

## Aanbesteding ov-concessie NoordWest Noord-Holland

### Verslag marktraadpleging Sociale Veiligheid

Datum: 17 juni 2025  
Versie: 1.0  
Uitgave: Provincie Noord-Holland

Postadres: Bezoekadres:  
Postbus 3007 Houtplein 33  
2001 DA Haarlem 2012 DE Haarlem

## Agenda marktraadpleging sociale veiligheid

1. Presentatie over de huidige stand van zaken van sociale veiligheid in de concessies Noord-Holland Noord en Haarlem-IJmond
2. Presentatie over het uitgevoerde behoefteonderzoek onder reizigers/inwoners van het concessiegebied in het kader van de aanbesteding van NoordWest Noord-Holland
3. Toelichting over het hoofdstuk sociale veiligheid in het ontwerp Programma van Eisen van de concessie NoordWest Noord-Holland

De bovengenoemde presentaties, waarin tevens de cijfers aan bod uit de huidige concessiegebieden, zijn als bijlage bijgevoegd. Het behoefteonderzoek onder reizigers en inwoners van het concessiegebied is terug te vinden op: [Behoeftteonderzoek NoordWest Noord Holland](#)

## Vragen en opmerkingen

Tijdens de presentaties en in de discussie zijn verschillende vragen en opmerkingen ingebracht. Deze inbreng wordt hieronder puntsgewijs weergegeven.

- Hoeveel fte BOA wordt er op dit moment ingezet in de concessies?  
*In Noord-Holland Noord 2.5 fte exclusief nachtinzet  
In Haarlem-IJmond 4.6 fte exclusief nachtinzet*
- Hoe wordt op dit moment de samenwerking met wegbeheerders ervaren?  
*De ervaring is tot nu toe goed: er is veel samenwerking om haltes en verlichting op orde te houden om op die manier overlast te beperken.*
- Jongeren worden genoemd als meest voorkomende oorzaak van incidenten. Is hier nog een specificatie in aan te brengen?  
*Er valt geen verder onderscheid binnen deze groep te maken. Wel wordt het gebied Haarlem-Schalkwijk gezien als een plek waar veel jongeren het ov gebruiken richting uitgaansgelegenheden, wat voor problemen kan zorgen.*
- Zijn er hotspots te duiden in het concessiegebied voor niet-betalende reizigers?  
*In Noord-Holland Noord is hier geen sprake van en is er ook veel aandacht voor het in- en uitchecken onder jongeren (studenten). In Haarlem-IJmond zijn Haarlem Centrum en Haarlem-Schalkwijk te duiden als hotspots.*
- Provincie Noord-Holland is in gesprek met gemeenten, zodat de afspraken en verantwoordelijkheden omtrent het beheer, onderhoud en de schoonmaak van haltes voor alle partijen duidelijk zijn
- Provincie Noord-Holland ambieert de ingebruikname van een app/systeem, waarmee chauffeurs, toezichthouders en reizigers meldingen over bijvoorbeeld problemen met haltes kunnen doen in een app. De provincie heeft geen onrealistische verwachtingen over het opvolgen van meldingen, maar wil in het kader van de landelijke discussie kijken wat er haalbaar is;
- Waarom heeft de provincie in het ontwerp Programma van Eisen gekozen om geen dagdekking toe te passen voor BOA's in het concessiegebied?  
*Uit de cijfers blijkt dat het relatief erg goed gaat op het gebied van sociale veiligheid in het concessiegebied, er is daarom op dit moment geen noodzaak om het aantal BOA's zo te verhogen dat er volledige dagdekking gerealiseerd wordt.*
- Er is sprake van een geormerkte subsidie voor sociale veiligheid. Zijn in deze subsidie het nachtnet en evenementen geïntegreerd?  
*De kosten voor het nachtnet worden op dit moment 50/50 gefinancierd, waarmee dus de helft van de kosten voor rekening van de concessieverlener is en de helft voor de rekening van de concessiehouder. Voor evenementen geldt dat er zoveel mogelijk gezocht wordt naar een reële verdeling van de lasten, zodat niet één partij de volledige verantwoording hoeft te dragen.*
- Er worden in het ontwerp Programma van Eisen geen KPI's genoemd voor bijvoorbeeld zaken als kaartcontrole of zwartrijden, omdat dergelijke KPI's zich niet verhouden tot het geëiste minimum fte aan toezichthouders
- Er is in het ontwerp Programma van Eisen bewust gekozen voor een KPI met een lagere norm in de ov klantenbarometer (7,5) dan de huidige beoordeling (8,6), omdat het huidige oordeel dusdanig hoog is dat een voortzetting of zelfs verhoging hiervan in de ogen van de provincie onrealistisch is.