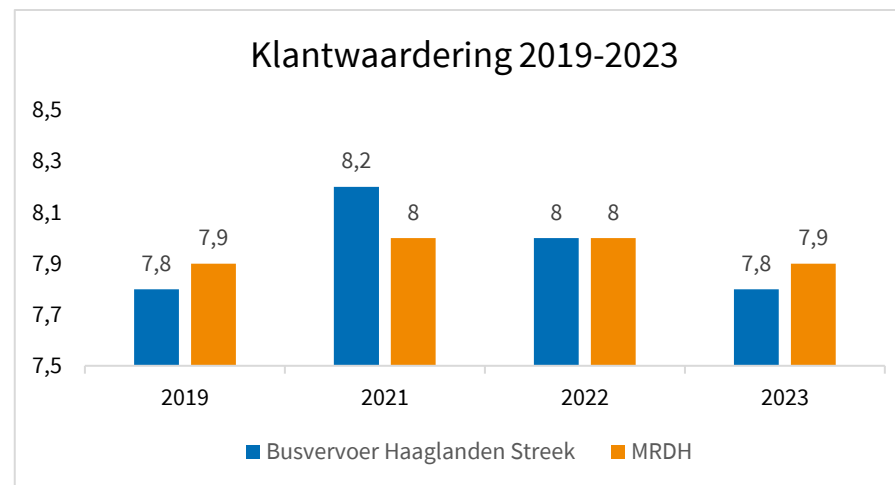
²² WOS (2024). *Uitval bussen EBS in 2023 ver boven norm, maar reizigersaantal stijgt*. Zie: [Uitval bussen EBS in 2023 ver boven norm, maar reizigersaantal stijgt | WOS](#).

²³ Omroep West (2024). *Dramatische cijfers bus-uitval: hier rijden het vaakst geen bussen*. Zie: [Dramatische cijfers bus-uitval: hier rijden het vaakst geen bussen - Omroep West](#).

hoger.²⁴ Enkel op de categorieën *frequentie* (6,5) en *informatie vertraging* (6,1) scoort de concessie Haaglanden Streek onder de 7,0.

Deze positieve beoordeling zien we ook terug in de OV monitor van de waardering in de gehele MRDH.²⁵ Reizigers geven het busvervoer in de concessie Haaglanden Streek tussen 2019 en 2023 een beoordeling tussen de 7,8 en de 8,2. Dit is een score die vergelijkbaar is met de waardering van het OV in de gehele metropoolregio (zie figuur 5).

Er zijn twee kanttekeningen te maken bij de interpretatie van deze monitoringsinformatie. Allereerst is het belangrijk om te benoemen dat deze monitoringsinformatie een indicatie geeft over de ervaringen binnen de concessie Haaglanden Streek, maar dat deze informatie niet één op één valt te vertalen naar de dienstverlening in het Westland. Daarnaast is het goed om bewust te zijn van de gebruikte onderzoeksmethoden. Deze monitors zijn namelijk uitgezet onder reizigers die gebruikmaken van het OV. Dit heeft mogelijk geleid tot een positievere waardering van het OV, dan wanneer ook niet-reizigers deel zouden nemen aan deze monitoring.



Figuur 5. Klantwaardering van de concessie en de metropoolregio in periode 2019-2023.

²⁴ Goudappel (2022). *OV-Klantenbarometer MRDH*. Zie: [OV-Klantenbarometer MRDH](#).

²⁵ MRDH (2023). *Verantwoording exploitatie OV-concessies 2023*. Zie: [OV monitor 2023.pdf](#).



4. Organisatie & Governance

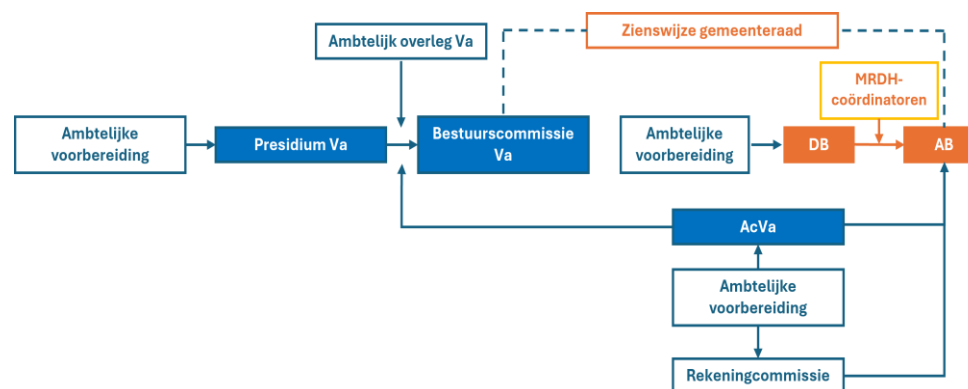
4. Organisatie & governance

In dit hoofdstuk beschrijven we de inrichting en rol van de MRDH en gaan we ook in op de rol van de gemeente Westland binnen het huidige OV-systeem (paragraaf 4.1). Hierbij kijken we ook specifiek naar de rol van de lokale gemeenschap (inclusief raadsleden) van de gemeente Westland. In paragraaf 4.2 vergelijken we de MRDH met de Vervoerregio Amsterdam (VRA) en beschrijven we de situatie wanneer de taken op verkeer en vervoer bij de provincie belegd zijn. We beschrijven hier niet hoe het OV tussen de 21 deelnemende gemeenten anders georganiseerd kan worden. Tot slot (paragraaf 4.3) gaan we in op verschillende knelpunten en/of uitdagingen met betrekking tot de organisatie en governance ten aanzien van de gemeente Westland.

4.1 Inrichting van de MRDH en rol gemeente Westland

Met deelname aan de MRDH hebben de 21 deelnemende gemeenten een deel van hun bevoegdheden overdragen aan een regionaal, interbestuurlijk samenwerkingsverband.²⁶ De MRDH bestaat uit verschillende besturen en commissies met verschillende taken en bevoegdheden (zie figuur 6). Alle besturen en commissies van de MRDH bestaan uit leden van de 21 deelnemende gemeenten. Via het algemeen bestuur en/of de BcVa (Bestuurscommissie Vervoersautoriteit) kan de gemeente Westland direct invloed uitoefenen op de besluitvorming binnen de MRDH op het terrein van

verkeer en vervoer. In het geval van de gemeente Westland zijn dit de burgemeester (vertegenwoordigd in het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur van de MRDH) en de wethouder Verkeer en Vervoer (vertegenwoordigd in de BcVa). Alle overleggen van de verschillende besturen en commissies worden ambtelijk voorbereid.²⁷



Figuur 6. Schematische weergave van organisatie binnen de MRDH.

4.1.1 Algemeen bestuur

Binnen de MRDH is het algemeen bestuur het hoogst besluitvormend orgaan. Het algemeen bestuur stelt onder andere de begroting en strategische agenda

²⁶ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

²⁷ MRDH (2024). *Bestuur*. Zie: <https://mrdh.nl/wie-zijn/bestuur>.

voor de komende jaren vast. Het algemeen bestuur bestaat uit 25 leden, namelijk:²⁸

1. 21 leden, aangewezen door de deelnemende gemeenten;
2. de burgemeesters van Rotterdam en Den Haag; en
3. de portefeuillehouders verkeer en vervoer van Rotterdam en Den Haag.

Alle 21 deelnemende gemeenten hebben via het afgevaardigde lid stemrecht in het algemeen bestuur. Daarnaast hebben leden van het algemeen bestuur de mogelijkheid om amendementen voor te stellen, moties in te dienen of andere voorstellen te doen. De gemeente Westland is in het algemeen bestuur vertegenwoordigd via de burgemeester van de gemeente Westland. De evaluatie van de MRDH concludeert dat leden het recht om moties in te dienen (zeer) beperkt gebruiken.²⁹

Verder kan het algemeen bestuur commissies instellen die (een deel van) de bevoegdheden van het algemeen bestuur en/of dagelijks bestuur overnemen. In het geval van het OV zijn dit de 'Bestuurscommissie Vervoersautoriteit' (hierna: BcVa) en de 'Adviescommissie Vervoersautoriteit' (hierna: AcVa).³⁰

4.1.2 Dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur van de MRDH stelt de agenda van het algemeen bestuur vast en is verantwoordelijk voor de uitvoering van beslissingen van het algemeen bestuur. In het geval van verkeer en vervoer zijn de bevoegdheden gedelegeerd naar de BcVa. Het algemeen bestuur wijst vijf leden aan die het

dagelijks bestuur vormen. De burgemeester van de gemeente Westland is lid van het dagelijks bestuur.³¹

4.1.3 Bestuurscommissie Vervoersautoriteit (BcVa)

De BcVa is door het algemeen bestuur ingesteld en heeft de wettelijke bevoegdheid om de taken op het terrein van verkeer en vervoer te behartigen. De BcVa heeft onder andere de bevoegdheid om het Programma van Eisen op te stellen en om concessies en vergunningen te verlenen.³² De MRDH laat hierbij weten dat de wethouders Verkeer en Vervoer binnen de BcVa namens de gemeenten spreken. Het is hierbij aan de desbetreffende gemeente om te bepalen hoe hun inbreng voorafgaand is afgestemd in de eigen gemeente.

De BcVa bestaat uit de wethouders Verkeer en Vervoer van de 21 deelnemende gemeenten. De wethouder Verkeer en Vervoer van de gemeente Westland is tevens aangewezen door de leden van de BcVa als portefeuillehouder Middelen Vervoersautoriteit.³³

De BcVa vergadert minstens tien keer per jaar. De vergadering en notulen zijn gedeeltelijk openbaar.³⁴ De BcVa voert het gesprek voornamelijk op strategisch/tactisch niveau (bijvoorbeeld: over de HOV-verkenning, het transitieprogramma OV en de gebiedsuitwerking Greenportcorridor 3.0) en in beperkte mate over operationele zaken (zoals klachten en/of aanpassingen in de dienstregeling).³⁵

²⁸ MRDH (2024). *Algemeen bestuur*. Zie: <https://mrdh.nl/orgaan/algemeen-bestuur>.

²⁹ Berenschot (2024). *Evaluatie Metropoolregio Rotterdam Den Haag*.

³⁰ MRDH (2024). *Algemeen bestuur*. Zie: <https://mrdh.nl/orgaan/algemeen-bestuur>.

³¹ MRDH (2024). *Dagelijks bestuur*. Zie: <https://mrdh.nl/orgaan/dagelijks-bestuur>.

³² MRDH (2024). *Bestuurscommissie Vervoersautoriteit*. Zie: <https://mrdh.nl/orgaan/bestuurscommissie-vervoersautoriteit>.

³³ MRDH (2024). *Bestuurscommissie Vervoersautoriteit*. Zie:

<https://mrdh.nl/orgaan/bestuurscommissie-vervoersautoriteit>.

³⁴ MRDH (2024). *Bestuurscommissie Vervoersautoriteit*. Zie:

<https://mrdh.nl/orgaan/bestuurscommissie-vervoersautoriteit>.

³⁵ MRDH (2024). *Agenda en besluitenlijsten*. Zie: <https://mrdh.nl/agenda>.

4.1.4 Adviescommissie Vervoersautoriteit (AcVa)

De AcVa is door het algemeen bestuur ingesteld en adviseert het algemeen bestuur en de BcVa over aangelegenheden op het terrein van verkeer en vervoer. De AcVa bestaat uit twee raadsleden van de 21 deelnemende gemeenten (ook vanuit de gemeente Westland nemen twee raadsleden zitting in de AcVa). De AcVa is bevoegd om:³⁶

1. een advies uit te brengen over een besluit dat via een zienswijzeprocedure aan de vertegenwoordigde organen (en indien van toepassing aan de provinciale staten) wordt voorgelegd;
2. een advies uit te brengen op verzoek van de BcVa; en
3. op eigen initiatief een advies uit te brengen.

De AcVa heeft hiermee de mogelijkheid om rechtstreeks met het algemeen bestuur en/of de BcVa in gesprek te gaan en advies te geven. Hiermee kan de AcVa het perspectief van de burgers en/of andere belanghebbenden vertegenwoordigen.³⁷ De evaluatie van de MRDH constateert dat de raadsleden van de AcVa onvoldoende tijd hebben om goed invulling te geven aan hun rol. Ter illustratie: leden van de AcVa geven aan dat zij meer tijd nodig hebben voor inhoudelijke verdieping, voorbereiding en/of politieke afstemming.³⁸ Direct betrokken gesprekspartners herkennen zich in het bovenstaande punt.

Daarnaast geven leden van de AcVa uit de gemeente Westland aan dat de overleggen van de AcVa vaak tegelijk plaatsvinden met overleggen binnen de

gemeente Westland. Hierdoor is het niet altijd mogelijk voor de leden van de gemeente Westland om de AcVa-overleggen bij te wonen.

Binnen de MRDH zijn geen verordeningen en/of besluiten hoe de besturen en commissies om dienen te gaan met adviezen vanuit de AcVa. Ter illustratie: binnen de Vervoerregio Amsterdam (hierna: VRA) zijn wel verordeningen en besluiten uitgewerkt over hoe men met adviezen dient om te gaan. Dit betekent dat bestuursorganen van de VRA zich dienen te motiveren wanneer zij willen afwijken van een advies (in sommige gevallen binnen 14 dagen).³⁹

4.1.5 Ambtelijk apparaat

De MRDH kent een eigen ambtelijk apparaat (circa 90 fte). Het dagelijks bestuur stuurt de ambtelijke organisatie van de MRDH aan. MRDH bereidt de besluitvorming ambtelijk voor in afstemming met de ambtenaren van de 21 deelnemende gemeenten. Per gemeente neemt één ambtenaar deel aan de ambtelijke voorbereiding/het overleg. De (bestuurs)adviseurs bereiden de agendapunten van het algemeen bestuur voor in het MRDH-coördinatorenoverleg.⁴⁰

Direct betrokkenen geven aan dat de ambtelijke dienst van de MRDH de vergaderingen van het algemeen bestuur en de BcVa goed voorbereidt. De ambtenaar vanuit de gemeente Westland ervaart deze ambtelijke voorbereiding als nuttig. Hierdoor is er weinig onderlinge discussie in het algemeen bestuur en de BcVa tussen bestuurders van de verschillende gemeenten. De evaluatie van de MRDH constateert dat het ambtelijk netwerk

³⁶ MRDH (2024). *Adviescommissie Vervoersautoriteit*. Zie: <https://mrdh.nl/orgaan/bestuurscommissie-vervoersautoriteit>.

³⁷ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

³⁸ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

³⁹ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verlengd lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere*

vervoersautoriteiten. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

⁴⁰ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

tussen gemeenten en de MRDH stevig is geworteld en dat de MRDH probeert om zoveel mogelijk aan te sluiten op de gemeentelijke besluitvormingsprocessen.⁴¹

4.1.6 Rol van gemeenteraad Westland

Zoals beschreven hebben gemeenteraden binnen de MRDH geen directe invloed op het besluitvormingsproces (ze hebben geen stem in een van de besturen en/of commissies). Wel kunnen gemeenteraden op verschillende manieren en op verschillende momenten indirect invloed uitoefenen. De MRDH heeft voor raadsleden een notitie opgesteld met welke mogelijkheden zij hebben om invloed uit te oefenen binnen de MRDH. Daarnaast heeft de MRDH aangeboden om langs gemeenten te gaan om hier toelichting op te geven. Echter, een beperkt aantal gemeenten heeft hier gebruik van gemaakt.⁴²

1. Mandaat meegeven en ter verantwoording roepen

Allereerst kan de gemeenteraad zijn kaderstellende en controlerende rol invullen. Zo kan de gemeenteraad een mandaat meegeven aan de desbetreffende afgevaardigde van de gemeente die naar de vergadering van het algemeen bestuur en/of de BcVa gaat.⁴³ Hiermee is het voor de gemeenteraad Westland mogelijk om kaders mee te geven aan de vertegenwoordiger(s) voorafgaand aan een bepaald besluit binnen de MRDH.

Uiteraard geldt dit ook voor de raden van de andere 20 gemeenten. De gemeentelijke vertegenwoordiger kan binnen de MRDH de doelen en kaders van de eigen gemeenten dan naar voren brengen. Aangezien een belangrijk deel van de voorbereiding en besluitvorming op het terrein van verkeer en vervoer plaatsvindt binnen de BcVa, is afstemming tussen de gemeenteraad Westland en de wethouder Verkeer en Vervoer belangrijk.⁴⁴

Daarnaast kan de gemeenteraad ook de desbetreffende gemeentelijke vertegenwoordiger binnen de MRDH controleren en ter verantwoording roepen.⁴⁵

Om goed gebruik te maken van deze mogelijkheid dienen raadsleden op de hoogte te zijn van de momenten waarop vertegenwoordigers van de verschillende gemeenten vergaderen over bepaalde besluiten binnen de MRDH. De raadsleden kunnen dan tijdig verzocht worden om input aan te leveren richting de BcVa of vergaderingen van het algemeen bestuur. Momenten waarop de BcVa en het algemeen bestuur samenkomen plaatst de MRDH op het 'vergaderschema'.⁴⁶

2. Zienswijze

Naast de kaderstellende en controlerende rol van raadsleden kunnen gemeenteraden middels een zienswijze invloed uitoefenen op de besluitvorming. Hiermee tracht de MRDH de besluitvorming op transparante wijze democratisch te legitimeren. Binnen de zienswijze kan de gemeenteraad

⁴¹ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

⁴² Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

⁴³ Tweede Kamer der Staten-Generaal (2020). *Wijziging van de Wet gemeenschappelijke regeling en enige andere wetten in verband met het versterken van de democratische legitimatie van gemeenschappelijke regelingen – Memorie van Toelichting*. Zie: <https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=2020D27981>.

⁴⁴ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verleng lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere vervoersautoriteiten*. Zie: [https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-](https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf)

[content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf](https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf).

⁴⁵ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verleng lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere vervoersautoriteiten*. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

⁴⁶ MRDH (2024). *Dashboard*. Zie: <https://mrdh.notubiz.nl/dashboard>.

zelf bepalen om haar eigen inwoners te betrekken bij de zienswijzenprocedure.⁴⁷ Op de volgende besluiten hebben de gemeenteraden recht op een zienswijzenprocedure:⁴⁸

1. De strategische agenda;
2. Het overdragen van bevoegdheden door het algemeen aan het dagelijks bestuur;
3. De strategische bereikbaarheidsagenda;
4. Het regionaal verkeer- en vervoerplan;
5. Het programma van eisen voor de verlening van de vervoersconcessie;
6. De uitgangspunten voor de dienstregeling voor het OV;
7. Het treffen, wijzigen of opheffen van een gemeenschappelijke regeling, alsmede het toetreden tot of uitreden uit een gemeenschappelijke regeling; en
8. De adviescommissies Vervoersautoriteit en de adviescommissie Economisch Vestigingsklimaat.

De gemeenschappelijke regeling bepaalt dat op bovenstaande onderwerpen de gemeenteraden ten minste acht weken de tijd hebben om hun zienswijze te geven op besluiten.⁴⁹ Het is voor raadsleden van belang dat zij tijdig weten wanneer de mogelijkheid bestaat om input te leveren op een zienswijzenprocedure. Veel van bovenstaande besluiten kennen geen vaste cyclus/momenten waarop de MRDH besluiten neemt. Alleen de vervoerplanprocedure is een jaarlijks terugkomend besluit waar raadsleden input kunnen leveren op de vervoerplannen van de verschillende concessies.

Rond maart geeft de MRDH (na toetsing op kaders, zoals het Programma van Eisen) de vervoerplannen vrij aan de gemeenteraden voor een zienswijze op het vervoerplan van de desbetreffende concessie.⁵⁰

In de zienswijze op het vervoerplan vanuit de gemeente Westland komen voornamelijk operationele voorstellen, bijvoorbeeld: het veranderen van diverse lijnen/haltes, mogelijkheden te onderzoeken om de dienstregeling te verbeteren en klachten over de rituitval en informatievoorziening binnen de gemeente Westland op te pakken.

3. AcVa

Tot slot zijn twee raadsleden van de gemeente Westland afgevaardigd in de AcVa (zie paragraaf 4.1.4). De AcVa stelt zelf haar agenda vast en is verantwoordelijk voor de wijze waarop de vergadering is ingericht. De AcVa vergadert minimaal net zo vaak als het algemeen bestuur.⁵¹ Echter, op dit moment kunnen raadsleden van de gemeente Westland niet aanwezig zijn bij de AcVa-vergaderingen. De raadsvergaderingen van de gemeente Westland vinden tegelijkertijd plaats met de vergaderingen van de AcVa.

4.1.7 Rol van burgers

Binnen de gemeenschappelijke regeling van de MRDH is tot 2020 geen verplichting geweest ten aanzien van inspraak of participatie van burgers (provincies en gemeenten kennen wel een verplichting omtrent inspraak en/of participatie van burgers).⁵² In de wetswijziging van de gemeenschappelijke

⁴⁷ MRDH (2024). *Vervoerplannen*. Zie: <https://mrdh.nl/vervoerplannen>.

⁴⁸ Gemeenschappelijke regeling Metropoolregio Rotterdam Den Haag 2014. *Artikel 2:1 Besluitvorming in de gemeenteraden*. Zie: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR321443>.

⁴⁹ Gemeenschappelijke regeling Metropoolregio Rotterdam Den Haag 2014. *Artikel 2:1 Besluitvorming in de gemeenteraden*. Zie: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR321443>.

⁵⁰ MRDH (2024). *Vervoerplanprocedure 2024*. Zie: <https://mrdh.nl/file-download/download/public/7080>.

⁵¹ MRDH (2024). *Adviescommissie Vervoersautoriteit*. Zie: <https://mrdh.nl/orgaan/adviescommissie-vervoersautoriteit>.

⁵² Tweede Kamer der Staten-Generaal (2020). *Wijziging van de Wet gemeenschappelijke regeling en enige andere wetten in verband met het versterken van de democratische*

regelingen is het sinds 2020 verplicht om afspraken te maken over inspraak en participatie van bewoners uit de deelnemende gemeenten bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van beleid.⁵³ Binnen de MRDH hebben burgers de mogelijkheid op inspraak voor de Strategische Agenda, Kaderstellende beleidsdocumenten en tijdens vergaderingen van het algemeen bestuur, de BcVa en de AcVa.

De evaluatie van de MRDH constateert dat burgerparticipatie en deelname van maatschappelijke en economische partners meer onder de aandacht mag komen. Door de verschillende deelnemende gemeenten binnen de MRDH ervaren burgers te weinig ruimte te hebben bij het besluitvormingsproces. De evaluatie van de MRDH doet de aanbeveling om de participatie vanuit de MRDH verder uit te bouwen en vorm te geven.⁵⁴

Hiernaast heeft METROCOV vanuit de wet een formele adviesrol als het gaat om besluiten over het OV in de regio. Reizigers binnen de MRDH zijn vertegenwoordigd via deze consumentenorganisatie. Dit doet METROCOV door advies uit te brengen op onder andere de conceptvervoerplannen.⁵⁵ De regio Westland heeft binnen de ‘gebiedscommissie Haaglanden’ van METROCOV een eigen vertegenwoordiger.⁵⁶

legitimatie van gemeenschappelijke regelingen – Memorie van Toelichting. Zie: <https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=2020D27981>.

⁵³ Wet gemeenschappelijke regelingen. Artikel 10, lid 7.

⁵⁴ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

⁵⁵ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verleng lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere*

4.2 Knelpunten en verbeterpunten

Uit de documentanalyse en de gesprekken die we hebben gevoerd, komen twee belangrijke knelpunten naar voren in de huidige organisatie en governance.

4.2.1 Beperkte kennis van mogelijkheden binnen de MRDH

Alle gesprekspartners binnen de gemeente Westland laten weten dat een groot deel van de raadsleden niet (goed) bekend is met de MRDH. Dat heeft tot gevolg dat veel raadsleden ook niet bekend zijn met de mogelijkheden om invloed uit te oefenen binnen de MRDH.

Daarnaast laten gesprekspartners uit de gemeente Westland weten dat raadsleden vaak denken dat zij “geen invloed hebben” binnen de MRDH. Daarbij concludeert de evaluatie van de MRDH ook dat de ervaren democratische legitimiteit bij een groot deel van de raadsleden (van alle gemeenten) laag is. Dit heeft verschillende oorzaken, namelijk:

- De samenwerking betekent dat de gemeente hun invloed dient te delen. Dit leidt vaak tot ongenoegen bij raadsleden.
- Raadsleden hebben door versplintering binnen de gemeente en de toename van de complexiteit van het takenpakket beperkt tijd voor controle en kaderstelling binnen de MRDH.
- De governance en besluitvormingsprocessen binnen de MRDH zijn zwaar en complex.

vervoersautoriteiten. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

⁵⁶ METROCOV (2024). *Over ons*. Zie: <https://www.metrocov.nl/over-ons>.

Ondanks dat de gemeente Westland bij toetreding een deel van de directe bevoegdheden aan de MRDH heeft afgestaan, is het voor raadsleden wel degelijk mogelijk om invloed uit te oefenen op het terrein van verkeer en vervoer. Denk hierbij aan de kaderstellende en controlerende rol van raadsleden, de mogelijkheden tot zienswijze binnen de MRDH en afvaardiging van raadsleden binnen de AcVa. De mogelijkheden om invloed uit te oefenen voor raadsleden is uitgebreider besproken in paragraaf 4.1.6. Gesprekspartners laten weten dat raadsleden meer gebruik kunnen maken van deze mogelijkheden om invloed uit te oefenen.

Tot slot zijn er in beperkte mate binnengemeentelijke processen georganiseerd over hoe de gemeente Westland omgaat met de zaken rondom de MRDH. Daarnaast blijkt uit documentatie van de raadsvergadering én gesprekken met direct betrokken dat raadsleden vooral het gesprek voeren over operationele zaken en in beperkte mate op tactisch en strategisch niveau, als het gaat over de MRDH. Verder laten direct betrokkenen weten dat vergaderingen van de AcVa vaak overlappen met raadsvergaderingen. Hierdoor is het voor Westlandse leden van de AcVa vaak niet mogelijk om aan te sluiten bij AcVa vergaderingen.

Het Rekenkameronderzoek Den Haag laat voorbeelden zien van hoe gemeenten en gemeenteraden proactief kaders kunnen opstellen ten behoeve van hun inbreng binnen de MRDH. Ter illustratie zijn twee voorbeelden opgenomen:⁵⁷

- Het opstellen van een aantal speerpunten of het schrijven van een *position paper* voor de vertegenwoordigers van de gemeente in de MRDH.
- Het opnemen van belangrijke momenten uit de jaarplanning van de MRDH in de agenda van de gemeenteraadsleden.

⁵⁷ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verlengd lokaal bestuur*. Zie: [RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf](#).

4.2.2 Beperkte afstemming

Een ander knelpunt zit in de afstemming tussen de gemeentelijke processen en de MRDH-besluitvormingsprocessen. In de gesprekken komen vier onderdelen naar voren waarin de afstemming rondom het werken binnen de MRDH een knelpunt/uitdaging vormt. Het gaat hierbij over de afstemming binnen de gemeente, met de MRDH als orgaan, met de vervoerder EBS en met andere gemeenten.

Binnengemeentelijke afstemming

De MRDH geeft in gesprekken aan dat de 21 deelnemende gemeenten op uiteenlopende wijze de binnengemeentelijke afstemming hebben ingericht. Sommige gemeenten informeren en betrekken altijd de eigen gemeenteraad, andere gemeenten betrekken niet tot nauwelijks de gemeenteraad. Ook de evaluatie van de MRDH concludeert dat er (grote) verschillen zijn rondom binnengemeentelijke processen (bijvoorbeeld: verschil in het functioneren van de klankbordgroep binnen verschillende gemeenten, de ondersteuning van raadsleden met betrekking tot zaken rondom de MRDH en terugkoppeling van bestuurders aan raadsleden).⁵⁸

In de gemeente Westland is een werkgroep actief waarin op het gebied van verkeer en vervoer binnengemeentelijke afstemming plaatsvindt. Deze werkgroep bestaat uit de wethouder, een ambtenaar en raadsleden. Volgens gesprekspartners binnen de gemeente is de afstemming echter voornamelijk reactief en ontbreekt een structurele aanpak. Deze reactieve houding wordt in belangrijke mate toegeschreven aan de beperkte ambtelijke capaciteit in Westland. Op dit moment heeft de gemeente Westland meerdere personen beschikbaar binnen de ambtelijke organisatie om te werken aan het OV. Echter, geen een van deze personen werkt *fulltime* aan OV (minder dan één

⁵⁸ MRDH (2024). *Evaluatie MRDH*.

fte). Verschillende gesprekspartners binnen de gemeente benadrukken dat deze onderbezetting het lastig maakt om structurele afstemming binnen de gemeente te organiseren.

Daarnaast geven enkele direct betrokkenen aan dat er niet altijd raadsleden aanwezig zijn bij de binnengemeentelijke afstemming in de gemeente Westland. Zij erkennen dat deze huidige inrichting van de gemeentelijke afstemming tussen vertegenwoordigers en de raad daarmee niet optimaal is ingericht.

Tegelijkertijd zien we dat dat de gemeenteraad actief bezig is met het OV in het Westland. Zo zien we dat er in de gemeenteraadsvergaderingen regelmatig over (het functioneren van) het OV wordt gesproken en dat raadsleden schriftelijke vragen stellen en moties indienen met betrekking tot dit thema.⁵⁹ In deze vergaderingen gaat het dan voornamelijk over operationele zaken rondom het OV. Denk hierbij aan het veranderen/aanpassen van een dienstregeling, het verplaatsen van haltes en het aankaarten van operationele knelpunten (bijvoorbeeld rituitval en de informatievoorziening bij vertragingen).

De gesprekspartners geven aan dat er, naast deze operationele punten, ook behoefte bestaat om een meer strategisch gesprek binnen de gemeente te voeren. Dit zou moeten gaan over strategische vragen zoals: *‘Welke stappen zijn nodig om de afgesproken visie te bereiken?’*, *‘Hoe sluit het overige verkeer en vervoer aan op het OV (deelfietsen, et cetera)?’* of *‘Hoe kunnen we meer reizigers met de bus laten gaan, zodat meer bussen in het Westland gaan rijden?’*. Een gesprek over dit soort vragen kan bijdragen aan een eenduidige strategie binnen de gemeente ten aanzien van het OV.

⁵⁹ Gemeente Westland (2024). *IBabs Publiekspitaal*. Zie: <https://westland.bestuurlijkeinformatie.nl/>.

De MRDH herkent de uitdagingen rondom binnengemeentelijke afstemming bij “kleinere” gemeenten. Zij geven aan dat gemeenten met een groter ambtelijk apparaat over het algemeen beter in staat zijn om binnengemeentelijke afstemming rondom de MRDH in te richten. Aan de gemeenten met een kleiner ambtelijk apparaat adviseren zij daarom om de focus te leggen op de belangrijkste besismomenten binnen de MRDH. Denk hierbij aan de jaarlijkse vervoerplanprocedure en de start van nieuwe concessies.

Afstemming met de MRDH en EBS

Op dit moment is het contact tussen de gemeenteraad Westland en de MRDH beperkt. De beperkte afstemming tussen de MRDH en de gemeenteraad leidt soms tot onduidelijkheid over hoe de MRDH bijdraagt aan de lokale ambities. Dit sluit aan bij de evaluatie van de MRDH, waarin wordt geconcludeerd dat de terugkoppeling beter kan inspelen op de belevingswereld van raadsleden. Hierdoor moet het voor raadsleden duidelijker worden hoe de inzet en resultaten van de MRDH bijdragen aan de realisatie van lokale opgaven.⁶⁰ Daarnaast hebben de gemeente Westland en EBS niet tot nauwelijks direct contact met elkaar. Het contact gaat hierbij vaak via de MRDH. Ook hierbij ervaren direct betrokken gesprekspartners gebreken in de terugkoppeling vanuit de MRDH. Zo ontvangen raadsleden niet altijd een terugkoppeling wanneer zij vragen stellen. Verder benadrukt de evaluatie dat de MRDH moet blijven werken aan het verbeteren van de informatievoorziening richting gemeenten, waarbij de informatievoorziening een meer inhoudelijke insteek dient te krijgen, dan de ‘overload’ aan procesinformatie die gemeenten nu binnenkrijgen.

Direct betrokken gesprekspartners laten weten dat gemeenteraadsleden zich niet altijd gehoord voelen binnen de MRDH en dat veel aandacht uitgaat naar

⁶⁰ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

de “grotere” steden. In de VRA zien we dat de organisatie zelf actief langs gemeenteraden gaat. Hiermee voelen de gemeenten binnen de VRA zich meer gehoord.

Tegelijkertijd komt uit de gesprekken naar voren dat er ook bij de gemeenteraad een kans ligt om de afstemming richting de MRDH beter in te vullen. Dit kan onder andere door kennis te nemen van de mogelijkheden binnen de MRDH, zoals besproken in 4.1.6. Aanvullend hierop geven gesprekspartners aan dat niet alleen de gemeenteraad, maar ook bestuurders binnen de gemeente een rol kunnen spelen in het verbeteren van de terugkoppeling en informatievoorziening richting de raad.⁶¹

Afstemming met andere gemeenten

De evaluatie van de MRDH concludeert dat de samenwerking tussen gemeenten onderling een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt. Echter, op dit moment is er buiten de officiële momenten om nog weinig afstemming met andere gemeenten. Gesprekspartners uit de gemeente Westland geven aan dat er te weinig capaciteit is om eventuele plannen met andere gemeenten af te stemmen. Afstemming met andere gemeenten is wel van belang omdat het Westland te maken heeft met 20 andere gemeenten binnen de MRDH en 6 andere gemeenten binnen de concessie Haaglanden Streek. Om de wensen van de gemeente Westland te behartigen binnen de MRDH vraagt dat zowel ambtelijke als bestuurlijke afstemming met andere gemeenten.

⁶¹ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

⁶² Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

⁶³ Berenschot (2024). *Evaluatie MRDH*.

⁶⁴ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verlengd lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere*

4.3 Organisatievormen vergeleken: MRDH, VRA en provincie

Zoals in paragraaf 4.1 beschreven hebben de 21 deelnemende gemeenten een deel van hun bevoegdheden overgedragen aan de MRDH.⁶² Gemeenteraden binnen de MRDH hebben hierdoor geen directe invloed op de besluitvorming op enkele terreinen, zoals op het terrein van verkeer en vervoer.⁶³ Echter, wanneer taken op het terrein van verkeer en vervoer niet naar een gemeenschappelijke regeling zijn overgedragen, ligt deze taak bij het bestuur van een provincie. Hierbij staan gemeenten verder op afstand omdat binnen het provinciebestuur geen gemeentelijke vertegenwoordigers deelnemen.⁶⁴ In deze paragraaf maken we een analyse van de verschillen en overeenkomsten tussen de MRDH en twee typen decentrale OV-autoriteiten (VRA en provincie). We gaan bij de vergelijking met name in op de rol van de gemeenteraad. Via deze vergelijking is te zien welke verschillen er tussen typen decentrale OV-autoriteiten zijn en wat de rol van gemeenteraden is. De vergelijking geeft geen aanleiding tot een oproep om het systeem van de MRDH te wijzigen, maar dient ter inspiratie hoe (gemeenteraadsleden binnen) de MRDH op specifieke onderdelen kan functioneren, mede gelet op enkele knelpunten die spelen bij de gemeente Westland in relatie tot de MRDH (zie paragraaf 4.2).

4.3.1 Vergelijking MRDH - VRA

Net als de MRDH is de VRA een gemeenschappelijke regeling die wettelijke taken op het gebied van verkeer en vervoer heeft. De VRA kent 14 deelnemende gemeenten en kent verschillende organen voor overleg, zie

vervoersautoriteiten. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

figuur 7.⁶⁵ We vergelijken per type orgaan (besluitvormend, uitvoerend en adviserend) de MRDH met de VRA. Te zien is dat de binnen de VRA de positie van raadsleden sterker is gewaarborgd.

	MRDH	VRA
Besluitvormende organen	Algemeen bestuur	Algemeen bestuur (Regioraad)
Uitvoerende organen	Dagelijks bestuur	Dagelijks bestuur
	Bestuurscommissie Vervoersautoriteit	
Adviserende organen	Adviescommissie Vervoersautoriteit	Portefeuillehouders overleggen
	Rekeningcommissie	Adviescommissies concessiegebieden
		Regioraadcommissies

= (overwegend) raadsleden
 = collegeleden

Figuur 7. Vergelijking MRDH en VRA

Besluitvormende organen

Het algemeen bestuur van de VRA (49 leden) bestaat voornamelijk uit raadsleden. Daarnaast is het aantal vertegenwoordigers per gemeente binnen de VRA afhankelijk van het aantal inwoners van de desbetreffende gemeente.⁶⁶ De constructie van de VRA lijkt hiermee meer op het duale

bestuursmodel van gemeenten. Ter vergelijking: het algemeen bestuur van de MRDH bestaat volledig uit collegeleden van de deelnemende gemeenten. Binnen de MRDH heeft elke gemeente één lid in het algemeen bestuur, behalve de gemeenten Den Haag en Rotterdam. Deze twee gemeenten hebben drie vertegenwoordigers in het algemeen bestuur.⁶⁷

De algemene besturen van de MRDH en VRA kennen dezelfde instrumenten. Echter, de mate waarin de gemeenten gebruikmaken van deze instrumenten verschilt. In tegenstelling tot de MRDH is te zien dat leden van eenzelfde politieke partij vanuit verschillende gemeenteraden in de Regioraad samen optrekken. Hiermee vertegenwoordigen raadsleden in de Regioraad niet alleen de eigen gemeente, maar ook de politieke standpunten van de eigen partij. In de gemeenschappelijke regeling van de VRA staat specifiek dat de Regioraad de politieke verhouding van de regio reflecteert.⁶⁸

Uitvoerende organen

Het dagelijks bestuur van de VRA bestaat uit drie wethouders Verkeer en Vervoer en is verantwoordelijk voor de uitvoering van besluiten van de Regioraad.⁶⁹ De verantwoordelijkheid op het terrein van verkeer en vervoer ligt binnen de MRDH niet bij het dagelijks bestuur, maar is belegd bij de BcVa (bestaande uit wethouders verkeer en vervoer uit de 21 deelnemende gemeenten). De VRA kent geen dergelijke bestuurscommissies.

⁶⁵ Vervoerregio Amsterdam (2024). *Bestuur en Organisatie*. Zie: <https://vervoerregio.nl/home/wie-zijn-wij/bestuur-organisatie/>.

⁶⁶ Vervoerregio Amsterdam (2024). *Bestuur en Organisatie*. Zie: <https://vervoerregio.nl/pagina/20160103-regioraad>.

⁶⁷ MRDH (2024). *Algemeen bestuur*. Zie: <https://mrhdh.nl/orgaan/algemeen-bestuur>.

⁶⁸ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verleng lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere*

vervoersautoriteiten. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

⁶⁹ Vervoerregio Amsterdam (2024). *Het Dagelijks Bestuur*. Zie: <https://vervoerregio.nl/pagina/20160103-het-dagelijks-bestuur>.

Adviserende organen

De adviescommissie op het terrein van verkeer en vervoer binnen de MRDH (AcVa) bestaat uit twee raadsleden per deelnemende gemeente. De AcVa adviseert het algemeen bestuur en de BcVa onder andere op het terrein van verkeer en vervoer. De VRA kent twee adviescommissies met betrekking tot verkeer en vervoer, namelijk: het portefeuillehoudersoverleg en een adviescommissie per concessiegebied. In tegenstelling tot de MRDH bestaan deze adviescommissies uit de wethouders Verkeer en Vervoer van de deelnemende gemeenten. Het portefeuillehoudersoverleg adviseert op het terrein van OV, auto, fiets en verkeersveiligheid.⁷⁰ De adviescommissie per concessiegebied (bestaande uit wethouders Verkeer en Vervoer van de gemeente uit de desbetreffende concessie) adviseren over concessie-gerelateerde onderwerpen.⁷¹

Daarnaast is binnen de gemeenschappelijke regeling van de MRDH niet uitgewerkt hoe men om dient te gaan met adviezen. De VRA heeft in verordeningen en besluiten wel uitgewerkt hoe met adviezen om te gaan (zie paragraaf 4.1.4).⁷²

⁷⁰ Vervoerregio Amsterdam (2024). *Portefeuillehoudersoverleg*. Zie:

<https://vervoerregio.nl/pagina/20160103-portefeuillehoudersoverleggen>.

⁷¹ Verordening op de commissies van advies voor de concessiegebieden in de Vervoerregio Amsterdam (2024). Zie: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR447472/3>.

⁷² Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verleng lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere vervoersautoriteiten*. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

⁷³ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verleng lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere vervoersautoriteiten*. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

4.3.2 Vergelijking MRDH - Provincie

Wanneer de taken op verkeer en vervoer niet zijn belegd in een gemeenschappelijke regeling, zijn deze taken belegd bij het bestuur van een provincie. Dus, stel dat de gemeente Westland uit de MRDH zou treden, dan zal de provincie Zuid-Holland optreden als vervoersautoriteit. In dit geval hebben de Provinciale Staten een kaderstellende en controlerende rol op het terrein van het OV.⁷³

Voor gemeenteraadsleden betekent dit dat zij dan geen directe invloed meer hebben op het besluitvormingsproces. Ter vergelijking: via de MRDH (maar ook de VRA) hebben raadsleden wel betrokkenheid bij de besluitvorming omtrent verkeer en vervoer (zie paragraaf 4.1.6).⁷⁴ Dit is ook wettelijk vastgelegd in de 'Wet gemeenschappelijke regelingen'.⁷⁵ Wanneer de provincie de vervoersautoriteit is, is een rol voor gemeenteraden niet wettelijk vastgelegd.⁷⁶

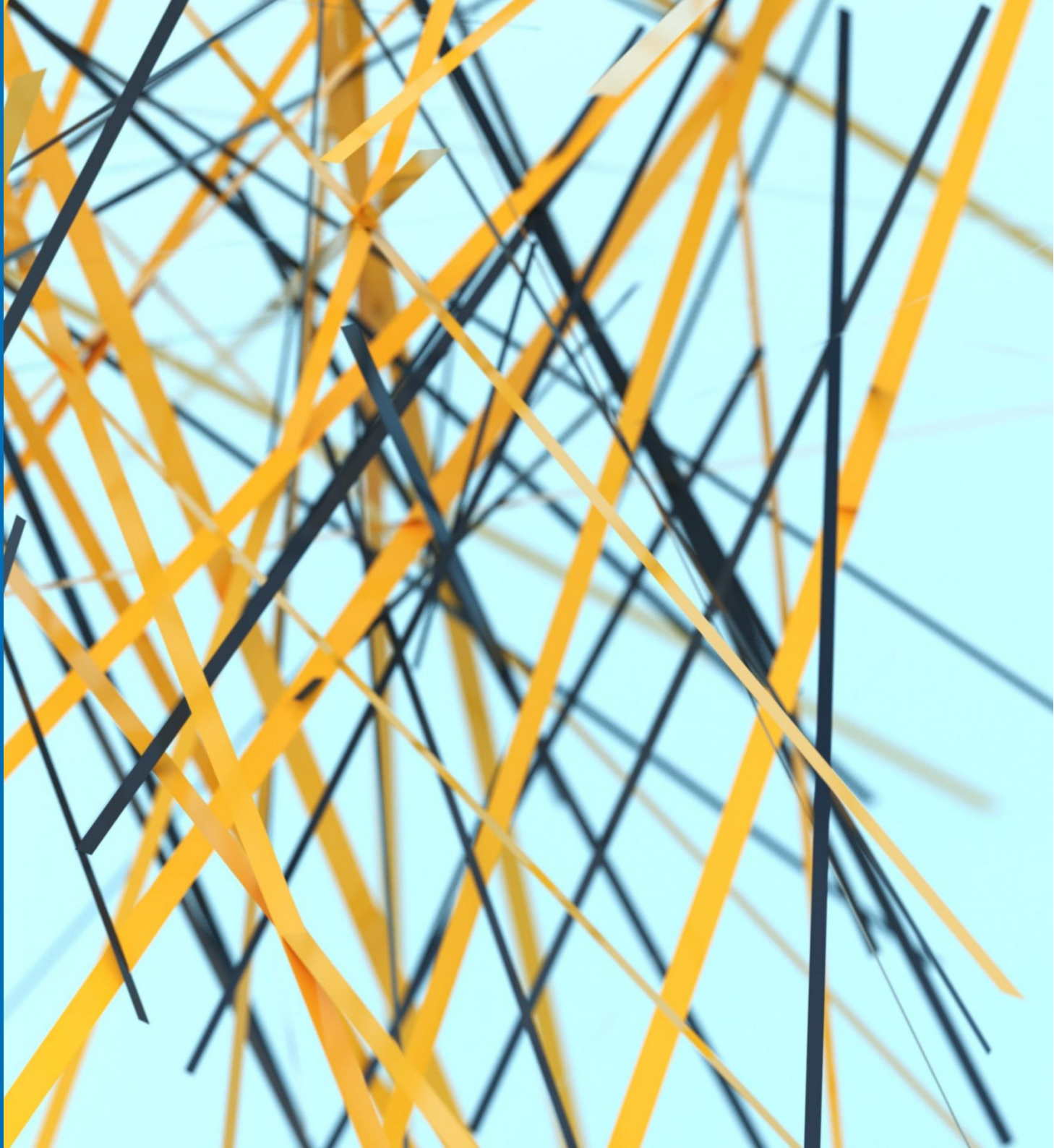
⁷⁴ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verleng lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere vervoersautoriteiten*. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

⁷⁵ Wet gemeenschappelijke regelingen. Zie: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0003740/2022-07-01>.

⁷⁶ Rekenkamer Den Haag (2024). *Sturen op verleng lokaal bestuur. Een vergelijkend onderzoek naar de invloed van volksvertegenwoordigers en burgers op de MRDH en andere vervoersautoriteiten*. Zie: <https://www.rekenkamerdenhaag.nl/wp-content/uploads/2023/12/RIS319093-Rapport-vergelijking-Metropoolregio-Rotterdam-Den-Haag-1.pdf>.

Bijlagen

Algemene technische
kenmerken



Bijlage I – Overzicht gesprekspartners

In deze bijlage worden de organisaties weergegeven die medewerking hebben verleend aan deze evaluatie door deel te nemen aan interviews. Met alle organisaties zijn één of meerdere gesprekken gevoerd. Hieronder ziet u de organisatie waarmee wij in het kader van deze evaluatie hebben gesproken. We hebben zowel individuele gesprekken als groepsgesprekken gevoerd.

Gesprekspartners:

- Ambtelijke organisatie gemeente Westland
- Wethouder Economie, Mobiliteit, Arbeidsmigratie, Energietransitie gemeente Westland
- Raadsleden gemeente Westland
- Raadsleden Adviescommissie Vervoersautoriteit gemeente Westland
- Afdeling Openbaar Vervoer MRDH (inclusief concessiemanager Haaglanden Streek)
- EBS
- METROCOV (belangenbehartiging OV-reiziger)
- VRA (Vervoerregio Amsterdam)
- Raadslid gemeente Zaanstad/ Raadslid VRA gemeente Zaanstad
- DOVA (Samenwerkingsverband van decentrale ov-autoriteiten)

Bijlage II – Gespreksleidraad

1. Kennismaking

2. Huidige inrichting van het OV

- a. Hoe oordeelt u over het OV in de gemeente Westland?
 - i. Huidige situatie
 - ii. Wensen voor de toekomst
- b. Welke (contextuele) ontwikkelingen hebben invloed op OV en de bereikbaarheid in de gemeente Westland? Bijvoorbeeld:
 - i. COVID-19
 - ii. Personeelstekorten

3. Knelpunten

- a. Welke knelpunten en/of uitdagingen ziet u ten aanzien van het OV en de bereikbaarheid in de gemeente Westland?
- b. Spelen gelijke knelpunten en/of uitdagingen ook bij andere gemeenten binnen de concessie Haaglanden Streek en/of andere concessies binnen de MRDH?
- c. Waarover komen met name klachten binnen? Om hoeveel klachten gaat het? Hoe zijn de klachten behandeld?

4. Rollen van verschillende partijen

- a. Hoe oordeelt u over de huidige rol van de MRDH? Specifiek:
 - i. Besluitvormingsproces;
 - ii. Rol- en taakinvulling 21 deelnemende gemeenten binnen de MRDH
- b. Hoe oordeelt u over de huidige rol van de gemeente Westland?

- c. Hoe oordeelt u over de huidige rol van de gemeenteraad?
- d. Hoe oordeelt u over de huidige rol van EBS?
- e. Hoe verloopt de samenwerking tussen de verschillende partijen ten aanzien van het OV in de gemeente Westland?
- f. Hoe oordeelt u over de betrokkenheid van de inwoners/bedrijven binnen de MRDH? Wat gaat goed, wat kan beter?
- g. Hoe oordeelt u over de mate waarin de gemeente Westland input kan leveren binnen de huidige concessie? Wat gaat goed en wat kan beter?
 - i. Zienswijzeprocedure (o.a. vervoerplanprocedure, strategische agenda, strategische bereikbaarheidsagenda, etc.)
 - ii. MRDH: Algemeen Bestuur, Bestuurscommissie Vervoersautoriteit, Adviescommissie Vervoersautoriteit en ambtelijke overleggen MRDH

5. Verbeteringen

- a. Wat zijn mogelijke (tussentijdse) verbeterpunten ten aanzien van het OV en de bereikbaarheid in de gemeente Westland?
 - i. Hoe kunnen deze mogelijke (tussentijdse) verbeteringen worden gerealiseerd en/of georganiseerd (binnen de huidige concessie / vervoerplanprocedure)?
- b. Wat zijn mogelijke verbeterpunten voor de toekomstige concessies voor het OV in de gemeente Westland? Bijvoorbeeld:
 - i. Afstemming binnen en tussen MRDH-gemeenten
 - ii. Vaststellen van het Programma van Eisen / het bestek
 - iii. Aanbesteding van de concessie / gunning van de concessie

- iv. Concessieverlening (afspraken over samenwerking, et cetera)
 - v. Beheer en monitoring van de concessie
 - vi. Beëindiging van de concessie (termijn)
- c. Hoe kunnen deze verbeterpunten worden geïmplementeerd en geborgd?

6. Afsluiting

- a. Heeft u nog andere punten die u graag wil meegeven voor dit onderzoek?