Vervoerregio Amsterdam



Concessieverlening Zaanstreek-Waterland 2024

Ontwerp-Programma van Eisen

8 juli 2021

Ontwerp

Vervoerregio Amsterdam

COLOFON

Datum	8 juli 2021
Kenmerk	INT/2021/9156
Opgesteld door	Shirley te Roller
Vastgesteld door	Dagelijks Bestuur
Versie	1
Fotograaf	Wiebke Wilting

Vervoerregio Amsterdam
Postbus 626
1000 AP Amsterdam

Jodenbreestraat 25
1011 NH Amsterdam

T 020 527 37 00
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nl

Vervoerregio Amsterdam

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding 7
1.1 Aanleiding en context 7
1.2 leeswijzer ontwerp-programma van eisen 8
1.3 Het concessiegebied Zaanstreek-Waterland 8
1.4 Strategische Visie Mobiliteit en Beleidskader Mobiliteit als vertrekpunt 9
1.5 Doelstellingen aanbesteding Concessie 10
1.5.1 Financieel kader 11
1.5.2 Voldoende implementatietijd 11
1.6 Doel en inhoud ontwerp Programma van Eisen 11
1.6.1 Programma van Eisen bevat minimumeisen 11
1.6.2 Nader uit te werken onderwerpen 12
1.6.3 Onderwerpen buiten scope ontwerp Programma van Eisen 12
1.7 Betrokkenheid stakeholders bij het ontwerp Programma van Eisen 13
1.8 Status Ontwerp Programma van Eisen en verdere procedure 13

2 Scope, implementatie en Aanpassing Concessie 15
2.1 Afbakening concessiegebied Zaanstreek-Waterland 15
2.2 Te gedogen openbaar vervoer 16
2.3 Ingangsdatum en duur van de Concessie 16
2.4 Implementatie Concessie 16
2.4.1 Implementatieplan 16
2.5 Flexibiliteit en tussentijdse aanpassing concessie 17

3 Inspelen op de wensen van Reizigers 19
3.1 Klantwensenpiramide 19
3.2 Beleving 19
3.3 Ontwikkelrol bij Concessiehouder 20
3.4 De Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar 22

4 Vervoerkundige Uitgangspunten 24
4.1 Ontsluiting Concessiegebied 25
4.2 Opbouw OV-netwerk 26
4.2.1 Referentienetwerk 26
4.2.2 Verbindende Lijnen 28
4.2.3 Ontsluitende Lijnen 30
4.2.4 Verdeling van Ritten naar Amsterdam 33
4.2.5 Nachtlijnen 34
4.2.6 Buurtbuslijnen 35
4.2.7 Toeristenlijnen 36
4.2.8 Scholierenlijnen 37
4.2.9 Basismobiliteitsvorm 37
4.3 Dienstregeling 38

4.3.1 Algemene eisen aan de Dienstregeling 38
4.3.2 Totstandkoming Dienstregeling 41
4.3.3 Eisen aan tussentijdse wijzigingen en aanpassingen van de Dienstregeling 43

5 Infrastructuur 45
5.1 Weginfrastructuur 45
5.2 Haltes 46
5.3 Samenwerking Concessiehouder – Wegbeheerders 46
5.4 Laadinfrastructuur 48

6 Betrouwbaarheid 50
6.1 Vervoergarantie en zitplaatskans 50
6.2 Rituitval 52
6.3 Punctualiteit en Aansluitingen 53
6.4 Vergoedingsregeling 55
6.5 Afwijken van de Dienstregeling 56
6.5.1 Omleidingen 56
6.5.2 Alternatieve Reismogelijkheden 56
6.6 Uitvoeringsplan 57

7 Materieel 59
7.1 Algemene eisen 59
7.2 Leeftijd materieel 60
7.3 Afstemming Materieel op de Beschikbare Infrastructuur 61
7.4 Toegankelijkheid 61
7.5 Uiterlijk voertuigen en reclame 63
7.6 Comfort 64
7.7 Buurtbussen 65
7.8 Milieuprestaties voertuigen 66

8 Reisinformatie 68
8.1 Reisinformatie algemeen 68
8.2 Reisinformatie op Haltes 71
8.3 Reisinformatie in Voertuigen 73
8.4 Reisinformatie bij bemande Informatiepunten 74

9 OV-Betaalsystemen, Tarieven en distributie 76
9.1 OV-Betaalsystemen 76
9.2 Tarieven, Reisproducten en Proposities 78
9.3 Distributienetwerk 80

10 Personeel 84
10.1 Concessiehouder als werkgever 84
10.2 Personeel en Reizigers 85
10.3 Social Return on Investment (SROI) 86

10.4 Personeelsplan 86

11 Duurzame bedrijfsvoering 88

12 Sociale Veiligheid 89
12.1 Algemeen 89
12.2 Meerjarenplan en Actieplan Sociale Veiligheid 90
12.3 Inzet Personeel ten behoeve van Sociale Veiligheid 91
12.4 Kaartcontrole 92
12.5 Monitoring sociale veiligheid 93

13 Veiligheid 95

14 Marketing 98
14.1 Marketingplan 98
14.2 Marketingbureau 99

15 Consumentenbescherming en reizigerinspraak 100
15.1 Klachtenservice 100
15.2 Adviesrol Reizigers Advies Raad 101
15.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden 102

16 Relatie Concessieverlener – Concessiehouder 103
16.1 Overleg Concessieverlener – Concessiehouder 103
16.2 Verstrekken van gegevens door Concessiehouder 104
16.3 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens 107
16.4 Financiële verantwoording 108

Bijlage A: Uitlopers 109

Bijlage B: Te gedogen Lijnen 110

Bijlage C: Haltes behorend tot het Referentienetwerk 111

Bijlage D: Vervoerplanprocedure 117

Bijlage E: Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures 119

Bijlage F: Informatieprofiel Vervoerplan 121

Bijlage G: Overzicht Woon- en Werkgebieden 123

Bijlage H: Informatieprofiel uitvoering Concessie 132

Bijlage I: Eisen aan reisinformatie 144

Bijlage J: Distributienetwerk 145

Bijlage K: Eisen aan het OV-Betaalsysteem 147

Bijlage L: Convenant Beschikbare Infrastructuur 154

1 INLEIDING

1.1 AANLEIDING EN CONTEXT

Als OV-autoriteit heeft de Vervoerregio Amsterdam de taak om te zorgen voor goed openbaar vervoer in de Amsterdamse regio. Hiervoor is de regio opgedeeld in verschillende concessies. Een concessie biedt de Vervoerregio de mogelijkheid om het alleenrecht te verstrekken aan een vervoerder om het openbaar vervoer te verzorgen. Dit is geregeld in de Wet Personenvervoer 2000 (Wp2000).

De huidige concessies voor de gebieden Zaanstreek en Waterland loopt binnenkort af. Voor de periode daarna moet de Vervoerregio een nieuwe concessie verlenen. In 2018 heeft de Vervoerregio (verder: de Concessieverlener[1]) besloten om, na afloop van de huidige concessies, beide concessies samen te voegen tot de concessie Zaanstreek-Waterland (verder: de Concessie). Het verstrekken van een concessie gebeurt, in principe, op basis van een Europese aanbesteding. Hierdoor heeft elke vervoerder die interesse heeft en aan de voorwaarden voldoet, gelijke kans om dit alleenrecht te winnen. Voor een Europese aanbesteding zijn diverse documenten nodig, waaronder een Programma van Eisen. In een Programma van Eisen staan de minimale eisen beschreven waaraan de vervoerder moet voldoen.

Eind 2019 is de Concessieverlener gestart met een aanbestedingsprocedure om deze Concessie te verlenen. In de zomer van 2020 is deze aanbesteding vanwege de impact van de COVID-19-pandemie op het gebruik van het openbaar vervoer echter stopgezet. Dit vanuit de verwachting dat er geen inschrijvingen zouden komen. Als gevolg hiervan heeft de Vervoerregio besloten de startdatum van de nieuwe concessie met twee jaar te verschuiven naar december 2023. Voor de periode tussen de huidige concessies en start van de nieuwe concessie Zaanstreek-Waterland zijn de huidige concessies verlengd tot december 2023.[2]

Om de Concessie per december 2023 aan een vervoerder te kunnen verlenen, zal (opnieuw) een aanbesteding worden gehouden. Voor het Ontwerp-Programma van Eisen dat nu voorligt wordt voortgebouwd op het programma van eisen dat is opgesteld voor de afgebroken aanbesteding. Dat Programma van Eisen is destijds met veel zorg opgesteld. Hiervoor heeft in 2018 en 2019 een uitgebreid participatietraject plaatsgevonden met gemeenten, reizigersorganisaties en burgers. Het programma van eisen is uiteindelijk anderhalf jaar geleden vastgesteld en gepubliceerd voor de aanbesteding. Ook vervoerders hebben tijdens de aanbesteding vragen kunnen stellen en die hebben geleid tot verdere verbeteringen. Het eerdere Programma van Eisen vormt dus de basis, maar deze is wel geactualiseerd. Dit heeft te maken met (nieuw) beleid, convenanten en projecten die in de afgelopen anderhalf jaar zijn vastgesteld en uitgevoerd.

Daarnaast is het Ontwerp-Programma van Eisen getoetst op de impact van COVID-19-pandemie en de mogelijkheden om te zorgen voor een stapsgewijze uitbreiding van het aanbod naarmate reizigers

[1] Kernbegrippen, zoals Concessieverlener, Concessie, Concessiehouder en Openbaar Vervoer, zijn met een hoofdletter geschreven. Een definitie van de kernbegrippen is opgenomen in Bijlage A (Begrippenlijst) bij het Concessiebesluit zodat duidelijk is wat onder een kernbegrip wordt verstaan.
[2] De samenvoeging van de concessies Zaanstreek en Waterland is per besluit van 27 mei 2021 verschoven naar december 2023.

terugkeren naar het OV. De vervoerkundige eisen uit het eerdere programma van eisen zijn hieraan getoetst en blijken nog passend. De vervoerkundige eisen zijn daarom, op wat kleine actualisaties na, gelijk gebleven. Omdat het minimumeisen betreffen, heeft de Concessiehouder de ruimte om zijn product optimaal af te stemmen op de (mogelijk veranderende) behoeften van reizigers.

1.2 LEESWIJZER ONTWERP-PROGRAMMA VAN EISEN

Dit ontwerp Programma van Eisen bevat de (minimum)eisen aan het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. Het document start in hoofdstuk 1 en 2 met het geven van context en achtergronden waarbinnen het Ontwerp-Programma van Eisen tot stand is gekomen en de aanbesteding plaatsvindt. Het gaat onder andere om de omschrijving van het concessiegebied, de beleidskaders en doelstellingen van de aanbesteding en inzicht in het verdere proces.

De eisen zelf zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken. Dit is hoofdstuk 3 en verder. Elk hoofdstuk start met een inleidende tekst die op functionele wijze beschrijft wat de Concessieverlener met het betreffende onderwerp wil bereiken. De concrete eisen die hieruit voortvloeien zijn vervolgens opgenomen in Artikelen, weergegeven in tabelvorm. De lezer die op hoofdlijnen wil weten wat de Concessieverlener wil bereiken, kan zich beperken tot de eerste twee hoofdstukken en de inleidende teksten van hoofdstuk 3 en verder. In geval van strijdigheid tussen de tekst van het Artikel zoals weergegeven in de tabel en de inleidende tekst, prevaleert de tekst van het Artikel in de tabel.

1.3 HET CONCESSIEGEBIED ZAANSTREEK-WATERLAND

De Concessie regelt het Openbaar Vervoer voor acht gemeenten in het noordelijk deel van de Vervoerregio, te weten: Beemster, Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland en Zaanstad. Daarnaast omvat de Concessie een aantal Uitlopers naar omliggende concessiegebieden.

Per 22 juli 2018 is het lijnennet in het concessiegebied Zaanstreek-Waterland (verder: het Concessiegebied) aangepast als gevolg van de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn. Een groot deel van de Lijnen uit Waterland die voorheen op Amsterdam Centraal Station eindigden, heeft nu station Noord als Eindbestemming. Ook vanuit de Zaanstreek wordt Aansluiting geboden op de Noord/Zuidlijn op station Noord.

Het Concessiegebied telt meer dan 300.000 inwoners, waarvan velen, in ieder geval voor de uitbraak van de COVID-19-pandemie, dagelijks gebruik van het Openbaar Vervoer maakten om van en naar werk of opleiding te reizen. Vanuit Waterland rijden in de spits directe Lijnen naar de Werkgebieden in Amsterdam Zuidoost. Het werkgebied Amsterdam Riekerpolder is sinds de COVID-19-pandemie zowel vanuit Waterland als Zaanstreek niet meer rechtstreeks bereikbaar. Ook voor de COVID-19-pandemie was het aantal ritten naar deze bestemming beperkt. Naast de spitslijnen naar Amsterdam Zuidoost rijdt tijdens de spits een groot aantal Lijnen met hoge frequenties van 6 tot 8 ritten/uur naar (’s ochtends) of vanaf (’s middags) Amsterdam Centraal Station, Station Noord en Station Sloterdijk.

Buiten de spits is het gebruik lager maar is het aantal Reizigers vaak nog zo groot dat veel Lijnen ieder kwartier rijden. Een goede aansluiting op de Noord/Zuidlijn is belangrijk; dit geldt met name buiten de spits wanneer de frequenties lager zijn. Veel Lijnen in Waterland hebben dan ook een frequentie die aansluit op de frequentie van de Noord/Zuidlijn.

Een belangrijk onderdeel van het Openbaar Vervoer, althans in de tijd voordat de COVID-19-pandemie uitbrak, in het Concessiegebied was het toeristenvervoer. In het hoogseizoen reisden veel toeristen met de bus vanuit Amsterdam naar de Zaanse Schans (lijn 391), Edam en Volendam (lijnen 314 en 316) en Marken (lijn 315). Daarnaast boden de huidige concessiehouders voor de COVID-19 pandemie, in het hoogseizoen snelle directe verbindingen vanuit Amsterdam naar de Zaanse Schans (lijn 891) en tussen de Zaanse Schans en Edam-Volendam (lijn 817). De Concessieverlener verwacht dat de toeristen in de toekomst weer voor een belangrijk deel zullen terugkeren in het Openbaar Vervoer.

1.4 STRATEGISCHE VISIE MOBILITEIT EN BELEIDSKADER MOBILITEIT ALS VERTREKPUNT

1.4.1 Strategische Visie Mobiliteit[3]

Op 13 december 2016 heeft de regioraad de Strategische Visie Mobiliteit vastgesteld. Daarin zijn drie ambities geformuleerd met betrekking tot de economische en sociale ontwikkeling, leefkwaliteit en duurzaamheid van de Metropoolregio. Centrale gedachte daarbij is dat mensen in de regio hun activiteiten moeten kunnen ontplooien en de plekken waar zij dit kunnen doen moeten kunnen bereiken, zonder dat dit ten koste gaat van de leefbaarheid en duurzaamheid.

De visie zoals opgenomen in de Strategische Visie Mobiliteit luidt:

1. **Meer bereikbaarheid met minder ruimtebeslag en hinder**
   Met behulp van nieuwe technieken wordt de regio beter bereikbaar dan nu, maar wel met minder ruimtebeslag en minder hinder. Hierdoor hoeft bereikbaarheid niet ten koste te gaan van leefbaarheid.
2. **Reizen wordt aangenaam verblijven**
   Als we altijd online zijn wordt reistijd een vorm van verblijven. Daarbij hoort een aantrekkelijk voertuig, een prettige werkplek of een zorgeloze overstap tussen vervoerwijzen. Maar ook meer aandacht voor de beleving van reizigers en hun behoeften, o.a. als het gaat om informatie en mogelijkheden tot interactie.
3. **Een systeem dat iedereen kansen biedt om mee te doen**
   Nieuwe technologie biedt allerlei kansen om een mobiliteitssysteem te ontwikkelen waarin iedereen mee kan doen. Technologie kan helpen om reizen met het openbaar vervoer gemakkelijker te maken voor ouderen of gehandicapten. Het delen van vervoermiddelen betekent ook dat het reizen voor meer mensen betaalbaar wordt.

De Strategische Visie Mobiliteit dient als uitgangspunt voor alle activiteiten van de Vervoerregio in de komende jaren, waaronder de aanbesteding van de Concessie.

[3] Strategische Visie Mobiliteit ‘Verbinden, verknopen, verduurzamen en veraangenamen’ voor de Amsterdamse Regio, zoals op 13 december 2016 vastgesteld door de regioraad van de Vervoerregio Amsterdam.

1.4.2 Beleidskader Mobiliteit[4]

De ambities uit de Strategische Visie Mobiliteit zijn in het Beleidskader Mobiliteit uitgewerkt in vijf strategische opgaven:

- *Van modaliteit naar mobiliteit*
  De Vervoerregio voorziet een verschuiving naar één integraal mobiliteitssysteem. Modaliteiten zullen daarom in samenhang moeten worden bekeken: zowel openbaar vervoer, auto, fiets als voetganger, en zowel verplaatsingen over weg, spoor en water. De reis van deur tot deur omvat namelijk in steeds grotere mate een combinatie van vervoerwijzen. Het is in dat kader belangrijk dat openbaar vervoer, auto en fiets elkaar zo goed mogelijk aanvullen. Belangrijke voorwaarde voor het optimaal functioneren van dit mobiliteitssysteem is dat de verschillende verkeersnetwerken sterk met elkaar worden verbonden, zowel fysiek op knooppunten, als op het gebied van data, informatie, en betaal- en abonnementsvormen.
- *Naar een CO_2-neutraal mobiliteitssysteem*
  Een grote (inter)nationale opgave is het verminderen van de CO_2-uitstoot. Het toepassen van de zogenaamde trias mobilica helpt om de opgave te structureren. Het gaat dan om verminderen (bijvoorbeeld het voorkomen van onnodige ritten), veranderen (bijvoorbeeld het bevorderen van gebruik van fiets en openbaar vervoer) en verduurzamen (bijvoorbeeld door het stellen van eisen aan het materieel) van vervuilende mobiliteit.
- *Veilig en prettig van deur tot deur*
  Reizen van deur tot deur moet veilig, prettig en vanzelfsprekend zijn. De beleving van de reis wordt steeds bepalender bij het maken van een keuze voor één of een combinatie van verschillende vervoermiddelen. Zeker nu de Vervoerregio zich meer richt op één integraal mobiliteitssysteem, worden knooppunten belangrijker en wisselen reizigers gemakkelijker tussen auto, openbaar vervoer of deelfiets.
- *Mobiliteit en omgeving passen bij elkaar*
  In de (metropolitaan) centrumstedelijke gebieden en de mainports zijn ruimtegebrek en ruimtelijke kwaliteit bepalende factoren voor de inrichting van het mobiliteitssysteem. In de minder stedelijke en de landelijke woon- en werkgebieden ligt dat anders. In alle situaties is het van belang dat ontwerp en inpassing van het mobiliteitssysteem en de omgeving op elkaar afgestemd worden.
- *Nabijheid van dagelijkse activiteiten*
  De toenemende druk op de ruimte maakt het noodzakelijk om ruimtelijke plannen direct aan de mobiliteitsopgaven te koppelen. Daarbij is het van belang dat inwoners van de regio, zowel in stedelijk als in landelijk gebied, hun dagelijkse activiteiten (werk, school, winkels, sport en dergelijke) eenvoudig en snel kunnen bereiken. Verdichting, functiemenging, knooppuntontwikkeling en een goede verkeersstructuur in kernen en wijken zijn hierbij aandachtspunten.

1.5 DOELSTELLINGEN AANBESTEDING CONCESSIE

Reizigers waardeerden het openbaar vervoer dat in het concessiegebied werd aangeboden voordat de COVID-19 pandemie uitbrak met een hoog cijfer. Vanwege de impact van de COVID-19-pandemie op het gebruik van het openbaar vervoer is het aanbod in 2020 en 2021 weliswaar aangepast, maar wel grotendeels gebaseerd op de pré COVID-19 dienstregeling. Daarom legt het Programma van Eisen alleen

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

nieuwe accenten. De Vervoerregio streeft naar een aanbestedingsresultaat dat voortbouwt op het bestaande aanbod, de ambities en strategische opgaven van de Vervoerregio verwezenlijkt en antwoord geeft op de verwachte ontwikkelingen in de komende jaren.

Het doel van de aanbesteding is om de Concessie te gunnen aan de vervoerder die hieraan de grootste bijdrage levert, waarbij (i) zijn aanbieding past binnen het meerjarig financieel kader van de Vervoerregio en (ii) hij voldoende tijd heeft om de Concessie zorgvuldig te implementeren.

1.5.1 Financieel kader

Uitgangspunt voor de aanbesteding is dat de huidige exploitatiebijdragen voor de concessies Zaanstreek en Waterland beschikbaar blijven voor de Concessie. In de meerjarenraming van de Vervoerregio is vanaf 2022 jaarlijks € 32,9 miljoen gereserveerd voor de Subsidie aan de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie (prijspeil 2021). In de lopende concessies is € 1,0 miljoen hiervan gereserveerd voor eventuele bonussen waarvoor vervoerders bij goed presteren in aanmerking komen en € 0,1 miljoen voor het monitoren van deze prestaties. Daarmee is jaarlijks maximaal € 31,8 miljoen jaarlijks beschikbaar als bijdrage in de exploitatiekosten van het openbaar vervoer. Daarnaast is er, naast de exploitatiebijdrage, een bedrag van € 0,1 miljoen beschikbaar voor de exploitatie van de huidige bel-/ buurtbussen.

1.5.2 Voldoende implementatietijd

De Concessieverlener hanteert voor deze aanbesteding een doorlooptijd die langer is dan de doorlooptijd van eerdere aanbestedingen van concessies door de Vervoerregio. Doel is de winnende vervoerder meer tijd te bieden om de Concessie te implementeren. Bij de aanbesteding van eerdere concessies bepaalde met name de levertermijn van nieuwe dieselbussen (circa 9 maanden) de benodigde implementatietijd. Vanwege de vereiste inzet van Zero-Emissiebussen zal de implementatie van de Concessie meer tijd vergen. Om een zo vlekkeloos mogelijke start van de Concessie te garanderen, reserveert de Concessieverlener circa 1,5 jaar voor implementatie van de Concessie.

1.6 DOEL EN INHOUD ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN

De hiervoor beschreven ambities en strategische opgaven zijn vertaald naar eisen waaraan de Concessiehouder[5] met ingang van het Dienstregelingjaar 2024 moet voldoen. In dit ontwerp Programma van Eisen staan de eisen die de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder voldoen aan de bij of krachtens de wet gestelde eisen bij de uitvoering van de Concessie. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in dit ontwerp Programma van Eisen opgenomen.

1.6.1 Programma van Eisen bevat minimumeisen

Belangrijk is op te merken dat het ontwerp Programma van Eisen minimumeisen beschrijft waaraan de Concessiehouder bij zijn Inschrijving en gedurende de looptijd van de Concessie in ieder geval moet voldoen. Het ontwerp Programma van Eisen beschrijft niet het ambitieniveau dat de Concessieverlener met de Concessie nastreeft. Bij de aanbesteding zal de Concessieverlener vervoerders uitdagen om met

[5] Daar waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over een eis aan de Concessiehouder, geldt deze eis ook voor Onderaannemers die namens de Concessiehouder een deel van het Openbaar Vervoer uitvoeren.

hun Inschrijving maximaal bij te dragen aan de realisatie van de ambities van de Vervoerregio door met hun aanbod invulling te geven aan de strategische opgaven van de Vervoerregio, onder meer door gehoor te geven aan specifieke wensen van de Vervoerregio met betrekking tot het Openbaar Vervoer, zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad. De minimumeisen vormen de kaders waarbinnen de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie zijn aanbod kan doorontwikkelen, de wensen geven de beoogde ontwikkelrichting aan. Onder doorontwikkelen verstaat de Concessieverlener: het aanpassen en uitbreiden van het Openbaar Vervoer en de daaraan gerelateerde diensten om deze goed mogelijk te laten aansluiten bij de veranderende behoeftes van inwoners/Reizigers. Zeker tijdens het eerste deel van de Concessie verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij snel en flexibel inspeelt op de veranderende vraag naar Openbaar Vervoer.

1.6.2 Nader uit te werken onderwerpen

De onderwerpen die zijn beschreven in hoofdstuk 2 zijn van algemene aard en worden nader uitgewerkt in het Concessiebesluit dat onderdeel is van het Bestek dat de Concessieverlener ten behoeve van de aanbestedingsprocedure zal opstellen (zie paragraaf 1.7 voor een toelichting op de verschillende aanbestedingsdocumenten).

Daarnaast wordt er momenteel in landelijk verband gewerkt aan een document over wendbaarheid van concessies. De Concessieverlener is voornemens uitkomsten uit dit document in de Concessie te verwerken wanneer deze bij de Concessieverlener bekend zijn. Als zodanig is het mogelijk dat er toevoegingen of aanpassingen in het ontwerp Programma van Eisen worden gedaan op basis van dit document in een later stadium.

In NOVB verband wordt gewerkt aan een beschikbaarheidsvergoeding 2022. Afspraken die hier mogelijk uit voortvloeien en nog van toepassing zijn bij aanvang van de Concessie en niet in het ontwerp Programma van Eisen opgenomen zijn, kunnen in een later stadium worden toegevoegd aan dit document.

Daarbij gaat de Concessieverlener in het kader van sociale veiligheid sessies houden met betrokkenen, die invloed kunnen hebben op de eisen over sociale veiligheid. In een later stadium kan dit toegevoegd worden aan dit document.

1.6.3 Onderwerpen buiten scope ontwerp Programma van Eisen

Het ontwerp Programma van Eisen bevat geen bepalingen met betrekking tot de financiële relatie tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder. Deze bepalingen zullen deel uitmaken van de Subsidiebeschikking, die onderdeel van het Bestek is.

De Concessieverlener wil via een Bonus de Concessiehouder stimuleren om maximaal in te zetten op het verbeteren van de prestaties. Op het moment dat de Concessieverlener constateert dat de Concessiehouder bepaalde afspraken niet nakomt, staan de Concessieverlener verschillende sturingsinstrumenten (bijvoorbeeld een Malus gekoppeld aan geleverde prestaties en een Boete gekoppeld aan minimumeisen) ter beschikking om naleving van de afspraken af te dwingen. Deze sturingsinstrumenten maken geen deel uit van het ontwerp Programma van Eisen, maar worden in de andere aanbestedingsdocumenten uitgewerkt.

Ten slotte bevat het ontwerp Programma van Eisen geen afspraken met Derden. De Concessie, en daarmee ook het Programma van Eisen, heeft uitsluitend betrekking op de relatie tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder.

1.7 BETROKKENHEID STAKEHOLDERS BIJ HET ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN

Gelet op het grote maatschappelijke belang van het Openbaar Vervoer voor de regio is afstemming met alle stakeholders over de kaders voor de aanbesteding van de Concessie belangrijk. Met het oog op deze afstemming heeft de Concessieverlener tijdens het aanbestedingstraject voor de concessie Zaanstreek-Waterland 2022 een proces doorlopen waarbij aan onder meer burgers/Reizigers (= burgerparticipatie) Gemeenten, Consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van de regioraad is gevraagd mee te denken over de eisen die aan het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied en aan de Concessiehouder gesteld moeten worden. Hier bouwt, zoals eerder benoemd, dit ontwerp Programma van Eisen op voort.

Daarnaast zijn een begeleidingsgroep met betrokken Gemeenten (vanuit zowel het Concessiegebied als vanuit de aangrenzende concessiegebieden), een klankbordgroep van de Consumentenorganisatie (Reizigersadviesraad (RAR)) en de een klankbordgroep van de Regioraad binnen het proces voor het opstellen van dit ontwerp Programma van Eisen betrokken geweest.

Een ontwerpversie van het Programma van Eisen wordt ter advisering voorgelegd aan de Reizigersadviesraad van de Vervoerregio Amsterdam, de Adviescommissies van de OV-concessies Zaanstreek, Waterland, Amsterdam en Amstelland-Meerlanden en de provincie Noord-Holland als aangrenzende concessieverlener. Met de provincie Noord-Holland wordt tevens overleg gevoerd over de afstemming van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied met dat in de aangrenzende concessiegebieden. Ook wordt het ontwerp Programma van Eisen besproken met de regioraad. Daarnaast heeft de Concessieverlener ervoor gekozen het ontwerp Programma van Eisen, hoewel niet wettelijk verplicht, ter inzage te leggen om alle belanghebbenden de gelegenheid te bieden een reactie op het ontwerp Programma van Eisen te geven voordat het Programma van Eisen definitief wordt vastgesteld.

1.8 STATUS ONTWERP PROGRAMMA VAN EISEN EN VERDERE PROCEDURE

De adviezen en reacties op het ontwerp Programma van Eisen worden opgenomen in een Reactienota. In de Reactienota geeft de Vervoerregio aan of en, zo ja, op welke wijze deze adviezen en reacties in het uiteindelijke Programma van Eisen voor de Concessie zijn verwerkt. Zowel de Reactienota als het uiteindelijke Programma van Eisen worden door de Concessieverlener vastgesteld. Aan het ontwerp Programma van Eisen kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

Het besluit tot vaststelling van het Programma van Eisen (en eventuele wijzigingen naar aanleiding van vragen tijdens de aanbestedingsprocedure) staat niet open voor bezwaar en beroep.

Parallel aan het opstellen van het Programma van Eisen zal de Concessieverlener de volgende documenten ten behoeve van de aanbesteding opstellen die tezamen het Bestek vormen:

- Aanbestedingsleidraad: een beschrijving van de beoordelingsprocedure inclusief de Gunningscriteria en de informatie die Inschrijvers moeten aanleveren.
- Concessiebesluit: het besluit tot verlening van de Concessie aan de winnende vervoerder met daarin de eisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen. In het Concessiebesluit zijn bepalingen van

meer algemene aard uitgewerkt zoals onderwerp, duur en gebied van de Concessie en procedures voor onder meer herijking/aanpassing en verlenging van de Concessie. Eén van de Bijlagen bij het Concessiebesluit is Bijlage A (Begrippenlijst) waarin de definities van de in de documenten gehanteerde begrippen zijn opgenomen.

- Subsidiebeschikking: document met de financiële vergoeding die door de Concessieverlener ter beschikking kan worden gesteld voor de uitvoering van de Concessie. In dit document is aangegeven aan welke financieel-administratieve verplichtingen de Concessiehouder moet voldoen om voor deze vergoeding in aanmerking te komen.
- Uitvoeringsovereenkomst: document met verplichtingen van de Concessieverlener en de Concessiehouder, onder meer ter voorbereiding (= implementatie) en uitvoering van het Concessiebesluit en de Subsidiebeschikking.
- Nota's van Inlichtingen: documenten die gedurende de aanbestedingsprocedure worden opgesteld, met daarin antwoorden op vragen van Ondernemers naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad, het Concessiebesluit, het Programma van Eisen, de Subsidiebeschikking, de Uitvoeringsovereenkomst en (eventueel) voorgaande Nota's van Inlichtingen.

Na vaststelling van de documenten die tezamen het Bestek vormen start de aanbestedingsprocedure. Doel van deze procedure is om op basis van de criteria die in de Aanbestedingsleidraad zijn vastgelegd die vervoerder te selecteren die aan alle eisen voldoet en die in de ogen van de Concessieverlener het meeste bijdraagt aan de realisatie van de ambities en strategische opgaven van de Vervoerregio genoemd in paragraaf 1.3.

Volgens planning stelt de Concessieverlener in december 2021 de definitieve conceptversie van het Programma van Eisen vast. In de aanbestedingsfase die daarna van start gaat, kunnen nog wijzigingen in het Programma van Eisen worden doorgevoerd. Dit in het kader van de inlichtingenrondes waarin vervoerders de gelegenheid krijgen vragen te stellen en opmerkingen te maken over de aanbestedingsdocumentatie. Deze wijzigingen dienen te passen binnen de kaders van de definitieve conceptversie van het Programma van Eisen, zoals door de Concessieverlener vastgesteld. Het Programma van Eisen wordt bij de verlening van de Concessie definitief door de Concessieverlener vastgesteld, tezamen met het Concessiebesluit, de Subsidiebeschikking en de Uitvoeringsovereenkomst.

2 SCOPE, IMPLEMENTATIE EN AANPASSING CONCESSIE

Dit hoofdstuk beschrijft de inhoud van de concessie Zaanstreek-Waterland 2024. Onderwerpen die daarbij aan bod komen zijn (i) de afbakening van het Concessiegebied alsmede het door de Concessiehouder te gedogen Openbaar Vervoer binnen dit gebied, (ii) de ingangsdatum en duur van de Concessie, (iii) implementatie van de Concessie, en (iv) tussentijdse Aanpassing en Herijking van de Concessie. Het betreft een globale beschrijving van deze onderwerpen, die in het Concessiebesluit nader worden uitgewerkt.

2.1 AFBAKENING CONCESSIEGEBIED ZAANSTREEK-WATERLAND

De Concessie betreft het recht, maar ook de plicht om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer per Auto en Bus te verrichten binnen het concessiegebied Zaanstreek-Waterland. Het Concessiegebied beslaat het grondgebied van de gemeenten Beemster, Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland en Zaanstad, zoals weergegeven in figuur 1. De Concessie omvat tevens het recht, alsmede de plicht voor zover dit uit de Concessie volgt, om grensoverschrijdend Openbaar Vervoer per Auto en Bus naar omliggende concessiegebieden te verrichten via de in Bijlage A (Uitlopers) genoemde routes: de Uitlopers.



Figuur 1 Geografische afbakening Concessiegebied

Onder het recht om Openbaar Vervoer per Auto en/of Bus in het Concessiegebied en op de Uitlopers te verrichten verstaat de Concessieverlener ook een alternatieve invulling van het Openbaar Vervoer per Auto en/of Bus zoals bedoeld in Artikel 12 (Basismobiliteitsvorm).

2.2 TE GEDOGEN OPENBAAR VERVOER

Openbaar vervoer per tram, metro en trein en openbaar vervoer over water, waaronder begrepen tijdelijk openbaar vervoer ter vervanging van dit openbaar vervoer, maken geen deel uit van de Concessie en dienen door de Concessiehouder gedoogd te worden. Daarnaast dient de Concessiehouder grensoverschrijdende lijnen vanuit omliggende concessiegebieden naar en vanuit het Concessiegebied te gedogen (zie Bijlage B: Te gedogen lijnen), ongeacht de frequenties en de bedieningstijden van deze lijnen. Ook openbaar vervoer per Bus, waaronder langeafstandsbusvervoer, waarvoor door de Concessieverlener een ontheffing krachtens artikel 29 van de Wet personenvervoer 2000 is of wordt verleend, dient door de Concessiehouder gedoogd te worden.

2.3 INGANGSDATUM EN DUUR VAN DE CONCESSIE

De Concessie start op zondag 10 december 2023 en eindigt in december 2033, in principe op de wijzigingsdatum van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet. De looptijd van de Concessie is daarmee 10 jaar.

Gelet op de (uitzonderlijk lange) afschrijvingstermijn van investeringen in Zero-Emissievoertuigen en eventueel bijbehorende Laadinfrastructuur die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie zal moeten doen, zal de Concessieverlener in het Concessiebesluit een bepaling opnemen die inhoudt dat de Concessie van rechtswege met maximaal 5 jaar wordt verlengd, indien aan de voorwaarden daarvoor wordt voldaan. Deze voorwaarden hebben in elk geval betrekking op reizigerstevredenheid en reizigersgroei. Ook zal de Concessieverlener voorwaarden stellen aan de kwaliteit en onderhoudsstaat van de Zero-Emissievoertuigen die de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet.

2.4 IMPLEMENTATIE CONCESSIE

Een goed begin is het halve werk. Omdat Concessieverlener met het verlenen van de Concessie nieuwe afspraken met de Concessiehouder maakt, is het mogelijk dat in het begin bij de uitvoering van deze afspraken kinderziektes om de hoek komen kijken. In het belang van Reizigers, die geen last mogen hebben van de overgang van de oude afspraken naar de nieuwe afspraken, stelt de Concessieverlener daarom eisen aan de implementatie van deze nieuwe afspraken. Met deze eisen beoogt de Concessieverlener twee zaken te bewerkstelligen:

- de ongestoorde doorgang van de dagelijkse praktijk, en
- de soepele invoering van innovaties op basis van de nieuwe afspraken.

2.4.1 Implementatieplan

Reizigers zijn erbij gebaat dat het Openbaar Vervoer vanaf het eerste moment goed geregeld is. Daarom voegen vervoerders aan hun Inschrijving een Implementatieplan toe waarin zij beschrijven op welke wijze zij procesmatig invulling zullen geven aan de periode tussen de verlening (gunning) en de ingangsdatum van de Concessie (= implementatieperiode). Het Implementatieplan heeft tot doel ten minste te garanderen dat er geen overgangsproblemen optreden bij de ingangsdatum van de Concessie. De Concessieverlener toetst de kwaliteit van het Implementatieplan bij de beoordeling van de Inschrijvingen.

En tijdens de implementatieperiode ziet de Concessieverlener er nauwlettend op toe dat de Concessiehouder zijn Implementatieplan adequaat uitvoert.

2.5 FLEXIBILITEIT EN TUSSENTIJDSE AANPASSING CONCESSIE

Het Programma van Eisen geeft Reizigers en de Concessieverlener zekerheid wat zij in ieder geval van de Concessiehouder mogen verwachten en beschrijft de taken en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder. Met de vaststelling van het Programma van Eisen liggen de kaders voor het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied in principe voor 10 en in geval van verlenging voor maximaal 15 jaar vast. Tegelijkertijd gaan met name technologische ontwikkelingen zo snel dat niet verwacht kan worden dat de Concessieverlener en de Concessiehouder ten tijde van respectievelijk het opstellen van het Programma van Eisen en de hierop gebaseerde Inschrijving een compleet beeld hebben hoe de wereld erin bijvoorbeeld 2030 exact uitziet. Om tijdens de looptijd van de Concessie op actuele ontwikkelingen te kunnen inspelen, bevat de Concessie herijkingsmomenten, in beginsel na iedere vier jaar, waarbij de Concessieverlener nagaat in hoeverre de eisen waaraan de Concessiehouder moet voldoen en de toezeggingen die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft gedaan nog aansluiten bij deze ontwikkelingen. Tijdens het eerste herijkingsmoment analyseert de Concessieverlener ook in hoeverre de eisen uit het Programma van Eisen (nog) aansluiten bij de (verwachte) behoeften van Reizigers.

Ook kunnen zich gedurende de Concessie, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, ontwikkelingen voordoen met een grote (financiële) impact voor de Concessiehouder (zowel positief als negatief). De Concessieverlener kan dan, in overleg met de Concessiehouder, de Concessie aanpassen, maar is hiertoe niet verplicht. In voorkomende gevallen brengen de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk de financiële impact van deze ontwikkelingen op transparante wijze in kaart. Deze ontwikkelingen betreffen in ieder geval substantiële permanente wijzigingen aan de Beschikbare Infrastructuur. Voorbeelden van projecten waarvoor plannen gemaakt worden of projecten die worden gerealiseerd in aanloop naar of na de ingangsdatum van de Concessie zijn:

- Bereikbaarheid Waterland, diverse projecten;
- Poort van Hoorn;
- Werkzaamheden PHS (ter hoogte van de Oosterdokskade, Amsterdam);
- Circulatiemaatregelen Agenda Autoluw (Amsterdam);
- Studie corridor Amsterdam-Hoorn;
- Werkzaamheden PHS (ter hoogte van de Oosterdokskade, Amsterdam);
- AVANT
- Herinrichting Julianaweg Volendam;
- Kruising IJdoornlaan-Zuideinde Landsmeer;
- Eindpuntvoorziening P+R N244 Purmerend;
- HOV Purmerend;
- A8-A9, en
- Zaan-IJ Corridor[6].

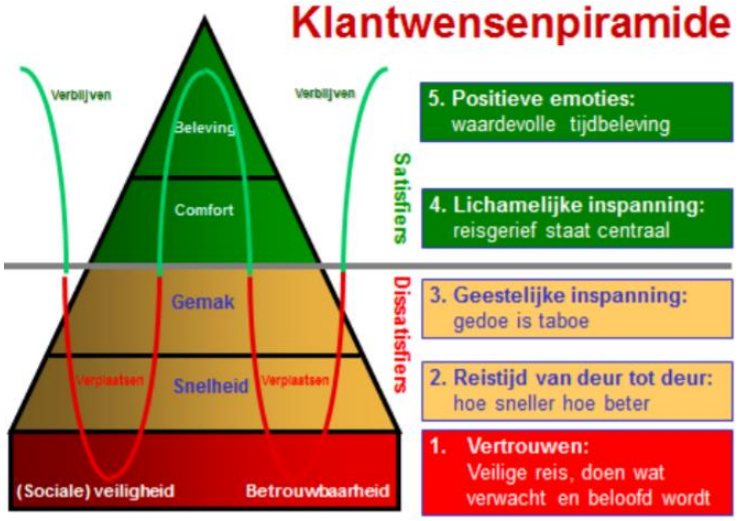
[6] In het kader van de Zaan-IJ Corridor heeft onderzoek uitgewezen dat er op deze corridor capaciteitsproblemen worden voorzien in de periode vanaf 2028 dan wel 2030.

De procedures voor tussentijdse herijking en aanpassing van de Concessie worden uitgewerkt in het Concessiebesluit.

3 INSPELEN OP DE WENSEN VAN REIZIGERS

3.1 KLANTWENSENPIRAMIDE

Om de doelstellingen van de aanbesteding van de Concessie te kunnen realiseren is het belangrijk dat het Openbaar Vervoer optimaal aansluit bij de wensen van Reizigers. Uit de klantwensenpiramide[7] (figuur 2) van NS blijkt dat betrouwbaarheid (onderwerp van hoofdstuk 6) en (sociale) veiligheid (onderwerp van hoofdstuk 12) aan de basis staan van goed Openbaar Vervoer. Reizigers eisen dat deze kwaliteitsaspecten op orde zijn. Daarnaast hebben Reizigers verschillende wensen. Enerzijds wensen Reizigers snelheid (onderwerp van hoofdstuk 4) en gemak (onderwerp van onder andere hoofdstukken 9 en 14). Deze wensen kunnen als dissatisfiers worden gezien, ofwel belangrijke kwaliteitsaspecten die leiden tot een negatieve beoordeling van de reis als hieraan niet wordt voldaan. Anderzijds wensen Reizigers comfort (onderwerp van paragraaf 7.8) en een goede (tijd)beleving (onderwerp van paragraaf 3.2). Deze wensen kunnen als satisfiers worden gezien; als de reis positief op deze aspecten scoort, valt dit op en wordt het openbaar vervoer positief beoordeeld. De beoordeling van de satisfiers en dissatisfiers beïnvloedt het (toekomstige) gebruik van het Openbaar Vervoer en daarmee de Vervoeropbrengsten. Omdat de Concessieverlener ervoor gekozen heeft het opbrengstenrisico in deze Concessie bij de Concessiehouder te leggen, biedt de Concessieverlener de Concessiehouder de ruimte om met zijn aanbod aan Openbaar Vervoer optimaal in te spelen op de wensen van Reizigers (onderwerp van paragraaf 3.3).



Figuur 2 Klantwensenpiramide

3.2 BELEVING

De beleving van hun reis door Reizigers wordt door vele uiteenlopende aspecten bepaald, waaronder aspecten van de Rit met het Openbaar Vervoer zelf, ketenvoorzieningen ten behoeve van voor- en natransport, inrichting en uitrusting van Haltes, de informatievoorziening en de kwaliteit van de omgeving. Door breder te kijken dan de Rit met het Openbaar Vervoer zelf, beoogt de Concessieverlener de ontwikkeling van een integraal mobiliteitssysteem te stimuleren, waarbij het kiezen, combineren, uitproberen van en overstappen tussen verschillende vervoerwijzen als normaal en aangenaam ervaren wordt.

Wanneer Reizigers een betere beleving bij hun reis hebben, zal ook de waardering en het imago van het Openbaar Vervoer verbeteren en wordt het Openbaar Vervoer een gelijkwaardiger alternatief voor

[7] Hagen, M. van, Bron. P (2013) De emotionele reis van onze klant. Waarom 56 minder is dan 45. NS. Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 21 en 22 november 2013, Rotterdam.

bijvoorbeeld de eigen auto. In het Beleidskader Mobiliteit is in relatie tot de beleving van Reizigers als streefwaarde opgenomen dat het algemene reizigersoordeel voor de van-deur-tot-deur-reis minimaal een 7,5 moet zijn.

De Concessieverlener maakt onderscheid tussen:
- Reisbeleving, ofwel de beleving tijdens de gehele deur-tot-deur-reis, en
- Ritbeleving, ofwel de beleving tijdens de Rit met het Openbaar Vervoer,

waarbij de verantwoordelijkheid voor de Ritbeleving bij de Concessiehouder ligt en de Reisbeleving een gedeelde verantwoordelijkheid is van in ieder geval de Concessiehouder, de Concessieverlener, Wegbeheerders en aanbieders van Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer.

De Concessieverlener heeft in 2019[8] onderzoek naar de Ritbeleving laten verrichten in de concessies Zaanstreek en Waterland. Uit de resultaten van dit onderzoek (Vervoerregio Belevingsmonitor) blijkt dat de aspecten 'voertuig' en 'personeel' in grote mate bijdragen aan de Ritbeleving. De Concessieverlener maakt daarom de Ritbeleving onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek (OV-Klantenbarometer) dat de Concessieverlener laat uitvoeren onder Reizigers in het Concessiegebied. In de Uitvoeringsovereenkomst stelt de Concessieverlener nadere eisen ten aanzien van de prestaties die de Concessiehouder op het gebied van Ritbeleving.

3.3 ONTWIKKELROL BIJ CONCESSIEHOUDER

De Concessieverlener kiest ervoor de Concessiehouder een grote rol te geven bij de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. De Concessieverlener verwacht dat op deze wijze de doelstellingen van de Concessie, zoals beschreven in paragraaf 1.4, het beste gerealiseerd kunnen worden. De Concessiehouder heeft immers beter zicht op (i) de wensen van (potentiële) Reizigers, (ii) de samenhang en het relatieve belang van deze wensen, en (iii) methoden om deze wensen op efficiënte wijze in te vullen. Door het aantal eisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen beperkt te houden en zoveel mogelijk functioneel te formuleren, krijgt de Concessiehouder ontwikkelruimte. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder deze ruimte zodanig benut dat dit leidt tot meer Reizigers op korte en op de lange termijn, die bovendien meer tevreden zijn. Bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer werkt de Concessiehouder nauw samen met de Concessieverlener en andere stakeholders.

	Artikel 1 Ontwikkelrol
1	De Concessiehouder is, met inachtneming van het bepaalde in het Concessiebesluit, het Programma van Eisen en de Subsidiebeschikking, gehouden, confom zijn Ontwikkelrol, alle aspecten van het Openbaar Vervoer door te ontwikkelen.
2	De Concessiehouder houdt continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten in de gaten en betrekt deze bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer teneinde zijn aanbod optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Derden, waaronder Gemeenten en Wegbeheerders.

[8] Ondanks dat door de COVID-19-pandemie accenten binnen de uitkomsten van dit onderzoek verschoven kunnen zijn, is de verwachting dat de lange termijn de uitkomsten uit dit onderzoek nog steeds van toepassing zijn op de Concessie. Daarom wordt het onderzoek ook in deze Concessie gebruikt.

3	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer intensief samen met de Concessieverlener, Gemeenten (en in geval van Uitlopers ook de betrokken concessieverleners van en gemeenten in de aangrenzende concessiegebieden), de Reizigers Advies Raad, concessiehouders van aangrenzende en inliggende concessies en aanbieders van Mobiliteitsdiensten aanvullend aan het Openbaar Vervoer.
4	De Concessiehouder houdt bij de organisatie en uitvoering van zijn Ontwikkelrol rekening met Gemeenten en andere stakeholders. De Concessiehouder geeft in zijn Inschrijving aan op welke wijze hij de Ontwikkelrol in samenwerking en afstemming met de Concessieverlener, Gemeenten en andere stakeholders invult, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau.
5	De Concessiehouder stelt in het kader van zijn Ontwikkelrol een Ontwikkelplan met een geldigheidsduur van telkens 4 Dienstregelingjaren op waarin hij in elk geval de volgende onderwerpen behandelt en van onderbouwing voorziet:
	a. de visie van de Concessiehouder ten aanzien van de ontwikkelingsmogelijkheden van het Openbaar Vervoer;
	b. per doelgroep waarop de Concessiehouder zich gedurende de Concessie richt, doelstellingen op het gebied van reizigers- en opbrengstengroei alsmede doelstelling(en) op het gebied van onder meer imagoverbetering van het Openbaar Vervoer en de positionering ten opzichte van andere modaliteiten. De Concessiehouder geeft speciale aandacht aan de doelgroepen (buitenlandse) toeristen en forensen, alsmede aan kwetsbare doelgroepen, waaronder begrepen scholieren, ouderen en mensen met een mobiliteitsbeperking. Daarnaast heeft de Concessiehouder nadrukkelijk ook oog voor het behoud van bestaande Reizigers;
	c. op hoofdlijnen, de wijze waarop de Concessiehouder de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer gedurende de (resterende) looptijd van de Concessie vorm gaat geven om de verschillende doelgroepen waarop hij zich richt te verleiden (vaker) van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessiehouder besteedt daarbij in ieder geval aandacht aan:
	i. de vervoerkundige doorontwikkeling van de Concessie teneinde de verwachte reizigersgroei te kunnen accommoderen, in ieder geval onderscheiden naar de volgende onderdelen van het Openbaar Vervoer netwerk: (i) Verbindende Lijnen, (ii) Ontsluitende Lijnen, (iii) Basismobiliteitsvormen en, voor zover van toepassing, (iv) Lijnen gericht op specifieke doelgroepen, zoals Toeristenlijnen, Nachtlijnen en Scholierenlijnen,
	ii. de invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar, met hierbij aandacht voor: - de partijen waarmee hij gaat samenwerken en de concrete diensten die hij aanbiedt om de Ketenreis voor Reizigers te vergemakkelijken, en - de vraag hoe hiermee een samenhangend aanbod wordt gecreëerd dat gebruiksvriendelijk is en dat door Reizigers als zodanig wordt herkend en erkend;
	iii. de verschillende Typen Voertuigen die hij gedurende de looptijd van de Concessie inzet, met hierbij aandacht voor: - de capaciteit van de Voertuigen, - het moment waarop hij de Voertuigen in gaat zetten, en - de mate waarin de verschillende Typen Voertuigen bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de Concessieverlener op het gebied van duurzaamheid;

	iv. de inzet van marketing- en communicatiemiddelen, en
	v. de Tarieven en (Bijzondere) Vervoerbewijzen;
	d. de effecten die de Concessiehouder met de inzet van zijn middelen beoogt te realiseren in relatie tot de Geboden Opbrengstengroei en de overige Prestaties die de Concessiehouder in zijn Inschrijving heeft opgenomen, en
	e. de mate waarin de beoogde effecten zich verhouden tot de doelen die de Concessieverlener met het Openbaar Vervoer nastreeft;
	f. de afspraken die voortvloeien uit de tussentijdse herijking van de Concessie.
6	De Concessiehouder baseert zijn Ontwikkelplan op een analyse van de sterke en zwakke punten van en de kansen en bedreigingen voor het Openbaar Vervoer (= SWOT-analyse). De Concessiehouder draagt er daarbij zorg voor dat uit deze analyse naar voren komt wat de belangrijkste kwaliteitscriteria zijn waar zijn aanbod aan Openbaar Vervoer aan moet voldoen om Reizigers te trekken en te behouden, onderverdeeld naar doelgroepen en/of reismotieven.
7	De Concessiehouder legt een ontwerp-Ontwikkelplan uiterlijk op 1 september van het voorlaatste Dienstregelingjaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de geldigheidsduur van het Ontwikkelplan ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht. Uitzondering is het Ontwikkelplan voor de eerste 4 Dienstregelingjaren van de Concessie: dit Ontwikkelplan vormt een onderdeel van de Inschrijving.
8	De Concessiehouder hanteert het Ontwikkelplan als uitgangspunt voor de (twee)jaarlijks door hem op te stellen plannen, voorstellen en procedures genoemd in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures).
9	De Concessiehouder treedt elk kwartaal in overleg met de Concessieverlener om de voortgang van de uitvoering van het Ontwikkelplan te bespreken.

3.4 DE CONCESSIEHOUDER ALS MOBILITEITSMAKELAAR

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij bij de uitvoering van zijn Ontwikkelrol oog heeft voor de gehele vervoerketen en zich niet alleen richt op ‘zijn’ busproduct. Weliswaar zal de focus op het busproduct blijven liggen, maar het is belangrijk om het voor- en natransport in samenhang met dit busproduct te verbeteren door de aansluiting op andere (openbaar) vervoersystemen te optimaliseren. De Concessieverlener heeft hierbij een regierol voor de Concessiehouder voor ogen als het gaat om de afstemming van zijn diensten op die van andere concessiehouders, vervoerders en aanbieders van Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer. Deze regierol beperkt zich niet tot het (OV-) aanbod zelf, maar omvat ook aspecten als reisinformatie, tarieven, vervoerbewijzen, sociale veiligheid en look & feel. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder een proactieve en coöperatieve rol bij de integratie van informatie, tarieven en vervoerbewijzen voor het Openbaar Vervoer en Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer. Het aanbieden van deze Mobiliteitsdiensten zelf maakt geen deel uit van de Concessie.

	Artikel 2 Invulling rol van Mobiliteitsmakelaar
1	De Concessiehouder vervult in eerste instantie gedurende de Dienstregelingjaren 2024 t/m 2027 de rol van Mobiliteitsmakelaar.

2	In zijn rol van Mobiliteitsmakelaar draagt de Concessiehouder in ieder geval zorg voor:
	a. het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen tussen (i) de Vaste Lijnen onderling, (ii) de Vaste Lijnen en Basismobiliteitsvormen als bedoeld in Artikel 12 (Basismobiliteitsvorm), (iii) de Vaste Lijnen en Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer, en (iv) de Vaste Lijnen en openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
	b. het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen;
	c. de afstemming van het Openbaar Vervoer met het openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
	d. het bieden van actuele informatie over de beschikbaarheid en tarieven van alle vormen van openbaar vervoer en Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer op Haltes/Knooppunten;
	e. het beschikbaar stellen van informatie over beschikbaarheid, tarieven en voertuigcapaciteit van het Openbaar Vervoer via de NDOV-loketten en DOVA OV-data als open data aan Derden;
	f. het doorverwijzen van Reizigers naar het reserveringssysteem van door Derden op Haltes/Knooppunten aangeboden Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer;
	g. het bieden van informatie over actuele vertrektijden van en Aansluitingen op ander Openbaar Vervoer in het Voertuig;
	h. het accepteren van Interoperabele Wegwerpchipkaarten (of interoperabele Vervoerbewijzen op nieuwe Productdragers, zoals een barcode op de mobiele telefoon) van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden;
	i. het introduceren en accepteren van concessiegrensoverschrijdende Vervoerbewijzen en Tarieven;
	j. het initiëren en uitvoeren van (gezamenlijke) marketingacties gericht op het stimuleren van Ketenreizen, en
	k. het doen van voorstellen aan Wegbeheerders voor verbetering van de inrichting, de bereikbaarheid en het comfort van Knooppunten, Aansluitpunten en Haltes.
3	De Concessiehouder werkt bij de invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar nauw samen met Derden, waaronder MaaS-dienstverleners. Deze samenwerking omvat in ieder geval de eisen zoals opgenomen in het document 'MaaS-waardige bestekseisen, versie 2.0'[9] of diens opvolgers.
4	Uiterlijk op 31 maart 2027 dient de Concessiehouder bij de Concessieverlener een voorstel in voor de invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar gedurende de Dienstregelingjaren 2028 t/m 2031 en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht. De Concessieverlener besluit als onderdeel van de tussentijdse herijking ten aanzien van dit voorstel.
5	De Concessieverlener kan als onderdeel van de tussentijdse herijking en al dan niet naar aanleiding van het in lid 7 genoemde voorstel besluiten de rol van Mobiliteitsmakelaar vanaf Dienstregelingjaar 2028 anders of nader in te laten vullen.

[9] Link naar document: https://www.crow.nl/getmedia/6040464c-0236-4a71-bfff-14c798c3bed4/Acht-MaaS-waardige-eisen,-versie-2-0.pdf.aspx

4 VERVOERKUNDIGE UITGANGSPUNTEN

Het Beleidskader Mobiliteit onderscheidt vijf gebiedstypen. Per gebiedstype ligt er (deels) een andere mobiliteitsopgave en daaraan gekoppeld een andere rol voor de verschillende vervoerwijzen. In zijn algemeenheid is het uitgangspunt dat hoe stedelijker het gebied is, hoe meer de focus ligt op het vervoer van grote stromen reizigers met vormen van collectief vervoer: dit vanuit het oogpunt van schoon, stil en beperkt vervoer of vermijden van dubbel ruimtebeslag. Hier heeft de auto geen prioriteit. In minder stedelijke gebieden wordt sterker ingezet op individueel, flexibel en kleinschalig vervoer, zoals de auto, de (elektrische) fiets en doelgroepenvervoer dat op Knooppunten aansluit. Collectief en gebundeld vervoer worden hier slim en efficiënt ingezet. In alle gevallen is de ambitie van de Vervoerregio Amsterdam te komen tot acceptabele en betrouwbare reistijden van deur tot deur, ongeacht de vervoerwijze.

Om de reistijd van deur tot deur zo kort mogelijk te houden verkiest veruit het grootste deel van de reizigers frequent en snel openbaar vervoer (R-net) boven fijnmazig openbaar vervoer. Hoge frequenties geven reizigers meer zekerheid en gebruiksgemak en zij nemen daarbij een grotere loop- of fietsafstand naar de halte op de koop toe. Een netwerk bestaande uit frequente, directe lijnen is niet alleen voor de meeste reizigers aantrekkelijker, maar kan ook besparingen opleveren die geïnvesteerd kunnen worden in de kwaliteit van het openbaar vervoer.

Voor een beperkte groep (circa 6% van de mensen[10]) is een fijnmaziger oplossing nodig, omdat deze groep moeite heeft om verder te lopen of te fietsen. Deze fijnmazige oplossing kan een vorm van (vraagafhankelijk) openbaar vervoer zijn maar kan ook een andere vervoerwijze omvatten.

Om optimaal bij de verschillende behoeften van specifieke groepen Reizigers te kunnen aansluiten, onderscheidt de Concessieverlener de volgende typen Openbaar Vervoer:

- Verbindende Lijnen, uitgevoerd conform de eisen die aan Productformule R-net gesteld worden;
- Ontsluitende Lijnen;
- Nachtlijnen;
- Buurtbuslijnen;
- Toeristenlijnen;
- Scholierenlijnen, en
- Basismobiliteitsvorm.

De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om het Openbaar Vervoer (door) te ontwikkelen, maar houdt zelf de regie op bijvoorbeeld de uitrol van R-net. Deze ruimte betekent enerzijds dat de Concessieverlener ruimere ontsluitingsnormen hanteert dan in de huidige concessies Zaanstreek en Waterland het geval is (zie paragraaf 4.1: ontsluiting Concessiegebied). Daar staat echter de verplichting tegenover dat de Concessiehouder in zijn Inschrijving in ieder geval in het eerste Dienstregelingjaar vrijwel alle Haltes die in het Dienstregelingjaar 2019 in het Concessiegebied aangedaan werden met Vaste Lijnen moet bedienen (zie paragraaf 4.2: opbouw OV-netwerk).

[10] Bron: KiM – ‘De keuze van de reiziger’, maart 2018

4.1 ONTSLUITING CONCESSIEGEBIED

De Concessieverlener hanteert voor de ontsluiting van het Concessiegebied normen die in lijn zijn met de ontsluitingsnormen die de Concessieverlener in de recent verleende concessies Amsterdam en Amstelland-Meerlanden heeft gehanteerd en die aansluiten op de uitkomsten van de studie 'HOV-beleid'[11] die de Vervoerregio Amsterdam in 2019 heeft laten uitvoeren[12]. Uitgangspunt is dat in een te ontsluiten Woon- of Werkgebied 90% van de adressen op maximaal 400 meter (hemelsbreed) van een Halte moet liggen. Voor Haltes van Verbindende Lijnen en treinstations hanteert de Concessieverlener echter een maximale afstand van respectievelijk 800 en 1200 meter (hemelsbreed). Ervaring leert namelijk dat Reizigers vanwege de hogere frequenties, snelheid en betrouwbaarheid bereid zijn verder naar Haltes van Verbindende Lijnen en treinstations te lopen of te fietsen, waardoor het invloedgebied van deze Haltes en treinstations veel groter is dan dat van Haltes van andere typen Lijnen.

	Artikel 3 Ontsluitingsnormen
1	De Concessiehouder ontsluit, overeenkomstig Bijlage G (Overzicht Woon- en Werkgebieden), Woon- en Werkgebieden met Openbaar Vervoer indien:
	a. een Woongebied conform het CBS/BCR Buurtcode Register meer dan 1.000 inwoners en een dichtheid van meer dan 20 inwoners per hectare heeft, en/of
	b. een Werkgebied meer dan 2.000 werknemers en een dichtheid van 40 werknemers per hectare heeft.
2	In afwijking van het bepaalde in lid 1 hoeft de Concessiehouder, gelet op de Beschikbare Infrastructuur dan wel beperkte vraag naar Openbaar Vervoer, de volgende Woon- en Werkgebieden niet met Openbaar Vervoer te ontsluiten:
	g. Noorderveld, Wormerveer; en
	h. Achtersluispolder, Zaandam.
3	Met inachtneming van het bepaalde in lid 1 ontsluit de Concessiehouder, overeenkomstig Bijlage G, de volgende Woongebieden:
	a. Buurtnr. 127, 129, 130, 131, 132, 133, 137 in Waterland;
	b. Buurtnr. 49, 50, 54 in Purmerend;
	c. Buurtnr. 150 in Wormerland;
	d. Buurtnr. 124 in Zaanstad;
	e. Buurtnr. 9 in Beemster, en
	f. Buurtnr. 45 in Oostzaan.
4	In afwijking van het bepaalde in lid 1 en 3 zijn de buurtnummers 1, 32, 40, 41, 45 en 124 voldoende ontsloten indien de huidige haltes worden bediend.
5	De Concessieverlener beschouwt een Woon- of Werkgebied als ontsloten wanneer ten minste 90% van alle adressen binnen het Woon- of Werkgebied:
	a. binnen een straal van 1200 meter ligt van een treinstation vanaf waar tijdens de Spitsperioden en dal (zoals gedefinieerd in tabel 1) minimaal 4 keer per uur een trein vanuit Amsterdam, Station Sloterdijk arriveert en naar Amsterdam, Station Sloterdijk vertrekt, en/of
	b. binnen een straal van 800 meter ligt van een Halte van een Verbindende Lijn, en/of

[11] Bron: Vervoerregio Amsterdam – 'HOV-beleid', mei 2019

[12] Naar aanleiding van de motie 'Bereikbaarheid bushaltes' die in de vergadering van de regioraad van 15 oktober 2019 is aangenomen, geeft de Concessieverlener aan de HOV-studie een vervolg.

<table>
<tr><td></td><td>c. binnen een straal van 400 meter ligt van een Halte van een Ontsluitende Lijn of van een opstappunt van een Basismobiliteitsvorm.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>De Concessiehouder ontsluit de volgende zorginstellingen door bediening van de in onderstaande tabel genoemde Haltes.</td></tr>
<tr><td></td><td><table>
<tr><th>Zorginstelling</th><th>Te bedienen Halte(s)</th></tr>
<tr><td>Zaans Medisch Centrum - Zaanstad</td><td>Zaandam, Zaans Medisch Centrum</td></tr>
<tr><td>Dijklander Ziekenhuis - Purmerend</td><td>Purmerend, Dijklander Ziekenhuis (hoofdingang), en/of Purmerend, Waterlandlaan (kruising Gorslaan), en/of Purmerend, Veenwijdestraat/Dijklander Ziekenhuis, en/of Purmerend, Basisveenstraat</td></tr>
<tr><td>Dijklander Ziekenhuis - Volendam</td><td>Volendam, Zeddeweg</td></tr>
<tr><td>Dijklander Ziekenhuis - Hoorn</td><td>Hoorn, Station</td></tr>
<tr><td>Rode Kruis Ziekenhuis - Beverwijk</td><td>Beverwijk, Station</td></tr>
<tr><td>BovenIJ Ziekenhuis - Amsterdam</td><td>Amsterdam, Oosterlengte</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>De Concessiehouder zorgt ervoor dat de zorginstellingen Zaans Medisch Centrum – Zaanstad, Dijklander Ziekenhuis – Purmerend en Dijklander Ziekenhuis – Volendam vanuit ieder te ontsluiten Woongebied in de desbetreffende Gemeente met maximaal 1 overstap bereikt kunnen worden.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>De Concessiehouder ontsluit alle nieuwe Woongebieden in het Concessiegebied waarvan de Concessieverlener op grond van de bouwplannen heeft bepaald dat deze zullen gaan voldoen aan de in lid 1 genoemde norm, overeenkomstig de in dit Artikel genoemde bepalingen, vanaf het moment dat de eerste 250 woningen van het nieuwe Woongebied zijn opgeleverd[13].</td></tr>
</table>

4.2 OPBOUW OV-NETWERK

4.2.1 Referentienetwerk

De Concessieverlener heeft een Referentienetwerk (zie figuur 3) gedefinieerd dat in de basis vergelijkbaar is met het netwerk uit Dienstregelingjaar 2019. Het Referentienetwerk omvat Trajecten waaraan Haltes liggen die de Concessiehouder in ieder geval in het Dienstregelingjaar 2024 met ten minste 1 Vaste Lijn moet bedienen. Deze Haltes zijn opgenomen in Bijlage C (Haltes behorend tot het Referentienetwerk). Deze verplichtingen gelden niet voor de gestippelde Uitlopers in Amsterdam en Hoorn: het staat de Concessiehouder vrij om deze al dan niet te bedienen. Haltes die alleen door Buurtbuslijnen bediend (hoeven te) worden, behoren niet tot het Referentienetwerk.

4.2.1.1 Knooppunten

Binnen het Referentienetwerk heeft de Concessieverlener een aantal Knooppunten benoemd waar Reizigers kunnen overstappen tussen Verbindende Lijnen, Ontsluitende Lijnen en waar relevant op trein, metro en andere Mobiliteitsdiensten, waaronder eventuele Basismobiliteitsvormen. Het gaat om de volgende Knooppunten:

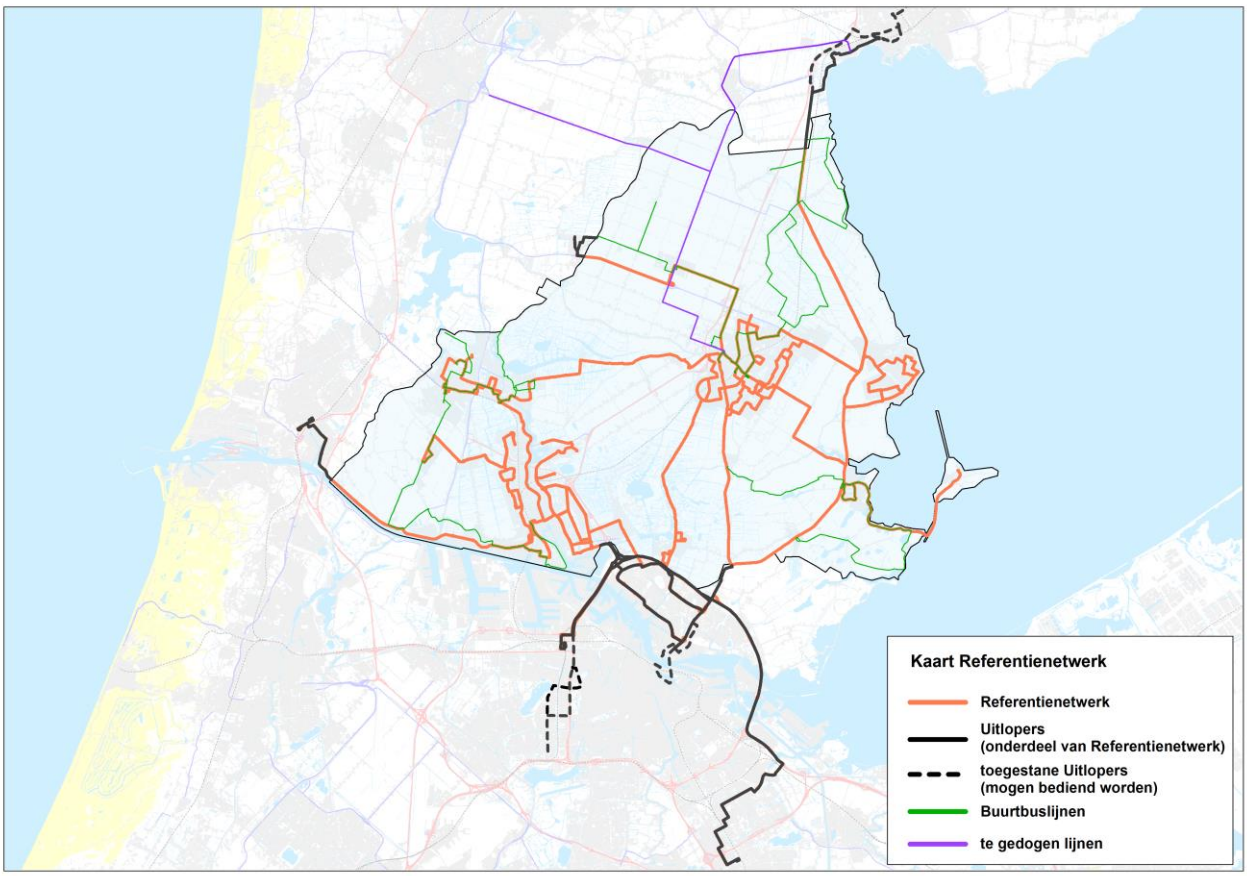
a. Zaandijk Zaanse Schans, Station

[13] De Concessieverlener baseert zich hierbij op algemeen toegankelijke informatie die de status van de woningbouwplannen beschrijft. Woningbouwplannen dienen te zijn vastgesteld. Als voorbeeld kan de website https://www.plancapaciteit.nl/ worden genomen, waarbij bouwplannen in de categorie 1 en 2 betrekking hebben op de in lid 7 van Artikel 3 beschreven Woongebieden.

b. Wormerveer, Station
c. Zaandam, Station
d. Purmerend, Tramplein
e. Edam, Busstation
f. Amsterdam, Centraal Station
g. Amsterdam, Station Noord
h. Amsterdam, Station Sloterdijk

4.2.1.2 Directe verbindingen met een Knooppunt

De Concessiehouder krijgt de ruimte om zelf een samenhangend lijnennet te ontwikkelen dat aansluit bij de behoefte van (potentiële) Reizigers. Hij mag daarbij zelf bepalen welke Trajecten hij met Verbindende Lijnen dan wel Ontsluitende Lijnen bedient met inachtneming van het bepaalde in Artikel 4 lid 1 en onder de voorwaarde dat alle (conform Artikel 3) te ontsluiten Woongebieden direct, dus zonder overstap, verbonden zijn met een Knooppunt. Dit mag ook ingevuld worden met een treinverbinding.



Figuur 3 Referentienetwerk

4.2.1.3 Bedieningsperioden en Dagdelen

Binnen de Dienstregeling voor het Openbaar Vervoer onderscheidt de Concessieverlener de bedieningsperioden en Dagdelen zoals weergegeven in tabel 1.

Tabel 1 Bedieningsperioden en Dagdelen Openbaar Vervoer

Dagdeel	Werkdagen	Zaterdag	Zondag
Vroege Ochtend:	06:00 – 07:00 uur	07:00 – 18:00 uur	08:00 – 18:00 uur
Ochtendspits:	07:00 – 09:00 uur		
Dal:	09:00 – 16:00 uur		
Avondspits:	16:00 – 19:00 uur		
Avond:	19:00 – 24:00 uur	18:00 – 24:00 uur	
Nacht	0:00 – 6:00 uur	0:00 – 7:00 uur	0:00 – 08:00 uur

4.2.2 Verbindende Lijnen

De kern van het busnetwerk in het Concessiegebied wordt gevormd door een aantal Verbindende Lijnen die qua snelheid, bedieningstijden, frequenties en uitvoering voldoen aan de Productformule R-net. De Concessieverlener heeft daarbij de ambitie om samen met de betreffende Wegbeheerders een traject te starten gericht op kwaliteitsverbetering van de routes en haltevoorzieningen van Lijnen die onder de Productformule R-net vallen. Eventuele versnelling van de betreffende Lijnen, bijvoorbeeld door het treffen van doorstromingsmaatregelen of het heroverwegen van de locaties van Haltes, gebeurt in overleg met de Concessiehouder en de betreffende Wegbeheerder(s), waarbij uitgangspunt is dat de voordelen van de versnelling moeten opwegen tegen de nadelen (zie ook Artikel 17: Dienstregelingprocedure).

	Artikel 4 Verbindende Lijnen
1	De Concessiehouder biedt in Dienstregelingjaar 2024 uitsluitend op onderstaande Trajecten ten hoogste één Verbindende Lijn aan die hij uitvoert overeenkomstig de eisen die vanuit de Productformule R-net gesteld worden; vanaf Dienstregelingjaar 2025 biedt de Concessiehouder ten minste op onderstaande Trajecten een of, in overleg met de Concessieverlener, meerdere Verbindende Lijnen aan die hij uitvoert overeenkomstig de eisen die vanuit de Productformule R-net gesteld worden:
	a. Amsterdam[14] – Edam, Busstation;
	b. Amsterdam[14] – Monnickendam, Swaensborch;
	c. Amsterdam[14] – Volendam, Centrum;
	d. Amsterdam[14] – Purmerend, Korenstraat;
	e. Amsterdam[14] – Purmerend, Station Overwhere – Purmerend, P+R N244[15];
	f. Amsterdam[14] – Purmerend, Tramplein;
	g. Amsterdam[14] – Purmerend, Neckerstraat;
	h. Amsterdam, Station Sloterdijk – Zaandam, De Vlinder (optioneel doortrekken; Zaandam, Zaans Medisch Centrum of Zaandam, Zaanse Schans of P+R A7 Wormerland);
	i. Amsterdam[14, 16] – Zaandam De Vlinder (direct, niet via Oostzaan) – Zaandam, Station;
	j. Amsterdam[14, 15] – Zaandam De Vlinder (direct, niet via Oostzaan) – Zaandam, Zaans Medisch Centrum.

[14] Met de locatie 'Amsterdam' wordt in dit Artikel bedoeld Amsterdam Station Noord, Amsterdam Noorderpark en/of Amsterdam Centraal Station.
[15] De halte Purmerend, M.L. Kingweg fungeert als Begin-/Eindpunt van dit Traject tot het moment dat hetgeen beschreven in Artikel 21, lid 5 in werking treedt.
[16] Halte Amsterdam, Noorderpark dient bediend te worden de Concessiehouder besluit dat Amsterdam, Noorderpark een Eindpunt is.

<table>
<tr><td>2</td><td>De Concessiehouder bedient in ieder geval in het Dienstregelingjaar 2024 met de Verbindende Lijnen alle Haltes gelegen aan Trajecten die onderdeel uitmaken van de desbetreffende Lijn en die onderdeel zijn van het Referentienetwerk.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>In afwijking van het bepaalde in lid 2 hoeft de Concessiehouder met de Verbindende Lijnen geen Haltes te bedienen die gelegen zijn in een Woon- dan wel Werkgebied dat de Concessiehouder gelet op het bepaalde in Artikel 3 (Ontsluitingsnormen) niet hoeft te ontsluiten, onder de voorwaarde dat de Concessiehouder deze Haltes bedient met een Ontsluitende Lijn.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Het is de Concessiehouder niet toegestaan Routevarianten aan te bieden op de Verbindende Lijnen zoals genoemd in lid 1.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>De Concessiehouder biedt de in lid 1 genoemde Verbindende Lijnen in ieder geval tijdens de in onderstaande tabel weergegeven perioden aan:</td></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Werkdagen</th><th>Zaterdag</th><th>Zondag</th></tr>
<tr><td>06:00 –24:00 uur</td><td>07:00 –24:00 uur</td><td>08:00 –24:00 uur</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td>De tijdstippen in bovenstaande tabel moeten als volgt gelezen worden, waarbij voor elke Verbindende Lijn geldt:
De eerste volledige Rit naar Amsterdam komt op Werkdagen uiterlijk om 06:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 07:00 uur en op zondag uiterlijk om 08:00 uur aan op het Eindpunt van de betreffende Lijn;
De eerste volledige Rit vertrekt vanuit Amsterdam op Werkdagen uiterlijk om 06:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 07:00 uur en op zondag uiterlijk om 08:00 uur vanaf het Beginpunt van de betreffende Lijn;
De laatste volledige Rit, in beide richtingen, vertrekt op maandag tot en met zondag niet eerder dan om 24:00 uur vanaf het Beginpunt van de betreffende Lijn.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>De Concessiehouder biedt de in lid 1 genoemde Verbindende Lijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:</td></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Dagdeel</th><th>Werkdagen</th><th>Zaterdag</th><th>Zondag</th></tr>
<tr><td>Vroege Ochtend</td><td>2</td><td rowspan="4">4</td><td rowspan="4">2</td></tr>
<tr><td>Ochtendspits</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Dal</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Avondspits</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Avond</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td>De frequenties in bovenstaande tabel gelden in beide richtingen. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat Ritten zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn (6 Ritten per uur komt dus overeen met een Interval van 10 minuten) waarbij hij beperkt (dat wil zeggen een afwijking in het interval tot maximaal 2 minuten) mag afwijken om Aansluiting te bieden op Amsterdam, Station Noord op de Noord/Zuidlijn.
De genoemde minimale frequentie voor de Ochtendspits op Werkdagen geldt enkel voor de spitsrichting (dat wil zeggen richting Amsterdam). Voor de tegenspitsrichting in de Ochtendspits op Werkdagen (dat wil zeggen richting Zaanstreek en Waterland) dient de Concessiehouder tussen 7.00-8.00 uur een frequentie van in ieder geval 4 keer per uur aan te bieden en van 8.00 – 9.00 uur een frequentie van in ieder geval 6 keer per uur aan te bieden.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>In afwijking van het bepaalde in lid 5 en 6 hoeft de Concessiehouder in de Avond en het weekend geen Verbindende Lijn tussen Amsterdam, Station Sloterdijk en Zaandam, De Vlinder aan te bieden.</td></tr>
</table>

8	De Concessieverlener betrekt de Concessiehouder bij aanpassingen van de Beschikbare Infrastructuur in het kader van de Productformule R-net en verwacht van de Concessiehouder een actieve en constructieve rol bij het uitwerken en uitvoeren van deze aanpassingen.

4.2.3 Ontsluitende Lijnen

Naast de Verbindende Lijnen onderscheidt de Concessieverlener Ontsluitende Lijnen. De Ontsluitende Lijnen hebben een belangrijke functie als het gaat om de ontsluiting van het Concessiegebied. Tezamen met de Verbindende Lijnen zorgen de Ontsluitende Lijnen ervoor dat inwoners van de verplicht te ontsluiten Woongebieden een directe verbinding met ten minste 1 Knooppunt hebben.

De Concessieverlener heeft de eisen die aan de Ontsluitende Lijnen gesteld worden afgestemd op de vervoerbehoefte in de verschillende gebieden. Zo gelden gelet op de hoge vervoervraag voor Oostzaan en Landsmeer hogere eisen, maar is de doorstroming en snelheid op de routes van en naar deze kernen onvoldoende om hier Verbindende Lijnen te eisen. Op andere verbindingen is de vervoervraag beperkt en kiest de Concessieverlener er daarom voor om de eisen aan te laten sluiten op de huidige situatie. Dit geldt voor de Trajecten Monnickendam – Purmerend via de Oosterweg in de Purmer (route huidige lijn 103), Purmerend – Amsterdam via Purmerland, Den Ilp en Landsmeer (route huidige lijn 125) en Purmerend – Wormer via Jisp en Neck (route huidige lijn 121).

<table>
<tr><th></th><th colspan="4">Artikel 5 Ontsluitende Lijnen naar Woongebieden</th></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="4">De Concessiehouder biedt vanuit de verplicht te ontsluiten Woongebieden die niet, zoals beschreven in lid 4 van Artikel 3 (Ontsluitingsnormen), bediend worden door een Verbindende Lijn of door een treinverbinding een Ontsluitende Lijn die het betreffende Woongebied direct, dat wil zeggen zonder overstap, met ten minste 1 Knooppunt verbindt.</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="4">De Concessiehouder bedient met de Verbindende Lijnen en de Ontsluitende Lijnen tezamen in ieder geval in het Dienstregelingjaar 2024 alle Haltes (zoals opgenomen in Tabel 1 (Haltes, behorend tot het Referentienetwerk) in Bijlage C).</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="4">De Concessiehouder biedt de in lid 1 bedoelde Ontsluitende Lijnen in ieder geval tijdens de in onderstaande tabel weergegeven perioden aan:</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4"><table><tr><th>Werkdagen</th><th>Zaterdag</th><th>Zondag</th></tr><tr><td>07:00 –23:00 uur</td><td>08:00 –23:00 uur</td><td>09:00 –23:00 uur</td></tr></table></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4">De tijdstippen in bovenstaande tabel moeten als volgt gelezen worden, waarbij voor elke Ontsluitende Lijn geldt:
De eerste volledige Rit, in beide richtingen, komt op Werkdagen uiterlijk om 07:00 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zondag uiterlijk om 09:00 uur aan op het Eindpunt van de betreffende Lijn;
De laatste volledige Rit, in beide richtingen, vertrekt op maandag tot en met zondag niet eerder dan om 23:00 uur vanaf het Beginpunt van de betreffende Lijn.</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="4">De Concessiehouder biedt de Ontsluitende Lijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="4"><table><tr><th>Periode</th><th>Werkdagen</th><th>Zaterdag</th><th>Zondag</th></tr><tr><td>Vroege Ochtend</td><td>0</td><td rowspan="3">1</td><td rowspan="3">1</td></tr><tr><td>Ochtendspits</td><td>1</td></tr><tr><td>Dal</td><td>1</td></tr></table></td></tr>
</table>

	Avondspits	1			
	Avond (tot 23:00 uur)	1	1	1	
	De frequenties in bovenstaande tabel gelden in beide richtingen.				
5	De Concessiehouder mag op Ontsluitende Lijnen Routevarianten aanbieden mits hij voldoet aan de bepalingen in dit Artikel.				
6	In afwijking van het bepaalde in lid 3 en 4 biedt de Concessiehouder een Ontsluitende Lijn, maar geen Verbindende Lijn:				
	a. tussen Oostzaan en Amsterdam, Station Noord (route huidige lijn 392), en				
	b. tussen Landsmeer en Amsterdam, Station Noord (route huidige lijn 319),				
	in ieder geval aan met de in onderstaande tabel genoemde bedieningstijden en frequenties (in Ritten per uur) aan:				

Periode	**Werkdagen**	**Zaterdag**	**Zondag**
Vroege Ochtend	2	2	2
Ochtendspits	4		
Dal	2		
Avondspits	4		
Avond (tot 24:00 uur)	2	2	2

	De frequenties in bovenstaande tabel gelden in beide richtingen. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat Ritten zo gelijkmatig mogelijk over het uur verdeeld zijn (4 Ritten per uur komt dus overeen met een Interval van 15 minuten) waarbij hij beperkt mag afwijken, dat wil zeggen een afwijking in het interval tot maximaal 2 minuten, om Aansluiting te bieden op Amsterdam, Station Noord op de Noord/Zuidlijn.
7	In afwijking van het bepaalde in lid 3 en 4 biedt de Concessiehouder in ieder geval een Ontsluitende Lijn:
	i. tussen de halte Monnickendam, Kloosterdijk en Purmerend, Purmerbuurt, waarbij (i) op Werkdagen de eerste Rit op dit deeltraject niet later dan 07:30 vanaf de halte Monnickendam, Kloosterdijk en/of Purmerend, Purmerbuurt vertrekt, en (ii) op Zaterdag de eerste Rit op dit deeltraject niet later dan 08:30 vanaf de halte Monnickendam, Kloosterdijk en/of Purmerend, Purmerbuurt vertrekt, en (iii) op Zondag de eerste Rit op dit deeltraject niet later dan 09:30 vanaf de halte Monnickendam, Kloosterdijk en/of Purmerend, Purmerbuurt vertrekt, en (iv) de laatste Rit op Werkdagen, Zaterdag en Zondag op dit deeltraject niet eerder dan om 19:00 uur vanaf de halte Monnickendam, Kloosterdijk en/of Purmerend, Purmerbuurt vertrekt, en
	j. tussen de halte Purmerland, Melkweg Nr 21 en Amsterdam, Station Sloterdijk via Landsmeer op alle dagen van de week, waarbij (i) de eerste Rit op dit op dit deeltraject niet later dan 07:30 uur vanaf de halte Purmerland, Melkweg Nr 21 en Amsterdam, Station Sloterdijk aankomt en vertrekt en (ii) de laatste Rit op dit deeltraject niet eerder dan 19:00 uur vanaf de halte Purmerland, Melkweg Nr 21 en Amsterdam, Station Sloterdijk aankomt en vertrekt.
8	In afwijking van het bepaalde in lid 3 en 4 geldt voor de verplichte bediening in de Avond op het Traject tussen Wormer en Purmerend via Jisp en Neck het volgende:
	a. de Concessiehouder biedt de verbinding ten minste in de Dienstregelingjaren 2024 en 2025 conform de eisen in lid 3 en 4 aan, en
	b. indien de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat per Rit in de Avond gemiddeld 2 Reizigers of minder worden vervoerd, is het de

	Concessiehouder toegestaan de bediening gedurende de Avond vanaf het Dienstregelingjaar 2026 deels of niet voort te zetten. De Concessiehouder volgt hierbij het bepaalde in Artikel 17 (Dienstregelingprocedure).
9	Wanneer een Lijn of een combinatie van Lijnen behorend tot een andere concessie voorziet in een voorgeschreven verbinding of de ontsluiting van een Woon- of Werkgebied en met het aanbod op deze Lijn of combinatie van Lijnen voldaan wordt aan de eisen ten aanzien van bedieningstijden en minimumfrequenties zoals gesteld in het Programma van Eisen, dan is de Concessiehouder niet verplicht om – zolang die Lijn of combinatie van Lijnen geëxploiteerd wordt – deze verbinding of ontsluiting te bieden.
10	In afwijking van het bepaalde in dit Artikel is het de Concessiehouder toegestaan Ontsluitende Lijnen die tijdens alle Dagdelen ten hoogste 1 keer per uur rijden, vanaf Dienstregelingjaar 2025 te vervangen door een Basismobiliteitsvorm. De Concessiehouder volgt hierbij het bepaalde in Artikel 12 (Basismobiliteitsvorm) en Artikel 17.

Om zo goed mogelijk in de vraag van Reizigers te voorzien is het de Concessiehouder in een aantal gevallen toegestaan om Ontsluitende Lijnen te koppelen aan Verbindende Lijnen om zo meer directe verbindingen aan Reizigers te kunnen bieden.

Artikel 6 Koppeling Verbindende Lijnen en Ontsluitende Lijnen

1	Het is de Concessiehouder toegestaan Ontsluitende Lijnen op de volgende Trajecten te koppelen aan een Verbindende Lijn wanneer hij de toegevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het lijnennet kan aantonen:
	• Purmerend – Zuidoostbeemster – Middenbeemster – Graft/De Rijp;
	• Purmerend – Edam;
	• Edam – Hoorn;
	• Volendam – Edam;
	• Monnickendam – Marken;
	• Zaans Medisch Centrum – Zaanse Schans;
	• Amsterdam, Station Noord – Buiksloterwegveer of Hagedoornplein, en
	• Halte Splitsing, Schouw –- Purmerend.
2	De Concessiehouder biedt de uitlopers van de Verbindende Lijnen als bedoeld in lid 1 in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	Werkdagen	Zaterdag	Zondag
Vroege Ochtend	1	2	2
Ochtendspits	2		
Dal	2		
Avondspits	2		
Avond	1	1	1

	De frequenties in bovenstaande tabel gelden in beide richtingen. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn (2 Ritten per uur komt dus overeen met een Interval van 30 minuten) waarbij hij beperkt mag afwijken, dat wil zeggen een afwijking in het interval tot maximaal 2 minuten, om Aansluiting te bieden op Amsterdam, Station Noord op de Noord/Zuidlijn.

3	In afwijking van het bepaalde in lid 2 hoeft de Concessiehouder de uitloper Amsterdam, Station Noord – Buiksloterwegveer of Hagedoornplein alleen in de Spitsperioden te bedienen, in dat geval met een frequentie zoals genoemd in de tabel in lid 2.
4	Het is de Concessiehouder onder de voorwaarden zoals benoemd in dit Artikel toegestaan op deze gekoppelde Lijnen Materieel in te zetten dat voldoet aan de eisen die vanuit de Productformule R-net gesteld worden.

Naast de Ontsluitende Lijnen naar Woongebieden vindt de Concessieverlener het belangrijk dat de Concessiehouder ook een verbinding biedt tussen Purmerend en de Werkgebieden in Amsterdam Zuidoost.

	Artikel 7 Lijnen naar Werkgebieden
1	De Concessiehouder biedt op Werkdagen ten minste één Lijn aan tussen Purmerend en de Werkgebieden in Amsterdam Zuidoost die aan de volgende eisen ten aanzien van minimale bedieningstijden en frequenties voldoet:
	a. a. de Concessiehouder biedt de betreffende Lijn(en) in ieder geval tussen 7:00 uur en 19:00 uur aan, en
	b. b. de Concessiehouder biedt de tijdens de in sub a genoemde periode in beide richtingen ten minste 2 Ritten per uur aan, hetgeen overeenkomt met een Interval van 30 minuten.
2	Ingeval de Concessiehouder naast de in lid 1 bedoelde Lijn(en) extra Lijnen naar Werkgebieden aanbiedt zorgt de Concessiehouder ervoor dat deze Lijnen aan de volgende eisen ten aanzien van bedieningstijden en frequenties voldoen:
	a. de Concessiehouder biedt de extra Lijn(en) in ieder geval op Werkdagen tussen 7:00 uur en 9:00 uur en tussen 16:00 en 19:00 uur aan, en
	b. de Concessiehouder biedt tijdens de onder sub a genoemde perioden ten minste 2 Ritten per uur aan in de spitsrichting, hetgeen overeenkomt met een Interval van 30 minuten.
3	Het is de Concessiehouder toegestaan om op een Lijn zoals bedoeld in dit Artikel Materieel conform de Productformule R-net in te zetten tussen de Haltes Splitsing, Schouw en Amsterdam-ZO, Station Holendrecht indien in de Spitsperioden op deze Lijn minimaal 6 Ritten per uur rijden in beide richtingen en op deze Lijn in de dal ten minste 2 Ritten per uur rijden in beide richtingen. Indien de Lijn in dit lid is gekoppeld zoals bedoeld in Artikel 6 (van/naar de Halte Splitsing, Schouw) en in de Spitsperioden op de doorkoppeling ten minste 4 Ritten per uur rijden in beide richtingen, dan mag ook op de doorkoppeling Materieel conform de Productformule R-net worden ingezet.

4.2.4 Verdeling van Ritten naar Amsterdam

De door de Concessieverlener in het kader van de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn vastgestelde Lijnennetvisie 2018[17] in combinatie met de huidige vervoerstromen bepalen het aantal Ritten dat mag doorrijden naar Amsterdam Centraal Station. De insteek daarbij is om zoveel mogelijk Reizigers die baat hebben bij (dan wel geen onevenredig nadeel ondervinden van) een overstap op de Noord/Zuidlijn bij Station Noord of Noorderpark, deze overstapmogelijkheid te bieden. De Concessieverlener heeft daarbij

[17] Lijnennetvisie 2018 zoals op 17 september 2015 vastgesteld door het dagelijks bestuur

de wens dat, zodra de vervoersvraag dit toelaat, het aantal Ritten naar Amsterdam Centraal Station zowel absoluut als relatief afneemt.

	Artikel 8 Verdeling van Ritten naar Amsterdam
1	Het is de Concessiehouder toegestaan om:
	a. maximaal 40% van alle Ritten per week vanuit het Concessiegebied richting Amsterdam, Station Noord, Noorderpark en Amsterdam Centraal Station door te laten rijden naar Amsterdam Centraal Station, waarbij op een individuele dag het betreffende maximum maximaal 10 percentiel mag afwijken van het gemiddelde per week;
	b. vanaf de drie corridors Ilpendam (N235), Broek in Waterland (N247) en Zaanstad (Oostzanerdijk) maximaal twee Lijnen (d.w.z. Daglijnen) per corridor aan te bieden naar Amsterdam Centraal Station (waarbij de Ritten van deze Lijnen meetellen om het percentage onder sub a te bepalen), en
	c. één directe non-stop Toeristenlijn aan te bieden vanaf Amsterdam Centraal Station naar de Zaanse Schans en één directe non-stop Toeristenlijn aan te bieden vanaf Amsterdam Centraal Station naar Edam-Volendam. De Ritten van deze Toeristenlijnen tellen mee om het percentage in sub a te bepalen.
2	De Concessiehouder biedt in ieder geval in de Dienstregelingjaren 2024 tot en met 2026 twee directe Lijnen aan vanuit Gemeente Edam-Volendam via corridor N247 (Broek in Waterland) naar Amsterdam Centraal Station. Vanaf het Dienstregelingjaar 2027 mag de Concessiehouder een voorstel doen tot een andere lijnvoering tussen Edam-Volendam en Amsterdam, rekening houdend met de vervoervraag naar Amsterdam Centraal Station, met inachtneming van het bepaalde in Artikel 17 (Dienstregelingprocedure). De Ritten van deze Lijnen tellen mee om het percentage in lid 1 sub a te bepalen.
3	De Concessiehouder hanteert voor Lijnen vanuit het Concessiegebied naar Amsterdam en vice versa binnen Amsterdam de gehele dag hetzelfde Eindpunt/Beginpunt. Deze verplichting geldt niet voor eventuele uitlopers naar het Hagedoornplein en/of Buiksloterwegveer in Amsterdam als bedoeld in Artikel 6 (Koppeling Verbindende Lijnen en Ontsluitende Lijnen).

4.2.5 Nachtlijnen

De 24-uurs economie van de Metropoolregio Amsterdam stelt extra eisen aan het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied. De Concessieverlener eist daarom dat de Concessiehouder in ieder geval tijdens een aantal Nachten Openbaar Vervoer aanbiedt, maar biedt de Concessiehouder tegelijkertijd de ruimte om het aanbod aan Openbaar Vervoer gedurende de Nacht af te stemmen op de behoefte van Reizigers.

	Artikel 9 Nachtlijnen
1	De Concessiehouder biedt tijdens de Nacht ten minste Nachtlijnen op de volgende verbindingen aan, en wel op een zodanige wijze dat Reizigers zonder overstap van het vermelde Beginpunt naar het vermelde Eindpunt kunnen reizen:
	a. Amsterdam Centraal Station – Landsmeer, Van Beekstraat – Oostzaan, De Kunstgreep – Zaandam, Station;
	b. Amsterdam Centraal Station – Zaandam, Station – Koog aan de Zaan, Station – Zaandijk Zaanse Schans, Station – Wormerveer, Station – Krommenie-Assendelft, Station;

	c. Amsterdam Centraal Station – Purmerend, Neckerstraat – Purmerend, M.L. Kingweg;
	d. Amsterdam Centraal Station – Purmerend, Korenstraat;
	e. Amsterdam Centraal Station – Monnickendam, Swaensborch – Edam, Busstation, en
	f. Amsterdam Centraal Station – Volendam, Centrum – Edam, Busstation.
2	In afwijking van het bepaalde in lid 1 mag de Concessiehouder Nachtlijnen vanaf Amsterdam, Station Noord laten vertrekken indien volgens de dienstregeling van de concessie Amsterdam tijdens de Nacht openbaar vervoer met de Noord/Zuidlijn wordt verricht en de Concessiehouder een Aansluiting biedt tussen de Nachtlijnen en de Noord/Zuidlijn.
3	De Concessiehouder biedt de in lid 1 genoemde Nachtlijnen in ieder geval tijdens de in onderstaande tabel genoemde Nachten met de in onderstaande tabel genoemde frequentie aan:

Periode	Frequentie
Nacht van donderdag op vrijdag	1x/uur
Nacht van vrijdag op zaterdag	1x/uur
Nacht van zaterdag op zondag	2x/uur

4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat:
	d. de eerste Rit van een Nachtlijn binnen één uur vertrekt nadat de laatste Rit van de Verbindende en/of Ontsluitende Lijn op dezelfde verbinding vanaf zijn Beginpunt is vertrokken, en
	e. de laatste Rit van een Nachtlijn maximaal één uur vertrekt voordat de eerste Rit van de Verbindende en/of Ontsluitende Lijn op dezelfde verbinding vanaf zijn Beginpunt vertrekt.

4.2.6 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen vervullen weliswaar een bescheiden, maar belangrijke rol bij het invullen van de vervoersbehoeften van Reizigers in het Concessiegebied. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder buurtbusverenigingen van de door de Concessiehouder goedgekeurde Buurtbuslijnen faciliteert, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van een Buurtbus (onderwerp van Artikel 39) en ondersteuning bij het opstellen van een Dienstregeling voor de Buurtbuslijn. Na overleg met Gemeenten en de Concessiehouder kan de Concessieverlener tijdens de looptijd van de Concessie aanpassingen in het aanbod van Buurtbuslijnen doorvoeren.

	Artikel 10 Buurtbuslijnen
1	De Concessiehouder faciliteert alle door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen. Vanaf de ingangsdatum van de Concessie gaat het om de volgende Buurtbuslijnen:
	a. Krommeniedijk – Krommenie – Assendelft – Wormerveer – Wormer – Oost-Knollendam (huidige lijn 414);
	b. Zaandam – Nauerna – Assendelft – Krommenie-Assendelft (huidige lijn 456);
	c. Purmerend – Kwadijk/Middelie – Oosthuizen – Warder – Schardam – Beets (huidige lijn 413);
	d. De Rijp – Westbeemster – Middenbeemster – Beemster – Zuidoostbeemster – Purmerend (huidige lijn 416), en
	e. Ilpendam – Overleek – Monnickendam – Zuiderwoude – Uitdam – Zuiderwoude – Broek in Waterland (huidige lijn 419).

2	Al dan niet op verzoek van de desbetreffende buurtbusvereniging, kan de Concessieverlener na overleg met betrokken Gemeente(n) en de Concessiehouder besluiten om, met inachtneming van het bepaalde in lid 10 van Artikel 4 (Hoogte van de Subsidie) van de Subsidiebeschikking, de in lid 1 genoemde Buurtbuslijnen uit te breiden of te beëindigen.
3	De verplichting om Woon- en Werkgebieden met Openbaar Vervoer te ontsluiten, zoals bedoeld in Artikel 3 (Ontsluitingsnormen), geldt niet op het moment dat een Woon- of Werkgebied door een Buurtbuslijn wordt bediend, ongeacht de bedieningstijden, route of frequentie van de Buurtbuslijn.
4	De Concessiehouder stelt jaarlijks als onderdeel van de vervoerplanprocedure zoals beschreven in Bijlage Dverhou (Vervoerplanprocedure) in overleg met de desbetreffende buurtbusvereniging de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en voegt deze Dienstregeling toe aan het Vervoerplan voor het betreffende Dienstregelingjaar.

4.2.7 Toeristenlijnen

Toeristen vormden voor de uitbraak van de COVID-19-pandemie een belangrijke en groeiende groep Reizigers in de Metropoolregio Amsterdam. In de toekomst ziet de Concessieverlener deze groep wederom als belangrijke groep Reizigers. Daarom verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder initiatief neemt tot het (door)ontwikkelen van producten voor toeristen, waaronder in ieder geval een Toeristenlijn tussen Edam/Volendam en Zaanse Schans, bijvoorbeeld door samen te werken met andere bedrijven. Daarnaast daagt de Concessieverlener de Concessiehouder uit om in zijn inschrijving een voorstel te doen m.b.t. additionele voorzieningen in het Materieel dat hij inzet op Toeristenlijnen, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van Wifi. Door de impact van de COVID-19-pandemie is het mogelijk dat in de eerste jaren van de Concessie er ontheffingen zullen worden afgegeven voor deze initiatieven. De Concessieverlener heeft in Artikel 8 (Verdeling van Ritten naar Amsterdam) aangegeven dat Edam-Volendam middels twee directe Lijnen met Amsterdam Centraal Station bediend moet worden en dat het is toegestaan één directe non-stop Toeristenlijn aan te bieden tussen Amsterdam Centraal Station en Zaanse Schans en één tussen Amsterdam Centraal Station en Edam-Volendam.

	Artikel 11 Toeristenlijnen
1	De Concessiehouder biedt een Toeristenlijn aan op de verbinding Edam/Volendam – Zaanse Schans die aan de volgende eisen ten aanzien van minimale bedieningstijden en frequenties voldoet:
	a. De Concessiehouder biedt de Toeristenlijn in ieder geval in juli en augustus aan;
	b. De Concessiehouder biedt de Toeristenlijn in de onder sub a genoemde maanden op alle dagen van de week in ieder geval tussen 11:00 uur en 16:00 uur aan, en
	c. De Concessiehouder biedt tijdens de onder sub b genoemde periode in beide richtingen ten minste 2 Ritten per uur aan, hetgeen overeenkomt met een Interval van 30 minuten.
2	De Concessiehouder onderzoekt, eventueel met Derden, mogelijkheden om het aanbod aan Toeristenlijnen uit te breiden naar andere toeristische trekpleisters en neemt voorstellen daartoe op in zijn Vervoerplan.
3	Het is de Concessiehouder toegestaan op Toeristenlijnen Bussen in te zetten die voldoen aan de eisen die vanuit de Productformule R-net gesteld worden.
4	Voor de Dienstregelingjaren 2024 en 2025 van de Concessie kan de Concessieverlener een ontheffing verlenen voor de bepalingen uit dit Artikel.

4.2.8 Scholierenlijnen

De Concessieverlener stelt geen specifieke eisen ten aanzien van Scholierenlijnen. De Concessieverlener wil zo stimuleren dat deze reizigersstromen zo veel als mogelijk geïntegreerd worden met de overige reizigersstromen in het Concessiegebied. Het is de Concessiehouder wel toegestaan Scholierenlijnen aan te bieden.

4.2.9 Basismobiliteitsvorm

Gedurende de looptijd van de Concessie is het de Concessiehouder toegestaan Ontsluitende Lijnen die tijdens alle Dagdelen ten hoogste 1 keer per uur rijden, te vervangen door een Basismobiliteitsvorm. Voorwaarde is wel dat dit leidt tot een substantiële toename van het aantal reismogelijkheden en kortere reistijden voor de meeste Reizigers.

	Artikel 12 Basismobiliteitsvorm
1	Na goedkeuring door de Concessieverlener is het de Concessiehouder toegestaan om vanaf het Dienstregelingjaar 2025 voor de bediening van Woongebieden en Werkgebieden Basismobiliteitsvormen aan te bieden in aanvulling op of in plaats van een Vaste Lijn.
2	Bij het aanbieden van een Basismobiliteitsvorm in plaats van een Vaste Lijn draagt de Concessiehouder er zorg voor dat:
	a. het aantal vertrekmogelijkheden binnen, naar en vanuit de desbetreffende Woon-/ Werkgebieden op Werkdagen en Zaterdagen ten minste twee keer zo groot is als het minimaal vereiste aantal vertrekmogelijkheden met een Vaste Lijn zoals dat volgt uit de eisen ten aanzien van minimale bedieningsperioden en frequenties in Artikel 5 (Ontsluitende Lijnen naar Woongebieden);
	b. een gelijkmatige spreiding van het aantal vertrekmogelijkheden over de dag;
	c. indien geen vaste route wordt gevolgd:
	i. de Reistijd van het opstappunt naar een Knooppunt of een Halte van een Verbindende Lijn niet meer dan anderhalf keer de Reistijd volgens de kortst mogelijke route via de weg bedraagt;
	ii. het Omrijden geen gevolgen heeft voor de hoogte van het Tarief dat de Concessiehouder bij Reizigers in rekening brengt, dat wil zeggen een vast Tarief per Rit of een kilometerafhankelijk Tarief dat niet hoger is dan het Tarief gebaseerd op de kortst mogelijke route via de weg, en
	iii. de Concessiehouder op een Knooppunt een Gegarandeerde Aansluiting biedt;
	d. indien geen sprake is van Haltes: ten minste 90% van de adressen in het desbetreffende Woongebied dan wel Werkgebied binnen een afstand van 400 meter (hemelsbreed) van een opstappunt ligt;
	e. indien een Rit alleen na een daartoe strekkend verzoek van een Reiziger wordt uitgevoerd, Reizigers in ieder geval:
	i. op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke wijze hun Rit via internet, een mobiele applicatie, telefoon en andere tijdens de duur van de Concessie gangbare communicatiekanalen kunnen reserveren;
	ii. tot één uur voor het beoogde vertrekmoment hun Rit kunnen reserveren, en
	iii. ten hoogste 15 minuten eerder of later dan het bij de reservering kenbaar gemaakte gewenste vertrektijdstip worden opgehaald, onder de voorwaarde dat de Concessiehouder een Gegarandeerde Aansluiting biedt op het Knooppunt;

	f. in de Dienstregeling op eenduidige wijze is aangegeven welke vervoersvorm hij in de Woon- en Werkgebieden aanbiedt;
	g. Voertuigen die hij hiervoor inzet voldoen aan de eisen zoals gesteld in Hoofdstuk 7 (Materieel);
	h. Reizigers met alle door de Concessieverlener vastgestelde Vervoerbewijzen, waaronder begrepen Persoonlijke en Anonieme OV-Chipkaarten, Bijzondere Vervoerbewijzen en Interoperabele Wegwerpchipkaarten, dan wel Nieuwe Betaalwijzen, met de alternatieve vervoersvorm kunnen reizen, en
	i. bij Reizigers die van de Basismobiliteitsvorm op een andere vorm van Openbaar Vervoer per Bus, Auto, tram of metro overstappen en vice versa, ten hoogste éénmaal de Vaste Voet in rekening wordt gebracht.
3	Ingeval gedurende de looptijd van de Concessie blijkt dat de Concessiehouder de Prestaties die hij met een Basismobiliteitsvorm nastreeft, zoals genoemd in zijn Vervoerplan, in de praktijk niet weet te realiseren, kan de Concessieverlener de Concessiehouder verplichten om de desbetreffende Woon-/Werkgebieden alsnog met een Vaste Lijn te ontsluiten.

4.3 DIENSTREGELING

Een onderscheidend kenmerk van openbaar vervoer is dat deze vervoersvorm volgens een Dienstregeling moet worden uitgevoerd. De Dienstregeling geeft Reizigers inzicht in de locaties waarvan en de tijdstippen waarop zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken. Daarnaast vormt de Dienstregeling voor de Concessieverlener een belangrijk referentiekader om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te beoordelen. De Concessieverlener hecht er daarbij veel waarde aan dat de Concessiehouder belanghebbenden zoals Gemeenten en de Reizigers Advies Raad nauw betrekt bij het opstellen van de Dienstregeling.

4.3.1 Algemene eisen aan de Dienstregeling

De Concessieverlener verlangt van de Concessiehouder dat zijn Dienstregeling bijdraagt aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer voor Reizigers en het gemak waarmee zij van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken, bijvoorbeeld door het afstemmen op en laten aansluiten van Lijnen en het hanteren van vaste vertrektijden.

	Artikel 13 Opzet Dienstregeling
1	De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling.
2	De Dienstregeling is in overeenstemming met de eisen gesteld bij of krachtens het Concessiebesluit, het Programma van Eisen en het door de Concessieverlener goedgekeurde Vervoerplan.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Dienstregeling in overeenstemming is met de werkelijke rijtijden. De Concessiehouder vergelijkt hiertoe de gerealiseerde rijtijden met de rijtijden zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling.
4	De Concessiehouder mag per Dienstregelingjaar maximaal twee Dienstregelingen onderscheiden, te weten een Basisdienstregeling en een Vakantiedienstregeling. De Vakantiedienstregeling beslaat geen andere dan de volgende perioden:

	a. de Zomervakantie van het voorgezet onderwijs in het Concessiegebied, tenzij de Concessiehouder in zijn Vervoerplan heeft aangegeven dat tijdens de Zomervakantie de Basisdienstregeling van kracht is, en
	b. de Kerstvakantie van het voorgezet onderwijs in het Concessiegebied, tenzij de Concessiehouder in zijn Vervoerplan heeft aangegeven dat tijdens de Kerstvakantie de Basisdienstregeling van kracht is.
5	In afwijking van het bepaalde in lid 4 hoeft de Concessiehouder (extra) Ritten van Scholierenlijnen gedurende schoolvakanties van het voortgezet onderwijs in het Concessiegebied niet aan te bieden.

4.3.1.1 Aansluitingen en Afstemming

Voor de kwaliteit van het Openbaar Vervoernetwerk is het belangrijk dat Lijnen op Knooppunten op elkaar aansluiten, maar ook dat vertrektijden van Lijnen die vergelijkbare verbindingen bieden op elkaar zijn afgestemd. Op die manier krijgen Reizigers meer reismogelijkheden met kortere reistijden.

	Artikel 14 Aansluiting en Afstemming
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Lijnen op Knooppunten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten.
2	De Concessiehouder biedt waar dit meerwaarde voor Reizigers heeft op de volgende stations Aansluiting op de treinverbinding met Schiphol en/of Amsterdam Centraal Station:
	a. Purmerend;
	b. Purmerend Overwhere;
	c. Zaandam NS;
	d. Krommenie-Assendelft, en
	e. Wormerveer.
3	Ingeval Lijnen die bij de metrostations Amsterdam Noord dan wel Noorderpark vertrekken, halteren en/of eindigen met een frequentie lager dan 8 keer per uur rijden, dient de Concessiehouder Aansluiting te bieden op de Noord/Zuidlijn.
4	De Concessiehouder geeft in het Vervoerplan en vervolgens in de Dienstregeling aan waar en wanneer hij Aansluitingen biedt, in hoeverre daarbij sprake is van Gegarandeerde Aansluitingen en hoe hij daarbij rekening houdt met loopafstanden voor overstappende Reizigers op Aansluitpunten.
5	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat in alle gevallen waarin volgens de Geldende Dienstregeling een Aansluiting wordt geboden, dan wel in gevallen waarbij Reizigers er gelet op de aankomst- en vertrektijden van Ritten op een Halte uit de Geldende Dienstregeling kunnen afleiden dat sprake is van een overstapmogelijkheid tussen de desbetreffende Ritten, in ieder geval de laatste Aansluiting/overstapmogelijkheid die op de laatste Rit van een Daglijn geboden wordt een Gegarandeerde Aansluiting is.
6	De Concessiehouder stemt de vertrektijden van Lijnen die (gedeeltelijk) dezelfde route volgen op elkaar af zodat de vertrektijden gelijkmatig over het uur gespreid worden, met dien verstande dat de Concessiehouder met alle betreffende Lijnen (met uitzondering van Lijnen die alleen rijden tijdens de Spitsperiode) Aansluiting biedt op de eerst vertrekkende Rit van de Noord/Zuidlijn en de laatste vertrekkende en aankomende Rit van de Noord/Zuidlijn van de dag. Het is de Concessiehouder toegestaan om op de Trajecten Ilpendam - Amsterdam en Broek in Waterland - Amsterdam in de Spitsperiode de vertrektijden van de Lijnen onderling

	niet af te stemmen. Buiten de Spitsperiode dienen de Lijnen die (gedeeltelijk) hetzelfde Traject volgen op elkaar te zijn afgestemd, tenzij onderlinge afstemming tot gevolg heeft dat de Ritten van een individuele Lijn niet gelijkmatig over het uur zijn verdeeld of indien tezamen meer dan acht Ritten per uur worden aangeboden op hetzelfde Traject.
7	Waar relevant, stemt de Concessiehouder de vertrektijden van zijn Lijnen af op de vertrektijden van grensoverschrijdende lijnen die gedeeltelijk dezelfde route volgen maar niet tot de Concessie behoren.
8	Indien als gevolg van een aanpassing van de Geldende Dienstregeling van een Lijn de in de tot het moment van de aanpassing Geldende Dienstregeling opgenomen Aansluitingen en/of Afstemmingen geheel of gedeeltelijk zouden komen te vervallen, past de Concessiehouder tevens de Dienstregeling van andere Lijnen zodanig aan dat deze Aansluitingen en/of Afstemmingen behouden blijven, tenzij de Concessieverlener en de Concessieverlener anders overeenkomen.

4.3.1.2 Lijnnummering

Een logische Lijnnummering draagt bij aan de herkenbaarheid van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om binnen bepaalde kaders voorstellen te doen voor (wijzigingen in) de Lijnnummering.

	Artikel 15 Lijnnummering
1	De Concessiehouder hanteert een nummering van de Lijnen ten behoeve van het verrichten van Openbaar Vervoer in overeenstemming met een door de Concessieverlener goedgekeurde Lijnnummering.
2	De Concessiehouder hanteert de volgende systematiek bij de nummering van de Lijnen:
	a. de Ontsluitende lijnen kennen een nummer bestaande uit 2 of 3 cijfers;
	b. de Buurtbuslijnen kennen een nummer bestaande uit 3 cijfers beginnend met het cijfer 4;
	c. de Scholierenlijnen kennen een nummer bestaande uit 3 cijfers beginnend met het cijfer 6;
	d. de Toeristenlijnen kennen een nummer bestaande uit 3 cijfers beginnend met het cijfer 8;
	e. de Nachtlijnen kennen een nummer bestaande uit een “N” gevolgd door 2 cijfers, en
	f. de Lijnen uitgevoerd overeenkomstig de eisen vanuit de Productformule R-net kennen een nummer zoals door de Concessieverlener toegedeeld aan de Concessie[18].
3	De Concessiehouder neemt in het ontwerp-Vervoerplan een voorstel op voor de nummering van Lijnen, waaronder begrepen wijzigingen in de tot dan toe geldende Lijnnummering.
4	De kosten van wijzigingen van de Lijnnummering, waaronder begrepen de eventuele kosten voor aanpassing van het OV-Betaalsysteem, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder en komen op generlei wijze ten laste van de Concessieverlener.

4.3.1.3 *Feestdagen*

[18] Aan de R-netlijnen behorend tot de concessies Zaanstreek en Waterland zijn de volgende nummers toegekend: de series 301 tot en met 319, 370 tot en met 379 en 390 tot en met 399 met uitzondering van 397.

De ervaring leert dat de vervoervraag op feestdagen afwijkt van die op reguliere dagen. Op veel feestdagen is de vervoervraag minder groot; op bepaalde feestdagen juist groter.

	Artikel 16 Feestdagen
1	Op Koningsdag biedt de Concessiehouder minimaal de Zaterdagdienstregeling aan. In de Nachten voorafgaand aan en volgend op Koningsdag geldt minimaal de Dienstregeling voor de nacht van vrijdag op zaterdag.
2	Rond de overgang van Oudejaarsdag naar Nieuwjaarsdag mag de Concessiehouder het Openbaar Vervoer tussen 22:00 en 23:00 afbouwen en tussen 23:00 en 01:00 uur stilleggen. In de Nacht volgend op Oudejaarsdag geldt de Dienstregeling voor de Nacht van zaterdag op zondag, waarbij de Nachtlijnen volgens Dienstregeling rijden.
3	Op de overige algemeen erkende feestdagen biedt de Concessiehouder ten minste de Zondagdienstregeling aan.

4.3.2 Totstandkoming Dienstregeling

Hoewel het vaststellen van de Dienstregeling wettelijk gezien een bevoegdheid van de Concessiehouder is, stelt de Concessieverlener hieraan een aantal eisen, zowel wat betreft de opzet als de totstandkoming van de Dienstregeling. De Dienstregeling dient in overeenstemming te zijn met het Concessiebesluit, het Programma van Eisen en het Vervoerplan. De Concessieverlener stelt het Vervoerplan vast.

	Artikel 17 Dienstregelingprocedure
1	De Concessiehouder wijzigt de Dienstregeling niet meer dan éénmaal per Jaar, waarbij de ingangsdatum van de wijziging gelijk is aan de ingangsdatum van de wijziging van de Dienstregeling van het Hoofdrailnet conform de Europese afspraken (op dit moment de zondag volgend op de tweede zaterdag in december).
2	De Concessiehouder dient jaarlijks overeenkomstig de procedure en bijbehorende planning in Bijlage D (Vervoerplanprocedure) een ontwerp-Vervoerplan voor het volgende Dienstregelingjaar ter goedkeuring in bij de Concessieverlener. De Concessiehouder voegt aan het ontwerp-Vervoerplan de informatie genoemd in Bijlage F (Informatieprofiel Vervoerplan) toe.
3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het ontwerp-Vervoerplan aan de volgende eisen voldoet:
	a. het ontwerp-Vervoerplan bevat gemotiveerde voorstellen voor wijzigingen van het vervoeraanbod in het volgende Dienstregelingjaar en een doorkijk naar de beoogde wijzigingen voor het daaropvolgende Dienstregelingjaar, in ieder geval voor zover voor deze wijzigingen substantiële infrastructurele wijzigingen nodig zijn;
	b. de motivering van de voorstellen is gebaseerd op kwalitatief en kwantitatief onderzoek waaronder, maar niet beperkt tot, de analyse gegevens van de OV-Chipkaart dan wel Nieuwe Betaalwijzen, klachten, onderzoek onder Reizigers, infrastructurele, demografische, sociaaleconomische en ruimtelijke ontwikkelingen, voertuigbezettingen, actuele rijtijden en wensen van de Concessieverlener en/of Gemeenten en omvat in ieder geval de volgende onderdelen:
	i. de effecten van de wijzigingsvoorstellen voor de kwantiteiten (Dienstregelingkilometers) en Reizigers, per voorstel en in een totaaloverzicht, waarbij de Concessiehouder in ieder geval aangeeft hoeveel Reizigers voor- en

		nadeel ondervinden, onderscheiden naar de diverse doelgroepen zoals forenzen, scholieren, recreatieve Reizigers en Reizigers met een mobiliteitsbeperking, alsmede de cumulatieve reistijdverandering voor deze groepen Reizigers, Uitgangspunt daarbij is dat de voordelen van wijzigingsvoorstellen voor Reizigers in beginsel substantieel groter zijn dan de nadelen;
	ii.	de gevolgen voor de ontsluiting van Woon- en Werkgebieden, bediening van Haltes, frequentie, fijnmazigheid, lijnvoering, Aansluitingen, lokale fiets- en loopnetwerken, fietsenstallingen, toegankelijke Haltes en Afstemming tussen Lijnen op gezamenlijke Trajecten;
	iii.	in geval Haltes niet meer (door een andere Lijn) bediend worden, een zorgvuldige afweging van de gevolgen voor de onder i en ii beschreven aspecten, en
	iv.	in geval van een wijziging in de lijnvoering, een zorgvuldige afweging van de gevolgen voor verkeersveiligheid en leefbaarheid (inpassing in en overlast voor de omgeving), beperkingen van de Beschikbare Infrastructuur en de eisen aan de ontsluiting van Woon- en Werkgebieden;
	c.	het ontwerp-Vervoerplan beschrijft of, en zo ja, op welke wijze de wensen/input van de Concessieverlener, de Reizigers Advies Raad en Gemeenten, zoals bedoeld in lid 3 in Bijlage D (Vervoerplanprocedure) zijn meegenomen;
	d.	de Concessiehouder voldoet met de voorstellen als bedoeld onder sub a aan de eisen gesteld bij of krachtens het Concessiebesluit en het Programma van Eisen, waaronder de Vervoerkundige Uitgangspunten. Indien één of meerdere wijzigingsvoorstellen in strijd zijn met het bepaalde in het Concessiebesluit en het Programma van Eisen, waaronder de Vervoerkundige Uitgangspunten, voegt de Concessiehouder bij het ontwerp-Vervoerplan een schriftelijk verzoek tot aanpassing/ontheffing van de betreffende eis toe. De Concessiehouder voorziet zijn verzoek van een overzicht van de afwijkingen, verwijzingen naar de betreffende Artikelen en een uitgebreide onderbouwing waarom het verzoek in het belang van Reizigers en/of de Concessieverlener is;
	e.	het ontwerp-Vervoerplan omvat een omschrijving van de omvang van het vervoeraanbod (uitgedrukt in het aantal Dienstregelingkilometers) en is ten minste vergelijkbaar met de omvang zoals die volgt uit de Inschrijving van de Concessiehouder, tenzij de Concessieverlener in het kader van Meer- of Minderwerk anders beschikt;
	f.	het ontwerp-Vervoerplan omvat een omschrijving van de uitvoerbaarheid gelet op, en optimaal gebruik van, de capaciteit van de Beschikbare Infrastructuur, met inbegrip van tijdelijk niet of verminderde beschikbaarheid van de Beschikbare Infrastructuur waarvan de Concessiehouder wordt geacht op de hoogte te zijn, de aanpassingen van de Beschikbare Infrastructuur die hiervoor nodig zijn, met inachtneming van het bepaalde in Artikel 19 (Beschikbare Wegen) en Artikel 20 (Beschikbare Haltes), en de capaciteit en inzetbaarheid van de Voertuigen;
	g.	het ontwerp-Vervoerplan omvat een omschrijving van de realiseerbaarheid van bijvoorbeeld aanpassingen van de Beschikbare Infrastructuur, zonder dat hiervoor een financiële bijdrage van de Concessieverlener nodig is, tenzij de Concessieverlener vooraf expliciet met deze aanpassingen heeft ingestemd;
	h.	het ontwerp-Vervoerplan omvat een omschrijving van de afstemming met aangrenzende concessies, met name de afstemming met de concessie Amsterdam, waaronder frequentieafstemming en aansluitingen op de Noord/Zuidlijn en de gezamenlijke

	bediening van een deel van Amsterdam Noord, en met de op dat moment bekende voorstellen voor het Hoofdrailnet;
	i. de wijze waarop rekening is gehouden met het advies van de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland en de Reizigers Advies Raad zoals aangeboden aan de Concessiehouder. Indien onderdelen van adviezen niet of niet geheel zijn overgenomen in het ontwerp-Vervoerplan, motiveert de Concessiehouder waarom van de desbetreffende onderdelen van de adviezen is afgeweken, en
	j. het ontwerp-Vervoerplan omvat het percentage van het aantal Ritten dat per dag en per week vanuit het Concessiegebied richting Amsterdam Centraal Station rijdt als percentage van het totaal aantal Ritten naar Station Noord, Noorderpark en Amsterdam Centraal Station.
4	De Concessieverlener beoordeelt of het ontwerp-Vervoerplan in overeenstemming is met het Concessiebesluit en het Programma van Eisen, waaronder de Vervoerkundige Uitgangspunten, en voldoet aan het bepaalde in dit Artikel, in welk geval de Concessieverlener het Vervoerplan vaststelt.
5	De Concessiehouder bespreekt voorstellen voor grootschalige gewenste wijzigingen in de lijnvoering en haltebediening, bijvoorbeeld als gevolg van infrastructurele wijzigingen, tijdig in het concessiebeheeroverleg met de Concessieverlener, de betreffende Wegbeheerders(s) en Concessiehouder, waarbij:
	a. de regiefunctie bij dergelijke voorstellen bij de Concessieverlener ligt, tenzij die anders bepaalt, en
	b. vrijgevallen Dienstregelingkilometers dan wel Dienstregelinguren in beginsel, indien zinvol, geherinvesteerd worden op de verbindingen in, van en naar Gemeenten waar ze vrijvallen. De Concessiehouder houdt hier in zijn voorstellen rekening mee.
6	Voor de Dienstregeling ingaande op 10 december 2023 vormen het Vervoerplan en de ontwerp-Dienstregeling zoals die deel uitmaken van de Inschrijving het uitgangspunt voor de procedure beschreven in Bijlage D (Vervoerplanprocedure).

4.3.3 Eisen aan tussentijdse wijzigingen en aanpassingen van de Dienstregeling

	Artikel 18 Tussentijdse wijzigingen en aanpassing Dienstregeling
1	Indien in fase 1 van de opbrengstgarantstellingsregeling een vermindering van het vervoervoeraanbod nodig blijkt, kan de Concessiehouder een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling, na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener, doorvoeren.
2	Naast het bepaalde in lid 1 kan uitsluitend in bijzondere gevallen, onder meer bij een ingrijpende wijziging van de Beschikbare Infrastructuur of aanzienlijke wijzigingen in rijtijden, en met voorafgaande toestemming van de Concessieverlener, de Concessiehouder een tussentijdse wijziging van de Dienstregeling doorvoeren.
3	De Concessiehouder legt een voorstel tot tussentijdse wijziging van de Dienstregeling ter toetsing aan de Concessieverlener voor. De Concessieverlener behandelt dit voorstel overeenkomstig de procedure beschreven in Bijlage D (Vervoerplanprocedure). De Concessieverlener kan na overleg met de Concessiehouder besluiten tot een verkorting van de termijnen zoals genoemd in Bijlage D.
4	Indien de Concessieverlener constateert dat de Geldende Dienstregeling in strijd is met het bepaalde bij of krachtens het Concessiebesluit en het Programma van Eisen, kan de

	Concessieverlener de Concessiehouder een Aanwijzing geven om binnen een door de Concessieverlener gestelde redelijke termijn de Dienstregeling in overeenstemming te brengen met het bepaalde bij of krachtens het Concessiebesluit.
5	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat gedurende de gehele looptijd van de Concessie de Geldende Dienstregeling voldoet aan de eisen zoals deze worden gesteld bij of krachtens het Concessiebesluit en het Programma van Eisen, waaronder de Vervoerkundige Uitgangspunten, en het aantal Dienstregelingkilometers ten minste vergelijkbaar is met het aantal Dienstregelingkilometers zoals bij zijn Inschrijving, tenzij de Concessieverlener anders besluit.

5 INFRASTRUCTUUR

De kwaliteit van Openbaar Vervoer kan niet los worden gezien van de kenmerken en kwaliteit van de wegen en Haltes (= infrastructuur) waarvan het Openbaar Vervoer gebruik kan maken. Wegbeheerders, te weten Gemeenten, het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, de provincie Noord-Holland en Rijkswaterstaat, spelen hierbij een belangrijke rol. Zij bepalen welke infrastructuur voor de uitvoering van de Concessie beschikbaar is en zorgen voor vervanging, vernieuwing en duurzame instandhouding van wegen en voor aanleg, beheer en onderhoud van Haltes. De Concessiehouder voorziet alle Haltes van een Haltebord en van informatie over het Openbaar Vervoer dat van de Haltes gebruik maakt (onderwerp van Artikel 45: Reisinformatie op Haltes).

De regioraad van de Vervoerregio Amsterdam heeft in 2018 de ambitie en strategische opgave 'naar een CO_2-neutraal mobiliteitssysteem in 2050' omarmd en de visie en ambities om te komen tot een CO_2-neutraal OV-systeem vastgesteld. Op basis hiervan heeft de Concessieverlener zich tijdens de aanbesteding Zaanstreek-Waterland 2022 reeds ingespannen om de introductie van Zero-Emissievoertuigen mogelijk te maken. Daartoe heeft de Concessieverlener destijds gezamenlijk met de Gemeenten locaties in de openbare ruimte aangewezen die gezien de beschikbare ruimte en de ligging ten opzichte van Knooppunten kansen boden voor een efficiënte uitvoering van de Dienstregeling met Zero-Emissievoertuigen. Zo wilde de Concessieverlener de Concessiehouder ondersteunen bij het realiseren van Laadinfrastructuur. In de voorbereiding op de aanbesteding van deze Concessie is de noodzaak van deze aangewezen locaties opnieuw bekeken. Op basis van nieuwe ontwikkelingen in de techniek rond Zero Emissievoertuigen is besloten dat de Concessieverlener zich inspant om de netaansluiting tijdig aan te leggen op de stallingen in Purmerend en Zaandam, opdat de Concessiehouder voor de ingangsdatum van de Concessie Laadinfrastructuur kan realiseren.

5.1 WEGINFRASTRUCTUUR

De aanbesteding van de Concessie zal niet leiden tot een wijziging in de verdeling van taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van de weginfrastructuur. De Concessiehouder kan voor de uitvoering van de Concessie gebruik maken van de wegen die zijn opgenomen in Bijlage L (Convenant Beschikbare Infrastructuur). De Concessiehouder wordt geacht zijn Openbaar Vervoeraanbod af te stemmen op de beschikbaarheid, capaciteit en kenmerken van de Beschikbare Wegen, waaronder vrije Busbanen en busstations. Het beheer en onderhoud van de Beschikbare Wegen maakt geen deel uit van de Concessie: dit is de verantwoordelijkheid van de Wegbeheerder.

	Artikel 19 Beschikbare Wegen
1	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Beschikbare Wegen en stemt het Openbaar Vervoer aanbod af op de capaciteit en kenmerken (o.a. boogstralen, breedte, hoogte en toegestane aslast) van de Beschikbare Wegen.
2	De Concessiehouder benut alle in het Concessiegebied en op de Uitlopers aanwezige Busbanen (zie Bijlage L 'Convenant Beschikbare Infrastructuur'), tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder ontheffing heeft verleend.

3	De Concessiehouder houdt er rekening mee dat Derden gebruik mogen maken van de Busbanen wanneer de desbetreffende Wegbeheerder een Derde hiervoor toestemming heeft verleend.
4	De Concessiehouder wordt geacht bij zijn Inschrijving rekening te hebben gehouden met de informatie bij het Bestek over relevante infrastructurele ontwikkelingen.

5.2 HALTES

Haltes, en dan met name Knooppunten en overstaphaltes, vervullen een belangrijke rol binnen een OV-netwerk. De Concessiehouder heeft er belang bij dat Haltes op de juiste plaats liggen en goed zijn ingericht. Tegelijkertijd leidt de mogelijkheid dat Haltes worden gewijzigd of opgeheven tot onzekerheid en daarmee onrust bij inwoners en bezoekers van het Concessiegebied. Bij start van de Concessie gelden de bestaande Haltes daarom als uitgangspunt voor de Concessiehouder. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder met voorstellen komen om Haltes aan te passen, te verplaatsen of op nieuwe plekken te realiseren, waaronder voorstellen in het kader van een verdere ontwikkeling van R-net (zie ook paragraaf 4.2). De Concessiehouder kan geen rechten aan deze voorstellen ontlenen (zie ook paragraaf 5.3). De kosten voor aanpassing of verplaatsing van Haltes zijn voor rekening van de desbetreffende Wegbeheerder, die hiervoor subsidie van de Concessieverlener kan krijgen.

	Artikel 20 Beschikbare Haltes
1	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Beschikbare Haltes.
2	De Concessiehouder doet aan de desbetreffende Wegbeheerder voorstellen om Haltes bij belangrijke toeristische attracties in het Concessiegebied te voorzien van herkenbare namen.
3	De Concessiehouder draagt zorg voor het plaatsen, beheer en onderhoud van Halteborden en informatiedragers dan wel andere tekens die voldoen aan de wettelijke eisen voor het aanmerken van een locatie als Halte bij alle Beschikbare Haltes in het Concessiegebied, waaronder begrepen de Haltes van Buurtbuslijnen. De Concessiehouder neemt daarbij de aanwijzingen van de Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen alsmede een eventuele Aanwijzing van de Concessieverlener met betrekking tot de vormgeving van een Halte in acht.

5.3 SAMENWERKING CONCESSIEHOUDER – WEGBEHEERDERS

Gelet op de verdeling van taken en verantwoordelijkheden als het gaat om de exploitatie van het Openbaar Vervoer en het beheer en onderhoud van de Beschikbare Infrastructuur is een goede samenwerking tussen de Concessiehouder en de Wegbeheerders essentieel. In het Convenant Beschikbare Infrastructuur (Bijlage L) heeft de Concessieverlener met de Wegbeheerders afspraken gemaakt over hun taken en verantwoordelijkheden, terwijl het Programma van Eisen de taken en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder bevat.

	Artikel 21 Afstemming met Wegbeheerders
1	De Concessiehouder zorgt dat de Concessieverlener de bestuurlijke afspraken kan nakomen die de Concessieverlener met de Wegbeheerders heeft gemaakt inzake de beschikbaarheid van de infrastructuur zoals beschrijven in Bijlage L (Convenant Beschikbare Infrastructuur).
2	De Concessiehouder en de Wegbeheerders wonen ten minste 2 keer per Dienstregelingjaar een door de Concessieverlener georganiseerd overleg bij, te weten één keer tijdens de voorbereiding van het Vervoerplan en één keer tijdens de voorbereiding van de Dienstregeling. Deze overleggen hebben onder meer tot doel voorgenomen aanpassingen van de Beschikbare Infrastructuur en de gevolgen daarvan voor het Openbaar Vervoer te bespreken.
3	De Concessiehouder stelt een vertegenwoordiger aan die als contactpersoon voor de Wegbeheerders fungeert en die bevoegd is namens de Concessiehouder met de Wegbeheerders bindende afspraken te maken met betrekking tot het gebruik van de Beschikbare Wegen ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.
4	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het realiseren van voorzieningen voor het Rijdend Personeel, indien en voor zover deze voorzieningen niet door de Wegbeheerder(s) zijn gerealiseerd.
5	De Wegbeheerder is voornemens een voorziening voor het Rijdend Personeel te realiseren bij de Halte Purmerend, P+R N244 zodra hiervoor ruimte beschikbaar is gesteld.

Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder voorstellen doen voor aanpassingen van de infrastructuur. De Concessiehouder kan aan deze voorstellen geen rechten ontlenen: een besluit tot aanpassing van de Beschikbare Infrastructuur wordt door de desbetreffende Wegbeheerder in samenspraak met de Concessieverlener en de Concessiehouder genomen. Omgekeerd verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder Wegbeheerders adviseert over aanpassingen van de Beschikbare Infrastructuur, waaronder wegomleidingen en wijzigingen van Haltes, die de belangen van het Openbaar Vervoer raken.

	Artikel 22 Permanente en tijdelijke wijzigingen Beschikbare Infrastructuur
1	De Concessiehouder kan in het Vervoerplan voorstellen opnemen om Beschikbare Haltes aan te passen, niet aan te doen, te verplaatsen of op nieuwe locaties te realiseren, mits de Concessiehouder blijft voldoen aan de Vervoerkundige Uitgangspunten. De Concessiehouder neemt hierbij het bepaalde in Artikel 17 (Dienstregelingprocedure) en Bijlage D (Vervoerplanprocedure) in acht.
2	De Concessieverlener beoordeelt, gehoord hebbende het advies van de Reizigers Advies Raad en de Adviescommissie, welke van de in lid 1 bedoelde voorstellen worden goedgekeurd en volgt hierbij de procedure zoals beschreven in Artikel 17 en Bijlage D.
3	De Concessiehouder adviseert de Wegbeheerder uiterlijk binnen 15 Werkdagen na ontvangst van een verzoek daartoe, omtrent de (mogelijke) consequenties van een door de Wegbeheerder voorgenomen permanente wijziging aan de Beschikbare Infrastructuur voor het Openbaar Vervoer, ook wanneer het verzoek betrekking heeft op openbaar vervoer dat na beëindiging van de Concessie verricht zal worden.
4	De Concessiehouder reageert uiterlijk binnen 15 Werkdagen op een door de Wegbeheerder schriftelijk aan de Concessiehouder aangekondigde tijdelijke wijziging aan de Beschikbare

	Wegen (wegomleiding) die tot gevolg kan hebben dat Beschikbare Haltes niet meer kunnen worden aangedaan.
5	De Concessiehouder reageert uiterlijk binnen 15 Werkdagen op een door de Wegbeheerder schriftelijk aan de Concessiehouder aangekondigde wijziging van de Beschikbare Haltes.
6	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener terstond over de (resultaten van de) communicatie tussen de Concessiehouder en de verantwoordelijke Wegbeheerder zoals bedoeld in lid 3, 4 en 5.
7	Ingeval de Concessiehouder en een Wegbeheerder geen overeenstemming kunnen bereiken omtrent aanpassing dan wel gebruik van de Beschikbare Infrastructuur, stelt de Concessiehouder de Concessieverlener daarvan in kennis en tracht de Concessieverlener te bemiddelen. Indien de bemiddeling niet succesvol is, kan de Concessieverlener aan de Concessiehouder een Aanwijzing geven omtrent het gebruik van de desbetreffende Beschikbare Infrastructuur.
8	De Concessiehouder volgt de instructies van de Wegbeheerder met betrekking tot vervangende (nood)Haltes bij beheer- en onderhoudsactiviteiten nauwgezet op.

5.4 LAADINFRASTRUCTUUR

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de aanleg en het beheer en onderhoud van de Laadinfrastructuur die nodig is voor de door hem aangeboden Zero-Emissietechniek(en). Voor locaties die deel uitmaakten van het referentieontwerp laadinfrastructuur van de aanbesteding Zaanstreek-Waterland 2022 heeft de Concessieverlener destijds afspraken gemaakt met Gemeenten en de Netbeheerder teneinde de Concessiehouder te ondersteunen bij de realisatie van Laadinfrastructuur en, waar mogelijk, het versnellen van de implementatie van de Zero-Emissietechniek(en). Voor deze aanbesteding is het referentieontwerp laadinfrastructuur en de noodzaak tot het maken van afspraken voor het ondersteunen bij de realisatie van Laadinfrastructuur door de Concessieverlener herzien.

Bij het herzien van de keuze voor een locatie voor Laadinfrastructuur in het referentieontwerp laadinfrastructuur heeft de Concessieverlener bepaalde aspecten ten aanzien van huidige stand van de techniek van Zero-Emissievoertuigen en Laadinfrastructuur meegenomen. Op basis van nieuwe ontwikkelingen in de techniek rond Zero Emissievoertuigen is besloten dat de Concessieverlener zich inspant om de netaansluiting tijdig aan te leggen op de stallingen in Purmerend en Zaandam, opdat de Concessiehouder voor de ingangsdatum van de Concessie Laadinfrastructuur kan realiseren. De Concessiehouder zal vrij zijn om in zijn Inschrijving, naast de verplichte Laadlocaties op de stallingen, te kiezen voor alternatieve locaties. Indien de opvolgende concessiehouder of de Concessieverlener dit wenst is de Concessiehouder verplicht de Laadinfrastructuur na eindigen van de Concessie over te dragen.

	Artikel 23 Laadinfrastructuur
1	De Concessiehouder treft alle noodzakelijke voorzieningen en voorbereidingen die nodig zijn om Zero-Emissievoertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te kunnen zetten.
2	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie, het beheer en de financiering van Laadlocaties.
3	Wijzigingen aan Beschikbare Wegen en/of Beschikbare Haltes als gevolg van aanleg van Laadinfrastructuur dan wel Netaansluitingen stemt de Concessiehouder af met de

	desbetreffende Wegbeheerder(s). De Concessiehouder heeft daarbij oog voor de ruimtelijke inpassing.
4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Laadinfrastructuur voldoet aan de eisen met betrekking tot standaardisatie en interoperabiliteit, conform vigerende Europese normen.
5	De Laadinfrastructuur voor Batterij-elektrisch Materieel wordt bidirectioneel uitgevoerd, of dusdanig voorbereid dat de Laadinfrastructuur retrofit bidirectioneel kan worden uitgevoerd, waarbij de kosten volledig voor de Vervoerder zijn.
6	De Concessiehouder verleent medewerking aan onderzoek naar medegebruik van de Laadinfrastructuur, bijvoorbeeld medegebruik door andere modaliteiten, andere concessiehouders of voor andere doeleinden dan het uitvoeren van openbaar vervoer.
7	De Concessiehouder staat medegebruik van de Laadinfrastructuur als bedoeld in lid 5 toe, behoudens in het geval dat de Concessieverlener met de Concessiehouder van oordeel is dat zulks ten koste van de uitvoering van de Concessie gaat. De Concessiehouder komt met de verzoekende partij een redelijke gebruiksvergoeding overeen, gebaseerd op kosten. Indien geen overeenstemming kan worden bereikt stelt de Concessieverlener een redelijke gebruiksvergoeding vast. De Concessiehouder geeft de Concessieverlener vooraf inzicht in de afspraken die Concessiehouder met een andere partij maakt, of voornemens is te maken, over medegebruik van de Laadinfrastructuur.
8	De Concessiehouder werkt op verzoek van en in overleg met de Concessieverlener en de desbetreffende Wegbeheerder(s) mee aan een verplaatsing van de Laadinfrastructuur.

6 BETROUWBAARHEID

De door NS ontwikkelde klantenwensenpiramide[19] plaatst wensen van Reizigers voor verbeteringen van het Openbaar Vervoer in onderling perspectief. Het blijkt dat Openbaar Vervoer betrouwbaar en veilig moet zijn willen mensen hiervoor kiezen. Daarmee is betrouwbaarheid van grote invloed op de beleving die Reizigers bij het Openbaar Vervoer hebben. Het gaat hierbij om vragen als 'Rijdt mijn bus?', 'Rijdt mijn bus op tijd?' en 'Kan ik mee?'. Ontbreekt het vertrouwen dat dit het geval is, dan kiest een deel van de mensen voor andere vervoermiddelen.

Maar betrouwbaar Openbaar Vervoer is niet alleen belangrijk om Reizigers te trekken en te behouden; ook wanneer de capaciteit van de Beschikbare Infrastructuur begrensd is, is een betrouwbare en regelmatige uitvoering van de Dienstregeling belangrijk om optimaal van deze infrastructuur gebruik te kunnen maken.

Omdat de taken en verantwoordelijkheden bij het opstellen en uitvoeren van de Dienstregeling (vrijwel) volledig bij de Concessiehouder liggen, ligt logischerwijs bij hem ook de verantwoordelijkheid voor de uitvoeringskwaliteit van de Dienstregeling. De Concessiehouder voldoet daarbij wel ten minste aan de in dit hoofdstuk beschreven normen en eisen ten aanzien van:

- vervoergarantie en zitplaatskans
- rituitval
- punctualiteit en Aansluitingen
- Vergoedingsregeling

6.1 VERVOERGARANTIE EN ZITPLAATSKANS

Voor Reizigers is het belangrijk om de zekerheid te hebben dat als zij op een Halte staan ze ook met de eerstvolgende Auto/Bus mee kunnen.

	Artikel 24 Vervoergarantie
1	De Concessiehouder vervoert met de eerstkomende Rit alle Reizigers die zich op een Halte bevinden (met in achtneming van artikel 4.5 tot en met 4.8 van de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015) en in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs dat is voorzien van voldoende Saldo en/of in het Concessiegebied van toepassing zijnde Reisproducten en Proposities, of van een geldige Wegwerp(chip)kaart, alsmede nieuwe vormen van Vervoerbewijzen of Betaalwijzen met in achtneming van het bepaalde in hoofdstuk 9 (Betaalsystemen, Tarieven en distributie).
2	De Concessiehouder laat huisdieren in het Voertuig toe voor zover deze geen gevaar, verontreiniging of overmatige hinder voor reizigers veroorzaken. Ten aanzien van de toelating van SOHO-/geleidehonden conformeert de Concessiehouder zich aan de wettelijke bepalingen.

[19] Bron: Van Hagen. M, Bron, P. (2013). De emotionele reis van onze klant. Waarom 56 minder is dan 45. NS. Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 21 en 22 november 2013, Rotterdam.

3	Indien door een onvoorzienbare extra vraag van Reizigers op een Rit onvoldoende capaciteit aanwezig is om alle op een Halte aanwezige Reizigers te vervoeren, zorgt de Concessiehouder ervoor dat deze Reizigers zo spoedig mogelijk vanaf de desbetreffende Halte vervoerd worden. De Concessiehouder voert hiertoe zo nodig één of meer extra Ritten uit.
4	De Concessiehouder voert in ieder geval binnen 45 minuten na de geplande vertrektijd van de Rit als bedoeld in lid 3 één of meer extra Ritten uit indien (i) ook op de Ritten die binnen 30 minuten na deze vertrektijd vanaf de desbetreffende Halte vertrekken onvoldoende capaciteit aanwezig is om alle op de Halte aanwezige Reizigers te vervoeren of (ii) er geen Rit binnen 30 minuten na de geplande vertrektijd vanaf de desbetreffende Halte vertrekt.
5	De Concessiehouder zet bij een te voorziene extra vraag van Reizigers op voorhand extra capaciteit in door grotere Voertuigen in te zetten of extra Ritten aan te bieden indien:
	a. mag worden verondersteld dat de Concessiehouder op voorhand inzicht heeft in de omvang van de extra vraag van Reizigers, bijvoorbeeld in geval van (i) Feestdagen, (ii) wegwerkzaamheden en (iii) Evenementen, of
	b. de extra vraag van Reizigers binnen een redelijke termijn, doch minimaal 24 uur van tevoren is aangekondigd bij de Concessiehouder, bijvoorbeeld in geval van incidentele Evenementen.
	Het is de Concessiehouder toegestaan om met de organisator van het Evenement nadere afspraken te maken over de omvang van het extra vervoer en de bijbehorende financiële vergoeding voor de Concessiehouder.
6	In afwijking van het bepaalde in lid 5 zet de Concessiehouder geen grotere Voertuigen in, maar verhoogt de Concessiehouder de frequentie van de Ritten:
	a. op tijdstippen, met uitzondering van de Nacht, waarop met een Interval van 60 minuten of meer wordt gereden, of
	b. op Trajecten waar de inzet van grotere Voertuigen niet is toegestaan volgens het bepaalde in Artikel 35 (Inpasbaarheid van het Materieel).

Om te bewerkstelligen dat Reizigers niet alleen mee kunnen, maar ook zo comfortabel mogelijk kunnen reizen hanteert de Concessiehouder normen wat betreft de door de Concessiehouder in te zetten vervoerscapaciteit.

	Artikel 25 Zitplaatskans
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Reizigers op alle Ritten kunnen zitten, met uitzondering van:
	a. Ritten tijdens de Spitsperioden;
	b. Ritten buiten de Spitsperioden wanneer toepassing van de norm in lid 1 op deze Ritten tot een hogere frequentie leidt dan de frequentie in de aangrenzende Spitsperiode;
	c. Ritten tijdens de Nacht, en
	d. (extra) Ritten van Scholierenlijnen.
2	In aanvulling op het bepaalde in lid 1 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat Reizigers nooit langer dan 10 minuten hoeven te staan.
3	In aanvulling op het bepaalde in lid 1 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat de Statische Bezettingsgraad in een Auto, met uitzondering van Buurtbussen en Auto's die de Concessiehouder inzet voor een Basismobiliteitsvorm zoals bedoeld in Artikel 12

	(Basismobiliteitsvorm), de verhouding van driekwart van het aantal zitplaatsen niet overschrijdt.
4	De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Vervoerplan aan welke capaciteit, uitgedrukt in zit- en staanplaatsen, hij inzet om te voldoen aan het bepaalde in lid 1 tot en met 3 en in Artikel 24 (Vervoergarantie).
5	De Concessiehouder gaat voor de bepaling van het aantal voor staanplaatsen als bedoeld in lid 4 uit van maximaal 4 staanplaatsen per m^2 vlakke vloer, waarbij hij het maximaal aantal staanplaatsen overeenkomstig de opgave van de RDW in het kader van de voertuigkeuring van het desbetreffende Type Voertuigen dan wel kentekenregistratie van het desbetreffende Voertuig als absoluut maximum hanteert. Ter toetsing van de bepaling van het aantal staanplaatsen, levert de Concessiehouder ten minste 4 weken voordat hij een Type Voertuig voor de eerste keer voor de uitvoering van de Concessie gaat inzetten, aan de Concessieverlener een kopie van het rapport van de voertuigkeuring van het desbetreffende Type Voertuigen dan wel de kentekenregistratie van het desbetreffende Voertuig.
6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op iedere Rit de aangeboden capaciteit niet lager is dan de minimale capaciteit die is vastgelegd in het Vervoerplan.
7	De Concessiehouder draagt er blijvend zorg voor dat op iedere Lijn de aangeboden capaciteit steeds voldoende is om aan het bepaalde in Artikel 24 en in lid 1 tot en met 3 te voldoen. Indien de Concessiehouder vaststelt dat de aangeboden capaciteit op een Lijn onvoldoende is (geworden) zet de Concessiehouder op de desbetreffende Lijn extra capaciteit in en past hij daartoe zo nodig de Dienstregeling van de betreffende Lijn aan om aan het bepaalde in Artikel 24 en in lid 1 tot en met 3 te blijven voldoen.
8	De Concessieverlener kan de Concessiehouder opdragen, binnen 4 weken na een daartoe gedaan schriftelijk verzoek van de Concessieverlener, op een Lijn extra capaciteit in te zetten en daartoe zo nodig de Geldende Dienstregeling van de desbetreffende Lijn aan te passen, indien de Concessieverlener bij de Concessiehouder twijfels heeft geuit of de capaciteit die de Concessiehouder op een Lijn inzet voldoende is om steeds aan het bepaalde in lid 1 tot en met 3 en in Artikel 24 te voldoen en:
	a. uit actuele gegevens omtrent het aantal Reizigers op de desbetreffende Lijn blijkt dat de op de desbetreffende Lijn ingezette capaciteit inderdaad onvoldoende is om aan het bepaalde in Artikel 24 en in lid 1 tot en met 3 te voldoen, of
	b. de Concessiehouder niet door middel van actuele gegevens omtrent het aantal Reizigers op de desbetreffende Lijn kan aantonen dat de capaciteit die de Concessiehouder op deze Lijn inzet steeds voldoende is om aan het bepaalde in Artikel 24 en in lid 1 tot en met 3 te voldoen.

6.2 RITUITVAL

Reizigers moeten ervan uit kunnen gaan dat hun Rit wordt uitgevoerd. De Concessieverlener verwacht dan ook dat de Concessiehouder zich maximaal inspant om de uitval van Ritten te voorkomen en de overlast voor Reizigers te minimaliseren wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt.

	Artikel 26 Rituitval
1	De Concessiehouder voert alle in de Geldende Dienstregeling vastgelegde Ritten nauwgezet, volledig en accuraat uit.

2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat, ongeacht de vraag of sprake is van Bijzondere Omstandigheden, in enig kwartaal het aantal Uitgevallen Ritten:
	a. in totaal niet meer dan 0,5% van het totaal aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Ritten bedraagt, en
	b. per Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Geldende Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt.
3	Indien een Rit – onverhoopt – gedeeltelijk of volledig uitvalt, mag de Concessiehouder, wanneer de tijd tussen opeenvolgende Ritten van de desbetreffende Lijn niet meer dan 10 minuten bedraagt, de in de Geldende Dienstregeling vermelde vertrektijden van de voorafgaande en de eerstvolgende Rit van de desbetreffende Lijn aanpassen ten behoeve van de regelmaat.
4	De Concessiehouder informeert Reizigers bij uitval van een Rit (i) op Haltes uitgerust met Displays voor het tonen van actuele reisinformatie, (ii) in de Voertuigen en (iii) via de website en (een) mobiele applicatie(s), over gewijzigde vertrektijden en Alternatieve Reismogelijkheden.

6.3 PUNCTUALITEIT EN AANSLUITINGEN

Bij betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de vraag of een Rit wordt uitgevoerd, maar ook om de vraag of deze op tijd vertrekt en, om Aansluitingen te kunnen halen, op tijd aankomt. De Concessieverlener heeft in deze paragraaf daarom een aantal normen opgenomen wat betreft een punctuele uitvoering van de Geldende Dienstregeling. De Concessieverlener heeft daarbij de ambitie om, in afstemming met de Concessiehouder, in de toekomst op Hoogfrequente Lijnen meer te gaan sturen op regelmaatbeheersing in plaats van punctualiteit.

	Artikel 27 Punctualiteit
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Ritten niet eerder vanaf een Beginpunt, Knooppunt en Aansluitpunt vertrekken dan is vastgelegd in de Geldende Dienstregeling.
2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat vanaf het Beginpunt Ritten binnen 120 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vertrekken.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat vanaf Knooppunten en Aansluitpunten Ritten binnen 180 seconden na de tijd die in de Geldende Dienstregeling is vastgelegd vertrekken.
4	Indien de Concessieverlener, na overleg met de Concessiehouder, besluit ten behoeve van een goede regelmaat bij Hoogfrequente Lijnen te sturen op regelmaat in plaats van punctualiteit, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat, in afwijking van het bepaalde in lid 2 en 3, de tijd tussen twee opeenvolgende Ritten van een Hoogfrequente Lijn of van een Lijnbundel, op het Beginpunt en Knooppunten maximaal 1 minuut afwijkt van het Interval volgens de Geldende Dienstregeling.

Een stipte uitvoering van de Dienstregeling is mede van belang zodat Reizigers hun overstap op aansluitende Ritten kunnen halen.

	Artikel 28 (Gegarandeerde) Aansluiting
1	De Concessiehouder spant zich blijvend in om alle in de Geldende Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen en Gegarandeerde Aansluitingen te realiseren.
2	De Concessiehouder stemt de overstaptijd bij een Aansluiting af op de loopafstand waarbij hij de volgende criteria hanteert:
	a. Aansluiting Bus/Auto op Bus/Auto: Bussen/Auto's van Lijnen die volgens de Geldende Dienstregeling op elkaar aansluiten staan (i) minimaal één minuut samen op de Halte waar Aansluiting in beide richtingen wordt geboden dan wel (ii) maximaal vijf minuten op de Halte wanneer een Bus/Auto eerder dan de aansluitende Bus/Auto bij de Halte arriveert waar Aansluiting in één richting wordt geboden;
	b. Aansluiting Bus/Auto op metro en trein: Bussen/Auto's arriveren volgens de Geldende Dienstregeling minimaal 3 en maximaal 10 minuten voor het vertrek van de aansluitende metro of trein bij een Halte respectievelijk station, en
	c. Aansluiting metro, tram en trein op Bus/Auto: Bussen/Auto's vertrekken volgens de Geldende Dienstregeling minimaal 3 en maximaal 10 minuten na aankomst van de metro of trein waarop aansluiting wordt geboden vanaf een Halte respectievelijk station, waarbij het Rijdend Personeel op overstappende Reizigers wacht wanneer een vertraagde metro of trein op het moment van vertrek bij de Halte arriveert respectievelijk bij het station binnenrijdt.
3	In geval van vertraging van een Rit of van een trein, metro of tram waarop een Rit volgens de Geldende Dienstregeling een Aansluiting biedt, laat de Concessiehouder de aansluitende Rit later vertrekken dan het in de Geldende Dienstregeling vastgelegde vertrektijdstip, waarbij de aansluitende Rit ten hoogste:
	a. 90 seconden op het Aansluitpunt wacht, of zoveel korter als nodig is om Reizigers te laten overstappen, indien het Interval van de desbetreffende Lijn 5 minuten of minder bedraagt;
	b. 180 seconden op het Aansluitpunt wacht, of zoveel korter als nodig is om Reizigers te laten overstappen, indien het Interval van de desbetreffende Lijn 15 minuten of minder, maar meer dan 5 minuten bedraagt, of
	c. 300 seconden op het Aansluitpunt wacht, of zoveel korter als nodig om Reizigers te laten overstappen, indien het Interval van de desbetreffende Lijn meer dan 15 minuten bedraagt.
	Het is de Concessiehouder toegestaan in bovenstaande gevallen af te wijken van de normen genoemd in Artikel 27 (Punctualiteit).
4	In geval van een Gegarandeerde Aansluiting garandeert de Concessiehouder dat Reizigers op het Aansluitpunt kunnen overstappen op de aansluitende Rit. De Concessiehouder kan deze aansluitgarantie op verschillende manieren invullen:
	a. de aansluitende Rit blijft op het Aansluitpunt wachten tot de Reizigers uit de vertraagde Rit, trein of metro zijn overgestapt;
	b. Reizigers uit de vertraagde Rit, trein of metro kunnen binnen 20 minuten na aankomst op het Aansluitpunt verder reizen met de eerstvolgende Rit of een extra Rit van de Lijn waarop zij willen overstappen of op een Rit van een andere Lijn die hun uitstaphalte bedient, of

	c. de Concessiehouder biedt alternatief vervoer.
5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers via een gebruikersvriendelijke procedure een beroep kunnen doen op de aansluitgarantie.

6.4 VERGOEDINGSREGELING

Hoewel het streven van de Concessiehouder moet zijn om alle Ritten volgens de Geldende Dienstregeling uit te voeren, is rituitval of niet op tijd rijden in de praktijk niet altijd te voorkomen. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij Reizigers in dat geval compenseert voor dit ongemak.

	Artikel 29 Vergoedingsregeling
1	De Concessiehouder hanteert overeenkomstig artikel 33 lid 3 onder sub b van het Bp2000 een Vergoedingsregeling. De Vergoedingsregeling compenseert de betreffende Reizigers (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien:
	a. deze Reizigers langer dan 30 minuten op een Halte moeten wachten, omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in Artikel 26 (Rituitval) en/of Artikel 27 (Punctualiteit);
	b. deze Reizigers langer dan 60 minuten op een Halte moeten wachten dan wel meer dan 60 minuten vertraging oplopen omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in Artikel 24;
	c. de Concessiehouder een Gegarandeerde Aansluiting die op de laatste Rit van een Daglijn, trein of metro geboden wordt niet realiseert en geen of onvoldoende invulling geeft aan de aansluitgarantie als bedoeld in Artikel 28 ((Gegarandeerde) Aansluiting), of
	d. in geval van een Basismobiliteitsvorm, deze Reizigers niet binnen de marge rond het afgesproken vertrektijdstip zoals genoemd in lid 2, onder sub f, onder iii van Artikel 12 (Basismobiliteitsvorm) of in het Vervoerplan worden opgehaald.
2	In aanvulling op het bepaalde in lid 1, compenseert de Concessiehouder Reizigers in de eerste maand na de start van de Concessie voor de ondervonden hinder op het moment dat de uitval van Ritten in deze maand meer dan 1% bedraagt en/of meer dan 25% van de Ritten meer dan 120 seconden te laat van hun Beginpunt en/of meer dan 180 seconden te laat van een Knooppunt vertrekken.
3	De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Vergoedingsregeling de toepasselijke wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een vergoedingsregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Vergoedingsregeling hiermee niet in strijd is.
4	De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Vergoedingsregeling. De Concessiehouder legt deze procedure ter goedkeuring voor aan de Concessieverlener, nadat de Concessiehouder hierover advies heeft gevraagd aan de Reizigers Advies Raad.
5	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Vergoedingsregeling, met inbegrip van de in lid 4 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers.

6.5 AFWIJKEN VAN DE DIENSTREGELING

6.5.1 Omleidingen

	Artikel 30 Omleidingen
1	In geval van een omleiding bedient de Concessiehouder alle Haltes van een Lijn gelegen aan Beschikbare Wegen die nog beschikbaar zijn, ook als een deel van de route van de Lijn niet beschikbaar is.
2	De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan 1 week duren minimaal 5 Werkdagen van tevoren in de op zijn website gepubliceerde Dienstregeling en draagt zorg voor de levering van de geactualiseerde gegevens ten behoeve van reisinformatie op de diverse DRIS-systemen en andere denkbare bronnen van digitale reisinformatie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
3	De Concessiehouder hangt minimaal 5 Werkdagen van tevoren duidelijk leesbare en begrijpelijke mededeling op de Haltes langs de routes die als gevolg van de omleiding wijzigen. Ingeval Wegbeheerders minder dan 3 weken van tevoren bij de Concessiehouder aangeven dat er werkzaamheden plaatsvinden en welke impact deze werkzaamheden eventueel hebben op (de uitvoering van) de Dienstregeling, zorgt de Concessiehouder ervoor dat de in de eerste volzin bedoelde informatie zo snel mogelijk is aangebracht.

6.5.2 Alternatieve Reismogelijkheden

	Artikel 31 Alternatieve reismogelijkheden
1	Indien bij Incidenten en Calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen bedienen, zet de Concessiehouder vanaf en naar iedere niet bediende Halte binnen 60 minuten na de volgens de Geldende Dienstregeling geplande vertrektijd van de eerste als gevolg van het Incident niet uitgevoerde Rit Vervangend Vervoer in. Het Vervangend Vervoer dient als zodanig herkenbaar te zijn en voldoende capaciteit te hebben om de vraag van Reizigers op redelijke wijze te verwerken. De Concessiehouder dient de Reizigers op de niet bediende Haltes en in de Voertuigen van de betreffende Lijnen adequaat te informeren over het Vervangend Vervoer.
2	In afwijking van het bepaalde in lid 1 hoeft de Concessiehouder geen Vervangend Vervoer vanaf en naar niet bediende Haltes in te zetten indien naar het oordeel van de Concessieverlener:
	c. voor de Reizigers vanaf en naar de betreffende Halte(s) al Alternatieve Reismogelijkheden bestaan en de Concessiehouder de Reizigers op deze Halte(s), voor zover uitgerust met Displays voor het tonen van actuele reisinformatie, in de Voertuigen van de betreffende Lijn en via zijn website en (een) mobiele applicatie(s) adequaat heeft geïnformeerd over deze Alternatieve Reismogelijkheden, of
	d. de Beschikbare Infrastructuur de inzet van Vervangend Vervoer vanaf en naar de desbetreffende Halte(s) niet toelaat en de Concessiehouder niet kan uitwijken naar alternatieve routes.
3	Indien bij Incidenten en Calamiteiten één of meer Lijnen één of meer Haltes niet kunnen bedienen, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat Reizigers, voor wie het Incident of de

	Calamiteit van invloed kan zijn op hun reis, op de Haltes en in het Materieel met alle hem ter beschikking staande middelen, via zijn website en (een) mobiele applicatie(s), worden geïnformeerd over de gevolgen van het Incident of de Calamiteit voor de uitvoering van de desbetreffende Lijn(en), Alternatieve Reismogelijkheden en de inzet van Vervangend Vervoer, met inachtneming van het bepaalde in Artikel 45 (Informatie op Haltes) en Artikel 46 (Informatie op en in de Voertuigen).

6.6 UITVOERINGSPLAN

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft met het oog op een betrouwbare uitvoering van de Geldende Dienstregeling jaarlijks in een Uitvoeringsplan vastlegt. Het Uitvoeringsplan voor het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie is onderdeel van de Inschrijving en daarmee medebepalend welke vervoerder de Concessie mag uitvoeren. De Concessiehouder stelt gedurende de looptijd van de Concessie zijn Uitvoeringsplan jaarlijks bij op basis van de ervaringen die hij tijdens de uitvoering van het Openbaar Vervoer zowel binnen als buiten de Concessie heeft opgedaan.

	Artikel 32 Uitvoeringsplan
1	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Uitvoeringsplan op waarin hij beschrijft welke maatregelen hij zal treffen om, ook in geval van werkzaamheden, Evenementen en Incidenten en Calamiteiten, (i) te voldoen aan de eisen ten aanzien van een betrouwbare uitvoering van de dan Geldende Dienstregeling zoals beschreven in dit hoofdstuk, en (ii) de kwaliteit op in ieder geval de in dit hoofdstuk beschreven betrouwbaarheidsaspecten te verhogen.
2	De Concessiehouder behandelt in het Uitvoeringsplan in ieder geval de volgende onderwerpen:
	a. maatregelen om te voorkomen dat Ritten uitvallen of te vroeg of te laat vertrekken, waarbij hij het bepaalde in lid 4 van Artikel 27 (Punctualiteit) in acht neemt;
	b. maatregelen om bij een (tijdelijke) toename van het aantal Reizigers, bijvoorbeeld in geval van Evenementen, de capaciteit op de desbetreffende Lijnen/Ritten snel aan te kunnen passen;
	c. maatregelen om te waarborgen dat Aansluitingen en Gegarandeerde Aansluitingen gerealiseerd worden;
	d. de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de eisen ten aanzien van Gegarandeerde Aansluitingen;
	e. maatregelen om te waarborgen dat de Afstemming tussen Lijnen gerealiseerd wordt;
	f. de inzet van informatietechnologieën om de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer te verhogen;
	g. de wijze waarop Vervangend Vervoer georganiseerd wordt;
	h. de wijze waarop Reizigers geïnformeerd worden over Uitgevallen Ritten, gewijzigde vertrektijden van Ritten en eventuele gevolgen hiervan voor (Gegarandeerde) Aansluitingen;
	i. de wijze waarop gegevens met betrekking tot Uitgevallen Ritten en gewijzigde vertrektijden aan NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking worden gesteld teneinde Reizigers te informeren bij dergelijke verstoringen waarbij hij de bepalingen in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ of diens opvolger(s) in acht neemt;

	j. de planning van de uitvoering van de voorgestelde maatregelen;
	k. (een eventuele wijziging van) de Vergoedingsregeling, en
	l. het beheer en onderhoud van de Zero-Emissievoertuigen en Laadinfrastructuur gericht op het blijvend adequaat functioneren van de Zero-Emissietechniek, waaronder de wijze van monitoring van het functioneren van de Zero-Emissievoertuigen en de Laadinfrastructuur.
3	De Concessiehouder betrekt in elk Uitvoeringsplan voor ieder Dienstregelingjaar de ervaringen die hij tot dan toe in het kader van de Concessie en eventuele andere concessies heeft opgedaan met maatregelen ter bevordering van de betrouwbaarheid van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder geeft aan op welke wijze hij deze ervaringen in het Uitvoeringsplan heeft verwerkt.
4	De Concessiehouder legt een ontwerp-Uitvoeringsplan uiterlijk op 1 september van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan het betreffende Dienstregelingjaar ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht. Uitzondering is het Uitvoeringsplan voor het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie: dit Uitvoeringsplan vormt een onderdeel van de Inschrijving van de Concessiehouder.
5	De Concessiehouder verleent zijn medewerking aan door de Concessieverlener geïnitieerde pilots gericht op de toepassing van nieuwe (informatie)technologieën gericht op een verbetering van de betrouwbaarheid en de beleving van het Openbaar Vervoer.

7 MATERIEEL

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer de Voertuigen waarmee ze reizen en waarin ze werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes zijn. De keuze voor en het onderhoud van het Materieel draagt daarmee bij aan een positieve waardering van het Openbaar Vervoer. Daarnaast draagt de keuze voor Materieel dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen bij aan een schone en gezonde leefomgeving.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het Materieel dat de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet of laat inzetten minimaal moet voldoen. Dit betreffen zowel algemene technische eisen en eisen ten aanzien van het milieu, als functionele eisen ten aanzien van toegankelijkheid, comfort en netheid. In hun Inschrijving geven vervoerders aan welke Typen Voertuigen zij voor de uitvoering van de Concessie inzetten.

7.1 ALGEMENE EISEN

Vanzelfsprekend moet het Materieel dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie voldoen aan huidige en toekomstige wet- en regelgeving. Daarnaast moet het Materieel beschikken over systemen en apparatuur die nodig zijn voor de positiebepaling van het Materieel, inning van Tarieven en de veiligheid van Reizigers, Personeel en medeweggebruikers. Bovendien gelden er extra eisen voor Materieel dat wordt ingezet op R-netlijnen.

	Artikel 33 Algemene eisen aan het Materieel
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel in overeenstemming is met alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
2	De Concessiehouder voorziet het Materieel van goedwerkende KAR- en VETAG-systemen. De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Personeel de KAR en VETAG-systemen in overeenstemming met het doel van het betreffende systeem gebruikt. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in de documenten 'Concessiebijlage datasets OV'[20] en 'Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio'[21] of diensopvolger(s) in acht.
3	De Concessiehouder treedt blijvend met de Wegbeheerders in overleg over prioritering van het Materieel bij de afhandeling van het verkeer.
4	De Concessiehouder houdt rekening met en werkt in voorkomende gevallen zonder voorbehoud mee aan de implementatie van nieuwe technologieën ten behoeve van de prioritering van het Materieel bij verkeersregelingsinstallaties, bijvoorbeeld i-VRI. De Concessiehouder en zijn Voertuigen voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het partnership Talking Traffic (zie ook het document '2018.10.05 OV bestekteksten mbt C-ITS prioritering Concept 0.2'). Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder aan dat hij aan deze eisen voldoet.
5	De Concessiehouder voorziet het Materieel ten minste van Kaartlezers bij iedere deur ten behoeve van het in- en uitchecken met de OV-Chipkaart. De Concessiehouder neemt daarbij

[20] Link naar document: https://www.dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_datasetsov_v1.31.pdf
[21] Link naar document: https://www.dova.nu/sites/default/files/concessiebijlage_kar_1.20.pdf

	de eisen zoals gesteld in Bijlage K (Eisen aan het OV-Betaalsysteem) en in het document 'Specification Document Open Architecture (SDOA)' of diens opvolger(s) zoals opgesteld door Translink in acht.
6	In aanvulling op het bepaalde in lid 5 rust de Concessiehouder het Materieel uit met de apparatuur (hard- en software) die nodig is voor het gebruik van binnen het NOVB-overleg landelijk vastgestelde Nieuwe Betaalwijzen in het openbaar vervoer, waaronder begrepen EMVc en Barcodes.
7	De Concessiehouder voorziet het Materieel van adequaat functionerende apparatuur waarmee het Rijdend Personeel kan communiceren met de Centrale Verkeersleiding en al dan niet met tussenkomst van de Centrale Verkeersleiding met de centrale verkeersleiding van aangrenzende concessiehouders.
8	De Concessiehouder voorziet alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet, van een adequaat functionerend registratief videobewakingssysteem. De Concessiehouder zorgt ervoor dat met behulp van dit videobewakingssysteem permanent video-opnames worden gemaakt van de Reizigers in alle delen van de Bus. Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, hoeven niet voorzien te zijn van een registratief videobewakingssysteem.
9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voldoet aan de bepalingen in Artikel 66 (Verkeersveiligheid).
10	De Concessiehouder onderhoudt het Materieel zodanig dat het Materieel op de volgende beeldmeetlatten van de Kwaliteitscatalogus OV-voertuigen van CROW blijvend voldoet aan het kwaliteitsniveau A ('Mooi en comfortabel'):
	a. Buitenkant voertuig (aanrijdzijde en voorkant) – beschadigingen;
	b. Contactpunten en kleine elementen (bagagerek) – beschadigingen;
	c. Deur (inclusief tussendeur) – beschadigingen, volledigheid en werking;
	d. Rolstoel- en buggyvoorzieningen – beschadigingen en werking;
	e. Vloer – beschadigingen;
	f. Wanden en plafonds – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);
	g. Zitelement – beschadigingen (deuken, gaten en krassen);
	h. Vloer, wanden en plafonds – dekking coating/folie;
	i. Zitelement – dekking coating/folie, en
	j. Ramen (exclusief voorruit) – krassen, sterren en barsten.

7.2 LEEFTIJD MATERIEEL

Bij de eisen die aan het Materieel worden gesteld in het kader van de techniek ligt de focus op de leeftijd van het Materieel.

	Artikel 34 Leeftijd van het Materieel
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Materieel dat ter uitvoering van het Concessiebesluit wordt ingezet op ieder willekeurig moment tijdens de Concessie voldoet aan de volgende eisen:
	a. de leeftijd van Materieel, niet zijnde Zero-Emissiebussen, bedraagt niet meer dan 10 jaar en 6 maanden, en
	b. de leeftijd van Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 15 jaar en 6 maanden.

2	De Concessiehouder vervangt Materieel dat op enig moment niet meer aan de in lid 1 genoemde vereisten voldoet terstond door Materieel dat wel voldoet aan de daaraan gestelde vereisten onder lid 1.

7.3 AFSTEMMING MATERIEEL OP DE BESCHIKBARE INFRASTRUCTUUR

De Concessiehouder stemt het Materieel dat hij voor de uitvoering van de Concessie inzet af op het verwachte aantal Reizigers en de kenmerken van de Beschikbare Infrastructuur.

	Artikel 35 Inpasbaarheid van het Materieel
1	De Concessiehouder stemt het Materieel dat hij inzet af op de capaciteit en beperkingen van de Beschikbare Infrastructuur, zoals opgenomen in het Convenant Beschikbare Infrastructuur (Bijlage L), onder andere waar het gaat om lengte, breedte, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast en aandrijving.
2	De Concessiehouder zet geen Voertuigen langer dan 10 meter in op Lijnen langs de westzijde van de Zaanoever.
3	De Concessiehouder zet in de Gemeente Landsmeer geen Voertuigen langer dan 13 meter in.
4	De inzet van de volgende Typen Voertuigen voor de uitvoering van de Concessie is niet toegestaan:
	a. dubbeldeksbussen of Bussen langer dan 19 meter, en/of
	b. Bussen die een draaicirkel kennen groter dan 25 meter.
5	De Concessiehouder zet geen Bussen in voor de uitvoering van de Concessie die een maximum toegestane snelheid hebben hoger dan 80 kilometer per uur en/of zijn uitgerust met gordels.

7.4 TOEGANKELIJKHEID

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel toegankelijk is, zodat zoveel mogelijk mensen van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken, hetgeen niet wil zeggen dat iedereen het Openbaar Vervoer voor elke reis zal kunnen gebruiken. De eisen met betrekking tot toegankelijkheid leveren een bijdrage aan de ambities en doelstellingen die opgenomen zijn in het Beleidskader Inclusieve Mobiliteit en de Uitvoeringsagenda Inclusieve Mobiliteit 2020-2025. Daarnaast stelt de Concessieverlener eisen aan de informatievoorziening (onderwerp van hoofdstuk 8) en de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen (onderwerp van hoofdstuk 9) die bijdragen aan de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer.

	Artikel 36 Toegankelijkheid
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van aanschaf voldoet aan:
	a. geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer en de Verordening (EG) Nr. 661/2009, en
	b. aan de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie

	219c[22]) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b) of diens opvolger(s).
2	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie Bussen in die uitsluitend (Semi-)LagevloerBussen betreffen, met uitzondering van de Lijnen naar Werkgebieden Amsterdam Riekerpolder en Amsterdam Zuidoost voor zover de Concessiehouder deze Lijnen als Ontsluitende Lijnen aanbiedt.
3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in het Materieel plaats is voor ten minste één rolstoel, waarbij voorzieningen zijn getroffen om deze rolstoel vast te zetten, en het Rijdend Personeel over kennis beschikt hoe dit te doen. De Concessiehouder mag op deze plek klapstoelen aanbrengen, mits deze klapstoelen automatisch opklappen wanneer Reizigers hier geen gebruik van maken.
4	De Concessiehouder voorziet Groot Materieel van een automatische neiginstallatie waardoor het Groot Materieel automatisch, dat wil zeggen zonder dat daarvoor handmatige bediening van de neiginstallatie door het Rijdend Personeel nodig is, bij het openen van de deuren neigt bij iedere Halte, teneinde te voldoen aan het bepaalde in lid 10, onder sub a, onder ii en in lid 10, onder sub b, onder ii. Alleen wanneer dit in het belang van de veiligheid is, is het de Concessiehouder toegestaan om Groot Materieel door middel van een handmatige handeling van het Rijdend Personeel (eenmalig) niet bij een Halte te laten neigen.
5	De Concessiehouder voorziet Groot Materieel van een adequaat functionerende oprijplaat. In geval van een handbediende oprijplaat verleent het Rijdend Personeel zo nodig assistentie bij het uitklappen van de oprijplaat.
6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Klein Materieel is voorzien van een voorziening waarmee Reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gemakkelijk vanaf de rechterzijde het Voertuig kunnen betreden. De Concessiehouder mag op Ritten die na een daartoe strekkend verzoek van een Reiziger worden uitgevoerd, zoals bedoeld in lid 2, onder sub f van Artikel 12 (Basismobiliteitsvorm), van het bepaalde in de vorige volzin afwijken indien de Reiziger bij zijn verzoek aangeeft niet van een rolstoel gebruik te maken.
7	De Concessiehouder voert alle voorzieningen die bijdragen aan een verbeterde fysieke toegankelijkheid van het Materieel voor Reizigers in contrasterende kleuren uit.
8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de stopknop ter hoogte van de rolstoelplaats(en):
	a. zich op een zodanige plaats bevindt dat deze voor Reizigers in een rolstoel makkelijk te bedienen is;
	b. voorzien is van braille opschrift, en
	c. duidelijk hoorbaar en zichtbaar is wanneer deze ingedrukt is.
	In aanvulling op het voorgaande, voorziet de Concessiehouder het Materieel ook van een speciale stopknop voor mindervaliden, die aan het Rijdend Personeel een signaal geeft dat een Reiziger extra tijd nodig heeft om uit te stappen.
9	De Concessiehouder geeft in het Materieel aan dat Reizigers rolstoelplaatsen ook mogen gebruiken voor het plaatsen van Handbagage. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger in een rolstoel het Voertuig betreedt.
10	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Bussen en Rijdend Personeel voldoen aan de volgende eisen voor wat betreft het halteren bij Haltes, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen twee typen Haltes:

[22] https://www.crow.nl/publicaties/toegankelijkheid-collectief-personenvervoer-__-bus

	a. verhoogde Haltes (perronhoogte ongeveer 18 cm) uitgevoerd met geleidingsband:
	i. het Rijdend Personeel maakt bij het aanrijden van de desbetreffende Halte gebruik van de geleidingsband zodanig dat de Bussen ten hoogste 10 centimeter vanaf de perronrand halteren;
	ii. Groot Materieel neigt bij het halteren ten minste 7 cm, zodat de instaphoogte ten opzichte van het wegdek maximaal 270 mm bedraagt, en
	iii. Reizigers in een rolstoel kunnen (eventueel m.b.v. de oprijplaat) zonder hulp van anderen de Bus in en uit rijden;
	b. niet verhoogde Haltes (perronhoogte ongeveer 10-15 cm, in enkele gevallen 0 cm):
	i. het Rijdend Personeel halteert de Bussen ten hoogste 10 centimeter vanaf de stoeprand;
	ii. Groot Materieel neigt bij het halteren ten minste 7 cm, en
	iii. met behulp van de oprijplaat kunnen Reizigers in een rolstoel, zo nodig met hulp van het Rijdend Personeel, de Bus in- en uitrijden.

7.5 UITERLIJK VOERTUIGEN EN RECLAME

Het Materieel hoort te voldoen aan een aantal eisen in het kader van uiterlijk. Het Materieel dient herkenbaar te zijn, wat ook geldt voor Materieel dat wordt ingezet op Lijnen die onder de Productformule R-net vallen. Daarnaast zorgt de Concessiehouder ervoor dat het Materieel schoon, verzorgd en onbeschadigd is aan zowel binnen- als buitenzijde.

	Artikel 37 Uiterlijk van het Materieel en Reclame
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het uiterlijk van het Materieel in ieder geval voldoet aan de volgende eisen:
	a. het Materieel is voor Reizigers herkenbaar als Materieel dat gebruikt wordt ter uitvoering van de Concessie en is aan voor-, linker-, rechter- en achterzijde voorzien van de naam van de Concessiehouder;
	b. het Groot Materieel dat de Concessiehouder op de Verbindende Lijnen inzet voldoet aan de eisen die hier vanuit de Productformule R-net aan gesteld worden;
	c. de Auto's die voor de uitvoering van de Concessie worden ingezet zijn duidelijk herkenbaar als zodanig, doordat ze in ieder geval dezelfde kleur(stelling) hebben als de Bussen die voor de uitvoering van de Concessie worden ingezet;
	d. het Materieel ziet er zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde verzorgd uit en is schoon en schadevrij;
	e. de binnen- en buitenzijde van het Materieel mag voorzien zijn van Reclame, mits deze Reclame (i) naar het oordeel van de Concessieverlener voldoet aan de geldende zeden en normen, (ii) niet is aangebracht op de ruiten van het Materieel, (iii) niet is aangebracht over aanduidingen van de Eindbestemming en/of het Lijnnummer, (iv) niet is aangebracht over Displays in het Materieel, en/of (v) niet in ernstige mate afbreuk doet aan de herkenbaarheid van de deuren en/of de knoppen om deze deuren te bedienen;
	f. het bepaalde in lid 1, onder sub e geldt niet voor het Materieel dat wordt ingezet op Lijnen die onder de Productformule R-net vallen. De binnen- en buitenzijde van dit

	materieel mag voorzien zijn van Reclame, mits is voldaan aan de relevante bepalingen uit het document 'Handboek R-net';
	g. de binnen- en buitenzijde van het Materieel is bij het begin van iedere (Wagen)Omloop schoon, en
	h. het Materieel is op een voor de Reizigers zichtbare plaats voorzien van een aanduiding van het aantal zit- en staanplaatsen dat bij of krachtens geldende regelgeving in het Materieel is toegestaan.
2	Het Materieel uitgevoerd in de kleurstelling van de Productformule R-net mag niet worden ingezet op Lijnen die niet onder deze productformule vallen, tenzij:
	a. Artikel 6 lid 4 of Artikel 11 lid 3 van toepassing is en/of
	b. de Concessieverlener hiervoor ontheffing verleent.
3	De Concessieverlener behoudt zich het recht voor gedurende de duur van de Concessie de kleurstelling en/of naamstelling van de Productformule R-net te wijzigen. De Concessiehouder is verplicht hieraan mee te werken. In voorkomende gevallen kan de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken maken over een vergoeding van de daadwerkelijke kosten van de aanpassing van de kleurstelling en/of naamstelling van het betreffende Materieel.

7.6 COMFORT

Om te zorgen dat Reizigers een comfortabele reis hebben die bijdraagt aan een goede Ritbeleving, treft de Concessiehouder ten minste de maatregelen ten aanzien van de inrichting en uitrusting van het Materieel zoals beschreven in deze paragraaf.

	Artikel 38 Comfort
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zich comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen verplaatsen en voldoet daarbij ten minste aan de volgende eisen:
	a. het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen, waarbij in ieder geval geldt dat:
	i. de dikte van de bekleding op de zitting ten minste 3 centimeter en de dikte van de bekleding op de rugleuning ten minste 2 centimeter bedraagt, en
	ii. per Geleding van een Voertuig niet meer dan 4 stoelen tegen de rijrichting in zijn geplaatst;
	b. het Materieel is voorzien van voldoende beenruimte zodanig dat de Tussenruimte ten minste 68 centimeter bedraagt. In afwijking van het bepaalde in de vorige volzin bedraagt de Tussenruimte in Groot Materieel dat de Concessiehouder op Lijnen inzet die onder de Productformule R-net vallen bij 80% van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter;
	c. het Materieel is voorzien van voldoende Bagageruimte;
	d. in de Bussen zijn voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden;
	e. het Materieel is voorzien van goede vering;
	f. het Materieel is schoon;

	g. het geluiddrukniveau in het Materieel, gemeten conform de “stationary test” zoals beschreven in paragraaf 8.4.3 van NEN-ISO 5128:1990, bedraagt niet meer dan 75 dB (A);
	h. in het Materieel worden geen muziek of reclame-uitingen ten gehore gebracht;
	i. het Materieel is voorzien van een goed werkend systeem voor Klimaatbeheersing (waaronder mede te verstaan ventilatie, Airconditioningsysteem en verwarming), en
	j. er geldt te allen tijde een algeheel rookverbod in het Materieel, zowel voor de Reizigers als voor het Personeel.
2	Het is de Concessiehouder toegestaan om WiFi aan te bieden in (delen van) het Materieel. Indien de Concessiehouder WiFi aanbiedt dient het een voor Reizigers gratis te gebruiken WiFi-systeem te zijn, dat veilig gebruik van WiFi waarborgt. Dit WiFi-systeem beschikt over voldoende capaciteit en datasnelheid. Na een eenmalige registratie bij de leverancier van het WiFi-systeem dient het WiFi-systeem, zonder dat daarna nog enige handeling van de gebruiker benodigd is, steeds te gebruiken te zijn in (delen van) het Materieel zolang de gebruiker de WiFi-functionaliteit heeft ingeschakeld.

7.7 BUURTBUSSEN

De Concessiehouder vervult ten aanzien van door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen een faciliterende rol. Dat houdt in dat hij Buurtbussen beschikbaar stelt en onderhoudt en dat hij de vrijwilligers ondersteunt bij de uitvoering van deze Buurtbuslijnen.

	Artikel 39 Buurtbussen
1	De Concessiehouder zorgt voor de beschikbaarheid en het onderhoud van Buurtbussen voor de uitvoering van door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Buurtbussen voldoen aan de bij of krachtens wet- en regelgeving daaraan gestelde eisen.
3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Buurtbussen herkenbaar als Buurtbus zijn ingericht en dat zij adequaat functioneren.
4	De Concessiehouder voorziet de Buurtbussen in elk geval van:
	a. communicatieapparatuur die de vrijwillige chauffeurs in elk geval kunnen gebruiken om de Centrale Verkeersleiding van de Concessiehouder te bereiken, en
	b. apparatuur ten behoeve van het in- en uitchecken met een OV-Chipkaart en eventueel het ophalen van via de Webwinkel besteld reistegoed en Reisproducten door Reizigers, die voldoet aan de eisen opgenomen in Bijlage K (Eisen aan het OV-Betaalsysteem), en apparatuur ten behoeve van het betalen met Nieuwe Betaalwijzen als bedoeld in lid 7 van Artikel 49 (Nieuwe Betaalwijzen).
5	De Concessiehouder neemt de geldende beleidsregels ten aanzien van Buurtbussen als beschreven in het document ‘Beleidsregels Buurtbusprojecten Stadsregio Amsterdam Herijking 2012’ of diens opvolger(s), in acht.

7.8 MILIEUPRESTATIES VOERTUIGEN

De Concessieverlener heeft de ambitie om de verduurzaming van het openbaar vervoer voortvarend op te pakken. Op 15 april 2016 heeft de Vervoerregio Amsterdam het bestuursakkoord 'Zero emissie regionaal busvervoer' ondertekend. Daarin spreken de twaalf provincies, twee vervoerregio's en het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat de ambitie uit dat het regionaal busvervoer in 2030, of zoveel eerder als mogelijk, volledig emissievrij bij de uitlaat moet zijn. De Vervoerregio Amsterdam streeft daarbij, net als de andere opdrachtgevers van openbaar busvervoer in Nederland, de volgende doelstellingen na:

a. Uiterlijk 2025 zijn alle nieuw instromende Bussen emissievrij aan de uitlaat (tank-to-wheel). Het jaartal is gekozen als gezamenlijk doel, maar concessieverleners kunnen hierop vooruitlopen als dat past bij de aanbestedingskalender en natuurlijke momenten van vlootvervanging;
b. De nieuwe bussen maken in 2025 gebruik van 100% hernieuwbare energie of brandstof, die met het oog op economische ontwikkeling zoveel mogelijk regionaal wordt opgewekt, en
c. OV-concessies hebben een zo gunstig mogelijke score op well-to-wheel CO_2-emissie per reizigerskilometer.

Als uitwerking van bovenstaande ambities eist de Concessieverlener dat de Concessie vanaf de ingangsdatum voor 100% met Zero-Emissievoertuigen wordt uitgevoerd. Vanaf de start van de Concessie moet de Concessie volledig met Zero-Emissievoertuigen worden uitgevoerd, waarbij de Concessieverlener op dit punt een ontheffing verleent voor de Buurtbussen die worden ingezet op Lijnen die rolstoeltoegankelijke Haltes aandoen.

Omdat het hierbij om nieuwe technieken gaat waarvoor vaak maatregelen (aanleg Laadinfrastructuur) in de openbare ruimte noodzakelijk zijn, is de implementatie van Zero-Emissie Openbaar Vervoer niet zonder risico's. Daarom verlangt de Concessieverlener dat vervoerders in hun Inschrijving een Implementatieplan Zero-Emissietechniek opnemen waarin zij beschrijven op welke wijze zij de door hen toe te passen Zero-Emissietechniek(en) implementeren zodanig dat de Zero-Emissievoertuigen en de Laadinfrastructuur bij aanvang van de Concessie volledig beschikbaar zijn en volledig betrouwbaar werken. De kwaliteit van het Implementatieplan Zero-Emissietechniek zal een belangrijk Gunningscriterium zijn bij de beoordeling van de Inschrijvingen.

	Artikel 40 Milieuprestaties Voertuigen
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat bij aanvang van en gedurende de gehele Concessie 100% van de Voertuigen die hij ten behoeve van de Concessie inzet behoort tot de categorie Zero-Emissievoertuigen.
2	De Concessieverlener verleent voor Buurtbussen die ingezet worden op Lijnen die rolstoeltoegankelijke Haltes aandoen een ontheffing voor de eis als bedoeld in lid 1. Deze ontheffing eindigt uiterlijk op 1 januari 2030.
3	Batterij-elektrisch Materieel wordt bidirectioneel uitgevoerd, of dusdanig voorbereid dat het Batterij-elektrisch Materieel retrofit bidirectioneel kan worden uitgevoerd, waarbij de kosten volledig voor de Vervoerder zijn.
4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Materieel, niet zijnde Zero-Emissievoertuigen, wat betreft de uitstoot van uitlaatgassen voor alle in de Europese richtlijn 1999/96/EG onderscheiden testwaarden ten minste voldoet aan:
	e. de Euro VI-norm voor zover het Bussen betreft, en
	f. de Euro 6-norm voor zover het Auto's betreft.

5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Materieel, niet zijnde Zero-Emissievoertuigen, minimaal gebruik maakt van HVO100 als de brandstof.
6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Materieel als bedoeld in lid 4 is voorzien van een Roetfilter zodanig dat de Concessiehouder wat betreft de uitstoot van schadelijke stoffen blijvend voldoet aan de op het Materieel van toepassing zijnde Euro VI- of Euro 6-norm.
7	De Concessiehouder zorgt er voor dat Zero-Emissievoertuigen gebruik maken van 100% Hernieuwbare Energie – met uitzondering van energie opgewekt uit biomassa en biogas, met dien verstande dat energie opgewekt uit de grondstoffen zoals vermeld in bijlage IX, deel A, van de Europese Richtlijn 2018/2001 wel is toegestaan – die regionaal wordt opgewekt. Regionaal opgewekt wil zeggen in Nederland opgewekt, met inbegrip van de gebieden zoals aangewezen bij kavelbesluiten op grond van de Wet windenergie op zee.
8	Het is de Concessiehouder toegestaan om Zero-Emissievoertuigen in te zetten die uitgerust zijn met een vorm van biobrandstofkachel, onder de voorwaarde dat de Concessiehouder voor deze brandstofkachel uitsluitend Biobrandstof gebruikt.

8 REISINFORMATIE

Mensen maken heel uiteenlopende reizen en gebruiken hiervoor verschillende (combinaties van) vervoerwijzen. Om deze reizen soepel te laten verlopen is goede reisinformatie essentieel. Allereerst gaat het hierbij om actuele en accurate reisinformatie op basis waarvan mensen hun reis vooraf goed kunnen plannen. Daarnaast gaat het om informatie op verschillende momenten tijdens hun reis, bijvoorbeeld om indien nodig hun reis te kunnen bijstellen. Technologische ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat mensen op steeds meer plekken en manieren aan deze informatie kunnen komen; denk bijvoorbeeld aan Displays in Voertuigen en op Haltes, maar ook aan een app voor smartphones. Omdat juist op het gebied van reisinformatie technologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen Daarbij is de verwachting dat de informatievoorziening in toenemende mate via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, gaat verlopen. De rol van de Concessiehouder beperkt zich in dat geval tot het tijdig beschikbaar stellen van de juiste en volledige brondata, waarmee deze Derden Reizigers steeds van actuele en accurate reisinformatie kunnen voorzien (zie ook Artikel 2 (Invulling rol van Mobiliteitsmakelaar)).

8.1 REISINFORMATIE ALGEMEEN

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen, moeten Reizigers op elk moment van hun reis over duidelijke, correcte, eensluidende en actuele reisinformatie kunnen beschikken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van deze reisinformatie, in ieder geval voor zover het Openbaar Vervoer betreft, waarbij hij de reisinformatie ook door Derden mag laten aanbieden.

	Artikel 41 Algemene eisen aan reisinformatie
1	De Concessiehouder informeert Reizigers stipt en adequaat over het openbaar vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en op de Uitlopers.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie die de Concessiehouder aan Reizigers verstrekt altijd volledig, correct en actueel is.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle reisinformatie voldoet aan de eisen gesteld in Bijlage I.1 (Normblad Reisinformatie).
4	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Geldende Dienstregeling, waaronder Rituitval en omleidingen, rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data of diens opvolger(s) conform het bepaalde in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ of diens opvolger(s). De Concessiehouder hanteert hierbij de unieke haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s). Hierbij:
	a. verstrekt de Concessiehouder over alle Ritten en haltepassages tijdige en volledige informatie;
	b. verstuurt de Concessiehouder tijdig een NotMonitored bericht indien het voertuigvolgsysteem (tijdelijk) niet functioneert, met daarin de reden van het niet functioneren van het systeem, en

	c. treft de Concessiehouder maatregelen op het moment dat het voertuigvolgsysteem maandelijks over minder dan 99,5% van de Ritten tijdige en volledige informatie verstrekt.
5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de in lid 2 en 4 bedoelde informatie juist is, ook bij verstoringen in de dienstuitvoering en bij eventuele omleidingsroutes. De Concessiehouder richt met dit doel zijn interne processen en communicatielijnen zodanig in dat ook in die gevallen informatie tijdig beschikbaar komt en actueel en accuraat is.
6	De Concessiehouder legt wijzigingsvoorstellen over de vormgeving en inhoud van de reisinformatie die hij van plan is te verspreiden, ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt hierbij de bepalingen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht.
7	Ingeval de Concessiehouder in deze paragraaf genoemde reisinformatie niet zelf aanbiedt maar Reizigers hiervoor bij een Derde terecht kunnen, zorgt de Concessiehouder er voor dat:
	a. deze Derde de desbetreffende reisinformatie beschikbaar heeft,
	b. Reizigers deze Derde en de desbetreffende reisinformatie via de kanalen van de Concessiehouder kunnen vinden, en
	c. deze Derde geen kosten bij Reizigers in rekening brengt.

De reisinformatie die de Concessiehouder in ieder geval beschikbaar moet (laten) stellen, heeft zowel betrekking op specifieke Ritten als op het Openbaar Verover in het Concessiegebied en op de Uitlopers in het algemeen.

	Artikel 42 Algemeen verkrijgbare reisinformatie
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen in ieder geval de volgende reisinformatie gratis kunnen opvragen, raadplegen en downloaden via internet, (een) mobiele applicatie(s) en de klantenservice van de Concessiehouder:
	a. informatie over afzonderlijke Lijnen en eventuele andere Mobiliteitsdiensten aanvullend op het Openbaar Vervoer, met in ieder geval een overzicht van de Haltes, de aankomst- en vertrektijden per Halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de gegarandeerde Aansluitingen op zowel de eigen Lijnen als op lijnen van andere concessiehouders;
	b. Haltevertrekstaten, met de vertrektijden van de Lijnen die vanaf de betreffende Halte vertrekken;
	c. Lijnennetkaart, met daarop in ieder geval alle routes en Haltes van alle Lijnen van, naar en binnen het Concessiegebied, ook als deze niet tot de Concessie behoren;
	d. informatie over het Nachtnet, met een overzichtskaart van de routes en Haltes van alle Nachtlijnen en de Dienstregeling van alle Nachtlijnen;
	e. informatie voor toeristen, met een overzichtskaart van OV-verbindingen naar belangrijke toeristische bestemmingen binnen het Concessiegebied. Deze informatie is in ieder geval in het Nederlands en Engels beschikbaar;
	f. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande omleidingen en uitval van Ritten;
	g. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder:
	i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in afzonderlijke Voertuigen en op afzonderlijke Haltes;

	ii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen en, indien van toepassing, scootmobielen;
	iii. informatie over eventuele aanvullende maatregelen ten behoeve van de toegankelijkheid, en
	iv. informatie over de mogelijkheden tot gebruik van een OV-coach (zie www.ov-coach.nl);
	h. informatie over tarieven en verkrijgbaarheid va de OV-Chipkaart en/of de Nieuwe Betaalwijzen;
	i. informatie over de Vergoedingsregeling;
	j. informatie over de aanvraagprocedure van vraagafhankelijk vervoer, voor zover aangeboden door de Concessiehouder;
	k. informatie over de bereikbaarheid van landelijke of regionale reisinformatiesystemen;
	l. informatie over de bereikbaarheid van de eigen klantenservice en klachtenlijn, inclusief telefoonnummer en website;
	m. verwijzing naar de website van andere concessiehouders, vervoerders en aanbieders van mobiliteitsdiensten die relevant (kunnen) zijn voor Reizigers die reizen van, naar en in het Concessiegebied, en
	n. adres en telefoonnummer van de OV ombudsman en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
2	De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in lid 1, met uitzondering van de informatie genoemd onder sub f, ten minste 4 weken voor aanvang tot aan het einde van de Dienstregelingperiode waarop de informatie betrekking heeft, te raadplegen en opvraagbaar is.
3	De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in lid 1 kan worden geprint in een handzaam formaat.

Bij dit alles is belangrijk dat Reizigers niet alleen goed geïnformeerd worden over de Dienstregeling die de Concessiehouder voorafgaand aan een Dienstregelingjaar heeft opgesteld, maar ook over wijzigingen van de Dienstregeling tijdens het Dienstregelingjaar.

	Artikel 43 Informatie over wijzigingen van de Dienstregeling
1	De Concessiehouder maakt de Dienstregeling voor een Dienstregelingjaar en wijzigingen van de Dienstregeling tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 10 Werkdagen voor de inwerkingtreding van de (gewijzigde) Dienstregeling bekend via:
	a. publicaties in huis aan huisbladen die tezamen het hele Concessiegebied bestrijken;
	b. posters, flyers of Displays in de Voertuigen;
	c. posters op de Halte waar een wijziging plaatsvindt;
	d. de website, mobiele applicatie(s), twitter, facebook en andere social mediakanalen, en e-mailnieuwsbrieven van de Concessiehouder; en
	e. actuele reisinformatiesystemen.
2	In aanvulling op het bepaalde in lid 1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 Werkdagen voor de inwerkingtreding van een wijziging van de Geldende Dienstregeling de in lid 4 van Artikel 41 (Algemene eisen aan reisinformatie) genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ of diens opvolger(s).

3	De Concessiehouder maakt tijdelijke en/of tussentijdse wijzigingen in verband met omleidingen waarbij één of meerdere Haltes niet wordt/worden aangedaan ten gevolge van werkzaamheden of Evenementen, ten minste 5 Werkdagen voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in lid 1 en lid 2, dan wel zo spoedig mogelijk als de stremming waardoor een omleiding nodig is, later dan 5 Werkdagen voor start bekend is gemaakt.
4	In geval van ongeplande omleidingen en Rituitval zorgt de Concessiehouder er voor dat uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet:
	a. Reizigers hierover geïnformeerd worden, en
	b. de in lid 4 van Artikel 41 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens met betrekking tot de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
5	De Concessiehouder zorgt voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en gewijzigde (Geldende) Dienstregeling met omliggende concessiehouders.

Ten slotte is het belangrijk dat de reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle groepen Reizigers, dus ook voor Reizigers die slecht(er) kunnen zien of horen.

	Artikel 44 Begrijpelijke, toegankelijke informatie
1	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking, onder meer door alle schriftelijke informatie ook auditief en in andere leesvormen (bijvoorbeeld uitvergroot) via de klantenservice van de Concessiehouder beschikbaar te stellen. De Concessiehouder brengt hiervoor geen additionele kosten bij Reizigers in rekening.
2	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
3	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het waarmerk Drempelvrij niveau AA (zie www.drempelvrij.nl).
4	De Concessiehouder toont uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie ten genoegen van de Concessieverlener aan dat de websites en mobiele applicaties gecertificeerd zijn (zie www.accessibility.nl) en voldoen aan:
	a. Webrichtlijnen 2, level AA van het Waarmerk drempelvrij.nl (zie www.drempelvrij.nl),
	b. niveau B1 van het Europees referentiekader voor de talen als het gaat om de begrijpelijkheid van reisinformatie, en
	c. waar relevant aan de Europese standaard EN 301549.

8.2 REISINFORMATIE OP HALTES

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het beheer van statische reisinformatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied. Deze verantwoordelijkheid betreft zowel informatie over Lijnen van de Concessiehouder zelf als informatie over Lijnen van andere concessiehouders die de betreffende Halte aandoen. Voor Haltes gelegen buiten het Concessiegebied waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt de Concessiehouder tijdig de relevante informatie over Lijnen die deze Haltes aandoen aan de partij die de reisinformatie van de betreffende Halte beheert.

	Artikel 45 Reisinformatie op Haltes
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte in het Concessiegebied in elk geval de volgende informatie aanwezig is:
	a. de haltenaam;
	b. het zonenummer zolang dit van toepassing is;
	c. van alle Lijnen die van de Halte vertrekken:
	i. het Lijnnummer;
	ii. de vertrektijden dan wel in geval van Hoogfrequente lijnen het interval tussen twee opeenvolgende Ritten;
	iii. de te volgen route met vermelding van de resterende Haltes tot de Eindbestemming;
	iv. de Eindbestemming;
	v. de Aansluitingen op Knooppunten, Aansluitpunten en de Eindbestemming, en
	vi. Haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking;
	d. informatie over het dichtstbijzijnde verkoop- en oplaadpunt van de OV-Chipkaart en/of Nieuwe Betaalwijzen, alsmede over internetsites waar actuele informatie over verkoop- en oplaadpunten en Tarieven is te vinden;
	e. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice, en
	f. het telefoonnummer van een taxiservice.
2	Voor zover een Halte is voorzien van een abri, draagt de Concessiehouder er zorg voor dat in deze abri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is:
	a. een Lijnennetkaart waarop alle Daglijnen, waaronder begrepen de daglijnen van andere concessiehouders, in het Concessiegebied zijn weergegeven;
	b. een kaart van het nachtnet waarop alle Nachtlijnen, waaronder begrepen de nachtlijnen van andere concessiehouders, in het Concessiegebied zijn weergegeven;
	c. een omgevingskaart met daarop de belangrijkste bestemmingen en attracties, en de aanrijrichting van de Bus of Auto;
	d. informatie over de verkrijgbaarheid van de OV-Chipkaart dan wel informatie over Nieuwe Betaalwijzen, en informatie over de Tarieven;
	e. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van reisinformatie, en
	f. informatie over de Vergoedingsregeling.
3	De eisen in lid 1 en 2 gelden niet wanneer één of meer van de volgende situaties van toepassing is:
	a. vanaf de Halte vertrekken uitsluitend Lijnen die door andere concessiehouders worden uitgevoerd en bediening van de Halte is niet nodig om aan de Vervoerkundige Uitgangspunten te voldoen, en/of
	b. vanaf de Halte vertrekken uitsluitend Nachtlijnen, en/of
	c. de Halte is niet of tijdelijk (korter dan 1 maand) in gebruik.
4	De Concessiehouder maakt tijdelijke afwijkingen van de Geldende Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze aan de Reizigers op de Halte kenbaar. Indien een Halte tijdelijk vervalt en/of een Lijn tijdelijk vanaf een andere Halte vertrekt, geeft de Concessiehouder op de Halte in ieder geval aan hoe lang de Halte niet beschikbaar is en informeert de Concessiehouder Reizigers, door middel van een kaart van de omgeving van de Halte en een routebeschrijving,

	hoe zij bij de dichtstbijzijnde Halte van de betreffende Lijn kunnen komen of op welke andere wijze zij hun bestemming per Openbaar Vervoer kunnen bereiken.
5	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van alle informatie die nodig is om Haltes te voorzien van de benodigde reisinformatie, waaronder begrepen informatie met betrekking tot tijdelijke omleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.
6	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat alle Haltes op de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling over de actuele informatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude informatie vanaf 5 Werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe Dienstregeling te vervangen.

8.3 REISINFORMATIE IN VOERTUIGEN

Om Reizigers ook tijdens hun reis goed te kunnen informeren spelen, naast mobiele applicaties, Displays en een halteomroepsysteem in de Voertuigen vooralsnog een belangrijke rol. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de installatie, het beheer en onderhoud van de Displays en het halteomroepsysteem alsmede voor de informatie die op de Displays en aan de buitenzijde van de Voertuigen wordt getoond en in de Voertuigen wordt omgeroepen.

	Artikel 46 Informatie op en in de Voertuigen
1	De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele reisinformatie in en op het Voertuig.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de Geldende Dienstregeling op adequate wijze aan Reizigers in het Voertuig kenbaar gemaakt worden, waarbij voor zover mogelijk de oorzaak van de afwijking wordt gemeld. Bij verstoringen in de dienstuitvoering informeert de Concessiehouder Reizigers in het Voertuig over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het Personeel in het Voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van Reizigers in het Voertuig over consequenties van verstoringen voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden te kunnen beantwoorden.
3	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem waarvan het volume automatisch wordt afgestemd op de omgevingsgeluiden. Dit systeem roept ten minste de eerstvolgende Halte en de belangrijkste Aansluitingen op deze Halte om en daarnaast (in een groter interval) het Lijnnummer en de Eindbestemming. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en de belangrijkste Aansluitingen op deze Halte om.
4	De Concessiehouder voorziet alle Bussen van werkende Displays.
5	De Concessiehouder maakt optimaal gebruik van deze Displays voor het tonen van ten minste de volgende actuele reisinformatie:
	a. actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes;
	b. Eindbestemming van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op de Eindbestemming;
	c. geboden Aansluitingen op Knooppunten en Aansluitpunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (van zowel de Lijnen van de Concessiehouder zelf als de lijnen van andere concessiehouders, waaronder indien relevant de trein);
	d. actuele tijd, en

	e. de meest actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, Haltes en vertrektijden, inclusief de oorzaak van deze afwijkingen.
6	Bij de vormgeving van de actuele reisinformatie zoals bedoeld in lid 5 volgt de Concessiehouder de landelijke standaarden, overeenkomstig Bijlage I.2 (Eisen aan Reisinformatie op Displays) of diens opvolger(s) ingeval de Concessieverlener, al dan niet in landelijk verband, besluit tot actualisatie of vervanging van de informatie in deze Bijlage.
7	De Concessiehouder mag de Displays tevens voor andere doeleinden gebruiken, mits dit niet ten koste gaat van het tonen van actuele reisinformatie. De Concessiehouder zorgt er daarom voor dat te allen tijde, eventueel alternerend met de informatie in lid 5, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het Lijnnummer en de Eindbestemming van de Lijn getoond worden.
8	De Displays zijn zodanig in het Voertuig aangebracht dat alle Reizigers (ook die met een mobiliteitsbeperking) vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen zonder dat zij zich daarvoor hoeven om te draaien en gehinderd worden door lichtinval van buiten.
9	De Concessiehouder voorziet:
	g. Bussen van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van de Eindbestemming en een aanduiding van het Lijnnummer op de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het Lijnnummer op achterzijde van de Bus, en
	h. Auto's, niet zijnde personenauto's, van een uniforme routeaanduiding door middel van een aanduiding van de Eindbestemming en een aanduiding van het Lijnnummer op de voorzijde van de Auto's,
	waarbij hij er voor zorgt dat de aanduidingen bij duisternis en overdag bij fel zonlicht goed leesbaar zijn tot in elk geval een afstand van 30 meter.
10	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het adres van de eigen website en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice aan de binnenzijde van alle Voertuigen vermeld staat.
11	Voor Groot Materieel dat de Concessiehouder inzet (i) wanneer zich een Bijzondere Omstandigheid voordoet en/of (ii) ter uitvoering van Versterkingsritten, Scholierenlijnen, en/of Vervangend Vervoer kan de Concessieverlener een ontheffing verlenen ten aanzien van de eisen zoals gesteld in dit Artikel.

8.4 REISINFORMATIE BIJ BEMANDE INFORMATIEPUNTEN

Om de verstrekking van reisinformatie alsmede de verkoop van Vervoerbewijzen e.d. (onderwerp van Artikel 52: Distributienetwerk) zo laagdrempelig mogelijk te maken richt de Concessiehouder in ieder geval binnen het Concessiegebied en eventueel op belangrijke (Eind)bestemmingen van de Uitlopers Informatiepunten in. De Concessieverlener verlangt dat de Concessiehouder op deze punten ten minste de informatie aanbiedt die Reizigers nodig hebben om hun reis te plannen en een keuze te maken uit de voor hen best passende Vervoerbewijzen, Reisproducten en Proposities, alsmede informatie over Mobiliteitsdiensten die Derden ter aanvulling op het Openbaar Vervoer aanbieden in de Gemeente waar het Informatiepunt gevestigd is. De Concessieverlener staat toe dat de Concessiehouder op het Informatiepunt aanvullende diensten en informatie biedt die in andere behoeften van Reizigers of inwoners voorzien.

	Artikel 47 Informatiepunten
1	De Concessiehouder richt in ieder geval bij de Knooppunten Zaandam Station en Purmerend Tramplein in de door de desbetreffende Wegbeheerder beschikbaar gestelde ruimte een bemand Informatiepunt in.
2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Informatiepunten bij de Knooppunten Zaandam Station, en Purmerend Tramplein op Werkdagen in ieder geval tussen 09:00 en 21:00 uur en op zaterdag en zondag in ieder geval tussen 09:00 en 17:00 uur geopend zijn.
3	De Concessiehouder werkt constructief samen met de andere betrokken concessiehouders en stelt Personeel beschikbaar voor de bemensing van de Informatiepunten bij Amsterdam Centraal Station[23] en Amsterdam Noord. Het is de Concessiehouder toegestaan bij deze Informatiepunten een eigen balie in te richten.
4	De Concessiehouder zorgt dat Reizigers, waaronder begrepen Reizigers met een mobiliteitsbeperking, op de Informatiepunten zoals bedoeld in lid 1 en 3:
	a. antwoord krijgen op vragen die zij hebben over hun reis;
	b. alle reisinformatie zoals bedoeld in Artikel 42 (Algemeen verkrijgbare reisinformatie) kunnen verkrijgen;
	c. de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen;
	d. Vervoerbewijzen kunnen kopen;
	e. zaken met betrekking tot de OV-Chipkaart en Nieuwe Betaalwijzen kunnen regelen, waaronder het kopen en Opladen van Saldo, Reisproducten en Proposities, het aanvragen van een vervangende OV-Chipkaart in geval van verlies of defecte kaart, het restitueren van abonnementen en het verkrijgen van informatie over Reisproducten en Proposities op de OV-Chipkaart, en
	f. informatie en uitleg van Nieuwe Betaalwijzen krijgen tijdens en na de transitieperiode van de OV-Chipkaart naar Nieuwe Betaalwijzen.
5	Tijdens de tussentijdse herijking van de Concessie zal de Concessieverlener beoordelen in hoeverre de eisen in lid 4, onder sub e en f nog meerwaarde hebben gelet op de voortgang van de uitrol van Nieuwe Betaalwijzen.

[23] Hiermee wordt bedoeld: een loket in de NS-Servicewinkel (IJzijde) onder de Halte Amsterdam Centraal Station

9 OV-BETAALSYSTEMEN, TARIEVEN EN DISTRIBUTIE

Voor Reizigers vormt de OV-Chipkaart op dit moment de belangrijkste Betaalwijze voor het Openbaar Vervoer. De komende jaren zijn ontwikkelingen te verwachten op het gebied van betalen. De huidige Mifare-Classic technologie wordt vervangen door Nieuwe Betaalwijzen. Het is dan ook belangrijk dat de Concessiehouder beschikt over een goed en betrouwbaar werkend OV-Betaalsysteem gedurende de transitie en daarna, waarmee Reizigers in ieder geval voor alle door of namens de Concessiehouder aangeboden mobiliteitsdiensten kunnen betalen. De Concessiehouder werkt samen met de Concessieverlener en andere concessiehouders en aanbieders van mobiliteitsdiensten aan een overzichtelijk assortiment van Tarieven, Reisproducten en Proposities.

De verwachting is dat Nieuwe Betaalwijzen, zoals betalen met bankpas of een ander op de EMVc-standaard gebaseerde Productdrager of met een Barcode, de rol van de OV-Chipkaart meer en meer gaan overnemen. Hierbij blijft de OV-Chipkaart bestaan en wordt deze alleen voorzien van de EMVc-standaard. Volgens de laatste inzichten wordt dit de komende jaren uitgerold. In 2021 is de landelijke uitrol gestart van de Nieuwe Betaalwijzen. In 2022 wordt het mogelijk om in veel concessies te reizen met de Nieuwe Betaalwijzen. Uiteindelijk wordt in 2024 de Mifare-Classic technolgie uitgezet en vervangt het nieuwe landelijke OV-Betaalsysteem op basis van EMCe en Barcode volledig functioneert het huidige OV-Chipkaartsysteem.

9.1 OV-BETAALSYSTEMEN

De Concessiehouder beschikt over een goed en betrouwbaar werkend OV-Betaalsysteem. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het OV-Betaalsysteem het mogelijk maakt om opbrengsten van Reisproducten en Proposities die hij gezamenlijk met andere concessiehouders dan wel aanbieders van mobiliteitsdiensten aanbiedt, automatisch tussen de betrokken partijen te (laten) verdelen gedurende en na de transitie.

	Artikel 48 OV-Chipkaartsysteem
1	De Concessiehouder beschikt bij aanvang van de Concessie over een volledig functionerend OV-Chipkaartsysteem gebaseerd op de Mifare-Classic technologie. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in Bijlage K (Eisen aan het OV-Betaalsysteem) in acht.
2	De Concessiehouder treft alle benodigde maatregelen om het OV-Chipkaartsysteem te allen tijde volledig te laten functioneren, onder meer in het Materieel en binnen de organisatie van de Concessiehouder.
3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat (i) zijn OV-Chipkaartsysteem is gecertificeerd door TLS of diens opvolger(s), tenzij TLS voor certificering een ontheffing (“waiver”) heeft verleend, en (ii) eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden is aangesloten op de landelijke backoffice van TLS.
4	De Concessiehouder zorgt er voor dat het OV-Chipkaartsysteem is ingericht conform het bepaalde in de Tariefverordening en in staat is om (elektronische versies) van de in lid 2 van Artikel 50 (Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen) genoemde concessiegrensoverschrijdende Reisproducten, waaronder Randstad Noord Zone-

	abonnementen en Bijzondere Vervoerbewijzen en mogelijk nog te ontwikkelen nieuwe (interoperabele) vastrecht/kortingsproducten te faciliteren, zowel als het gaat om de acceptatie als de distributie van deze Reisproducten.
5	De kosten van (i) de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van de hard- en software van het OV-Chipkaartsysteem (waaronder onder meer de aanschaf en installatie van apparatuur, het (laten) plegen van onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen e.d.) en (ii) de uitfasering van het OV-Chipkaartsysteem is volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
6	De eventuele verandering in opbrengsten door de invoering, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van OV-Betaalsystemen ten behoeve van Nieuwe Betaalwijzen zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
7	De Concessiehouder faseert OV-Betaalsystemen gebaseerd op de Mifare Classic-technologie niet eerder uit dan nadat daar landelijk toe besloten is en afgestemd is met de Concessieverlener.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een actieve rol vervult bij de ontwikkeling en introductie van Nieuwe Betaalwijzen in het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder zorgt er in dat kader ten minste voor dat zijn OV-Chipkaartsysteem zodanig is ingericht dat Reizigers ook met de Nieuwe Betaalwijzen voor hun Rit kunnen betalen, onder meer door ervoor te zorgen dat de apparatuur in Voertuigen geschikt is voor Productdragers gebaseerd op de Mifare-Classic technologie (in de overgangsperiode) als voor de Nieuwe Betaalwijzen.

	Artikel 49 Nieuwe Betaalwijzen
1	De Concessiehouder vervult een actieve rol bij, staat open voor en werkt constructief mee aan de ontwikkeling en invoering van Nieuwe OV-Betaalwijzen in aanvulling op of ter vervanging van het OV-Chipkaartsysteem in het openbaar vervoer. De Concessiehouder stemt de activiteiten die hij in dit kader onderneemt nauw af met de Concessieverlener, concessiehouders van aangrenzende concessies en met de activiteiten van het OV Marketingbureau zoals bedoeld in Artikel 68 (Marketingbureau).
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het OV-Betaalsysteem zodanig is ingericht dat Reizigers vanaf de ingangsdatum van de Concessie met Nieuwe Betaalbewijzen gebaseerd op de EMVc-standaard en Barcodes kunnen betalen. Indien landelijk wordt vastgesteld dat deze Nieuwe Betaalwijzen nog niet ingevoerd kunnen worden, treedt de Concessiehouder in overleg met de Concessieverlener.
3	De Concessieverlener bepaalt na overleg met de Concessiehouder welke, mogelijk nieuwe, (interoperabele) Reisproducten en Proposities de Concessiehouder met OV-Betaalsystemen ten behoeve van een Nieuwe Betaalwijze en, gedurende de overgangsperiode, OV-Chipkaart moet voeren.
4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat OV-Betaalsystemen ten behoeve van Nieuwe Betaalwijzen evenals het OV-Chipkaartsysteem voldoen aan en aansluiten op de besluiten die in de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven en/of in het NOVB zijn en worden genomen om Nieuwe Betaalwijzen naast de OV-Chipkaart te ondersteunen.
5	De kosten van de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van de hard- en software van OV-Betaalsystemen ten behoeve van Nieuwe Betaalwijzen (waaronder onder meer de aanschaf en installatie van apparatuur, het (laten) plegen van

	onderhoud, het treffen van administratieve voorzieningen e.d.) zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.

9.2 TARIEVEN, REISPRODUCTEN EN PROPOSITIES

Op 13 maart 2012 heeft de regioraad van de Vervoerregio Amsterdam de (gewijzigde) Tariefverordening Wp2000 Stadsregio Amsterdam vastgesteld. De Tariefverordening geeft aan hoe de Concessieverlener Tarieven voor het Openbaar Vervoer vaststelt of goedkeurt en kan wijzigen. Daarmee vormt de Tariefverordening het kader voor de Tarieven, Reisproducten en Proposities die de Concessiehouder voert. De Concessieverlener verwacht daarbij van de Concessiehouder dat hij meewerkt aan mogelijke veranderingen in het tariefsysteem, in welk geval de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken zal maken over compensatie van kosten en opbrengstrisico's.

	Artikel 50 Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen
1	De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen, dan de Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen die zijn vastgesteld of goedgekeurd door de Concessieverlener. De Concessiehouder hanteert geen Tarieven, Reisproducten, Proposities en Bijzondere Vervoerbewijzen die in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens de Tariefverordening en het Landelijk Tarievenkader.
2	De Concessiehouder verkoopt en accepteert in ieder geval de volgende concessiegrensoverschrijdende Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen:
	a. Randstad Noord-Zone-abonnement dat is gebaseerd op de door de Concessieverlener vastgestelde en door DOVA beheerde zone-indeling,
	b. Amsterdam & Region Travel Ticket, en
	c. het BTM 1,5 uur kaartje, of diens opvolger(s).
	Uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen kan alleen tot stand komen na een daartoe strekkend gezamenlijk voorstel van de concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en, voor zover relevant, concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en na goedkeuring van de Concessieverlener.
3	De Concessiehouder accepteert de elektronische versie van de huidige Randstad Noord Zone-abonnementen als bedoeld in lid 2, onder sub a.
4	De Concessiehouder stemt voorstellen voor concessiegrensoverschrijdende Reisproducten en/of Proposities die kunnen dienen als (gedeeltelijke) vervanging van de in lid 2 genoemde abonnementen, af met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden.
5	Voor zover nog van toepassing, laat de Concessiehouder zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener geen wijzigingen in de indeling van het Concessiegebied in tariefzones plaatsvinden die financiële gevolgen voor Reizigers hebben. De Concessiehouder neemt een eventueel verzoek daartoe op in zijn Tariefvoorstel.
6	De Concessiehouder accepteert voor Openbaar Vervoer gedurende de Nacht de OV-Chipkaart, gebaseerd op de Mifare Classic-technologie en Nieuwe Betaalwijzen als Vervoerbewijs.
7	Het is de Concessiehouder toegestaan om voor Openbaar Vervoer gedurende de Nacht Tarieven te hanteren die afwijken van de Tarieven voor Openbaar Vervoer gedurende de Dag, te weten:

	i. een flat-fare-tarief voor reizen met de OV-Chipkaart;
	j. een toeslag op de Tarieven voor Openbaar Vervoer gedurende de Dag, waarbij de toeslag niet meer mag bedragen dan:
	i. 100% op de Vaste Voet in combinatie met een toeslag van 30% op het Kilometertarief, dan wel
	ii. een toeslag van 100% op het Kilometertarief indien geen toeslag wordt gehanteerd op de Vaste Voet.
	De Concessiehouder is eerst gerechtigd deze Tarieven te hanteren, op het moment dat de Concessiehouder daarvoor vooraf, gehoord hebbende het advies van de Reizigers Advies Raad over de voorgestelde wijziging, schriftelijke toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener.
8	In aanvulling op het bepaalde in lid 7 accepteert en verkoopt de Concessiehouder op Ritten van Nachtlijnen Nachtkaarten, niet zijnde papieren Vervoerbewijzen, waarbij hij streeft naar integratie van zijn Nachtkaarten met die van concessiehouders in aangrenzende concessiegebieden. De Concessiehouder stemt het Tarief van de Nachtkaart af met de concessiehouders in aangrenzende concessiegebieden en spant zich daarbij maximaal in dat Reizigers de Vaste Voet niet dubbel betalen.
9	In afwijking van het bepaalde in lid 7 betalen Reizigers met een landelijk OV reisrecht (OV-Vrij abonnement), Randstad Noord Zone-abonnement of diens eventuele opvolger(s) dan wel een ander, door de Concessiehouder te hanteren eigen abonnement, een nultarief voor Openbaar Vervoer gedurende de Nacht.
10	De Concessiehouder werkt constructief mee aan nieuwe initiatieven voor tariefstructuur, Tarieven en tariefgrondslag die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren, waaronder Interoperabele Tarieven en Interoperabele Wegwerpchipkaarten of na invoering van de Nieuwe Betaalwijzen andere interoperabele Productdragers voor wagenverkoop en Bijzondere Vervoerbewijzen zoals dagkaarten die binnen de gehele Vervoerregio geldig zijn.
11	De Concessiehouder accepteert en faciliteert Bijzondere Vervoerbewijzen die de Concessieverlener uit zichzelf, al dan niet op verzoek van één of meer Gemeenten, vaststelt.
12	De Concessiehouder kan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs verplichten bij het Rijdend Personeel of het Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten een Uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de Uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Vervoeropbrengsten.

De Concessiehouder dient jaarlijks een voorstel voor wijzigingen van Tarieven, Reisproducten, Proposities en eventuele Bijzondere Vervoerbewijzen ter goedkeuring bij de Concessieverlener in. Afstemming van deze voorstellen met concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en de Reizigers Advies Raad is daarbij belangrijk.

	Artikel 51 Tariefvoorstel
1	De Concessiehouder legt jaarlijks een gemotiveerd Tariefvoorstel voor de te hanteren Tarieven, Reisproducten, Proposities, eventuele Bijzondere Vervoerbewijzen en de voorwaarden voor het gebruik door de Reiziger, voor het komende Kalenderjaar ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt hierbij de bepalingen in de Tariefverordening en in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht.

2	De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks met ten hoogste een landelijk overeengekomen percentage, zijnde de Landelijke Tariefindex (LTI) wijzigen, tenzij de Concessieverlener anders besluit. Daarbij mag per kaartsoort van dit percentage onderbouwd worden afgeweken, zolang het gewogen gemiddelde van alle voorgenomen tariefstijgingen de LTI niet overstijgt.
3	De Concessiehouder houdt in het Tariefvoorstel rekening met de eventuele introductie van landelijk geldende Reisproducten en Proposities overeenkomstig het Landelijk Tarievenkader. De Concessiehouder accepteert deze landelijk geldende Reisproducten en Proposities en draagt er zorg voor dat het OV-Chipkaartsysteem en OV-Betaalsystemen ten behoeve van Nieuwe Betaalwijzen deze landelijk geldende Reisproducten en Proposities volledig ondersteunen.
4	In afwijking van het bepaalde in Bijlage E beslist de Concessieverlener binnen 20 Werkdagen na indiening door de Concessiehouder, gehoord hebbende het advies van de Reizigers Advies Raad, of het Tariefvoorstel voldoet aan de Tariefverordening en het Landelijk Tarievenkader. Tariefvoorstellen die niet zijn opgesteld volgens de procedures zoals opgenomen in de Tariefverordening en het Landelijk Tarievenkader, worden door de Concessieverlener niet goedgekeurd.
5	De Concessieverlener stelt Bijzondere Vervoerbewijzen voor de duur van ten hoogste 1 Kalenderjaar vast.
6	Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de goedkeuring of vaststelling in van de in de Inschrijving voorgestelde Tarieven.

9.3 DISTRIBUTIENETWERK

Uitgangspunt voor de Concessieverlener is dat de verkrijgbaarheid (distributie) van de OV-Chipkaart en andere Productdragers, Reisproducten en Proposities geen drempel voor mensen mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessieverlener onderscheidt in dat kader verschillende distributiekanalen, te weten: verkoop bij Informatiepunten, verkoop bij Haltes, verkoop bij wederverkopers, online-verkoop en wagenverkoop.

Bij de inschrijving van de Concessie wordt de Concessiehouder gevraagd voorstellen te doen om het distributienetwerk voor de OV-Chipkaart aan te passen aan de gewijzigde behoeften van Reizigers. Ook de introductie van Nieuwe Betaalwijzen ter aanvulling op en vervanging van het OV-Chipkaartsysteem kan aanleiding zijn voor aanpassingen van het distributienetwerk. Indien de voorstellen, gehoord hebbende het advies van de Reizigers Advies Raad, naar het oordeel van de Concessieverlener tot een grotere tevredenheid bij Reizigers leidt als het gaat om de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen, kan de Concessieverlener besluiten de eisen aan het distributienetwerk aan te passen. Hierbij eist de Concessieverlener dat minimaal gedurende de duale fase van het OV-Chipkaartsysteem en de invoering van de Nieuwe betaalwijzen het mogelijk is voor Reizigers om producten en gelden op hun OV-chipkaart, gebaseerd op de Mifare-Classic techniek, te kunnen laden zolang er geen alternatief is.

	Artikel 52 Distributienetwerk
1	De Concessiehouder stelt, overeenkomstig het bepaalde in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures), een Distributieplan op met voorstellen voor de wijzigingen in de maatregelen die hij neemt ten behoeve van de

	distributie van Vervoerbewijzen, zowel als het gaat om dragers gebaseerd op de Mifare-Classic technologie als gebaseerd op Nieuwe Betaalwijzen.
2	Het Distributieplan omvat in ieder geval de volgende onderwerpen:
	a. de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen binnen het distributienetwerk (zoals bedoeld in lid 5), en
	b. de visie van de Concessiehouder op de fase waarin het nieuwe landelijk OV-Betaalsysteem en het OV-chipkaartsysteem naast elkaar bestaan, zoals beschreven in Artikel 49.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de maatregelen zoals vastgelegd in het Distributieplan worden geactualiseerd, onder meer indien zich veranderingen voordoen in de invoering van Nieuwe Betaalwijzen en de uitfasering van het OV-Chipkaartsysteem
4	De Concessiehouder legt een ontwerp-Distributieplan, voorzien van een overzicht van de onderdelen van het Distributieplan die zijn geactualiseerd ten opzichte van het geldende Distributieplan, ter toetsing aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in de procedure voor goedkeuring/toetsing van plannen, voorstellen en procedures zoals beschreven in Bijlage E in acht.
5	Na goedkeuring van de Concessieverlener is het de Concessiehouder toegestaan om voor het distributienetwerk een alternatieve invulling van het distributienetwerk, uitgewerkt in het Distributieplan, aan te bieden in plaats van de eisen zoals opgenomen in Artikel 52.
6	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de distributie van OV-Chipkaarten, Interoperabele Wegwerpchipkaarten, Saldo, Reisproducten en Proposities, en draagt alle kosten die hiermee gepaard gaan. Deze verantwoordelijkheid geldt in ieder geval tot het moment dat is overgaan op een nieuw landelijk OV-Betaalsysteem en -het OV-Chipkaartsysteem is uitgefaseerd. De Concessieverlener maakt met de Concessiehouder nadere afspraken over de distributie van Productdragers, Vervoerbewijzen, Saldo, Reisproducten en Proposities na invoering van Nieuwe Betaalwijzen.
7	De verantwoordelijkheid zoals genoemd in lid 1 betekent dat de Concessiehouder er in ieder geval voor zorgt dat:
	a. bij de Informatiepunten (i) aanvraagformulieren voor Persoonlijke OV-Chipkaarten kunnen worden verkregen, (ii) Anonieme OV-Chipkaarten en Interoperabele Wegwerpchipkaarten kunnen worden aangeschaft, (iii) een Post is ingericht en (iv) assistentie door Personeel wordt verleend;
	b. Reizigers via de klantenservice van de Concessiehouder (internet/telefoon) informatie over en een aanvraagformulier voor een OV-Chipkaart kunnen opvragen. De Concessiehouder stuurt desgevraagd een aanvraagformulier naar het huisadres van Reizigers zonder dat hier voor Reizigers kosten aan zijn verbonden;
	c. Reizigers de functie Automatisch Opladen Saldo op hun Persoonlijke OV-Chipkaart kunnen aanvragen, activeren en wijzigen;
	d. Reizigers zonder OV-Chipkaart, in ieder geval zolang Nieuwe Betaalwijzen gebaseerd op de EMVc-standaard of Barcodes nog niet algemeen beschikbaar zijn, in het Voertuig een BTM 1,5 uur kaartje of andere Interoperabele Wegwerpchipkaart kunnen aanschaffen;
	e. Reizigers via de Webwinkel Saldo, Reisproducten en Proposities, waaronder begrepen de concessiegrensoverschrijdende Reisproducten, waaronder Randstad Noord Zone-abonnementen en Bijzondere Vervoerbewijzen en mogelijk nog te ontwikkelen nieuwe (interoperabele) vastrecht/kortingsproducten als bedoeld in lid 4 van Artikel 48 (OV-Chipkaartsysteem), kunnen aanschaffen. De Concessiehouder spant zich in om met

	andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten een gezamenlijke Webwinkel in te richten;
	f. Reizigers bij door Derden geëxploiteerde distributiepunten Anonieme OV-Chipkaarten en Interoperabele Wegwerpchipkaarten, Saldo, Reisproducten en Proposities, waaronder begrepen de Randstad Noord Zone-abonnementen, kunnen kopen en Baliehandelingen kunnen laten verrichten. De Concessiehouder zorgt ervoor dat in deze distributiepunten ten minste één Oplaad- & Ophaalautomaat aanwezig en voor Reizigers beschikbaar is; en
	g. de Oplaad- en Ophaalautomaten op bovengenoemde locaties zodanig onderhouden worden dat de functionaliteit daarvan gewaarborgd is.
8	(Ophaal- en) Oplaadautomaten in het Materieel als bedoeld in lid 5 van Artikel 33 (Algemene eisen aan het Materieel) worden niet beschouwd als gelijkwaardig aan de in lid 2, onder sub f bedoelde distributiepunten.
9	De Concessiehouder draagt zorg voor het beheer en onderhoud van door of met subsidie van de Concessieverlener aangeschafte OV-Chipkaartapparatuur op Knooppunten en Haltes, waaronder begrepen de OV-Chipkaartapparatuur zoals genoemd in Bijlage J (Distributienetwerk).
10	De Concessiehouder biedt ten minste in het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener ten minste vergelijkbaar netwerk van door Derden geëxploiteerde distributiepunten als bedoeld in lid 2, onder sub f aan als het distributienetwerk dat op 1 december 2021 beschikbaar zal zijn. Zie voor een indicatie van het distributienetwerk per 1 december 2021 Bijlage J.
11	De Concessieverlener kan al dan niet op verzoek van de Concessiehouder, na ommekomst van het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie, het distributienetwerk uitsluitend waar het de categorie distributiepunten als bedoeld in lid 2, onder sub f betreft, aanpassen. Een verzoek daartoe van de Concessiehouder wordt door de Concessieverlener in behandeling genomen, indien de Concessiehouder aantoont dat Reizigers voor de aanschaf van OV-Chipkaarten, Saldo, Reisproducten en Proposities in hoofdzaak gebruik maken van de in lid 2, onder sub a tot en met sub f genoemde kanalen en nadat het verzoek voor advies is voorgelegd aan de Reizigers Advies Raad.
12	De Concessiehouder verkoopt de Persoonlijke OV-Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten voor een prijs van ten hoogste € 7,50 per OV-Chipkaart (inclusief BTW). Deze prijs geldt zowel voor de OV-Chipkaarten die Concessiehouder via eigen kanalen verkoopt als voor de OV-Chipkaarten die via de door Derden geëxploiteerde distributiepunten als bedoeld in lid 2, onder sub f worden aangevraagd/verkocht.
13	De Concessiehouder kan een voorstel doen om prijzen voor Persoonlijke OV-Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten te hanteren die afwijken van maar niet hoger mogen zijn dan de in lid 7 genoemde prijs. De Concessiehouder is eerst gerechtigd deze afwijkende prijzen te hanteren na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt een voorstel daartoe op in het Distributieplan.
14	Concessiehouder hanteert na een daartoe strekkend verzoek van Concessieverlener afwijkende prijzen voor Persoonlijke OV-Chipkaarten en Anonieme OV-Chipkaarten waarbij geldt dat, in het geval dit lagere prijzen zijn dan € 7,50 (inclusief BTW), de Concessieverlener daar een aanvullende Subsidie voor zal verstrekken.
15	De Concessiehouder mag, tenzij de Concessieverlener met andere concessieverleners anders overeenkomt, voor handelingen bij zijn loket(ten) zoals bedoeld in lid 2, onder sub a en voor

	Baliehandelingen bij door Derden geëxploiteerde distributiepunten als bedoeld in lid 2, onder sub f maximaal € 0,50 (zegge: vijftig eurocent) per Baliehandeling in rekening (laten) brengen wanneer diezelfde handeling ook door de Reiziger zelf bij een (Ophaal- en) Oplaadautomaat of Verkoopautomaat op dezelfde locatie gedaan kan worden.
16	In geval de Concessiehouder voor het criterium 'Alternatieve invulling Distributienetwerk' zoals opgenomen in het Bestek de beoordeling '[PM]' heeft gekregen, moet hij zijn voorgestelde plan over de alternatieve invulling van het distributienetwerk vanaf de start van de Concessie ten uitvoer brengen.
17	In geval de Concessiehouder voor het criterium 'Alternatieve invulling Distributienetwerk' zoals opgenomen in het Bestek de beoordeling lager dan '[PM]' heeft gekregen, moet hij zijn het distributienetwerk alsnog volledig in de vorm van de eisen in Artikel 52 aanbieden en een transitiepad opleveren waarin beschreven staat hoe de Concessiehouder omgaat met de introductie van Nieuwe Betaalwijzen en de uitfasering van de OV-Chipkaart.
18	In geval gedurende de looptijd van de Concessie blijkt dat de Concessiehouder de Prestaties die hij met een andere invulling van het distributienetwerk nastreeft, zoals genoemd in zijn Inschrijving, in de praktijk niet weet te realiseren, kan de Concessieverlener de Concessiehouder verplichten om het distributienetwerk alsnog volledig in de vorm van de eisen in Artikel 52 aan te bieden.

10 PERSONEEL

Net als voor elke vorm van dienstverlening geldt voor het Openbaar Vervoer dat de kwaliteit van het contact tussen Reizigers en Personeel medebepalend is voor de wijze waarop Reizigers het Openbaar Vervoer ervaren. Het Personeel is immers de gastheer en het visitekaartje van het Openbaar Vervoer. Een hartelijk welkom, prettige rijstijl en behulpzame houding dragen bij aan een positieve beleving van het Openbaar Vervoer door Reizigers. De Concessiehouder heeft er daarom belang bij dat hij beschikt over deskundig Personeel dat gemotiveerd is om Reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn. De Concessieverlener hecht eraan dat de Concessiehouder de deskundigheid van zijn medewerkers betrekt in zijn plannen en voorstellen die hij in het kader van de uitvoering van de Concessie opstelt.

10.1 CONCESSIEHOUDER ALS WERKGEVER

De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel. Dat betekent onder meer dat de Concessiehouder roosters zodanig opstelt, dat afspraken over rij- en rusttijden zoals deze in het Rijtijdenbesluit en de CAO Openbaar Vervoer zijn vastgelegd, worden nageleefd en dat geplande pauzes in de praktijk daadwerkelijk kunnen worden genoten. De Concessieverlener creëert hiervoor de randvoorwaarden, onder meer door realistische punctualiteiteisen te stellen.

	Artikel 53 Concessiehouder als werkgever
1	De Concessiehouder zorgt dat hij gedurende de gehele looptijd van de Concessie over voldoende Personeel beschikt om, ook bij een wijziging in de (vervoer)omvang, de Concessie goed uit te kunnen voeren en dat het Personeel over een gedegen en juiste opleiding en de vereiste kwalificaties en/of certificaten beschikt.
2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van het Personeel, leidend tot beperking van ziekteverzuim en duurzame inzetbaarheid van het Personeel.
3	De Concessiehouder faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing en (het gevoel van) veiligheid.
4	De Concessiehouder laat jaarlijks onder het Personeel dat hij voor de uitvoering van de Concessie inzet een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijke externe partij. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverlener en de personeelsvertegenwoordiging en deelt de uitkomsten van het onderzoek met de Concessieverlener.

Naast de verantwoordelijkheden ten aanzien van het Personeel belegt de Concessieverlener bij de Concessiehouder ook een aantal taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van vrijwilligers die door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen uitvoeren.

	Artikel 54 Vrijwilligers Buurtbussen
1	De Concessiehouder stelt vrijwilligers in staat Openbaar Vervoer door middel van een Buurtbus te verzorgen door:
	a. desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de vrijwilligers op te stellen;
	b. de vrijwilligers te keuren en te instrueren, en
	c. de vrijwilligers die op rolstoeltoegankelijke Buurtbussen (willen) rijden trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers.

10.2 PERSONEEL EN REIZIGERS

Met het oog op de waardering voor en het gebruik van het Openbaar Vervoer stimuleert de Concessieverlener de Concessiehouder om het niveau van gastvrijheid en klantvriendelijkheid van en de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel blijvend te verbeteren. Dit moet onder meer blijken uit een oplopende waardering van Reizigers voor klantvriendelijkheid van het Personeel.

	Artikel 55 Eisen aan Personeel
1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.
2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in elk geval voldoet aan de volgende eisen:
	a. het Personeel is klantgericht, betrokken en stelt zich tegenover Reizigers correct op;
	b. het Personeel is herkenbaar en goed verzorgd gekleed;
	c. het Personeel beantwoordt vragen van Reizigers juist, netjes en adequaat in de Nederlandse taal en, indien van toepassing, ook in de Engelse taal;
	d. het Personeel is bekend met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval is inbegrepen de Geldende Dienstregeling, de Vervoerbewijzen en de Tarieven;
	e. het Personeel kan, eventueel na consultatie van de Centrale Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het openbaar vervoer naar aangrenzende concessiegebieden beantwoorden, waaronder in elk geval inbegrepen vragen met betrekking tot de lijnvoering van aansluitende lijnen;
	f. het Personeel is bekend met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten en Calamiteiten, inclusief Calamiteiten in tunnels, en
	g. het Personeel rookt niet, luistert niet naar muziek en maakt geen gebruik van een mobiele telefoon (tenzij dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is) in, of in onmiddellijke nabijheid van, het Voertuig.
3	In aanvulling op lid 2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het Rijdend Personeel:
	a. de Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Geldende Dienstregeling vervoert;
	b. bijdraagt aan de sociale veiligheid door de rust en de orde in het Voertuig te handhaven;
	c. er op toeziet dan Reizigers met een visuele, auditieve en/of motorische beperking het Voertuig kunnen betreden en gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen, en

	d. bekend is met de te volgen procedures in geval Reizigers met een mobiliteitsbeperking van het Openbaar Vervoer gebruik willen maken en hen indien nodig helpt bij het betreden en verlaten van het Voertuig.

10.3 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt kansen biedt om een rol te spelen bij de uitvoering van de Concessie (social return); dit vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap (Concessiehouder) en opdrachtgeverschap (Concessieverlener).

	Artikel 56 Concessiehouder als sociaal werkgever
1	De Concessiehouder voert personeelsbeleid dat een bijdrage levert aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen (= Social Return on Investment, SROI).
2	De Concessiehouder spant zich blijvend in om de arbeidsparticipatie van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt te verhogen, waarbij:
	a. de Concessiehouder de in zijn Inschrijving toegezegde trede op de Prestatieladder Socialer Ondernemen ten minste behaalt, en
	b. de Concessiehouder in het Kalenderjaar 2029 ten minste trede 2 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen behaalt.
3	De Concessiehouder neemt in het Personeelsplan de SROI-maatregelen op die hij gaat uitvoeren om ten minste de in zijn Inschrijving toegezegde trede op de Prestatieladder Socialer Ondernemen te behalen.
4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen als bedoeld in lid 3 maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie en uitsluitend door de Concessiehouder worden opgevoerd om te voldoen aan SROI-verplichtingen in het kader van de Concessie.
5	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in lid 2, onder sub a en b bedoelde trede heeft behaald.
6	De Concessiehouder levert uiterlijk drie maanden na afloop van een Kalenderjaar aan de Concessieverlener een overzicht van de resultaten van de SROI-maatregelen die hij in het afgelopen Kalenderjaar heeft getroffen.

10.4 PERSONEELSPLAN

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft gericht op duurzame inzetbaarheid van Personeel dat oog heeft voor de wensen van Reizigers, met kansen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt, tweejaarlijks in een Personeelsplan vastlegt.

	Artikel 57 Personeelsplan
1	De Concessiehouder stelt tweejaarlijks een Personeelsplan op waarin hij in ieder geval ingaat op:
	a. de manier waarop hij zich als zorgvuldig werkgever opstelt, onder meer door:
	i. zijn inspanningen om ervoor te zorgen dat het Personeel het werk op een veilige, aangename en gezonde manier kan uitvoeren, en
	ii. de opleiding volgens de verplichting Code 95 (of opvolgende kaders) en eventueel aanvullende trainingen en opleidingen die hij het Personeel aanbiedt, onder andere gericht op een duurzame inzetbaarheid van het Personeel;
	b. de wijze waarop hij de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel naar Reizigers bevordert, met daarbij onder meer aandacht voor:
	i. doelstelling(en) op het gebied van de dienstverlening door het Personeel, en
	ii. maatregelen aanvullend op de opleiding van het Personeel als bedoeld onder sub a, onder ii;
	iii. training van het Rijdend Personeel in de omgang van Reizigers met een mobiliteitsbeperking;
	c. SROI-maatregelen als bedoeld in lid 3 van Artikel 56 (Concessiehouder als sociaal werkgever);
	d. de planning van de maatregelen; en
	e. verwachte effect(en) van de maatregelen.
2	De Concessiehouder legt een ontwerp-Personeelsplan ter toetsing aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht.

11 DUURZAME BEDRIJFSVOERING

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder maatregelen treft die leiden tot een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft met het oog op een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering jaarlijks rapporteert.

	Artikel 58 Algemene eisen aan duurzaamheid
1	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid.
2	De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uitstoot van schadelijke emissies en geluid blijvend te minimaliseren, het energiegebruik te beperken en overige negatieve effecten van de uitvoering van het Concessiebesluit voor het milieu blijvend te vermijden.
3	Onverminderd het bepaalde in artikel 40, maakt de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruik van, bij voorkeur regionaal geproduceerde, Hernieuwbare Energie. Regionaal opgewekt wil zeggen in Nederland opgewekt, met inbegrip van de gebieden zoals aangewezen bij kavelbesluiten op grond van de Wet windenergie op zee.
4	De Concessiehouder streeft bij de uitvoering van de Concessie blijvend naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en het behoud van natuurlijke hulpbronnen.
5	De Concessiehouder spant zich blijvend in om de CO_2-uitstoot bij zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Concessie te reduceren waarbij:
	a. de Concessiehouder de in zijn Inschrijving toegezegde trede op de CO_2-Prestatieladder ten minste behaalt, en
	b. de Concessiehouder in het Kalenderjaar 2029 ten minste trede 4 van de CO_2-Prestatieladder behaalt.
6	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in lid 5, onder sub a en b bedoelde trede heeft behaald.
7	De Concessiehouder levert elke vier jaar aan de Concessieverlener een Duurzaamheidsplan aan. De Concessiehouder geeft in het Duurzaamheidsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van duurzaamheid treft binnen zijn bedrijfsvoering. Het Duurzaamheidsplan gaat in ieder geval in op:
	a. herkomst van materialen en producten (inclusief het Materieel en eventuele accu's);
	b. reparatie, hergebruik en recycling van gebruikte materialen en producten;
	c. overige werkprocessen, en
	d. afspraken met leveranciers en afnemers.
	Vanaf het tweede Duurzaamheidsplan gaat de Concessiehouder in op de effectiviteit van de genomen maatregelen en levert de Concessiehouder hier een evaluatie over op. De Concessiehouder stelt, mede op basis van deze evaluatie, nieuwe maatregelen voor het Duurzaamheidsplan voor.

12 SOCIALE VEILIGHEID

Naast de betrouwbaarheid is de sociale veiligheid een voorwaarde voor Reizigers om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessieverlener heeft een aantal ambities als het gaat om sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer. Deze staan beschreven in het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer waarborgt en monitort in hoeverre streefcijfers ten aanzien van het niveau van sociale veiligheid behaald worden.

Landelijk is afgesproken dat sociale veiligheid geen onderwerp van concurrentie bij aanbestedingen van concessies mag zijn. Deze afspraak sluit aan bij het uitgangspunt van de Concessieverlener dat concessiehouders onderling en binnen de veiligheidsketen samenwerken. Insteek daarbij is dat binnen deze samenwerkingsverbanden informatie-gestuurd gewerkt wordt. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder niet alleen repressieve maatregelen maar ook preventieve maatregelen treft om de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer te waarborgen. Bij de toekenning van middelen voor sociale veiligheid kijkt de Concessieverlener of de voorgestelde projecten bijdragen aan bovenstaande ambities. Hierbij stimuleert de Concessieverlener nadrukkelijk innovatie en betrokkenheid van Reizigers en Personeel.

12.1 ALGEMEEN

Het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021 beschrijft de kaders voor het sociale veiligheidsbeleid in de Vervoerregio Amsterdam. De Concessiehouder handelt in overeenstemming met dit beleidskader en diens opvolgers alsmede met landelijke en regionale afspraken op het gebied van sociale veiligheid, zoals onder meer vastgelegd in het convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer en diens opvolgers. De Concessiehouder werkt hierbij samen met andere partners in de veiligheidsketen, waaronder gemeenten, politie, het Openbaar Ministerie (OM) en binnen Amsterdam participeert de Concessiehouder in samenwerkingsverbanden zoals deze nu bestaan of in de toekomst gesloten zullen worden, maar ook met maatschappelijke instellingen als scholen en jongerenwerkers die een belangrijke rol spelen als het gaat om de waarborging van de sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer.

	Artikel 59 Algemene eisen aan sociale veiligheid
1	De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge wet- en regelgeving vereist zijn, en in elk geval alle maatregelen die redelijkerwijs van hem gevergd kunnen worden, om de veiligheid in het Openbaar Vervoer voor de Reizigers en het Personeel te waarborgen.
2	De Concessiehouder neemt het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021 en daaropvolgende beleidskaders Sociale Veiligheid als uitgangspunt voor zijn sociaal veiligheidsbeleid en handelt in overeenstemming met dit beleidskader.
3	De Concessiehouder hanteert ten minste als streefcijfer betreffende het gevoel van veiligheid onder Reizigers en Personeel hetgeen opgenomen in de vigerende beleidskaders. Voor het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021 is dit een 7,5.

4	De Concessiehouder conformeert zich aan de landelijke en regionale afspraken op het gebied van sociale veiligheid zoals onder meer vastgelegd in het convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer, of diens opvolger(s).
5	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende afspraken met betrekking tot sociale veiligheid met Derden (convenanten, veiligheidsarrangementen, afspraken met Wegbeheerders et cetera). De Concessiehouder participeert in het Veiligheidsarrangement Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer van de gemeente Amsterdam of diens opvolger(s). Indien één of meerdere gemeenten in het Concessiegebied een soortgelijk convenant of arrangement opstellen, neemt de Concessiehouder hier aan deel.
6	De Concessiehouder neemt het initiatief, werkt constructief samen en maakt goede werkafspraken met politie en justitie, waaronder begrepen het Veiligheidsteam OV in Amsterdam of diens opvolgers. Voordat de Concessiehouder met deze partijen afspraken maakt, waaronder afspraken met betrekking tot onderdelen uit het Meerjarenplan Sociale Veiligheid of Actieplan Sociale Veiligheid, informeert de Concessiehouder de Concessieverlener.
7	De Concessiehouder maakt afspraken met het Openbaar Ministerie en de politie over het uitlezen en de bewaartermijn van de opnames gemaakt met behulp van het in lid 8 van Artikel 33 (Algemene eisen aan het Materieel) genoemde videobewakingssysteem en het instellen van vervolging indien uit de opnames van strafbare feiten sprake blijkt te zijn.
8	De Concessiehouder neemt op uitnodiging deel aan overleggen met Derden en overleggen in het kader van het Veiligheidsteam OV.
9	De Concessiehouder werkt constructief samen en maakt goede werkafspraken met andere concessiehouders en partijen die binnen het Concessiegebied actief zijn. Indien de Concessieverlener afspraken met andere partijen binnen het Concessiegebied maakt, draagt de Concessiehouder constructief bij aan de naleving van deze afspraken.

12.2 MEERJARENPLAN EN ACTIEPLAN SOCIALE VEILIGHEID

Als nadere uitwerking van het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021 verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder vierjaarlijks een Meerjarenplan Sociale Veiligheid en vervolgens jaarlijks een Actieplan Sociale Veiligheid opstelt. De eisen die de Concessieverlener aan de inhoud van beide plannen stelt zijn vastgelegd in dit beleidskader en worden in deze paragraaf niet herhaald; dit om misverstanden/discrepanties te voorkomen.

	Artikel 60 Meerjarenplan en Actieplan sociale veiligheid
1	De Concessiehouder stelt vierjaarlijks een Meerjarenplan Sociale Veiligheid op dat aansluit op het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021, of diens opvolger(s), en regionale en landelijke afspraken op het gebied van sociale veiligheid.
2	Het Meerjarenplan Sociale Veiligheid geldt voor drie jaar, met dien verstande dat de Concessiehouder het Meerjarenplan Sociale Veiligheid na verloop van de drie jaar actualiseert indien aanpassingen van het beleid van de Concessieverlener en/of regionale en landelijke afspraken dan wel ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid daar naar het oordeel van de Concessieverlener of de Concessiehouder aanleiding toe geven.

3	Op basis van het Meerjarenplan Sociale Veiligheid stelt de Concessiehouder vervolgens jaarlijks een Actieplan Sociale Veiligheid op.
4	De Concessiehouder legt een ontwerp-Meerjarenplan Sociale Veiligheid en een ontwerp-Actieplan Sociale Veiligheid ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht.
5	De Concessieverlener beoordeelt of het ontwerp-Meerjarenplan Sociale Veiligheid:
	a. een duidelijke visie van de Concessiehouder op sociale veiligheid bevat;
	b. duidelijke doelen en prioriteiten stelt ten aanzien van de waarborging van sociale veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer;
	c. aansluit bij het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021, of diens opvolger(s), en regionale en landelijke afspraken op het gebied van sociale veiligheid, en
	d. de onderwerpen uit het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021, of diens opvolger(s), bevat, waaronder de wijze waarop de Concessiehouder verwacht de streefcijfers zoals genoemd in lid 3 van Artikel 59 (Algemene eisen aan sociale veiligheid) te zullen halen.
6	De Concessieverlener beoordeelt het ontwerp-Actieplan Sociale Veiligheid aan de hand van de volgende criteria:
	a. de aansluiting op de actuele ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid, het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021, of diens opvolger(s), en het Meerjarenplan Sociale Veiligheid;
	b. de ontwikkelingen met betrekking tot de streefcijfers tot op dat moment en een verklaring waarom de feitelijke ontwikkelingen al dan niet achterblijven bij de beoogde ontwikkelingen zoals vastgelegd in het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021, of diens opvolger(s), en het Meerjarenplan Sociale Veiligheid;
	c. de behandeling van de onderwerpen zoals omschreven in het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021, of diens opvolger(s);
	d. het budget dat de Concessiehouder inzet ter uitvoering van het Actieplan Sociale Veiligheid, zijnde ten minste € 800.000,- (zegge: achthonderd duizend euro) per Jaar.

12.3 INZET PERSONEEL TEN BEHOEVE VAN SOCIALE VEILIGHEID

Bij het waarborgen van de sociale veiligheid speelt het Personeel een belangrijke rol. Om te voorkomen dat de inzet van Personeel onderwerp van concurrentie bij de aanbesteding van de Concessie wordt, stelt de Concessieverlener eisen aan zowel de omvang als de kwalificaties van het Personeel dat de Concessiehouder ten behoeve van de sociale veiligheid inzet.

	Artikel 61 Personeel betreffende sociale veiligheid
1	De Concessiehouder stelt met het oog op de veiligheid van Reizigers en Personeel in ieder geval ten minste 13 fulltime-equivalenten (fte's) Personeel volledig ter beschikking voor het houden van toezicht, verlenen van service en het uitvoeren van (incidentele) kaartcontroles. Voor de resterende jaren van de Concessie neemt de Concessiehouder in het Actieplan Sociale Veiligheid jaarlijks een voorstel op voor de omvang van de personele inzet ten behoeve van de sociale veiligheid.
2	De Concessiehouder stemt de inzet van Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten af op de behoefte aan toezicht bij Reizigers en Personeel, met dien verstande dat

	de Concessiehouder in ieder geval een team van ten minste 2 toezichthouders die over de juiste bevoegdheden beschikken, beschikbaar heeft om op de Ritten van Nachtlijnen in te kunnen zetten. De Concessiehouder betrekt in zijn afwegingen factoren als het aantal Reizigers, Incidenten, noodzaak tot extra inzet bij Evenementen en het percentage Reizigers zonder Vervoerbewijs alsmede het veiligheidsgevoel onder Reizigers.
3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Personeel dat belast is met toezichthoudende activiteiten:
	a. beschikt over de relevante opleiding, kwalificaties en/of certificaten, alsmede voldoet aan de eisen bij of krachtens (i) het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar, (ii) andere relevante wet- en regelgeving, en (iii) het Programma van Eisen;
	b. herkenbaar is, onder andere door het dragen van een uniform;
	c. een gezaghebbende en tegelijkertijd proactieve service-verlenende houding uitstraalt en Handhavend Optreedt, en
	d. voor de volledige werktijd toezicht houdt in en rondom Voertuigen en rondom Haltes.
4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat Rijdend Personeel zicht heeft op alle zit- en staanplaatsen in de Voertuigen.
5	Indien in enig Kalenderjaar de doelstellingen op het gebied van sociale veiligheid zoals vastgelegd in het Meerjarenplan Sociale Veiligheid en Actieplan Sociale Veiligheid (dreigen) niet (te) worden gerealiseerd, zet de Concessiehouder voor eigen rekening extra Personeel in ten behoeve van de veiligheid van Reizigers en Personeel.

12.4 KAARTCONTROLE

De Concessiehouder ziet erop toe dat Reizigers in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs en dat Reizigers bij het instappen inchecken. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de controle van Vervoerbewijzen.

	Artikel 62 Kaartcontrole
1	De Concessiehouder draagt zorg voor de controle van Vervoerbewijzen in de Voertuigen.
2	De Concessiehouder houdt bij de inzet van Personeel ten behoeve van de controle van Vervoerbewijzen van Reizigers rekening met (i) de mogelijkheid voor Reizigers om het Voertuig te betreden zonder hun Vervoerbewijs te ontwaarden en (ii) het percentage Reizigers dat dit ook daadwerkelijk doet.
3	In aanvulling op het bepaalde in lid 2, garandeert de Concessiehouder ingeval hij (op bepaalde Lijnen) kiest voor een Open Instapregime, dat de controlekans op die Lijn ten minste 3% is.
4	De Concessiehouder rapporteert jaarlijks aan de Concessieverlener het percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs dat is bepaald conform een door de Concessieverlener goedgekeurde methodiek.
5	In aanvulling op het bepaalde in lid 4, verstrekt de Concessiehouder na afloop van ieder kwartaal aan de Concessieverlener een overzicht van het percentage Reizigers zonder geldig Vervoerbewijs op een Lijn of Traject met een Open Instapregime. Ingeval de Concessieverlener constateert dat in enig kwartaal op een Lijn of Traject dit percentage hoger dan 5% is, geeft de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan welke maatregelen hij zal treffen om dit percentage te verlagen.

12.5 MONITORING SOCIALE VEILIGHEID

Omdat Incidenten op het gebied van sociale veiligheid een grote impact kunnen hebben, hecht de Concessieverlener veel belang aan het goed kunnen monitoren van ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid. De Concessieverlener verwacht in dat kader van de Concessiehouder dat hij een actieve rol vervult dan wel zijn medewerking verleent bij het verzamelen en analyseren van gegevens op het gebied van sociale veiligheid.

	Artikel 63 Monitoring sociale veiligheid
1	De Concessiehouder en de Concessieverlener wisselen proactief informatie over sociale veiligheid uit, zowel op elkaars verzoek, als op eigen initiatief.
2	De Concessieverlener zorgt voor een accurate en actuele registratie van Incidenten op het gebied van sociale veiligheid in het Concessiegebied en op en rond de Uitlopers conform de landelijke registratiemethodiek, de ABC-methodiek, zoals vermeld in het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021.
3	De Concessiehouder waarborgt een snelle registratie van Incidenten in een door de Concessieverlener te bepalen incidentenregistratiesysteem, waarbij hij in ieder geval de registratie deelt met TRIAS of diens opvolger(s), en met systemen die gebruikt worden in het kader van het veiligheidsarrangement Amsterdam. Daarbij streeft de Concessieverlener voor de belangrijkste categorieën Incidenten, te weten mishandeling, bedreiging, diefstal, lastigvallen, pesten en spugen, naar een stijging van de meldingsbereidheid met ten minste 2,5% per twee jaar tot een niveau boven de 95%. De Concessiehouder neemt in het Meerjarenplan Sociale Veiligheid en het Actiejaarplan Sociale Veiligheid acties op om de meldingsbereidheid te doen vergroten.
4	De Concessiehouder verstrekt na afloop van ieder kwartaal aan de Concessieverlener per Beschikbare Halte, Lijn en op het niveau van de gehele Concessie een volledig overzicht van de geregistreerde Incidenten op maandbasis, voorzien van een toelichtende verklaring van de ontwikkelingen in het aantal Incidenten. Het overzicht is opgesteld conform het format zoals opgenomen in het MIPOV 2008 en voorzien van een beschrijving op welke locaties (in het Voertuig, op de Halte, op een station), dagen en tijdstippen de Incidenten hebben plaatsgevonden en wie daarbij de benadeelde partij was (Personeel, Reizigers, de Concessiehouder of andere partijen).
5	De Concessiehouder verleent (desgevraagd) volledige medewerking aan in ieder geval de volgende onderzoeken:
	a. de OV-klantenbarometer van het CROW of diens opvolger;
	b. de Belevingsmonitor die de Concessieverlener periodiek laat uitvoeren, en
	c. de landelijke personeelsmonitor die in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat wordt uitgevoerd, of diens opvolger.
6	De Concessiehouder doet de Concessieverlener ieder half Jaar een voortgangsverslag toekomen betreffende de uitvoering van het Actieplan Sociale Veiligheid en andere zaken die de veiligheid in het Openbaar Vervoer betreffen. Voor zover zich bij de tenuitvoerlegging van het Actieplan Sociale Veiligheid moeilijkheden voordoen, vermeldt de Concessiehouder dit in het voortgangsverslag.
7	De Concessiehouder neemt aanvullende maatregelen wanneer uit één of meerdere in lid 4 en 5 genoemde informatiebronnen naar het oordeel van de Concessieverlener blijkt dat de in het

	Actieplan Sociale Veiligheid opgenomen maatregelen ontoereikend zijn om de streefcijfers ten aanzien van sociale veiligheid zoals opgenomen in het Beleidskader Sociale Veiligheid 2017-2021, of diens opvolger(s), en het Meerjarenplan Sociale Veiligheid te halen.

13 VEILIGHEID

Veiligheid is een belangrijk thema in het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij voldoet aan de geldende wettelijk eisen op het gebied van veiligheid. Hierbij gaat het om veiligheid in de brede zin van het woord en verkeersveiligheid. Het Beleidskader Mobiliteit stelt als doel de verkeersveiligheid te vergroten door verbetering van de infrastructuur, verkeerseducatie en gedragsbeïnvloeding. De Concessiehouder vervult hierbij een belangrijke rol. Enerzijds als het gaat om het signaleren en bespreken van verkeersonveilige situaties met de Wegbeheerder. Anderzijds waar het maatregelen betreft die de Concessiehouder zelf kan treffen om de verkeersveiligheid te vergroten.

	Artikel 64 Veiligheid
1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat hij te allen tijde voldoet aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de Beschikbare Infrastructuur.
2	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat het Rijdend Personeel op de hoogte is van de ontruimingsmaatregelen die gelden voor tunnels en andere infrastructuur in het Concessiegebied waarvan hij voor de uitvoering van de Concessie gebruik maakt.
3	De Concessiehouder verleent te allen tijde medewerking aan door de betrokken en/of verantwoordelijke autoriteiten geïnitieerde oefeningen ten behoeve van de veiligheid, waaronder begrepen maar niet uitsluitend oefeningen en praktijkproeven ter beheersing en verbetering van calamiteiten- en terrorismebestrijding.
4	De Concessiehouder verleent te allen tijde zijn medewerking aan (i) de uitvoering van een crisisorganisatie met de in lid 2, onder sub f van Artikel 65 (Veiligheidsplan) bedoelde partijen en (ii) veiligheidsanalyses, risicoanalyses en verzoeken van de Concessieverlener die de veiligheid dienen.

In een Veiligheidsplan beschrijft de Concessiehouder preventieve maatregelen die hij in het kader van veiligheid treft. Bij het opstellen van dit Veiligheidsplan vraagt de Concessiehouder de veiligheidsregio's om advies.

	Artikel 65 Veiligheidsplan
1	De Concessiehouder stelt een Veiligheidsplan op waarin hij aangeeft welke preventieve maatregelen hij neemt ten behoeve van de veiligheid. De Concessiehouder maakt daarbij onderscheid tussen preventieve maatregelen die hij te allen tijde zal treffen en aanvullende maatregelen die hij zal treffen ter preventie van Calamiteiten of Terrorisme. Tevens geeft de Concessiehouder in het Veiligheidsplan aan welke mitigerende maatregelen hij zal nemen wanneer zich, al dan niet als gevolg van doelbewuste acties van Derden, Incidenten of ongevallen voordoen.
2	Het Veiligheidsplan omvat in ieder geval de volgende onderwerpen:
	a. een risicoanalyse voor de relevante infrastructuur binnen het Concessiegebied waar het Veiligheidsplan van toepassing op is;
	b. een in overleg met Gemeenten uitgevoerde inventarisatie van locaties in het Concessiegebied waarvoor specifieke ontruimingsmaatregelen gelden;

	c. organisatie en verantwoordelijkheden van de Concessiehouder ten aanzien van veiligheid, waaronder begrepen de omgang met van Calamiteiten en Terrorisme;
	d. maatregelen ter preventie en mitigatie van (bijna) Incidenten, Calamiteiten en Terrorisme, inclusief gedetailleerde beschrijving hoe de Concessiehouder gehoor geeft aan meldingen via het Alerteringssysteem Terrorismebestrijding (Atb);
	e. samenwerking met bij calamiteiten- en terrorismebestrijding betrokken partijen;
	f. afstemming van de organisatie en maatregelen met het crisisbeheersingsplan van het bevoegde gezag, de Gemeenten en nood- en hulpdiensten, en
	g. de wijze waarop de Concessiehouder ten aanzien van de onder sub a tot en met f genoemde onderwerpen zal handelen in geval van werkzaamheden aan infrastructuur.
	De Concessiehouder volgt eventuele nadere eisen van de onder sub f genoemde partijen ten aanzien van de opzet en inhoud van het Veiligheidsplan nauwgezet en adequaat op.
3	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de procedures en maatregelen zoals vastgelegd in het Veiligheidsplan jaarlijks worden geactualiseerd, onder meer op basis van de ervaringen met en uitkomsten van oefeningen als bedoeld in lid 3 van Artikel 64 (Veiligheid).
4	De Concessiehouder legt jaarlijks, of zoveel vaker als op grond van tussentijdse veranderingen noodzakelijk is, een ontwerp-Veiligheidsplan, voorzien van een overzicht van de onderdelen van het Veiligheidsplan die zijn geactualiseerd ten opzichte van het geldende Veiligheidsplan, ter toetsing aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht.
5	Voordat de Concessiehouder het ontwerp Veiligheidsplan inclusief het in lid 4 bedoelde overzicht voor toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de veiligheidsregio's Zaanstreek, Waterland en Amsterdam-Amstelland om schriftelijk advies. De Concessiehouder legt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder hiermee om wenst te gaan, tegelijk met het verzoek tot toetsing over aan de Concessieverlener.
6	De Concessiehouder informeert terstond de Concessieverlener over wijzigingen in het Veiligheidsplan en de ratio achter deze wijzigingen.

	Artikel 66 Verkeersveiligheid
1	De Concessiehouder beschikt over een jaarlijks door de Concessieverlener goedgekeurd veiligheidsbeheersysteem gericht op het bereiken van een optimale (verkeers)veiligheid. Het veiligheidsbeheersysteem omvat in ieder geval de volgende onderdelen:
	a. Voertuigen, met daarbij onder meer aandacht voor:
	i. zichtbaarheid van Voertuigen overdag en 's nachts;
	ii. hoorbaarheid van elektrische Bussen voor medeweggebruikers (fietsers en voetgangers), bijvoorbeeld door de Bussen te voorzien van een Acoustic Vehicle Alerting System (AVAS);
	iii. zichtbaarheid van medeweggebruikers voor het Rijdend Personeel, bijvoorbeeld door de Voertuigen uit te rusten met een dodehoekspiegel; en
	iv. een kop-camera (dash cam) aangesloten op het camerasysteem zoals bedoeld in lid 8 van Artikel 33 (Algemene eisen aan het Materieel) en uitleesbaar onder dezelfde voorwaarde als genoemd in lid 7 van Artikel 59 (Algemene eisen aan sociale

	veiligheid), waarmee de verkeerssituatie binnen de zichtlijnen van de chauffeur opgenomen wordt;
	b. Personeel, met daarbij onder meer aandacht voor:
	i. opleiding zoals bedoeld in lid 1 van Artikel 57 (Personeelsplan);
	ii. rusttijden, en
	iii. monitoring van het rijgedrag van Rijdend Personeel, waaronder snelheid en veroorzaakte ongevallen;
	c. ondersteuning van verkeersveiligheidscampagnes en verkeerseducatie;
	d. systeem voor (onafhankelijke) melding van gevaarlijke of onduidelijke verkeerssituaties en locaties door buschauffeurs;
	e. risicobeheersing;
	f. ongevallenonderzoek;
	g. deelname aan het veiligheidsoverleg met de Concessieverlener en de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten (vier keer per jaar);
	h. rapporteren van Incidenten, waarbij de Concessiehouder de Concessieverlener in ieder geval direct informeert over ernstige Incidenten, zijnde ongevallen met ernstig of fataal letsel, en
	i. rapporteren door middel van een jaarplan en een jaarverslag.
2	De Concessiehouder komt met een voorstel voor ondersteuning van chauffeurs met een Advanced Driver Assistance Systeem (ADAS) om veiliger en zuiniger te rijden.

14 MARKETING

Om de doelstellingen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.4 te realiseren, is het belangrijk om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer verder te vergroten. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij met tariefacties en met de juiste promotie en communicatie mensen weet te overtuigen vaker met het Openbaar Vervoer te reizen. De Concessiehouder wordt hiertoe ook geprikkeld omdat zijn inkomsten direct gekoppeld zijn aan de ontwikkeling in het aantal betalende Reizigers.

14.1 MARKETINGPLAN

De Concessiehouder geeft jaarlijks in een Marketingplan aan welke marketingacties hij het komende jaar gaat voeren om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten, waaronder marketingacties in het kader van de verdere uitrol en het 'vermarkten' van de Productformule R-net en de promotie van het gebruik van het Openbaar Vervoer door toeristen. Vanzelfsprekend mogen goedlopende marketingacties opnieuw in het Marketingplan worden opgenomen.

	Artikel 67 Marketingplan
1	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Marketingplan voor het volgende Dienstregelingjaar op waarin hij in ieder geval de volgende onderwerpen behandelt:
	a. een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingacties zijn bereikt;
	b. een analyse van de kansrijke doelgroepen en hun specifieke wensen waarop de Concessiehouder zich in het desbetreffende Dienstregelingjaar met name richt;
	c. de concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het desbetreffende Dienstregelingjaar onderneemt, waaronder begrepen:
	i. promotie, waaronder begrepen een actieve benadering van (potentiële) Reizigers (minimaal één promotieactie per jaar);
	ii. activiteiten gericht op regionale en landelijke Evenementen;
	iii. (innovatieve) omgang met betrekking tot het OV-betaalsysteem in het Openbaar Vervoer, bijvoorbeeld stimulering van het gebruik en vergroten van het gemak, waarbij de Concessiehouder specifiek aandacht besteedt aan de doelgroep toeristen, en
	iv. (innovatieve) omgang met betrekking tot actuele reisinformatie, bijvoorbeeld nieuwe (digitale) kanalen om (potentiële) Reizigers te informeren;
	d. een jaarkalender met daarin de voorgestelde activiteiten;
	e. een begroting van de kosten van de marketingactiviteiten;
	f. verwachte effect(en) op het gebied van reizigers- en/of opbrengstengroei, en
	g. de wijze waarop de Concessiehouder het resultaat van deze activiteiten zal beoordelen.
2	Het budget dat de Concessiehouder jaarlijks inzet ter uitvoering van het Marketingplan is ten minste even hoog als het budget dat hij heeft opgenomen in het Marketingplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving en bedraagt ten minste € 300.000,- (zegge: driehonderd duizend

	euro) per Jaar. Dit budget is niet bestemd voor marketingactiviteiten die in het kader van het Marketingbureau (zie Artikel 68) worden ontwikkeld.
3	De Concessiehouder legt een ontwerp-Marketingplan uiterlijk op 1 november van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan het Dienstregelingjaar waarop het Marketingplan betrekking heeft ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht. Uitzondering is het Marketingplan voor het eerste Dienstregelingjaar van de Concessie: dit Marketingplan vormt een onderdeel van de Inschrijving.
4	Uiterlijk 3 maanden na afloop van het desbetreffende Dienstregelingjaar doet de Concessiehouder aan de Concessieverlener verslag van de realisatie en effecten van marketingactiviteiten in het desbetreffende Dienstregelingjaar inclusief een verantwoording van de gemaakte kosten in relatie tot de marketingbegroting voor het desbetreffende Dienstregelingjaar voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring.

14.2 MARKETINGBUREAU

Gelet op de samenhang van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied met het overige Openbaar Vervoer binnen de Vervoerregio Amsterdam, stemt de Concessiehouder zijn marketingactiviteiten af met die van de andere concessiehouders die in de regio actief zijn. Teneinde concessiegrensoverschrijdende marketingactiviteiten te stimuleren heeft de Concessieverlener in 2009 een Marketingbureau opgericht.

	Artikel 68 Marketingbureau
1	De Concessiehouder sluit zich aan bij het Marketingbureau, neemt actief en constructief deel aan activiteiten en bijeenkomsten van het Marketingbureau, stelt hiervoor Personeel beschikbaar, draagt financieel bij en voert de marketingactiviteiten uit die door het Marketingbureau worden ontwikkeld.
2	De Concessiehouder stemt zijn marketingactiviteiten af met die van andere concessiehouders die in de regio actief zijn via het Marketingbureau.
3	De Concessiehouder staat toe dat ook de Concessieverlener alsmede Derden promotie voor het Openbaar Vervoer maken en werkt hieraan mee.

15 CONSUMENTENBESCHERMING EN REIZIGERINSPRAAK

Tevredenheid van Reizigers staat voorop voor de Concessieverlener. Daarvoor is het belangrijk dat Reizigers eenvoudig in contact kunnen komen met de Concessiehouder. Om dit mogelijk te maken beschikt de Concessiehouder over een klantenservice waar Reizigers met hun vragen terecht kunnen en stelt de Concessiehouder Reizigers op de hoogte van hun mogelijkheden en rechten in het Openbaar Vervoer.

15.1 KLACHTENSERVICE

Wanneer een reis onverhoopt niet verloopt zoals gepland moeten Reizigers hun klacht eenvoudig bij de Concessiehouder kenbaar kunnen maken. Hetzelfde geldt wanneer Reizigers wensen hebben ten aanzien van het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij klachten netjes afhandelt en suggesties ter harte neemt om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer continu te verbeteren.

In principe is de klachtenafhandeling een zaak tussen de Concessiehouder en Reizigers. Dit geldt niet voor klachten die betrekking hebben op de infrastructuur of het mobiliteitsbeleid. De Concessiehouder stuurt deze klacht door naar de Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener. De Concessieverlener vindt het in alle gevallen belangrijk om goed op de hoogte te zijn van de binnengekomen klachten en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld.

	Artikel 69 Klachtenafhandeling en consumentenbescherming
1	De Concessiehouder beschikt over een adequaat en goed functionerend systeem van klachtenafhandeling. Het systeem van klachtenafhandeling voldoet in elk geval aan de volgende eisen:
	a. Reizigers kunnen, al naar gelang van hun individuele wens, klachten door middel van internet en/of de telefoon en/of mail en/of sociale media/mobiele applicatie(s) en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat aan de beller van het klachtennummer wordt berekend mag het tarief voor het bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel niet te boven gaan. Het klachtennummer is ten minste op maandag tot en met zaterdag, niet zijnde een Feestdag, tussen 9:00 uur en 19:00 uur bereikbaar;
	b. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen 5 Werkdagen door aan de desbetreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener en vermeldt in dat geval in de bevestiging als bedoeld onder sub d naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;
	c. de Concessiehouder geeft klachten en restitutieverzoeken die Reizigers bij hem indienen, maar die betrekking hebben op onderdelen van de Ketenreis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen, binnen 5 Werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende Mobiliteitsdienst of de desbetreffende MaaS-dienstverlener en vermeldt in dat geval in de bevestiging als bedoeld onder sub d naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij;

	d. de Concessiehouder stuurt binnen 5 Werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen;
	e. de Concessiehouder handelt klachten binnen 20 Werkdagen na indiening op correcte wijze af, zonder daarbij onderscheid te maken tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf worden ingediend dan wel via Derden, waaronder MaaS-dienstverleners, bij hem terecht komt, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub b en c;
	f. de afhandeling vermeldt in ieder geval welke maatregelen de Concessiehouder zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen, en
	g. de Reiziger wordt bij de afhandeling gewezen op de OV ombudsman en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met vermelding van de volledige gegevens.
2	De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van de OV ombudsman.
3	De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
4	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener ieder kwartaal een overzicht waarin is opgenomen:
	a. de aard van de binnengekomen klachten;
	b. op welke Rit (Lijnnummer, tijd) de klachten betrekking hebben;
	c. de snelheid van afhandeling, en
	d. de actie die door de Concessiehouder is ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

15.2 ADVIESROL REIZIGERS ADVIES RAAD

Om de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te verbeteren en daarbij verwachtingen van Reizigers te kunnen overtreffen werkt de Concessiehouder bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer op constructieve wijze samen met de Reizigers Advies Raad. De Concessiehouder informeert de Reizigers Advies Raad tijdig, vraagt de Reizigers Advies Raad op gezette momenten om advies over plannen en voorstellen en geeft aan of en hoe hij de adviezen in zijn plannen en voorstellen heeft verwerkt. Terugkoppeling en inspraak van Reizigers helpen de Concessiehouder de kwaliteit van het Openbaar Vervoer te verbeteren en de verwachtingen van Reizigers te overtreffen.

	Artikel 70 Advies en procedure
1	De Concessiehouder legt op grond van de Wp2000 en het Bp2000 adviesplichtige onderwerpen in advies voor aan de Reizigers Advies Raad en neemt daarbij het bepaalde in het document ‘Regeling voor de Reizigers Advies raad van de Vervoerregio Amsterdam 2019’ of diens opvolger(s) in acht.
2	Het in lid 1 bedoelde advies heeft in ieder geval betrekking op:
	a. de in lid 1 van artikel 33 van het Bp2000 genoemde onderwerpen; en
	b. de plannen en voorstellen genoemd in Bijlage D (Vervoerplanprocedure) en Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures).
3	De Concessiehouder verstrekt ten minste 6 weken voorafgaand aan de vergadering van het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam waarin besluitvorming moet plaatsvinden alle relevante informatie met betrekking tot de in lid 1 bedoelde adviezen aan de Reizigers Advies Raad.

4	Indien de Concessiehouder het advies als bedoeld in lid 1 niet opvolgt, maakt de Concessiehouder zijn overwegingen hiervoor schriftelijk kenbaar aan de Reizigers Advies Raad en de Concessieverlener.
5	In aanvulling op het bepaalde in lid 2, 3 en 4, informeert de Concessiehouder de leden van de Reizigers Advies Raad over de (resultaten van) maatregelen ten aanzien van:
	a. aan het publiek kenbaar gemaakte doelstellingen van de Concessiehouder over de kwaliteit van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer;
	b. de gekozen communicatie- en marketingstrategie om te komen tot toename van de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer, en
	c. andere relevante onderwerpen die op dat moment spelen.
6	De Concessiehouder verstrekt de in lid 5 bedoelde informatie ten minste 2 weken voor de bijeenkomst van de Reizigers Advies Raad waarin deze informatie zal worden besproken.
7	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over maatregelen die hij naar aanleiding van de consultatie van de Reizigers Advies Raad voornemens is te nemen.

15.3 CONSULTATIE REIZIGERS EN ANDERE BELANGHEBBENDEN

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder open staat voor suggesties, ideeën en advies van Reizigers en andere belanghebbenden in het Concessiegebied. De Concessiehouder krijgt daarbij de ruimte om de (reizigers)inspraak naar eigen inzicht in te richten.

	Artikel 71 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden
1	De Concessiehouder biedt Reizigers en andere belanghebbenden de mogelijkheid om ideeën en suggesties met betrekking tot het Openbaar Vervoer bij hem kenbaar te maken. De Concessiehouder geeft op ieder idee of suggestie een adequate inhoudelijke reactie.
2	De Concessiehouder stelt een Consumenten Platform in bestaande uit Reizigers en eventueel andere belanghebbenden.
3	Het Consumenten Platform komt ten minste 2 keer per Jaar bijeen op verzoek van de Concessiehouder.
4	De Concessiehouder dient bij de Concessieverlener ter goedkeuring een voorstel in voor de manier waarop hij de bepalingen in lid 1 en 2 vormgeeft en neemt daarbij de bepalingen zoals opgenomen in Bijlage E (Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen en procedures) in acht.
5	De Concessiehouder informeert ten minste 2 keer per jaar de Concessieverlener en de Reizigers Advies Raad over de door Reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over zijn reactie daarop en over de resultaten hiervan. De Concessiehouder stelt de informatie zoals bedoeld in de vorige volzin op een dusdanig moment beschikbaar dat de Reizigers Advies Raad de informatie kan betrekken in hun reactie op acties, plannen en adviesaanvragen van de Concessiehouder.

16 RELATIE CONCESSIEVERLENER – CONCESSIEHOUDER

Het kunnen beschikken over actuele, juiste en volledige informatie over de uitvoering van de Concessie is een noodzakelijke voorwaarde om de rol van Concessieverlener goed in te kunnen vullen. De informatie die de Concessieverlener van de Concessiehouder verlangt, waaronder gegevens die voortkomen uit het gebruik van de OV-Chipkaart of Nieuwe Betaalwijzen, dient meerdere doelen:

- verkrijgen van inzicht in de mate waarin de Concessiehouder gemaakte afspraken zoals vastgelegd in de Concessie nakomt;
- signaleren van trends en (onverwachte) ontwikkelingen om tijdig te kunnen bijsturen;
- informeren van belanghebbenden, zoals het dagelijks bestuur en de regioraad van de Vervoerregio Amsterdam, de Reizigers Advies Raad en Wegbeheerders/Gemeenten;
- ontwikkelen van kennis over de rol van het Openbaar Vervoer in de reispatronen binnen, van en naar de Vervoerregio, bijvoorbeeld via het verkeersmodel VENOM, en
- verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

Op het moment dat de Concessieverlener constateert dat de Concessiehouder bepaalde afspraken niet nakomt, staan de Concessieverlener verschillende sturingsinstrumenten (bijvoorbeeld een Bonus of een Malus gekoppeld aan geleverde prestaties en een Boete gekoppeld aan minimumeisen) ter beschikking om naleving van de afspraken af te dwingen. Deze sturingsinstrumenten maken geen deel uit van het Programma van Eisen, maar worden in de andere aanbestedingsdocumenten uitgewerkt.

16.1 OVERLEG CONCESSIEVERLENER – CONCESSIEHOUDER

Ook in een situatie waarin taken en verantwoordelijkheden duidelijk bij één partij belegd zijn, is het belangrijk om goed met elkaar in gesprek te blijven teneinde snel op (onverwachte) ontwikkelingen te kunnen inspelen en daarbij indien nodig gemaakte afspraken (eisen en toezeggingen) te kunnen bijstellen.

	Artikel 72 Overleg Concessieverlener – Concessiehouder
1	De Concessiehouder neemt actief deel aan alle door de Concessieverlener georganiseerde overleggen in het kader van het beheer van de Concessie.
2	De Concessieverlener maakt voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie met de Concessiehouder nadere afspraken over de opzet, inhoud, frequentie en verslaglegging van de in lid 1 bedoelde overleggen.
3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat aan ieder overleg één of meer vertegenwoordigers van de Concessiehouder deelnemen die door hem gemandateerd zijn om tijdens het overleg namens de Concessiehouder afspraken te maken en toezeggingen te doen. De Concessieverlener kan de Concessiehouder daarbij verzoeken om naast de gemandateerde vertegenwoordiger(s) deskundigen naar een overleg af te vaardigen wanneer de onderwerpen die tijdens het overleg op de agenda staan daar aanleiding toe geven.
4	De Concessiehouder zorgt voor dan wel werkt constructief mee aan de uitvoering van de in lid 3 bedoelde afspraken en toezeggingen.

16.2 VERSTREKKEN VAN GEGEVENS DOOR CONCESSIEHOUDER

De Concessieverlener ziet er nauw op toe dat de Concessiehouder de afspraken in de Concessie nakomt. Daarbij maakt de Concessieverlener gebruik van informatie afkomstig uit verschillende bronnen. Voor veel informatie is de Concessieverlener afhankelijk van de Concessiehouder. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder in ieder geval de in deze paragraaf genoemde informatie periodiek via (online) managementinformatiesystemen aan de Concessieverlener beschikbaar stelt en de Concessieverlener proactief informeert wanneer (onverwachte) ontwikkelingen bij de uitvoering van de Concessie daar aanleiding toe geven.

	Artikel 73 Informatieverstrekking aan Concessieverlener
1	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle informatie die de Concessiehouder bij of krachtens wet- en regelgeving waaronder artikel 46 van de Wp2000, het Concessiebesluit, het Programma van Eisen, de Subsidiebeschikking en/of de Uitvoeringsovereenkomst dient te verstrekken. De Concessiehouder verstrekt deze informatie in ieder geval digitaal in een door de Concessieverlener aan te geven format van een softwareprogramma en indien Concessieverlener zulks verlangt ook in papieren vorm.
2	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener over de uitvoering van de Concessie, zowel periodiek aan de hand van de in lid 3 tot en met 6 genoemde managementinformatie, als proactief wanneer de uitvoering van de Concessie hiertoe aanleiding geeft.
3	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener in ieder geval de informatie met betrekking tot de uitvoering van het Concessiebesluit zoals omschreven in Bijlage H (Informatieprofiel uitvoering Concessie). Desgevraagd verstrekt de Concessiehouder aan de Concessieverlener tevens gegevens betreffende informatie-elementen die onderdeel zijn van het MIPOV 2008, maar niet zijn opgenomen in Bijlage H (Informatieprofiel uitvoering Concessie), overeenkomstig het bepaalde in het MIPOV 2008. Indien gedurende de duur van de Concessie wijzigingen in het MIPOV 2008 worden doorgevoerd of een opvolger van het MIPOV 2008 wordt vastgesteld, verstrekt de Concessiehouder de informatie conform de gewijzigde versie van het MIPOV 2008 of diens opvolger(s). De Concessiehouder houdt zich daarbij aan de door de Concessieverlener vast te stellen lay-out van de gegevens.
4	De Concessiehouder mag na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener afwijken van de in Bijlage H (Informatieprofiel uitvoering Concessie) omschreven rapportagevorm. Wanneer de Concessiehouder meent de rapportageverplichting van één of meerdere informatie-elementen bij aanvang of tussentijds niet te kunnen nakomen dan meldt hij dit terstond schriftelijk aan de Concessieverlener. Deze mededeling ontslaat de Concessiehouder niet van zijn verplichting om de betreffende informatie te leveren.
5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de in lid 3 bedoelde informatie permanent via een online platform met een dashboard-, analyse- en exportfunctie voor de Concessieverlener beschikbaar is. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat de Concessieverlener:
	k. de Concessieverlener via het online platform op elk moment op eenvoudige wijze gegevens kan downloaden, selecteren en analyseren, bijvoorbeeld voor vergelijking van gegevens per Lijn of voor specifieke tijdstippen;
	l. in het online platform in ieder geval onderscheid wordt gemaakt naar Verbindende Lijnen, Ontsluitende Lijnen, Nachtlijnen, Buurtbuslijnen, Toeristenlijnen en voor zover relevant Scholierenlijnen en Basismobiliteitsvormen en naar Dagdelen, Dagsoorten en uurblokken;

	m. de gegevens en rapportages in het online platform te allen tijde beschikbaar zijn voor de Concessieverlener;
	n. alle gegevens en rapportages in het online platform na afloop van de Concessie aan de Concessieverlener worden overgedragen, en
	o. op transparante en navolgbare wijze duidelijkheid heeft over op welke manier stapsgewijs de ruwe (voertuig)data tot handelingsinformatie is verwerkt. Hierbij wordt door de Concessiehouder helder omschreven wat de bron van deze informatie is.
6	De Concessieverlener maakt voor de start van de Concessie nadere afspraken met de Concessiehouder over de gegevens in en indeling en lay-out van het online platform. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de inrichting, de beschikbaarheid en het beheer van het online platform. De Concessieverlener behoudt zich daarbij het recht voor om, naast het online platform van de Concessiehouder, voor de Concessie dan wel Vervoerregio-breed een concessiebeheerplatform te (laten) ontwikkelen, in welk geval de Concessiehouder wordt geacht hieraan mee te werken.
7	De Concessiehouder rapporteert Incidenten en Calamiteiten en vormen van Terrorisme in het Openbaar Vervoer terstond aan de Concessieverlener. De Concessiehouder rapporteert Incidenten en Calamiteiten in ieder geval, maar niet uitsluitend volgens het MIPOV 2008. In aanvulling op de eerste volzin, rapporteert de Concessiehouder preventieve en aanvullende maatregelen die hij zal treffen ter preventie van Calamiteiten of Terrorisme terstond aan de Concessieverlener.
8	De Concessiehouder levert aan de Concessieverlener actuele gegevens over de uitvoering van de Dienstregeling (realtime data) conform een door de Concessieverlener voorgeschreven protocol. De Concessieverlener kan deze gegevens onder meer gebruiken voor het monitoren van de uitvoeringskwaliteit zoals bedoeld in hoofdstuk 6.
9	De Concessiehouder draagt blijvend zorg voor een Sluitende Ritregistratie en neemt daarbij de bepalingen in het document ‘Concessiebijlage datasets OV’ of diens opvolger(s) in acht.
10	De Concessiehouder hanteert voor gegevens die gerelateerd zijn aan Haltes (bijvoorbeeld aantallen in- en uitstappers of herkomsten en bestemmingen) voor de plaatsbepaling van de Haltes de codering zoals vastgelegd in het Centraal Halte Bestand of diens opvolger(s). Dit geldt zowel voor de levering van gegevens aan de Concessieverlener als voor levering van registratie- en transactiedata aan het centrale Verwerkingssysteem (het zogenaamde niveau 4), dat in de huidige situatie belegd is bij Trans Link Systems.
11	De Concessiehouder stelt, met in achtneming van wet- en regelgeving, alle informatie die voortkomt uit het gebruik van de OV-Chipkaart dan wel Nieuwe Betaalwijzen zonder voorbehoud beschikbaar aan de Concessieverlener. De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met in achtneming van relevante wet- en regelgeving. In aanvulling op de vorige volzin stelt de Concessiehouder alle informatie die voortkomt het gebruik van andere Productdragers en/of Nieuwe Betaalwijzen op overeenkomstige wijze aan de Concessieverlener beschikbaar.
12	De Concessiehouder levert aan de Concessieverlener informatiebestanden ten behoeve van:
	a. geografische informatiesystemen (GIS), en
	b. het regionaal verkeersmodel VENOM en gemeentelijke verkeersmodellen, waaronder vervoerintensiteiten op screenlines in het netwerk van de Concessie en jaarrapportages met aantallen Reizigers per herkomst/bestemming-relatie geaggregeerd op wijkniveau.
13	De Concessiehouder spant zich maximaal in om de uit de brondata van de OV-Chipkaart dan wel Nieuwe Betaalwijzen voortvloeiende informatie ook na de wettelijke bewaartermijn van

	18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Concessieverlener.
14	De Concessiehouder verleent zonder voorbehoud medewerking aan informatieverzoeken over reisbewegingen tussen het Concessiegebied en andere concessiegebieden inclusief het Hoofdrailnet die de Concessieverlener indient via de informatiehuishouding van NOVB/Trans Link Systems of diens opvolger(s). De Concessieverlener kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met in achtneming van relevante wet- en regelgeving. Ingeval een Derde een informatieverzoek indient via de informatiehuishouding van NOVB/Trans Link Systems of diens opvolger(s), besluit de Concessieverlener na overleg met de Concessiehouder over medewerking aan dit informatieverzoek.
15	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan controles, al dan niet met inschakeling van een door de Concessieverlener aan te wijzen onafhankelijke Derde, van de juistheid van door de Concessiehouder geleverde gegevens door of in opdracht van de Concessieverlener (al dan niet steekproefsgewijs), door onder andere op eerste verzoek van de Concessieverlener de betreffende (bron)gegevens, waaronder begrepen alle selecties uit de OV-Chipkaart Transactiedatabase en brongegevens van Nieuwe Betaalwijzen die noodzakelijk zijn voor het opstellen van de rapportages met betrekking tot het gebruik van de OV-Chipkaart en Nieuwe Betaalwijzen zoals genoemd in Bijlage H (Informatieprofiel uitvoering Concessie) aan de Concessieverlener ter beschikking te stellen. De Concessiehouder houdt rekening met eventuele vragen die de Concessieverlener kan hebben ten aanzien van de informatie zoals bedoeld in dit Artikel, onder meer door gedetailleerde informatie goed en toegankelijk te archiveren.
16	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan de controle van de uitvoering van de Concessie en/of de juistheid van de door de Concessiehouder geleverde gegevens aan de hand van waarnemingen van zogenaamde “mystery guests” op Haltes en in Voertuigen.
17	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken naar klanttevredenheid onder Reizigers in het Concessiegebied en naar eventuele andere onderzoeken die de Concessieverlener laat uitvoeren onder Reizigers. De Concessieverlener stelt één of meerdere methoden vast om (verschillende aspecten van) de klanttevredenheid onder Reizigers in het Concessiegebied te laten onderzoeken, zoals op dit moment de OV-Klantenbarometer en het Belevingsonderzoek.
18	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoek dat de Concessieverlener verricht of laat verrichten onder Reizigers in het Concessiegebied. Hieronder valt het kosteloos vervoeren van personen die voor de uitvoering van dit onderzoek moeten meereizen in de Voertuigen en het aanbrengen van reclame en het plaatsen van uitingen in de Voertuigen. Desgevraagd levert de Concessiehouder in redelijkheid een financiële bijdrage aan dit onderzoek wanneer het aannemelijk is dat de resultaten van het onderzoek tevens van nut zijn van de Concessiehouder.
19	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan onderzoeken in het kader van duurzaamheid, milieu en circulariteit, waaronder onderzoek naar elektriciteits-/brandstofverbruik, CO_2-emissies, NOx-emissies en fijnstof-emissies, geluidsproductie, (mogelijke) elektrificatie, materieelspecificaties en de voor het uitvoeren van de Concessie gebruikte producten, materialen en grondstoffen. De Concessieverlener is te allen tijde gerechtigd meer en andere (bron)informatie bij de Concessiehouder op te vragen met betrekking tot duurzaamheid, milieu en circulariteit. De Concessiehouder dient deze informatie, indien bij hem beschikbaar of door hem te achterhalen, op eerste verzoek van de

	Concessieverlener binnen een door de Concessieverlener te bepalen termijn, te verstrekken. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Concessiehouder.
20	Indien de door de Concessiehouder geleverde gegevens dan wel de door of in opdracht van de Concessieverlener verzamelde gegevens daar aanleiding toe geven, behoudt de Concessieverlener zich het recht voor om nadere informatie te vragen en/of nadere eisen te stellen aan de uitvoering van de Concessie.
21	De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG.

16.3 OPENBAARHEID EN BESCHERMING VAN (PERSOONS)GEGEVENS

De Concessieverlener streeft ernaar om de informatie die zij vanuit de verschillende bronnen ontvangt zoveel mogelijk in de vorm van open data algemeen beschikbaar te stellen. Open data over de uitvoering van de Concessie stellen marktpartijen, zoals MaaS-dienstverleners, bijvoorbeeld in staat om reisinformatiesystemen en mobiliteitsdiensten aan te bieden die optimaal aansluiten bij de behoefte van Reizigers. Maar ook vereenvoudigt het openstellen van data het informeren van belanghebbenden hetgeen de transparantie ten goede komt. Vanzelfsprekend respecteert de Concessieverlener relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het al dan niet mogen delen van gegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

	Artikel 74 Openbaarheid informatie
1	De Concessiehouder werkt actief mee aan het als open data beschikbaar stellen van de informatie genoemd in Bijlage H (Informatieprofiel uitvoering Concessie) via een door de Concessieverlener ontwikkelde en beheerde openbare online publicatie, zoals een online dashboard, met informatie voor alle door de Concessieverlener verleende concessies. De Concessieverlener maakt voorafgaand aan de ingangsdatum van de Concessie nadere afspraken met de Concessiehouder over de tijdige, geautomatiseerde dan wel handmatige aanlevering van informatie ten behoeve van de openbare online publicatie. Deze afspraken betreffen in ieder geval het leveren van informatie over reizigersaantallen, reizigerskilometers, punctualiteit, voertuigkilometers, klanttevredenheid en duurzaamheid.
2	De Concessieverlener is gerechtigd om de gegevens die de Concessiehouder op grond van het Concessiebesluit en het Programma van Eisen en/of bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken openbaar te maken, tenzij:
	a. het belang van openbaarmaking van detailinformatie niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder, en
	b. het informatie uit de financiële verantwoording betreft, met uitzondering van die informatie die mogelijkerwijs noodzakelijk is voor een aanbesteding.
3	In het in lid 2, onder sub a genoemde geval, zal de Concessieverlener de informatie in geaggregeerde vorm openbaar maken en zal de Concessiehouder daarbij vooraf informeren en – indien gewenst – met de Concessiehouder overleggen. In het in lid 2, onder sub b bedoelde geval zal de Concessieverlener toestemming vragen aan de Concessiehouder indien de informatie gebruikt wordt voor andere doelen dan de financiële verantwoording.
4	Het bepaalde in dit Artikel geldt niet indien wet- of regelgeving zich hiertegen verzet; openbaar te maken gegevens zijn noch direct noch indirect herleidbaar tot natuurlijke personen.

5	De Concessieverlener behoudt zich, in overeenstemming met hetgeen opgenomen in de wet- en regelgeving, het recht voor om te allen tijde hetzij door middel van een Aanwijzing, hetzij anderszins, nadere eisen te stellen aan de wijzen van openbaarmaking van informatie.

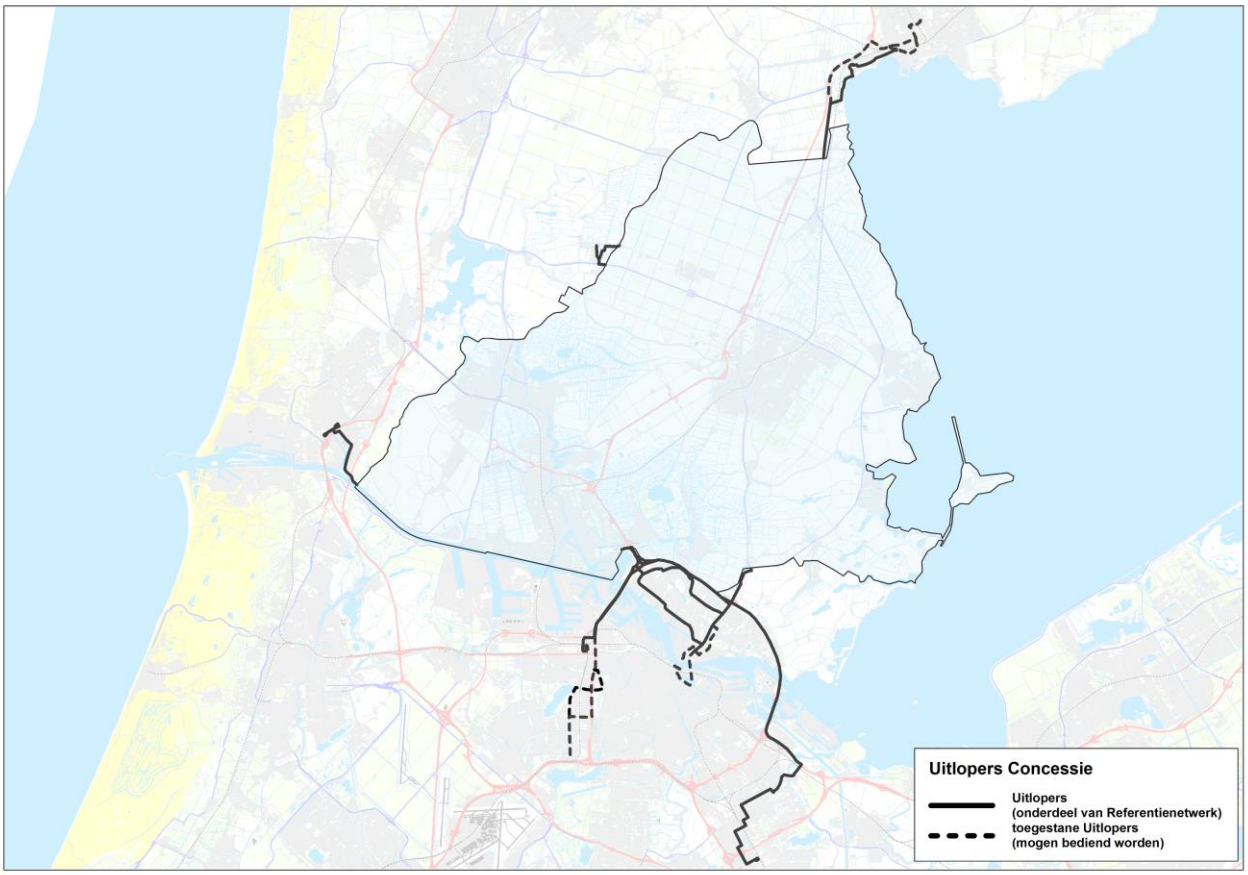
16.4 FINANCIËLE VERANTWOORDING

	Artikel 75 Financiële verantwoording
1	De Concessiehouder neemt bij de uitvoering van de financiële administratie artikel 39 van het Bp2000 in acht. De Concessiehouder neemt tevens de voorwaarden volgens de Subsidieverordening of diens opvolgers(s) in acht.
2	Onverminderd het bepaalde bij of krachtens de Subsidiebeschikking verstrekt de Concessiehouder jaarlijks binnen 7 maanden na afloop van ieder Kalenderjaar aan de Concessieverlener een door een accountant gewaarmerkt overzicht van de voor de Concessie aan het Openbaar Vervoer verbonden kosten en opbrengsten volgens het VOV-model voorzien van alle gegevens die de Concessieverlener nodig heeft om verantwoording af te kunnen leggen aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat over de besteding van de Brede Doel Uitkering Verkeer en Vervoer.
3	De Concessiehouder neemt bij de financiële verantwoording de aanwijzingen van de Concessieverlener over de inrichting van de financiële verantwoording in acht.
4	De Concessiehouder verstrekt jaarlijks binnen 30 Werkdagen na het moment waarop over het desbetreffende Kalenderjaar de Vervoeropbrengsten bekend zijn een door een accountant gewaarmerkt overzicht van alle aan de Concessie verbonden Vervoeropbrengsten.
5	In aanvulling op de bepalingen in het vorige lid verstrekt de Concessiehouder gedurende de periode dat de Opbrengstgarantstelling van kracht is, eens per vier maanden, telkens binnen 30 Werkdagen nadat de periode van vier maanden is afgelopen, een overzicht van alle aan de Concessie verbonden Vervoeropbrengsten van de betreffende vier maanden.
6	De Concessiehouder is gehouden te voldoen aan de afspraken die als onderdeel van het Landelijk Tarievenkader zijn of worden gemaakt over de verdeling van de verkoopopbrengsten van landelijk geldende Reisproducten en Proposities.

BIJLAGE A: UITLOPERS

De volgende Uitlopers waar het Openbaar Vervoer door de desbetreffende concessiehouder zal worden gedoogd:

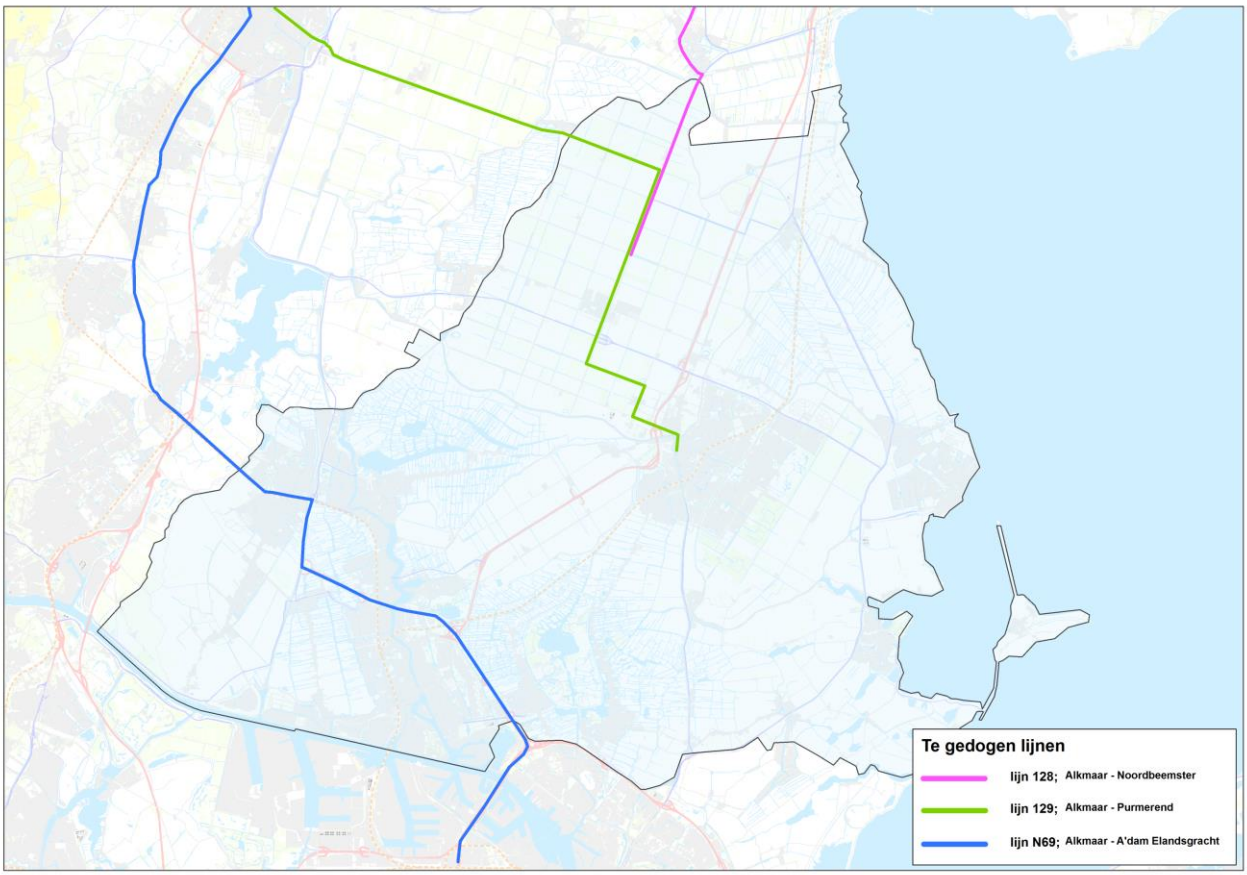
- huidige lijn 59: Zaandam – Beverwijk (Uitloper in concessie Haarlem-IJmond)
- huidige lijn 305: Amsterdam – Purmerend – De Rijp (Uitloper in concessie Noord-Holland Noord)
- huidige lijn 376: Amsterdam – Purmerend – De Rijp (Uitloper in concessie Noord-Holland Noord)
- huidige lijn 416: Purmerend – De Rijp (Uitloper in concessie Noord-Holland Noord)
- huidige lijn 314: Amsterdam – Edam-Volendam – Hoorn (Uitloper in concessie Noord-Holland Noord)
- huidige lijn 379: Amsterdam – Edam-Volendam – Hoorn (Uitloper in concessie Noord-Holland Noord)
- huidige lijn 614: Edam-Volendam – Hoorn (Uitloper in concessie Noord-Holland Noord)
- alle lijnen naar Amsterdam Centraal Station, Amsterdam Noord, Amsterdam Sloterdijk, Amsterdam Zuidoost, Amsterdam Riekerpolder (Uitloper in concessie Amsterdam)



BIJLAGE B: TE GEDOGEN LIJNEN

De volgende lijnen dienen door de Concessiehouder te worden gedoogd:

- lijn 129: Alkmaar – Middenbeemster – Purmerend (uitloper van concessie Noord-Holland Noord)
- lijn 128: Hoorn – Noordbeemster (uitloper van concessie Noord-Holland Noord)
- lijn N69: Alkmaar – Station Krommenie-Assendelft – Amsterdam Elandsgracht (uitloper van concessie Noord-Holland Noord)



BIJLAGE C: HALTES BEHOREND TOT HET REFERENTIENETWERK

Tabel 1: Haltes, behorend tot het Referentienetwerk	
Amsterdam, Westkolkdijk	Purmerend, Karavaanstraat
Amsterdam, Centraal Station	Purmerend, Kelvinstraat
Amsterdam, Einsteinweg/Basisweg	Purmerend, Klaverblad
Amsterdam, Floraweg	Purmerend, Koogsingel
Amsterdam, G.J. Scheurleerweg	Purmerend, Korenstraat
Amsterdam, IJtunnel	Purmerend, Kwadijkerkoogweg
Amsterdam, Kadoelenpad	Purmerend, Lepelblad
Amsterdam, Keerkringpark	Purmerend, Linnaeuslaan
Amsterdam, Klaprozenweg	Purmerend, M.L.Kingweg
Amsterdam, La Guardiaweg	Purmerend, Mastbos
Amsterdam, Lange Vonder	Purmerend, Meerland
Amsterdam, Oostzanerdijk	Purmerend, Mergelland
Amsterdam, Prins Hendrikkade	Purmerend, Moeder Teresastraat
Amsterdam, Station Noord	Purmerend, Neckerstraat
Amsterdam, Zuideinde/Molenaarsweg	Purmerend, Nieuwe Gouw
Amsterdam, Mosplein	Purmerend, Orinocostraat
Amsterdam, Oosterlengte	Purmerend, P.J.Oudlaan
Amsterdam, P.A. van Heijningestraat	Purmerend, P+R N244
Amsterdam, Station Sloterdijk	Purmerend, Polderweg
Amsterdam, Stenendokweg	Purmerend, Purmerbuurt
Amsterdam, Vorticellaweg	Purmerend, Retiropark
Amsterdam, Zuideinde/Viaduct	Purmerend, Rozenstraat
Amsterdam-ZO, Bijlmerplein	Purmerend, Salland
Amsterdam-ZO, Dennenrode	Purmerend, Savannestraat
Amsterdam-ZO, Echtenstein	Purmerend, Sjeesstraat
Amsterdam-ZO, Eekholt	Purmerend, Slotermeer
Amsterdam-ZO, Foppingadreef	Purmerend, Sluisbrug
Amsterdam-ZO, Hoogoorddreef/Atlas	Purmerend, Stadhuis
Amsterdam-ZO, Gebouw Atlas	Purmerend, Station Overwhere
Amsterdam-ZO, Laarderhoogtweg	Purmerend, Station Purmerend
Amsterdam-ZO, Paasheuvelweg	Purmerend, Sternstraat
Amsterdam-ZO, Station Holendrecht	Purmerend, Tarwestraat
Assendelft, Festina Lente	Purmerend, Tilburyplein
Assendelft, Gemeentehuis	Purmerend, Tramplein
Assendelft, Hornlaan	Purmerend, Vallettastraat
Assendelft, R.K. Kerk	Purmerend, Van IJsendijkstraat
Assendelft, S. de Beauvoirstraat	Purmerend, Veenweidestraat
Assendelft, Station Krommenie-A'delft	Purmerend, Veenweidestraat/Dijklander Ziekenhuis
Assendelft, Veenpolderdijk	Purmerend, Visserijweg
Assendelft, Vuurlinie	Purmerend, Vurige Staart
Assendelft, Waterschot	Purmerend, Vuurtorengracht
Assendelft, Watertoren	Purmerend, Waterlandlaan
Beets, Beets (N247)	Purmerend, Waterlandplein
Beverwijk, Beveland	Purmerend, Wijkcentrum
Beverwijk, Beverhof	Purmerend, Wilgenhoek

Beverwijk, Randweg	Purmerend, Woestijnstraat
Beverwijk, Salland	Purmerend, Wormerplein
Beverwijk, Station	Purmerend, Zichthof
Beverwijk, Wijkermeerweg	Purmerend, Zoeloestraat
Broek in Waterland, Broek in Waterland	Purmerend, Zuivelpad
Broek in Waterland, Kruisweg	Purmerland, Ilperrijweg Nr 81
De Purmer, Groeneweg	Purmerland, Ilperrijweg Nr 93
De Purmer, Purmerenderweg	Purmerland, Melkweg Nr 21
De Rijp, Julianalaan	Purmerland, Melkweg Nr 26
De Rijp, Wollandje	Purmerland, Oostzanerrijweg
Den Ilp, Molenzijl	Purmerland, Purmerlanderkerk
Den Ilp, Nr 107	Scharwoude, Gemaal Westerkogge
Den Ilp, Nr 122	Scharwoude, Ooms
Den Ilp, Nr 141	Scharwoude, Rijksweg
Den Ilp, Nr 180	Schouw, Splitsing
Den Ilp, Nr 186	Uitdam, Aansluiting Markerdijk
Den Ilp, Nr 38	Volendam, Dirk Visstraat
Den Ilp, Nr 68	Volendam, G.A. Brederodestraat
Den Ilp, Nr 93	Volendam, Grote Ven
Diemen, Provincialeweg	Volendam, Harlingenlaan
Diemen, Vinkenbrug	Volendam, Heideweg
Edam, Busstation	Volendam, Jan Platstraat
Edam, De Meermin	Volendam, Junoplantsoen
Edam, IJe	Volendam, Kimsterweg
Edam, Technische School	Volendam, Kraggenburg
Edam, Tjaskermolen	Volendam, Leendert Spaanderlaan
Edam, Watermolen	Volendam, Marinapark
Edam, Weerenstraat	Volendam, Mgr. C. Veermanlaan
Hoorn, Astronautenweg	Volendam, Morseweg
Hoorn, Houtzaagmolen	Volendam, Politiebureau
Hoorn, Korenmolen	Volendam, Schoener
Hoorn, Poldermolen	Volendam, Stadskantoor
Hoorn, Poolster	Volendam, Vissersstraat
Hoorn, Station	Volendam, Volendam Centrum
Hoorn, Verfmolen	Volendam, Weegschaalstraat
Hoorn, Zuiderkruisstraat	Volendam, Zeddeweg
Ilpendam, Ilpendam Dorp	Warder, Verkavelingweg
Ilpendam, Jaagweg	Watergang, De Dollard
Jisp, Brandweerkazerne	Watergang, Watergang Dorp
Jisp, De Bonte Os	Westzaan, Kerkbuurt
Jisp, De Lepelaar	Westzaan, Kleine Steng
Jisp, Dorpstraat Nr 137	Westzaan, Middel
Jisp, Jisperdijkje Nr 3	Wormer, De Balk
Jisp, Jisperdijkje Nr 6	Wormer, Keerlus Wormer Oost
Jisp, 't Weiver	Wormer, Mariastraat
Katwoude, De Zedde	Wormer, Nieuweweg
Katwoude, Hotel Volendam	Wormer, Noordweg
Katwoude, Lagedijk	Wormer, Oosteinde
Koog a/d Zaan, Boschjesstraat	Wormer, Prins van Oranjestraat
Koog a/d Zaan, Glazenmaker	Wormer, Raadhuis

Koog a/d Zaan, Gouwzoom	Wormer, Rouenweg
Koog a/d Zaan, Mallegatsloot	Wormer, Spatterstraat
Koog a/d Zaan, Oosterveld	Wormer, Waterzolder
Koog a/d Zaan, Stationsstraat	Wormer, Wezenland
Koog a/d Zaan, Verzetstraat	Wormer, Zaandammerstraat
Koog a/d Zaan, Westerkoogweg	Wormer, Zandweg
Koog a/d Zaan, Willem Alexanderbrug	Wormerveer, Cor Bruijnweg
Krommenie, Armstrongbrug	Wormerveer, Edisonstraat
Krommenie, Badhuislaan	Wormerveer, Krokusstraat
Krommenie, Blok	Wormerveer, Lijsterstraat
Krommenie, Glennstraat	Wormerveer, Noordeinde
Krommenie, Grote Beer	Wormerveer, Noorderstraat
Krommenie, Heiligeweg	Wormerveer, Noordse Balk
Krommenie, Jupiterstraat	Wormerveer, Plein 13
Krommenie, Kervelstraat	Wormerveer, Schildersbuurt
Krommenie, Neptunuslaan	Wormerveer, Station
Krommenie, Padlaan	Wormerveer, Warmoesstraat
Krommenie, Station Krommenie-A'delft	Wormerveer, Westerstraat
Krommenie, Willis/Zonnebaars	Wormerveer, Zaanweg
Landsmeer, Burg. Postweg	Zaandam, Albert Heijnweg
Landsmeer, Fuutstraat	Zaandam, Barkstraat
Landsmeer, Geijenbreek	Zaandam, Borgerdiep
Landsmeer, Goudpluvier	Zaandam, Botenmakersstraat
Landsmeer, Luyendijk	Zaandam, Brigantijnstraat
Landsmeer, Noordeinde Nr 122	Zaandam, Breedweer
Landsmeer, Noordeinde Nr 40	Zaandam, De Binding
Landsmeer, Noordeinde Nr 78	Zaandam, De Twee Gebroeders
Landsmeer, Raadhuisstraat	Zaandam, De Vlinder
Landsmeer, Roerdompstraat	Zaandam, De Weer/Twiskeweg
Landsmeer, Scheepsbouwersweg	Zaandam, De Westerwatering
Landsmeer, Van Beekstraat	Zaandam, Diepenbroekstraat
Landsmeer, Vermaning	Zaandam, Dodonaeusstraat
Landsmeer, Vogelwikkestraat	Zaandam, Ducaatstraat
Landsmeer, Zuideinde 90	Zaandam, Durgerdamstraat
Landsmeer, Zwanebloemweg	Zaandam, Fonteinkruidweg
Marken, Marken Centrum	Zaandam, Frans Halsstraat
Marken, Minneweg	Zaandam, Gaasperdamstraat
Middelie, Klemweg (N247)	Zaandam, Gedempte Gracht
Middelie, Riethoorneweg	Zaandam, Grote Tocht
Middenbeemster, De Buurt	Zaandam, Hensbroekstraat
Monnickendam, Bereklauw	Zaandam, Het Mennistenerf
Monnickendam, Bernhardbrug	Zaandam, Hof van Zaenden
Monnickendam, Cornelis Dirkszlaan	Zaandam, Hotels Vijfhoek
Monnickendam, Grote Kerk	Zaandam, Houthavenkade
Monnickendam, Kloosterdijk	Zaandam, Houtveldweg/Station
Monnickendam, Nieuwpoortslaan	Zaandam, IJssel
Monnickendam, Oudelandsdijkje	Zaandam, Jufferstraat
Monnickendam, Pierebaan	Zaandam, Kennemerbeek
Monnickendam, Ringshemmen	Zaandam, Koekoeksbloemweg
Monnickendam, Swaensborch	Zaandam, Kogerveld Station

Monnickendam, 't Spil	Zaandam, Kopermolenstraat
Nauerna, Pont Buitenhuizen	Zaandam, Leverkruidweg
Neck, Neckerbrug	Zaandam, Morgensterstraat
Oostknollendam, Pleintje	Zaandam, Noordwachter
Oostknollendam, Toldeurkering	Zaandam, Spoorstrip
Oostknollendam, Voetbalveld	Zaandam, Hembrugterrein
Oostknollendam, Weromerie	Zaandam, Parkstraat
Oosthuizen, Oosthuizen Dorp	Zaandam, Peperstraat
Oostzaan, De Dors	Zaandam, Ronde Tocht
Oostzaan, De Kolk	Zaandam, Schaarsven
Oostzaan, De Kunstgreep	Zaandam, Schellingweg
Oostzaan, Kolksloot	Zaandam, Schipbeek
Oostzaan, Lisweg	Zaandam, Smitsven
Oostzaan, Viaduct	Zaandam, Sportvelden
Oostzaan, Wateringbrug	Zaandam, Station
Oostzaan, Boombraakpad	Zaandam, Symon Spiersweg
Oudendijk, Oudendijk (N247)	Zaandam, Tjotterlaan
Purmerend, Aalscholverstraat	Zaandam, Veldvliegerweg
Purmerend, Albert Schweitzerlaan	Zaandam, Vermiljoenweg
Purmerend, Amperestraat	Zaandam, Vijfhoek
Purmerend, Anne Franklaan	Zaandam, Vincent van Goghweg *haltepaar aan de Westzijde*
Purmerend, Azielaan	Zaandam, Vinkenstraat
Purmerend, Basisveenstraat	Zaandam, Voorsterbeek
Purmerend, Beethovenstraat	Zaandam, Walraven v.Hallstraat
Purmerend, Boekweitstraat	Zaandam, Weerpad/Wachterstraat
Purmerend, Bovenlandsestraat	
Purmerend, Brahmsstraat	Zaandam, Willem Hooftkade
Purmerend, Brug Wheermolen	Zaandam, Winkelc. Lange Weide
Purmerend, Bunderstraat	Zaandam, Zaans Medisch Centrum
Purmerend, Canberrastraat	Zaandam, Zaanse Schans
Purmerend, Cantekoogweg	Zaandam, Zonnedauwhoek
Purmerend, Churchilllaan	Zaandam, Zuidervaart
Purmerend, Cornelis Edelmanstraat	Zaandam, Zuiderzee
Purmerend, De Graeffweg	Zaandam, Zweedsestraat
Purmerend, Delfland	Zaandijk, Bannehof
Purmerend, Dijckscampenlaan	Zaandijk, Beeldentuin
Purmerend, Doplaan	Zaandijk, Guisweg/Zaanse Schans
Purmerend, Eufraatlaan	Zaandijk, Irving Berlinstraat
Purmerend, Flevostraat	Zaandijk, Jan Steynstraat
Purmerend, Fonteinkruid	Zaandijk, Koperslagerstraat
Purmerend, Frescobaldistraat	Zaandijk, Oud Heinstraat
Purmerend, Gedempte Singelgracht	Zaandijk, Paukenhof
Purmerend, Gedempte Where	Zaandijk, Rotonde Rooswijk
Purmerend, Gildeplein	Zaandijk, Simon Gammerkade
Purmerend, Graanmaalderij	Zaandijk, Valkstraat
Purmerend, Grevelingenmeer	Zaandijk, Verpleeghuis Rooswijk
Purmerend, Hannie Schaftstraat	Zaandijk, Willem Dreeslaan
Purmerend, Hoefsmidpad	Zuiderwoude, Dijkeinde
Purmerend, IJsselmeerlaan	Zuiderwoude, Gouw

Purmerend, Jan Blankenbrug	Zuidoostbeemster, Middenpad

Tabel 2: Haltes van Buurtbuslijnen die geen deel uitmaken van het Referentienetwerk	
Assendelft, Ambachtslaan	Nauerna, Sluisbrug
Assendelft, Bruggeman	Oosthuizen, Kerk
Assendelft, De Zaaier	Oosthuizen, Seevancksweg
Assendelft, Genieweg	Oosthuizen Warderweg
Assendelft, Haster	Oosthuizen, Waterrijk
Assendelft, Kaaikhof	Overleek, Theetuin
Assendelft, Noorderveenweg	Purmerend, Dijklander Ziekenhuis
Assendelft, O.L.School	Schardam, Camping
Assendelft, Peters	Schardam, Laag Schardammerweg
Assendelft, 't Witte Huis	Uitdam, Camping
Assendelft, v.Vliet	Uitdam, Dorpsstraat
Assendelft, Zaandammerweg	Warder, Noodslachtplaats
Assendelft, Zuideinde	Warder, Westerweg
Beets, N.H. Kerk	Warder, Boerderij Beunder
Beets, Viaduct A7	Warder, IJsselmeerdijk
Broek in Waterland, Eilandweg	Westbeemster, Blikken Schel
De Rijp, Bernhardstraat	Westbeemster, Kerkplein
De Rijp, Grote dam	Westbeemster, Klaterbuurt
De Rijp, Oosteinde	Westzaan, Lexion
Etersheim, No 12	Westzaan, Overtoom/Zuideinde
Hobrede, Brug	Wormer, Rotonde Ned Benedictweg
Ilpendam, Dorpshuis	Wormer, Spatterstraat/Sporthal
Krommenie, Rosariumhorst	Wormer, Talingstraat
Krommeniedijk, Brandweer	Wormer, Torenerf
Krommeniedijk, School	Wormerveer, Marktplein
Krommeniedijk, Woudpolderweg	Zaandam, Archangelstraat
Krommeniedijk, Vlusch	Zaandam, Delftse Rij
Kwadijk, Durkweg	Zaandam, Gerrit Kiststraat
Kwadijk, Nieuwe Gouw	Zaandam, Haven 132
Kwadijk, Stationsweg	Zaandam, Hemkade
Middelie, Brink	Zaandam, Hemkade/Pont
Middelie, Doopsgezinde Kerk	Zaandam, Rigastraat
Middelie, Harmonie	Zaandam, Zaanderhorn
Middelie, School	Zuiderwoude, Dorpsstraat
Middelie, Spoorwegovergang	Zuiderwoude, Kerk
Middelie, Vroom B.V.	Zuidoostbeemster, De Boomgaard
Middenbeemster, Groenveld	Zuidoostbeemster, Kwadijkerweg
Middenbeemster, Insulindeweg	Zuidoostbeemster Middenpad
Middenbeemster, K.Hogetoornlaan	Zuidoostbeemster Rijperweg/Purmerenderweg
Middenbeemster, N. Cromhoutlaan	Zuidoostbeemster, Volgerweg
Middenbeemster, Nekkerweg	Zuidoostbeemster Wouter Sluislaan
Middenbeemster, Prinses Beatrixpark	Zuidoostbeemster, Zuiderhof
Middenbeemster, Westerhem	

Tabel 3: Overige Haltes Concessiegebied
Koog a/d Zaan, Leliestraat/Station
Koog a/d Zaan, Verzetstraat/Provincialeweg
Wijdewormer, P+R A7/afrit 2 Wormerland
Zaandam, Vincent van Goghweg *haltepaar aan de Vincent van Goghweg*
Zaandam, Westerwateringtunnel
Zaandijk, Station Zaanse Schans
Zaandijk, Witte Veerstraat

Tabel 4: Haltes, gelegen aan toegestane Uitlopers	
Amsterdam, Adm. Helfrichstraat	Amsterdam, Mercatorplein
Amsterdam, Bos en Lommerplein	Amsterdam, Merelstraat
Amsterdam, Buikslotermeerplein	Amsterdam, Rode Kruisstraat
Amsterdam, Buiksloterwegveer	Amsterdam, Sierplein
Amsterdam, Cornelis Lelylaan	Hoorn, Copernicus
Amsterdam, Hagedoornplein	Hoorn, J.D.Pollstraat
Amsterdam, Hamerstraat	Hoorn, Nieuwe Steen
Amsterdam, Havikslaan	Hoorn, Oscar Romero
Amsterdam, Henk Sneevlietweg	Hoorn, Technische School
Amsterdam, IBM	Hoorn, Wabenstraat
Amsterdam, Jan Voermanstraat	Hoorn, Dijklander Ziekenhuis
Amsterdam, Johan Huizingalaan	Hoorn, Berkhouterweg
Amsterdam, Meidoornplein	Hoorn, Dampten

BIJLAGE D: VERVOERPLANPROCEDURE

Vervoerplanprocedure	
1	De Concessiehouder stelt jaarlijks een Vervoerplan op dat de basis vormt voor de Dienstregeling voor het volgende Dienstregelingjaar en neemt daarbij het bepaalde in Artikel 17 (Dienstregelingprocedure) in acht.
Opstellen ontwerp-Vervoerplan	
2	De Concessiehouder zendt uiterlijk 38 weken voor de ingangsdatum van het Dienstregelingjaar als bedoeld in lid 1 een brief aan de Reizigers Advies Raad en de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland met een aankondiging van de start van de vervoerplanprocedure inclusief de planning van deze procedure. De Concessiehouder zendt een afschrift van deze brief aan de wethouders die zitting hebben in de Adviescommissie.
3	De Concessiehouder inventariseert voorafgaand aan het opstellen van een ontwerp-Vervoerplan wensen/input bij de Concessieverlener, Reizigers Advies Raad, Gemeenten en buurtbusvereniging.
Adviseren ontwerp-Vervoerplan	
4	De Concessiehouder biedt ten minste 12 weken voordat hij het ontwerp-Vervoerplan ter goedkeuring bij de Concessieverlener indient, een voorlopige versie van het ontwerp-Vervoerplan voor advies aan de Reizigers Advies Raad en de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland.
5	Uiterlijk 3 weken na ontvangst van de adviesaanvraag als bedoeld in lid 4 organiseert de Concessiehouder een overleg waarin de Reizigers Advies Raad dan wel een door de Reizigers Advies Raad ingestelde werkgroep de voorlopige versie van het ontwerp-Vervoerplan met de Concessiehouder bespreekt.
6	De Concessiehouder stelt de Reizigers Advies Raad in staat om uiterlijk 4 weken nadat het in lid 5 bedoelde overleg heeft plaatsgevonden, schriftelijk advies uit te brengen.
7	Uiterlijk 3 weken nadat de Concessiehouder het advies als bedoeld in lid 6 heeft ontvangen, stelt de Concessiehouder de Reizigers Advies Raad in de gelegenheid om met hem overleg te voeren over de opvolging van dit advies te voeren, tenzij hij de adviezen onverkort heeft overgenomen.
8	De Concessiehouder stelt de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland in de gelegenheid om uiterlijk 8 weken na ontvangst van de adviesaanvraag als bedoeld in lid 4 schriftelijk advies uit te brengen over de voorlopige versie van het ontwerp-Vervoerplan. Binnen deze termijn is ruimte voor de wethouders die zitting hebben in de Adviescommissie Zaanstreek-Waterland om desgewenst de eigen gemeenteraden te consulteren.
Vaststellen Vervoerplan	
9	De Concessiehouder legt uiterlijk 24 weken voor de ingangsdatum van het desbetreffende Dienstregelingjaar een ontwerp-Vervoerplan ter vaststelling bij de Concessieverlener voor.
10	De Concessiehouder voegt bij het ontwerp-Vervoerplan een afschrift van de adviezen van de Reizigers Advies Raad en de Adviescommissie-Zaanstreek. De Concessiehouder geeft daarbij aan welke onderdelen van de adviezen hij wel, niet of niet geheel heeft

	overgenomen en motiveert waarom hij op deze onderdelen van de adviezen is afgeweken.
11	De Concessiehouder ontvangt uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van het ontwerp-Vervoerplan van de Concessieverlener bericht of het ontwerp-Vervoerplan in overeenstemming is met het Concessiebesluit en het Programma van Eisen, waaronder de Vervoerkundige Uitgangspunten, en voldoet aan de eisen genoemd in lid 3 van Artikel 17 (Dienstregelingprocedure). Indien de Concessieverlener van oordeel is dat onderdelen van het ontwerp-Vervoerplan niet in overeenstemming zijn met hetgeen genoemd in de eerste volzin motiveert de Concessieverlener dit schriftelijk. De Concessieverlener kan daarbij de Concessiehouder Aanwijzingen geven om het ontwerp-Vervoerplan hiermee in overeenstemming te brengen. Deze Aanwijzingen zijn voor de Concessiehouder bindend.
Implementeren Vervoerplan	
12	Op basis van het door de Concessieverlener vastgestelde Vervoerplan stelt de Concessiehouder een Dienstregeling op. De Concessiehouder deelt de ontwerp-Dienstregeling met de Concessieverlener overeenkomstig het bepaalde in Artikel 17 (Dienstregelingprocedure).

BIJLAGE E: PROCEDURE GOEDKEURING/TOETSING PLANNEN, VOORSTELLEN EN PROCEDURES

Procedure goedkeuring/toetsing plannen, voorstellen procedures	
1	De Concessiehouder legt ontwerpen van de navolgende plannen, voorstellen en procedures uiterlijk op de aangegeven datum ter goedkeuring aan de Concessieverlener voor:
	a. Ontwikkelplan, uiterlijk op 1 september van het tweede Dienstregelingjaar voorafgaand aan de desbetreffende 4 Dienstregelingjaren. Het eerste Ontwikkelplan is onderdeel van de Inschrijving;
	b. Uitvoeringsplan, uiterlijk op 1 september van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan het Dienstregelingjaar waarop het Uitvoeringsplan betrekking heeft. Het eerste Uitvoeringsplan is onderdeel van de Inschrijving;
	c. wijzigingsvoorstellen over de vormgeving en inhoud van de reisinformatie die de Concessiehouder plan is te verspreiden, uiterlijk op 1 september van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan het Dienstregelingjaar waarin de wijzigingsvoorstellen in werking moeten treden;
	d. Tariefvoorstel, het eerste uiterlijk op 15 juli 2023, en gedurende de looptijd van de Concessie uiterlijk op 15 juli van het Kalenderjaar voorafgaande aan het Kalenderjaar waarop het Tariefvoorstel betrekking heeft;
	e. Meerjarenplan Sociale Veiligheid, uiterlijk op 1 juli 2023;
	f. Actieplan Sociale Veiligheid, het eerste op uiterlijk op 1 oktober 2023, daarna uiterlijk op 1 oktober van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan het Dienstregelingjaar waarop het Actieplan Sociale Veiligheid betrekking heeft;
	g. Marketingplan, uiterlijk op 1 november van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan het Dienstregelingjaar waarop het Marketingplan betrekking heeft. Het eerste Marketingplan is onderdeel van de Inschrijving;
	h. Procedure Klachtenafhandeling, uiterlijk op 1 oktober 2023;
	i. voorstel voor consultatie Reizigers en belanghebbenden, uiterlijk op 1 oktober 2021, en
	j. Voorstel voor de invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar gedurende de Dienstregelingjaren 2028 tot en met 2032, uiterlijk op 31 maart 2026.
2	De Concessiehouder legt ontwerpen van de volgende plannen uiterlijk op de aangegeven datum voor aan de Concessieverlener ter toetsing:
	a. Distributieplan, uiterlijk op 1 juli 2023, vervolgens uiterlijk 1 jaar voor het afschaffen of de uitfasering van de OV-Chipkaart, en verder uiterlijk op 1 september van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan het Dienstregelingjaar 2027 en 2032;
	b. Personeelsplan, uiterlijk op 1 september van het Dienstregelingjaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de 2 Dienstregelingjaren waarop het Personeelsplan betrekking heeft;
	c. Veiligheidsplan, uiterlijk op 1 juli 2023 en vervolgens jaarlijks uiterlijk op 1 juli, en
	d. ter goedkeuring: Veiligheidsbeheersysteem, uiterlijk op 1 juli 2023, vervolgens een jaarlijkse actualisatie uiterlijk op 1 juli.
3	Voordat de Concessiehouder een ontwerpplan, voorstel of procedure, met uitzondering van het Veiligheidsplan, ter goedkeuring c.q. toetsing aan de Concessieverlener voorlegt, vraagt de Concessiehouder de Reizigers Advies Raad ten minste 6 weken voor de in lid 1 en 2 genoemde datum om schriftelijk advies. Een afschrift van het advies en de manier waarop de

	Concessiehouder hiermee om wenst te gaan, wordt tegelijk met het verzoek om goedkeuring c.q. toetsing overgelegd.
4	De Concessieverlener deelt binnen 3 weken na ontvangst van het ontwerpplan, voorstel of procedure aan de Concessiehouder mede of het ontwerpplan, voorstel of procedure voor goedkeuring in aanmerking komt c.q. aan de toetsingscriteria voldoet, zowel wat betreft de inhoud als wat betreft de motivering. In afwijking hierop besluit de Concessieverlener uiterlijk op 30 juni 2026 ten aanzien van het voorstel als bedoeld in lid 1, sub j. In het geval de Concessieverlener meedeelt dat het ontwerpplan, voorstel of procedure niet voor goedkeuring in aanmerking komt c.q. niet aan de toetsingscriteria voldoet, motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het ontwerpplan, voorstel of procedure niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om het ontwerpplan, voorstel of procedure te kunnen goedkeuren c.q. te kunnen toetsen.
5	Na de mededeling als bedoeld in de laatste volzin van lid 4 legt de Concessiehouder binnen 4 weken een herzien ontwerpplan, voorstel of procedure ter goedkeuring c.q. toetsing voor aan de Concessieverlener waarin de aanpassingen als bedoeld in lid 4 zijn doorgevoerd. Indien de aanpassingen als bedoeld in lid 4 ten genoegen van de Concessieverlener zijn doorgevoerd, keurt de Concessieverlener het plan goed conform het herzien ontwerpplan, voorstel of procedure c.q. toetst de Concessieverlener het plan.
6	Als in het herzien ontwerpplan, voorstel of procedure de aanpassingen als bedoeld in lid 4 niet ten genoegen van de Concessieverlener zijn doorgevoerd of de Concessiehouder niet tijdig een herzien ontwerpplan, voorstel of procedure heeft ingediend, dan stelt de Concessieverlener het plan, voorstel of procedure naar eigen inzicht vast.

BIJLAGE F: INFORMATIEPROFIEL VERVOERPLAN

De Concessiehouder biedt de Concessieverlener ieder jaar een ontwerp-Vervoerplan aan dat, onverminderd het bepaalde in Artikel 17 van het Programma van Eisen in ieder geval de volgende informatie bevat:

Lijnvoering		
1	Kaart ontworpen dagnet/nachtnet	Een kaart waarop het ontworpen dagnet/nachtnet voor de Concessie staat afgebeeld, uitgaande van de Beschikbare Infrastructuur (alleen bij ingrijpende wijzigingen in het lijnennet).
2	Detailkaarten lijnwijzigingen	Detailkaarten waarop de wijzigingen in de lijnvoering en de te bedienen Haltes ten opzichte van het vigerende Dienstregelingjaar duidelijk zijn af te lezen (oud versus nieuw). De detailkaarten zijn voorzien van een toelichting over de gevolgen voor de ontsluiting van woningen, verzorgingshuizen, ziekenhuizen en P+R-terreinen (1200 meter norm, 800 meter norm, 400 meter norm) en verbindingen met Knooppunten en winkelgebieden.

Geboden (minimum) frequenties		
3	Overzicht bedieningsniveau	Een overzicht van alle Lijnen waaruit per Dagsoort en Dagdeel is af te lezen met welke frequentie in elke periode (minimaal) wordt gereden, onder vermelding van het tijdstip waarop de gewijzigde frequentie start en eindigt.

Inzet van Materieel		
4	Type Voertuig	Een overzicht van alle Lijnen waaruit per Dagsoort en Dagdeel is af te lezen welk Type Voertuig wordt ingezet.
5	Aantal zit- en staanplaatsen	Een overzicht van alle Lijnen waaruit per Dagsoort en Dagdeel is af te lezen welke capaciteit, uitgedrukt in zit- en staanplaatsen per Rit wordt ingezet.

Afstemming en (Gegarandeerde) Aansluitingen		
6	Overzicht (Gegarandeerde) Aansluitingen	Een overzicht van de gevolgen van de wijzigingen voor de afstemming op Trajecten en (Gegarandeerde) Aansluitingen.

Afwijken van Vervoerkundige Uitgangspunten		
7	Verantwoording minder voldoen Vervoerkundige Uitgangspunten	Een verantwoording voor die gevallen waarin de Concessiehouder niet volledig voldoet aan de Vervoerskundige Uitgangspunten.

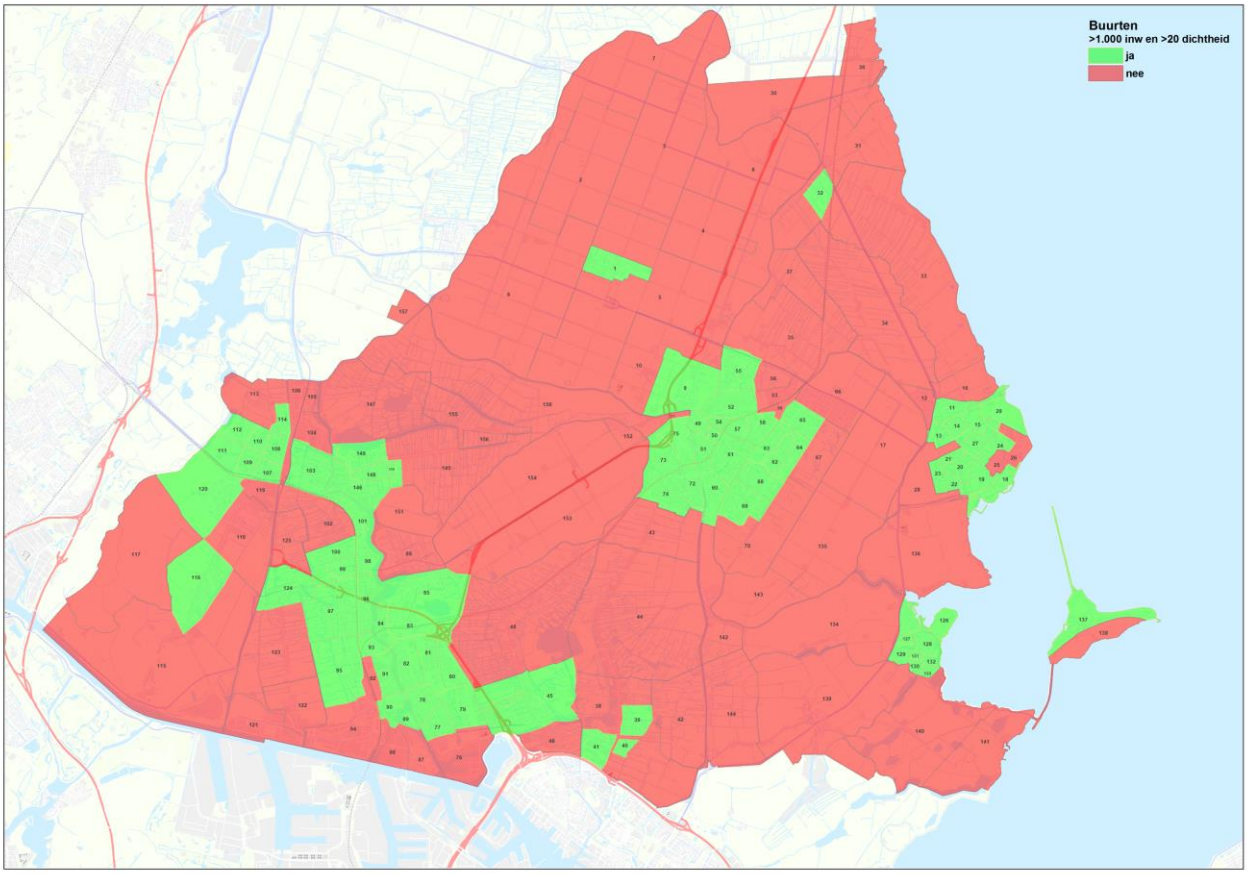
Infrastructuur		
8	Wijzigingen te gebruiken Haltes	Een overzicht van Haltes die bij het nieuwe Dienstregelingjaar worden aangepast, niet meer worden aangedaan, worden verplaatst of op nieuwe plaatsen moeten worden gerealiseerd, inclusief de verantwoording dat aan de Vervoerkundige Uitgangspunten wordt voldaan.
9	Lijnvoerings-varianten onder voorwaarde van wijziging infrastructuur	Mogelijke aanpassingen van ontworpen lijnennet die doorgevoerd kunnen worden als de Beschikbare Infrastructuur zou worden aangepast.

Dienstregeling		
10	Verantwoording startdata Dienstregelingen	Een verantwoording voor de gekozen start- en einddata voor de Basis Dienstregeling en Zomerdienstregeling en de data die als Feestdagen zijn aangemerkt.

Rompdienstregeling		
11	Gegevens per Lijn	Een overzicht van alle Lijnen die de Concessiehouder instelt, waarbij per Lijn de volgende zaken worden aangegeven:
		a. Haltes die door de betreffende Lijn worden aangedaan (per richting, zo nodig opgesplitst naar route in het geval op verschillende momenten verschillende routes worden gereden);
		b. Interval per bedieningsperiode per Dag(soort) per Dienstregeling (= Basisdienstregeling, Zomerdienstregeling;
		c. indicatie vertrektijd eerste Rit vanaf het Beginpunt en Knooppunten (twee richtingen) per Dienstregeling;
		d. indicatie aankomsttijd eerste Rit op Knooppunten en het Eindpunt (twee richtingen) per Dienstregeling;
		e. indicatie vertrektijd laatste Rit vanaf het Beginpunt en Knooppunten (twee richtingen) per Dienstregeling;
		f. indicatie aankomsttijd laatste Rit op Knooppunten en het Eindpunt (twee richtingen) per Dienstregeling;
		g. aantal malen per jaar dat een Dag(soort) per Dienstregeling in het betreffende Dienstregelingjaar voorkomt, en
		h. aantal geplande Dienstregelingkilometers per Dienstregelingjaar
		i. aantal geplande Dienstregelinguren per Dienstregelingjaar

BIJLAGE G: OVERZICHT WOON- EN WERKGEBIEDEN

Woongebieden
Bron: Dataset CBS Wijk en Buurten (peildatum 1 september 2018)



Nr.	BU_CODE	GM_NAAM	BU_NAAM	DICHTHEID	AANT_INW	Ontsluiten
1	BU03700000	Beemster	Middenbeemster	36	4140	ja
2	BU03700001	Beemster	Westbeemster	1	395	nee
3	BU03700002	Beemster	Noordbeemster	0	340	nee
4	BU03700003	Beemster	Oostbeemster	0	115	nee
5	BU03700006	Beemster	Verspreide huizen ten zuiden en oosten van Middenbeemster	0	555	nee
6	BU03700007	Beemster	Verspreide huizen in het Noordoosten	0	270	nee

7	BU03700008	Beemster	Verspreide huizen in Noorden en Noordwesten	0	195	nee
8	BU03700009	Beemster	Verspreide huizen ten zuidwesten van Middenbeemster	0	430	nee
9	BU03700100	Beemster	Zuidoostbeemster Tuinhoek	10	2725	ja*
10	BU03700109	Beemster	Verspreide huizen Zuidoostbeemster	1	365	nee
11	BU03850001	Edam-Volendam	Edam-Oude kom	40	2790	ja
12	BU03850002	Edam-Volendam	Edam-Industriegebied	5	265	nee
13	BU03850003	Edam-Volendam	Edam-Zuid	33	1240	ja
14	BU03850004	Edam-Volendam	Edam-Singelwijk	61	1735	ja
15	BU03850005	Edam-Volendam	Edam-Molenbuurt	22	1015	ja
16	BU03850006	Edam-Volendam	Zeevangpolder	0	20	nee
17	BU03850101	Edam-Volendam	Purmerpolder	0	110	nee
18	BU03850201	Edam-Volendam	Volendam-Oude kom	51	3465	ja
19	BU03850202	Edam-Volendam	Volendam-Katham + Planetenbuurt	38	2075	ja
20	BU03850203	Edam-Volendam	Volendam-Blokgouw 1 en 2	52	2180	ja
21	BU03850204	Edam-Volendam	Volendam-Blokgouw 3	79	1465	ja
22	BU03850205	Edam-Volendam	Volendam-Blokgouw 4, 5 en 6	85	1900	ja
23	BU03850206	Edam-Volendam	Volendam-Blokgouw 7 en 8	77	2525	ja
24	BU03850207	Edam-Volendam	Volendam-Rozettenbuurt	43	1930	ja
25	BU03850208	Edam-Volendam	Volendam-Bloemenbuurt	57	1415	nee
26	BU03850209	Edam-Volendam	Volendam-Industriegebied	2	100	nee
27	BU03850210	Edam-Volendam	Volendam-Middengebied	75	3730	ja
28	BU03850211	Edam-Volendam	Lange Weeren	0	20	nee
29	BU03850212	Edam-Volendam	Broeckgouw	20	1540	ja

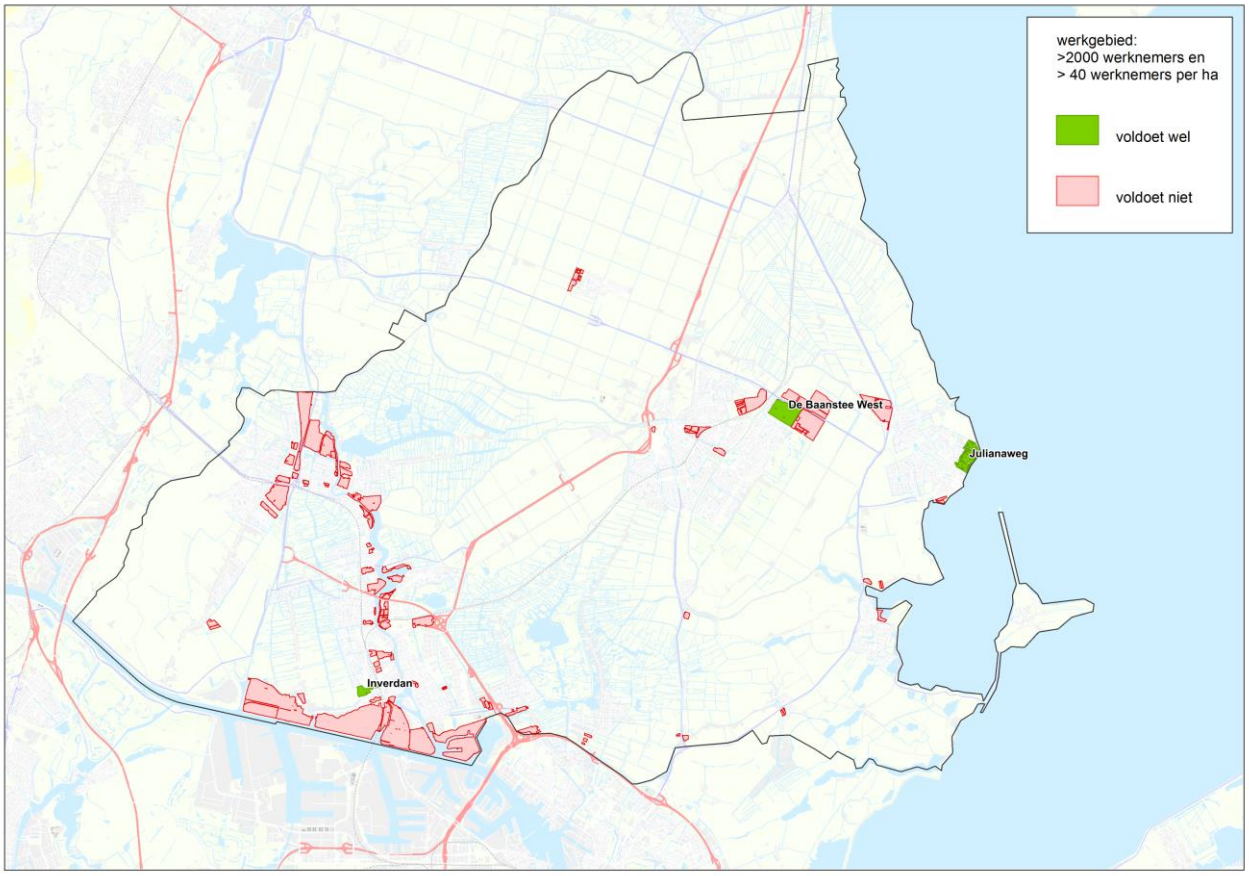
30	BU03850301	Edam-Volendam	Beets	1	555	nee
31	BU03850401	Edam-Volendam	Oosthuizen	2	1285	nee
32	BU03850402	Edam-Volendam	De Watering	33	2015	ja
33	BU03850501	Edam-Volendam	Warder	1	800	nee
34	BU03850601	Edam-Volendam	Middelie	1	690	nee
35	BU03850701	Edam-Volendam	Kwadijk	1	750	nee
36	BU03850801	Edam-Volendam	Schardam	0	110	nee
37	BU03850901	Edam-Volendam	Hobrede	1	165	nee
38	BU04150000	Landsmeer	Landsmeer	3	1850	nee
39	BU04150001	Landsmeer	Plan Centrum-Noord	41	2740	ja
40	BU04150002	Landsmeer	Plan Centrum-Zuid	76	1615	ja
41	BU04150003	Landsmeer	Plan Centrum-West	47	3680	ja
42	BU04150009	Landsmeer	Verspreide huizen ten oosten van Landsmeer	1	200	nee
43	BU04150101	Landsmeer	Purmerland	1	355	nee
44	BU04150102	Landsmeer	Den Ilp	1	980	nee
45	BU04310000	Oostzaan	Kerkbuurt	18	7115	ja*
46	BU04310001	Oostzaan	Zuideinde	2	215	nee
47	BU04310002	Oostzaan	Kerkstraat	38	790	nee
48	BU04310003	Oostzaan	De Haal en De Heul en Noordeinde	2	1605	nee
49	BU04390101	Purmerend	Binnenstad	53	1640	ja*
50	BU04390102	Purmerend	Stationsbuurt	32	480	ja*
51	BU04390103	Purmerend	Zuiderpolder	59	2335	ja*
52	BU04390201	Purmerend	Overwhere-Zuid	59	6205	ja
53	BU04390202	Purmerend	De Koog	0	20	nee
54	BU04390203	Purmerend	Wagenweg	33	605	ja
55	BU04390204	Purmerend	Overwhere-Noord	50	5755	ja
56	BU04390205	Purmerend	Molenkoog	15	1010	nee
57	BU04390301	Purmerend	Wheermolen-West	65	1900	ja
58	BU04390302	Purmerend	Wheermolen-Oost	86	5330	ja
59	BU04390303	Purmerend	Dwarsgouw	0	5	nee
60	BU04390401	Purmerend	Gors-Zuid	38	3750	ja
61	BU04390402	Purmerend	Gors-Noord	49	5260	ja

62	BU04390501	Purmerend	Overlanderstraat en omgeving	94	4295	ja
63	BU04390502	Purmerend	Werktuigenbuurt	40	2395	ja
64	BU04390503	Purmerend	Maten- en Zuivelbuurt	49	2490	ja
65	BU04390504	Purmerend	De Graeffweg en omgeving	64	4915	ja
66	BU04390505	Purmerend	Baanstee en omgeving	0	135	nee
67	BU04390506	Purmerend	Golfterrein en verspreide bebouwing	0	65	nee
68	BU04390601	Purmerend	Purmer-Zuid/Noord	61	5275	ja
69	BU04390602	Purmerend	Purmer-Zuid/Zuid	65	7245	ja
70	BU04390603	Purmerend	Purmerbos en verspreide bebouwing	0	85	nee
71	BU04390701	Purmerend	Hazepolder	46	430	nee
72	BU04390702	Purmerend	Azië	76	4220	ja
73	BU04390703	Purmerend	Amerika	46	4715	ja
74	BU04390704	Purmerend	Afrika	51	5505	ja
75	BU04390705	Purmerend	Europa	45	3860	ja
76	BU04791110	Zaanstad	Achtersluispolder	0	95	nee
77	BU04791120	Zaanstad	Bomenbuurt	108	6370	ja
78	BU04791130	Zaanstad	Burgemeestersbuurt	96	6735	ja
79	BU04791210	Zaanstad	Poelenburg	77	8560	ja
80	BU04791310	Zaanstad	Peldersveld	81	5760	ja
81	BU04791320	Zaanstad	Hoornseveld	63	5195	ja
82	BU04791410	Zaanstad	Rosmolenbuurt	79	8095	ja
83	BU04791510	Zaanstad	Kogerveld	32	3155	ja
84	BU04791520	Zaanstad	Boerejonkerbuurt	33	1470	ja
85	BU04791610	Zaanstad	Kalf	21	6190	ja
86	BU04791620	Zaanstad	Kalverpolder	2	360	nee
87	BU04792110	Zaanstad	Havenbuurt	9	860	nee
88	BU04792120	Zaanstad	Zuiderhout	1	95	nee
89	BU04792130	Zaanstad	Het Eiland	48	1325	ja
90	BU04792140	Zaanstad	Russische buurt	51	2530	ja
91	BU04792210	Zaanstad	Oud West	61	4205	ja
92	BU04792220	Zaanstad	Spoorbuurt	21	705	nee
93	BU04792230	Zaanstad	Schilders- en Waddenbuurt	72	3035	ja
94	BU04792310	Zaanstad	Westerspoor	13	3720	nee
95	BU04792320	Zaanstad	Westerwatering	38	8960	ja
96	BU04793110	Zaanstad	Oud Koog	50	4750	ja
97	BU04793210	Zaanstad	Westerkoog	29	6470	ja
98	BU04794110	Zaanstad	Oud Zaandijk	44	3090	ja
99	BU04794210	Zaanstad	Rooswijk	56	2365	ja

100	BU04794220	Zaanstad	Rooswijk Noord	32	3220	ja
101	BU04795110	Zaanstad	Wormerveer Zuid	55	3670	ja
102	BU04795120	Zaanstad	Guisveld	0	0	nee
103	BU04795130	Zaanstad	Wormerveer Noord	48	7450	ja
104	BU04795140	Zaanstad	Karnemelksepolder	1	50	nee
105	BU04795150	Zaanstad	Westknollendam	13	465	nee
106	BU04795160	Zaanstad	Industriebuurt	3	255	nee
107	BU04796110	Zaanstad	Zuiderhoofdbuurt	46	1970	ja
108	BU04796120	Zaanstad	Noorderhoofdbuurt	46	2125	ja
109	BU04796130	Zaanstad	Snuiverbuurt	55	2475	ja
110	BU04796140	Zaanstad	Rosariumbuurt	38	1315	ja
111	BU04796210	Zaanstad	Zuiderham	37	3085	ja
112	BU04796220	Zaanstad	Noorderham	59	3415	ja
113	BU04796230	Zaanstad	Krommeniedijk	3	505	nee
114	BU04796240	Zaanstad	Willis	64	2335	ja
115	BU04797110	Zaanstad	De Zuid	1	1405	nee
116	BU04797120	Zaanstad	Centrum	21	6195	ja
117	BU04797130	Zaanstad	Westerpolder	0	105	nee
118	BU04797210	Zaanstad	Waterrijk	18	5745	nee
119	BU04797220	Zaanstad	Langeheit	19	1185	nee
120	BU04797230	Zaanstad	Parkrijk	29	9065	ja
121	BU04798110	Zaanstad	Westzanerpolder	1	130	nee
122	BU04798120	Zaanstad	Westzaan Zuid	7	1390	nee
123	BU04798130	Zaanstad	J.J. Allanbuurt	1	635	nee
124	BU04798140	Zaanstad	Westzaan Noord	16	2370	ja*
125	BU04798150	Zaanstad	Middel	1	95	nee
126	BU08520000	Waterland	Monnickendam	22	1980	ja
127	BU08520001	Waterland	Oranjewijk	72	920	ja*
128	BU08520002	Waterland	Markgouw	46	2190	ja
129	BU08520003	Waterland	Ringshemmen	50	1680	ja*
130	BU08520004	Waterland	Ooster Ee	65	925	ja*
131	BU08520005	Waterland	't Spil	29	180	ja*
132	BU08520006	Waterland	Binnengouw	40	675	ja*
133	BU08520007	Waterland	Buitengouw	61	810	ja*
134	BU08520009	Waterland	Verspreide huizen	0	250	nee
135	BU08520010	Waterland	De Purmer (gedeeltelijk)	0	160	nee
136	BU08520100	Waterland	Katwoude	0	315	nee
137	BU08520200	Waterland	Havenbuurt en Kerkbuurt	11	1670	ja*
138	BU08520201	Waterland	Verspreide huizen Op de Werven ten zuiden van kanaal	1	125	nee

139	BU08520300	Waterland	Broek in Waterland	3	2725	nee
140	BU08520301	Waterland	Zuiderwoude	0	310	nee
141	BU08520302	Waterland	Uitdam	0	120	nee
142	BU08520400	Waterland	Ilpendam	7	1705	nee
143	BU08520401	Waterland	De Purmer (gedeeltelijk)	0	55	nee
144	BU08520500	Waterland	Watergang	1	425	nee
145	BU08800000	Wormerland	Oosteinde	2	1120	nee
146	BU08800001	Wormerland	Westeinde	29	3715	ja
147	BU08800002	Wormerland	Oost-Knollendam	1	590	nee
148	BU08800003	Wormerland	Molenbuurt	53	3175	ja
149	BU08800004	Wormerland	Plaszoom	42	3870	ja
150	BU08800005	Wormerland	Middentil	80	745	ja*
151	BU08800009	Wormerland	Verspreide huizen in de polder Engewormer	0	70	nee
152	BU08800100	Wormerland	Neck (gedeeltelijk)	18	985	nee
153	BU08800108	Wormerland	Verspreide huizen ten zuiden van De Middentocht	0	325	nee
154	BU08800109	Wormerland	Verspreide huizen ten noorden van De Middentocht	0	255	nee
155	BU08800200	Wormerland	Jisp	2	460	nee
156	BU08800201	Wormerland	Uitbreiding-Jisp	6	255	nee
157	BU08800208	Wormerland	Spijkerboor	0	25	nee
158	BU08800209	Wormerland	Verspreide huizen Kanaal- en Oudelandsdijk	0	380	nee
*verplicht ontsluiten op grond van Artikel 3						

Werkgebieden
Bron: Plabeka Monitor 2017-2018 (Metropoolregio Amsterdam, peildatum 27 augustus 2018)



PLANNAAM	TYPE	KERNNAAM	dichtheid	ARBPL	Ontsluiten
Westerspoor-Zuid	Bedrijventerrein	Zaanstad	35	5237	nee
Inverdan	Kantorenlocatie	Zaandam	431	5169	ja
Achtersluispolder	Bedrijventerrein	Zaanstad	41	4007	nee*
Noorderveld	Bedrijventerrein	Zaanstad	48	2781	nee*
Julianaweg	Bedrijventerrein	Edam-Volendam	77	2295	ja
De Baanstee West	Bedrijventerrein	Purmerend	46	2094	ja
Zuiderhout	Bedrijventerrein	Zaanstad	22	1790	nee
De Baanstee Oost	Bedrijventerrein	Purmerend	35	1757	nee
Molletjesveer	Bedrijventerrein	Zaanstad	34	1702	nee
Oosthuizerweg	Bedrijventerrein	Edam-Volendam	50	1700	nee
De Koog	Bedrijventerrein	Purmerend	46	1649	nee
Touwslagerstraat/Zuiddijk	Bedrijventerrein	Zaanstad	603	1205	nee

Kogerveld Midden	Bedrijventerrein	Zaanstad	71	1205	nee
Hoogtij	Bedrijventerrein	Zaanstad	9	1162	nee
Westerveer	Bedrijventerrein	Wormerland	37	1028	nee
Assendelft Noord	Bedrijventerrein	Zaanstad	26	927	nee
Coentunnelweg-West/Kolkweg-Noord	Bedrijventerrein	Oostzaan	124	744	nee
Wagenweg '75	Bedrijventerrein	Purmerend	55	654	nee
Verkade	Bedrijventerrein	Zaanstad	67	607	nee
Tate & Lyle	Bedrijventerrein	Zaanstad	43	564	nee
Loders Croklaan	Bedrijventerrein	Zaanstad	76	455	nee
Eenhoorn	Bedrijventerrein	Wormerland	45	451	nee
Stationsstraat Koog	Bedrijventerrein	Zaanstad	86	430	nee
Insulindeweg	Bedrijventerrein	Beemster	67	400	nee
Kogerveld Noord	Bedrijventerrein	Zaanstad	78	389	nee
Nieuweweg	Bedrijventerrein	Wormerland	35	313	nee
Diederik Sonoyweg	Bedrijventerrein	Zaanstad	37	258	nee
Skoon	Bedrijventerrein	Oostzaan	40	241	nee
Krommenie Oost incl. Noordervaartdijk	Bedrijventerrein	Zaanstad	22	224	nee
Bombraak	Bedrijventerrein	Oostzaan	24	217	nee
Scheepsbouwerweg	Bedrijventerrein	Landsmeer	72	216	nee
Aris Van Broekweg	Bedrijventerrein	Zaanstad	60	179	nee
De Where	Bedrijventerrein	Purmerend	31	154	nee
Slobbeland	Bedrijventerrein	Edam-Volendam	46	139	nee
De Dollard/Het Schouw	Bedrijventerrein	Waterland	46	139	nee
Overtuinen	Bedrijventerrein	Zaanstad	19	136	nee
Bamestraweg	Bedrijventerrein	Beemster	34	135	nee
Houthavenkade	Bedrijventerrein	Zaanstad	38	115	nee
Hembrug	Bedrijventerrein	Zaanstad	2	114	nee
Blooksven/Smitsven	Bedrijventerrein	Zaanstad	104	104	nee
Galgeriet	Bedrijventerrein	Waterland	18	91	nee
Kop van West	Kantorenlocatie	Purmerend	41	82	nee
Noorddijk	Bedrijventerrein	Zaanstad	9	74	nee
Multifunctiestrook Saendelft	Bedrijventerrein	Zaanstad	8	61	nee
Ilpendam-Zuid	Bedrijventerrein	Waterland	19	58	nee
Bonar Floors	Bedrijventerrein	Zaanstad	7	52	nee
Hellingweg	Bedrijventerrein	Waterland	21	41	nee
De Baanstee Noord	Bedrijventerrein	Purmerend	0	25	nee
De Hemmes	Bedrijventerrein	Zaanstad	3	20	nee
Oud Zaandijk	Bedrijventerrein	Zaanstad	5	16	nee

Poort Clam Dijcke	Kantorenlocatie	Krommenie	3	6	nee
Honig	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
Zuideinde Westzaan	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
Breedweer	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
Katwoude	Bedrijventerrein	Waterland	0	0	nee
Zaandammerweg	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
Krommenierpad	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
Zuideinde/Plein 13/Dubbele Buurt	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
PWN	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
Noordeinde	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
Hoogtij (kadegebonden)	Bedrijventerrein	Zaanstad	0	0	nee
Oosthuizerweg Uitbreiding	Bedrijventerrein	Edam-Volendam	0	0	nee
VVZ-terrein	Kantorenlocatie	Zaandam	0	0	nee
*niet verplicht te ontsluiten op grond van Artikel 3					

BIJLAGE H: INFORMATIEPROFIEL UITVOERING CONCESSIE

1. Aanbod aan Openbaar Vervoer						
Nr.	*Informatie-element*	*Definitie*	*Eenheid en vorm van aanlevering*	*Detaillering*	*Frequentie*	*Tijdstip*
1.1	Lijnennetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied die zijn opgenomen in de Dienstregeling.	40 exemplaren van de Lijnennetkaart in hardcopy en digitaal in pdf.	Overeenkomstig de bepalingen in Artikel 42 (Algemeen verkrijgbare Reisinformatie)	Per wijziging van de Geldende Dienstregeling	2 weken voor de ingangsdatum
1.2	Tijdelijke Wijzigingen in de Beschikbare Infrastructuur die langer dan 3 weken van te voren bekend zijn en langer duren dan 1 dag	Informatie over de afwijkingen van de Geldende Dienstregeling	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van de afwijkingen van de Geldende Dienstregeling	Minimaal: wijzigingen in de route, frequentie en duur van de wijzigingen en de reden waarom wordt afgeweken van de Vervoerkundige Uitgangspunten	Per wijziging van de Geldende Dienstregeling	Ten minste 2 weken voor de ingangsdatum, maar in ieder geval in het exploitatie-overleg voorafgaand aan de Tijdelijke Wijziging
1.3	Tijdelijke Wijzigingen in de Beschikbare Infrastructuur die (i) korter dan 3 weken van te voren bekend zijn en langer duren dan 1 dag, of (ii) korter duren dan 1 dag	Informatie over de afwijkingen van de Geldende Dienstregeling	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van de afwijkingen van de Geldende Dienstregeling	Minimaal: wijzigingen in de route, frequentie en duur van de wijzingen	Per voorval	Het eerste exploitatie-overleg volgend op de Tijdelijke Wijziging

2. Inzet en output van productiemiddelen						
Nr.	*Informatie-element*	*Definitie*	*Eenheid en vorm van aanlevering*	*Detaillering*	*Frequentie*	*Tijdstip*
2.1	Beschikbaar Materieel	Een overzicht met per Voertuig: • kenteken • uniek voertuig-nummer • fabrikant & typenaam • de afmetingen • toegankelijk-heids-kenmerken	Een in Excel aangeleverd overzicht in tabelvorm met de gevraagde informatie per Voertuig	Per Voertuig	1 keer per Jaar en binnen een termijn van 2 weken na een verzoek van de Concessie-verlener	Stand per 1 januari van het Kalenderjaar, op te leveren binnen 2 weken na het verstrijken voor de hiervoor genoemde data.

		(lagevloer, type oprijplaat, aanwezigheid automatische neiginstallatie) • het bouwjaar en de leeftijd • eventueel het jaar waarin een midlife revisie heeft plaats-gevonden • aantal zitplaatsen • aantal staanplaatsen • euronorm				
2.2	Energiedrager	Een overzicht met per Voertuig: • uniek voertuig-nummer • verbruik energie per km in kWh en/of liter • tankregistratie (inname brandstof) • type brandstof/ energiebron (in geval van hernieuwbaar, onder welk certificaat en met welke oorsprong) • Kwaliteit van de batterij (maximale capaciteit bij aanschaf afgezet tegen restcapaciteit)	Een in Excel aangeleverd overzicht in tabelvorm met de gevraagde informatie per Voertuig	Per Voertuig	1 keer per Jaar en binnen een termijn van 2 weken na een verzoek van de Concessie-verlener	Stand per 1 januari van het Kalenderjaar, op te leveren binnen 2 weken na het verstrijken voor de hiervoor genoemde data.
2.3	Totaal verbruik Batterij-elektrische Voertuigen	Hoeveelheid elektriciteit in kWh die verbruikt wordt door de gehele vloot Batterij-elektrische Voertuigen	kWh per Dienstregeling-jaar	totale hoeveelheid kWh die verbruikt is door de gehele vloot Batterij-elektrische Voertuigen, per maand	Per Kalenderjaar	Nacalculatie: binnen 1 kalendermaand na de verslagperiode

2.4	Totaal verbruik van de aan de Concessie gerelateerde bedrijfsvoering	Hoeveelheid elektriciteit in kWh die verbruikt wordt op de locaties die aan de uitvoering van de Concessie verbonden zijn	kWh per Kalenderjaar	Per adres	Per Kalenderjaar	Nacalculatie: binnen 1 kalendermaand na de verslagperiode

3. Uitvoeringskwaliteit van het Openbaar Vervoer						
Nr.	*Informatie-element*	*Definitie*	*Eenheid en vorm van aanlevering*	*Detaillering*	*Frequentie*	*Tijdstip*
3.1	Vervoerplicht	Het aantal Ritten waarbij de Concessiehouder zich niet aan de vervoerplicht heeft kunnen houden waardoor bij één of meerdere Haltes Reizigers zijn blijven staan	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van het aantal Ritten	• per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per Lijn per richting • per Lijn naar tijdstip	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.2	Punctualiteits-percentage	Het aantal ritten dat binnen 0-120s vanaf het Beginpunt vertrekt en binnen 0-180s van een Knooppunt en/of Aansluitpunt vertrekt ten opzichte van het totaal aantal Ritten, vertrektijd en aantal Ritten gebaseerd op de Geldende Dienstregeling	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van de Punctualiteits-percentages	• per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per Modaliteit per kwartaal • per Modaliteit per Jaar • per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per Lijn per Jaar	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.3	Werking van de prioriterings-techniek voor OV (mate van prioriteits-aanvragen en effect op de doorstroming) – KAR-standaarden	Logdata van de gestuurde KAR berichten	Aantal prio-aanvragen per kruispunt, inclusief afhandeling wel/geen prioriteit verkregen	• Per vri, per dag en per Dagdeel	Per kalender-maand	Na-calculatie: binnen 1 kalendermaand na afloop van de verslagperiode

3.4	Geplande Dienstregeling-kilometers	Aantal Dienstregeling-kilometers zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling(en)	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per Modaliteit per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.5	Gerealiseerde Dienstregeling-kilometers	Aantal Dienstregeling-kilometers dat een Voertuig daadwerkelijk voor het vervoer van Reizigers heeft opengestaan	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per Modaliteit per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.6a	Aantal Uitgevallen Ritten	Zie Begrippenlijst	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van het aantal Uitgevallen Ritten	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per onderdeel van het OV-netwerk per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.6b	Percentage Uitgevallen Ritten	Aantal Uitgevallen Ritten (element 3.7a) ten opzichte van het aantal Ritten dat is opgenomen in de Geldende Dienstregeling(en)	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van het percentage Uitgevallen Ritten	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per onderdeel van het OV-netwerk per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.7a	Aantal uitgevallen Dienstregeling-kilometers	Zie Begrippenlijst	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van het aantal Uitgevallen Dienstregeling-kilometers	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per onderdeel van het OV-netwerk per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.7b	Percentage uitgevallen Dienstregeling-kilometers	Het Aantal Uitgevallen Dienstregeling-kilometers (element 3.8a) ten opzichte van het aantal Geplande Dienstregeling-kilometers (element 3.4)	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van het Percentage Uitgevallen Dienstregeling-kilometers	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per Lijn per Kalenderjaar • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per onderdeel van het OV-netwerk per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode

				• per onderdeel van het OV-netwerk per Kalenderjaar		
3.8	Geplande Dienstregeling-uren	Aantal Dienstregeling-uren zoals opgenomen in de Geldende Dienstregeling(en)	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per onderdeel van het OV-netwerk per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.9	Gerealiseerde Dienstregeling-uren	Aantal Dienstregeling-uren dat een Voertuig daadwerkelijk voor het vervoer van Reizigers heeft opengestaan, afgerond op 10 minuten	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per onderdeel van het OV-netwerk per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.10a	Aantal uitgevallen Dienstregeling-uren	Zie Begrippenlijst	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van het aantal Uitgevallen Dienstregeling-kilometers	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per onderdeel van het OV-netwerk per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.10b	Percentage uitgevallen Dienstregeling-uren	Het Aantal Uitgevallen Dienstregeling-uren (element 3.10a) ten opzichte van het aantal Geplande Dienstregeling-uren (element 3.8)	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht van het Percentage Uitgevallen Dienstregeling-kilometers	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per Lijn per Kalenderjaar • per onderdeel van het OV-netwerk per maand • per onderdeel van het OV-netwerk per kwartaal • per onderdeel van het OV-netwerk per Kalenderjaar	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.11	Aantal gerealiseerde (Gegaran-deerde) Aansluitingen	Aantal gevallen waarin in de Geldende Dienstregeling(en) opgenomen (Gegarandeerde) Aansluitingen daadwerkelijk gerealiseerd zijn	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode

3.12	Gebruik Vergoedings-regeling	Aantal keren dat Reizigers gebruik hebben gemaakt van de Vergoedings-regeling	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht		Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.13	Beschikbare Capaciteit	Een overzicht van de zitplaats- en zit-staanplaats capaciteit van alle ritten inclusief de bezetting per Rit per Halte tussen de Beginhalte en Eindhalte.	Een in Excel en aangeleverd overzicht van de desbetreffende Ritten	• Per Lijn en per Rit per Kalenderjaar • Per Lijn en per Rit per kwartaal • Per lijn en per Rit per maand • Per Lijn en per Rit per dag • en per combinatie van Dienstregeling en Dagsoort per Kalenderjaar	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.14	Vervangend Vervoer	Een overzicht van de gevallen waarin Vervangend Vervoer is ingezet	Een in Excel en schriftelijk aangeleverd overzicht	• per Lijn per maand • per Lijn per kwartaal • per Lijn per Kalenderjaar	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
3.15	Klachten-afhandeling	Een overzicht van alle klantcontacten, waaronder de klachten, inclusief de snelheid van afhandeling, hoeveel er zijn doorgestuurd naar de Concessie-verlener en/of Derden, hoe vaak er bemiddeling heeft plaatsgevonden door de OV ombudsman en hoeveel klachten aanhangig zijn gemaakt bij de geschillen-commissie OV	Een schriftelijk aangeleverd overzicht van bij de Concessie-houder binnengekomen klachten	• Minimaal rubricering naar onderwerp, en indien relevant naar Lijn, waarbij per klacht wordt aangegeven binnen welke termijn deze is afgehandeld • Aantal naar de Concessieverlener en/of Derden doorgestuurde klachten waaraan de klacht is doorgestuurd, en onderwerp • Aantal keren dat bemiddeling door de OV-ombudsman heeft plaatsgevonden, met daarbij aangegeven of de bemiddeling succesvol was of niet • Aantal keren dat de geschillencommissie is ingeschakeld	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode

4. Gebruik Openbaar Vervoer

Nr.	*Informatie-element*	*Definitie*	*Eenheid en vorm van aanlevering*	*Detaillering*	*Frequentie*	*Tijdstip*
4.1	Aantal in- en uitstappers per Kalenderjaar	Het aantal instappers (berekend o.b.v. de check-in-gegevens van de OV-Chipkaart of andere elektronische Vervoerbewijzen en Betaalwijzen)	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het aantal Reizigers en de verdeling van de Reizigers over de Proposities (in %)	Per Lijn, per Jalte, zowel voor het hele Kalenderjaar als voor een gemiddelde Dag per combinatie van Dienstregeling en Dagsoort	Per Jaar	4 weken na afloop van de verslagperiode
4.2	Aantal in- en uitstappers per maand	Het aantal instappers (berekend o.b.v. de check-in-gegevens van de OV-Chipkaart of andere elektronische Vervoerbewijzen en Betaalwijzen)	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het aantal Reizigers	Per Lijn, per Halte, per kalendermaand en per Kalenderjaar als voor een gemiddelde dag per combinatie van Dienstregeling en Dagsoort	Kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
4.3	Aantal reizigerskilometers per Kalenderjaar	Vervoerprestatie die wordt geleverd wanneer één Reiziger over één kilometer wordt vervoerd	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het aantal duizenden reizigerskilometers en de verdeling van de reizigerskilometers over de Proposities (in %)	Per Lijn, zowel voor het hele Kalenderjaar als voor een gemiddelde dag per combinatie van Dienstregeling en Dagsoort	Per Jaar	4 weken na afloop van de verslagperiode
4.4	Aantal reizigerskilometers per maand	Vervoerprestatie die wordt geleverd wanneer één Reiziger over één kilometer wordt vervoerd	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het aantal duizenden reizigerskilometers	Per Lijn, per kalendermaand	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
4.5	Aantal reizigers-tariefkilometers per Kalenderjaar	Vervoerprestatie die wordt geleverd wanneer één Reiziger over één tariefkilometer wordt vervoerd	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het aantal duizenden reizigers-tariefkilometers en de verdeling van de reizigers-tariefkilometers over de proposities (in %)	Per Lijn, zowel voor het hele Kalenderjaar als voor een gemiddelde dag per combinatie van Dienstregeling en Dagsoort	Per Jaar	4 weken na afloop van de verslagperiode
4.6	Aantal reizigers-tariefkilometers per maand	Vervoerprestatie die wordt geleverd wanneer één Reiziger over één tariefkilometer wordt vervoerd	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het aantal duizenden reizigers-tariefkilometers	Per Lijn, per kalendermaand	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
4.7	Trajectbezetting	De gemiddelde bezetting per uur per Rit op ieder	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van de gemiddelde bezetting per uur	Per Traject van twee opeenvolgende	Per maand	Binnen 2 weken na afloop van de

		Traject tussen twee opeenvolgende Haltes van een Lijn.		Haltes, per richting, per uur voor een gemiddelde dag per combinatie van Dienstregeling en Dagsoort (op aanvraag ook per weekdag)		betreffende maand.
4.9	Aantal in- en uit-stappers per Rit (algemeen)	Het aantal instappende en uitstappende Reizigers in een Voertuig per Rit	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het gemiddeld aantal in- en uitstappers (separaat vermeld) per Rit per Kalenderjaar	Minimaal: per Halte, per onderdeel van het OV-netwerk per Lijn, per Dagsoort	Per Jaar	3 maanden na afloop van de verslagperiode
4.10	Aantal in- en uit-stappers per Halte (specifiek)	Het aantal instappende en uitstappende Reizigers in een Voertuig op een specifieke Halte	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het gemiddeld aantal in- en uitstappers (separaat vermeld) op een specifieke Halte per kalendermaand	Minimaal: per Halte, per onderdeel van het OV-netwerk per Lijn, per Dagsoort, per uurblok	Ad hoc	Binnen 2 weken na verzoek
4.11	Relatiestatistiek (Lijn)	Cijfermatig overzicht (Halte-Halte matrix) van de relaties (herkomst-bestemmings-gegevens) binnen een Lijn	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het gemiddeld aantal personen-verplaatsingen tussen in- en uitstaphalte op een Lijn per Kalenderjaar	Minimaal: per Lijn, per groep dicht bijeen gelegen Haltes (op postcode 5 niveau), per Dagsoort, per uurblok	Per Jaar	3 maanden na afloop van de verslagperiode
4.12	Herkomst-Bestemmings-gegevens	Cijfermatig overzicht (Halte-Halte matrix) van de relaties (herkomst-bestemmings-gegevens) binnen het Concessiegebied en op de Uitlopers	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het aantal personen-verplaatsingen tussen herkomst en bestemming per Kalenderjaar	Minimaal: per haltecluster (op postcode 5 niveau), per Dagsoort, per uurblok	Per Jaar	3 maanden na afloop van de verslagperiode
4.13	Overstapmatrix	Overstapmatrix per Knooppunt en Aansluitpunt waarin de overstappen worden weergegeven	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van de overstapmatrix.	Per Knooppunt en Aansluitpunt een overstapmatrix. Overstapmatrix per Lijn, zowel voor het hele Kalenderjaar als voor een gemiddelde dag per combinatie van	Per maand	Binnen 2 weken na afloop van de betreffende maand.

				Dienstregeling en Dagsoort		
4.14	HB inclusief motiefverdeling en afstands-verdeling (i.p.v. alleen HB op wijkniveau)	HB, motiefverdeling, afstands-verdeling	aantal Reizigers per HB en per motief	Per dag	Per Kalenderjaar	Nacalculatie: binnen 6 maanden na de verslagperiode
4.15	Aantal Reizigers dat gebruik maakt van een abonnement voor een Mobiliteitsdienst – (onderscheid tussen dienst van Concessiehouder en andere aanbieders)	Aantal reizigers dat reist op basis van een abonnement voor Mobiliteitsdiensten van de Concessiehouder of een MaaS-dienstverlener	• Aantal Reizigers • Aantal individuele abonnement-houders	Per dag	Per Kalenderjaar	Nacalculatie: binnen 6 maanden na de verslagperiode

5. Gebruik van de OV-Chipkaart en Nieuwe Betaalwijzen*

Nr.	*Informatie-element*	*Definitie*	*Eenheid en vorm van aanlevering*	*Detaillering*	*Frequentie*	*Tijdstip*
5.1	Aantal verkochte OV-Chipkaarten	Aantal verkochte OV-Chipkaarten	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van de aantallen verkochte OV-Chipkaarten, gerelateerd aan de Concessie	Minimaal: per type OV-Chipkaart (Persoonlijk, Anoniem, Wegwerp-chipkaart, overig), per locatie/kanaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
5.2	Aantal verkochte OV-Chipkaarten voorzien van Automatisch Opladen	Aantal verkochte OV-Chipkaarten voorzien van de (actieve) functionaliteit t.b.v. Automatisch Opladen	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van de aantallen OV-Chipkaarten voorzien van Automatisch Opladen gerelateerd aan de Concessie	Geen nadere detaillering	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
5.3	Aantal verkochte Proposities	Aantal verkochte Proposities	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van de aantallen verkochte Proposities	Minimaal: per Propositie, per locatie/kanaal	Per maand	2 weken na afloop van de verslagperiode
5.4	Gemiddeld oplaadbedrag (Saldo)	Het gemiddelde bedrag waarmee Reizigers het Saldo op hun kaart aanvullen bij een	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het gemiddelde	Een gemiddeld bedrag over alle saldo-oplaadtransacties per kanaal (Informatie- en	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode

		oplaadpunt van de Concessiehouder	oplaadbedrag (Saldo)	Verkooploket/TVM/ Automatisch Opladen)		
5.5	Gemiddeld aantal keren opladen	Het gemiddelde aantal keren dat een Reiziger zijn Saldo aanvult (o.b.v. uniek kaartnummer)	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het gemiddelde aantal keren dat een reiziger zijn Saldo aanvult	Een gemiddeld aantal keer per type OV-Chipkaart (Persoonlijk en Anoniem) en per kanaal (Informatie- en Verkooploket/ TVM/ Automatisch Opladen)	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
5.6	Aantal verkochte papieren Vervoerbewijzen	Aantal verkochte papieren Vervoerbewijzen	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van de aantallen verkochte papieren Vervoerbewijzen	Per soort papieren Vervoerbewijs	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
5.7	Zwartrijd-percentage	Overzicht van het zwartrijd-percentage voor het Openbaar Vervoer, met een aparte registratie voor de Verbindende Lijnen. Inclusief methodologische onderbouwing op welke wijze deze cijfers tot stand gekomen zijn			Per Jaar (landelijk onderzoek in maart)	2 maanden na afloop van de landelijke onderzoeks-termijn (in mei).
5.8	Niet uitgecheckte Reizigers	Een digitaal en bewerkbaar overzicht van het aantal wel ingecheckte, maar niet uitgecheckte Reizigers per Lijn per Dagsoort			Per kwartaal en per Jaar	2 maanden na afloop van de desbetreffende verslagperiode
5.9	Reizigers met reisafstand = 0	Een digitaal en bewerkbaar overzicht van het aantal Reizigers dat is in- en uitgecheckt maar waarbij reisafstand = 0 per Lijn per Dagsoort			Per kwartaal en per Jaar	2 maanden na afloop van de desbetreffende verslagperiode
5.10	Gebruik Vervoerbewijzen	Percentage Reizigers dat reist met een OV-Chipkaart/Nieuwe Betaalwijze			Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode

*Waar in deze tabel OV-Chipkaart staat dient ook Nieuwe Betaalwijze gelezen te worden

6. Vervoeropbrengsten						
Nr.	*Informatie-element*	*Definitie*	*Eenheid en vorm van aanlevering*	*Detaillering*	*Frequentie*	*Tijdstip*
6.1	Opbrengsten verkoop OV-Chipkaarten*	Door de Concessiehouder gerealiseerde opbrengsten uit de verkoop van OV-Chipkaarten (excl. BTW)	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van opbrengsten uitgedrukt in duizenden euro's	Minimaal: per type OV Chipkaart (Persoonlijk, Anoniem, Interoperabele Wegwerp-chipkaart, overig) per locatie/kanaal	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode
6.2	Opbrengsten Reisproducten en Proposities	Door de Concessiehouder gerealiseerde opbrengsten uit de verkoop van Reisproducten en Proposities (excl. BTW)	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van opbrengsten uitgedrukt in duizenden euro's	Minimaal: per Propositie, per locatie/kanaal	Per maand	2 weken na afloop van de verslagperiode
6.3	Opbrengsten beursreizen (Saldo)	Door de Concessiehouder gerealiseerde opbrengsten uit reizen op Saldo	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van opbrengsten uitgedrukt in duizenden euro's	Minimaal: per Lijn, per Dagsoort, per Propositie	Per maand	2 weken na afloop van de verslagperiode
6.4	Opbrengsten papieren Vervoerbewijzen	Door de Concessiehouder gerealiseerde opbrengsten uit verkoop papieren Vervoerbewijzen	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van opbrengsten uitgedrukt in duizenden euro's	Minimaal: per type Vervoerbewijs per Modaliteit	Per maand	2 weken na afloop van de verslagperiode
6.5	Opbrengsten SOV-kaart	Contract-opbrengsten van OC&W voor gebruik van de SOV (incl. SOV-groei)	Een schriftelijk aangeleverd overzicht van de contract-opbrengsten uitgedrukt in duizenden euro's	Minimaal: per Modaliteit	Per Jaar	6 maanden na afloop van de verslagperiode
6.6	Verdeling derving SOV-kaart	Het aandeel van de Vervoer-opbrengsten dat bestaat uit de derving van de opbrengsten door de SOV-kaart	Een schriftelijk aangeleverd overzicht van het aandeel van de Vervoer-opbrengsten uitgedrukt in duizenden euro's	Minimaal: per Modaliteit	Per Jaar	6 maanden na afloop van de verslagperiode
6.7	Gebruik SOV-Propositie	Het aantal reizigers-kilometers	Een digitaal aangeleverd bewerkbaar overzicht van het	Per onderdeel van het OV-netwerk, per Lijn, per Dagsoort,	Per kwartaal	4 weken na afloop van de verslagperiode

		afgelegd door SOV-gebruikers	aantal duizenden reizigers-kilometers	per Dagdeel per type SOV-kaart (week/weekend)		

*Waar in deze tabel OV-Chipkaart staat dient ook Nieuwe Betaalwijze gelezen te worden

BIJLAGE I: EISEN AAN REISINFORMATIE

De (deel)Bijlagen I.1 Normblad Reisinformatie en I.2 Eisen aan Reisinformatie op Displays worden als separaat document beschikbaar gesteld.

BIJLAGE J: DISTRIBUTIENETWERK

Naam	Adres	Huisnr.	Postcode	Plaats
CIGO Landsmeer 296	Nieuwe Gouw	38	1121GX	LANDSMEER
DEEN Van Baarstraat	Burgemeester van Baarstraat	38	1131WV	VOLENDAM
Primera Volendam	Burgemeester van Baarstraat	30	1131WV	VOLENDAM
DEEN De Stient	De Stient	4	1132BE	VOLENDAM
DEEN Edam	William Pontstraat	82	1135EX	EDAM
Tankstation Tamoil	Klein Westerbuiten	9	1135GL	EDAM
Nimoboek	Kerkstraat	53	1141BG	MONNICKENDAM
DEEN Winkels BV	’t Spil	37	1141SG	MONNICKENDAM
DEEN Graaf Willem	Graaf Willemlaan	24	1141XL	MONNICKENDAM
Firma Wals Schokker	Zuideinde	15	1151CN	BROEK IN WATERLAND
DEEN Marken	Boxenring	40	1156DL	MARKEN
Primera 't Eggert	Willem Eggertstraat	93	1441CH	PURMEREND
Melis Rokersshop	Koemarkt	14	1441DC	PURMEREND
EBS loket	Tramplein	20	1441GP	PURMEREND
Waterland Ziekenhuis Purmerend	Waterlandlaan	250	1441RN	PURMEREND
DA Drogist	Zwanebloem	9	1441TR	PURMEREND
Primera Wormerplein	Wormerplein	34	1442CB	PURMEREND
Techador van Oostrom	J. F. Kennedyplein	11	1443EA	PURMEREND
Drogisterij Piet	J F Kennedyplein	63	1443EB	PURMEREND
Primera Mika	Leeuwerikplein	4	1444HW	PURMEREND
Techador Dolfing	Gildeplein	42	1445BM	PURMEREND
Drogisterij Piet	Van Burgplein	10	1447KR	PURMEREND
Timp Boekhandel	Van Burgplein	14	1447KR	PURMEREND
Primera Weidevenne	Van Damplein	18	1448NB	PURMEREND
Primera Weidevenne	Van Damplein	18	1448NB	PURMEREND
Anne & Co	De Noord	4	1452PS	ILPENDAM
Hotel Watergang VOF	Kanaaldijk	27	1454AA	WATERGANG
TPG Servicepunt	Rijperweg	50	1462ME	MIDDENBEEMSTER
Kadoshop Ieniemienie	Raadhuisstraat	35	1474HH	OOSTHUIZEN
Plus Graft de Rijp	Driemaster	3	1483WB	DE RYP
Techador Bosse	Peperstraat	136	1502AL	ZAANDAM
Tabakshop van Vos	Gibraltar	29	1503BM	ZAANDAM

AVMO[24] Knooppunt de Vlinder	Poelenburg	467	1504NH	ZAANDAM
A. van Kosem	Morgensterstraat	11	1505TA	ZAANDAM
CXX Verkooppunt CS Zaandam	Stationsstraat	1	1506DA	ZAANDAM
Primera Het Kalf	Drielse Wetering	55	1509KP	ZAANDAM
Gemeentehuis Oostzaan	Kerkbuurt	4	1511BD	OOSTZAAN
Vivant Smit	Faunastraat	72	1531WH	WORMER
Bruna Molenwerf	Molenwerf	16	1541WR	KOOG AAN DE ZAAN
Boekhandel Stumpel	Zuiderhoofdstraat	64	1561AP	KROMMENIE
Primera Verveen	Heiligweg	33	1561DD	KROMMENIE
AVMO[19] Station Krommenie	Saendelverlaan	1	1561KS	KROMMENIE
Coop Assendelft	Dorpsstraat	418	1566BS	ASSENDELFT

[24] Een AVM (Afhaal- en Verkoopmachine) geplaatst in de openbare ruimte

BIJLAGE K: EISEN AAN HET OV-BETAALSYSTEEM

	Artikel 1 Definities
1	De in de bijlage “Eisen aan het OV-Betaalsysteem” gehanteerde begrippen hebben de betekenis zoals gedefinieerd in de Begrippenlijst, tenzij in de Bijlage “Eisen aan het OV-Betaalsysteem” hiervan uitdrukkelijk is afgeweken.

	Artikel 2 Algemene verplichtingen OV-Betaalsysteem
1	De Concessiehouder is verplicht om het OV-Betaalsysteem, de OV-Chipkaart, gebaseerd op de Mifare-Classic technologie met een distributienetwerk en EMVc en Barcode bij aanvang van de Concessie in werking te hebben. Onder het OV-Betaalsysteem wordt in elk geval verstaan:
	a. een zodanig functionerend systeem dat alle Reizigers die in het bezit zijn van een geldige OV-Chipkaart en/of Nieuwe Betaalwijzen (ook van andere concessiehouders) kunnen reizen met het Openbaar Vervoer via zowel de geldige Proposities, waaronder begrepen maar niet uitsluitend Proposities gebaseerd op zones zoals de huidige sterabonnementen, als op Saldo;
	b. apparatuur (inclusief alle daarvoor benodigde hard- en software) die is gecertificeerd door TLS, of waar TLS voor certificering een ontheffing (“waiver”) heeft verleend;
	c. een systeem dat is aangesloten op en deel uitmaakt van de landelijke backoffice van TLS (“level 4”) en/of diens opvolger.
2	Het OV-Betaalsysteem is zodanig ingericht dat het tenminste alle gegevens verzamelt die nodig zijn om door de Concessieverlener gevraagde informatie met betrekking tot de distributie en het gebruik van de OV-Chipkaart en Nieuwe Betaalwijzen op te leveren, met inachtneming van het bepaalde in Artikel 75 en Artikel 73 van en Bijlage H bij het Programma van Eisen.
3	De Concessiehouder is verplicht om het OV-Betaalsysteem zoals bedoeld in het eerste lid gedurende de duur van de Concessie goed te beheren en deugdelijk te onderhouden en in stand te houden.

	Artikel 3 Beschikbaarheid apparatuur en gevolgen voor de reiziger
1	Het OV-Betaalsysteem voldoet aan een beschikbaarheidspercentage dat redelijkerwijze kan worden verlangd van de Concessiehouder. Van deze verplichting kan door de Concessieverlener ontheffing worden verleend na een daartoe ingediende schriftelijke aanvraag van de Concessiehouder.
2	Bij aanvang van de Concessie dient de Concessiehouder een zodanig werkend OV-Betaalsysteem in werking te hebben dat voldoet aan hetgeen gesteld in lid 3 en 4 van dit artikel.

3	De Concessieverlener hanteert ten aanzien van de beschikbaarheid van Post en Verkoopautomaten de later vermelde normen[25]. Hierbij is een tweedeling gemaakt in enerzijds normen met betrekking tot de afhandeling van storingen en anderzijds normen met betrekking tot de vereiste beschikbaarheid van apparatuur.
4	Met betrekking tot Storingen aan OV-Betaalapparatuur in het Materieel gelden de eisen zoals vermeld later in dit document[26].
5	Bij onvolledige werking brengt de Concessiehouder bij een Reiziger – bij normaal gebruik – nooit meer in rekening dan de verschuldigde ritprijs, berekend op basis van de Tarieven welke vastgesteld zijn door de Concessieverlener voor het moment waarop gereisd is.[27]
6	Met betrekking tot Storingen aan Ophaal- en Oplaadautomaten voor OV-Chipkaarten bij wederverkopers zoals beschreven in Bijlage J van het Programma van Eisen gelden de volgende eisen:
	a. een Storing dient binnen 3 uur te worden opgevolgd door bezoek van een monteur, en
	b. indien een Storing niet ter plaatse kan worden verholpen, dient de desbetreffende automaat vervangen te worden door een goed werkende automaat zodanig dat de volledige functionaliteit weer beschikbaar is voor Reizigers.
	Bovenstaande eisen gelden tijdens de openingstijden van de desbetreffende wederverkoper, ook in geval van avond- en/of zondagsopenstelling.
7	Ophaal- en Oplaadautomaten, zoals beschreven in Bijlage J van het Programma van Eisen, zijn gedurende ten minste 99% van de openingstijden van de wederverkopers beschikbaar voor Reizigers. Het beschikbaarheidpercentage als bedoeld in de vorige volzin wordt per Ophaal- en Oplaadautomaat per maand berekend.

[25] Zie normen m.b.t. de beschikbaarheid van Post en Verkoopautomaten.
[26] Zie Eisen m.b.t. Storingen aan het OV-Betaalsysteem in het Materieel.
[27] Dit betekent onder meer dat het systeem, ook in het geval dat OV- Betaalapparatuur zich in een staat van "onvolledige werking" bevindt, rekening moet houden met de eventuele omstandigheid dat een Reiziger is overgestapt binnen de landelijk overeengekomen overstaptijd (nu: 35 minuten) en hij/zij daardoor niet opnieuw het basistarief zou hoeven te betalen. Bovendien mag een Reiziger die recht heeft op korting (bijvoorbeeld vanwege zijn/haar leeftijd of omdat deze op een (ster)abonnement reist), nooit meer hoeven te betalen dan in de situatie dat de apparatuur wel naar behoren functioneert.

K.1 Normen m.b.t. de beschikbaarheid van Post en Verkoopautomaten

I. Afhandeling Storingen

a. Object
In het kader van onderdeel L.1 van deze Bijlage is een Object een Post of Verkoopautomaat.

b. Leverancier
Een Leverancier is een partij die namens de Concessiehouder verantwoordelijk is voor het onderhoud, de reparaties en de vervanging van OV- Chipkaartapparatuur. De Concessiehouder kan ervoor kiezen de rol van Leverancier binnen de eigen organisatie in te vullen.

c. Prioriteit
De Prioriteit betreft de volgorde waarin Storingen moeten worden afgehandeld. Bij de toekenning van de Prioriteiten worden de volgende criteria gehanteerd:

Prioriteit 1
• verwijderen van glas, scherven of scherven die nog deels in/aan de apparatuur vastzitten, uitstekende scherpe delen;
• reparatie van glasschade;
• reparatie van uitstekende scherpe delen;
• reparatie van losliggende bekabeling, en
• verwijderen van graffiti of krassen met persoonlijk kwetsende of discriminerende leuzen, teksten of tekens.

Prioriteit 2
• alle overige Storingen

Servicewindow oplossen Storingen
Het servicewindow voor het oplossen van Storingen is als volgt:

Service level		
Object	**Prioriteit**	**servicewindow**
Post	Prioriteit 2	24 uur per dag, 7 dagen per week
Verkoopautomaat	Prioriteit 1 en 2	24 uur per dag, 7 dagen per week

a. Gemiddelde en maximale hersteltijd
Storingen dienen te worden opgelost binnen de toegestane maximale hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel, waarbij de gemiddelde hersteltijd van de Storingen in enige maand niet meer bedraagt dan de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel. Onder de gemiddelde hersteltijd wordt verstaan de gemiddelde hersteltijd voor een Object bij uitval of Storing in de betreffende maand. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd is afhankelijk van de Prioriteit die de Storing van het betreffende Object heeft. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd betreft de periode

van het moment van melding aan Leverancier of constatering door Leverancier tot aan het moment dat Leverancier het Object terecht hersteld meldt. De Concessiehouder dient een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk te melden aan de Leverancier. De gemiddelde en maximale hersteltijd is inclusief reistijd van de Leverancier naar het betreffende Object.

Prioriteit 1 (reparatie gevaarlijke en kwetsende situaties)		
Object	**Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd**	**Toegestane maximale hersteltijd**
Verkoopautomaat	45 minuten	4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden

Prioriteit 2 (alle overige storingen)		
Object	**Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd**	**Toegestane maximale hersteltijd**
Post	2 uur	4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden
Verkoopautomaat	45 minuten	4 uur, welke in 95% van de gevallen gehaald dient te worden

II. Beschikbaarheid

Beschikbaarheid geeft aan dat een Object gedurende een vastgestelde exploitatietijd de overeengekomen functionaliteit biedt. De Beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur van de openstellingsperiode (de uren waarop het systeem toegankelijk is voor gebruik door reizigers) per Object per maand. Een Object wordt gedefinieerd als onbeschikbaar indien er sprake is van een Storing met betrekking tot het Object met Prioriteit 1 of 2. De onbeschikbaarheid van een Object geldt vanaf het moment van melding aan de Leverancier of constatering door de Leverancier tot aan het moment dat de Leverancier het Object terecht hersteld meldt (conform gemiddelde en maximale hersteltijd). De Concessiehouder meldt een Storing, na constatering door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk aan de leverancier.

De volgende berekening wordt gehanteerd voor de Beschikbaarheid:

$$\text{Beschikbaarheid} = \frac{\text{Exploitatieperiode SYSTEEM} - \sum \text{Tijdsduur Onbeschikbaarheid}}{\text{Exploitatieperiode SYSTEEM}} \times 100\%$$

De beschikbaarheid van een Object wordt bepaald per dag.

Voor de beschikbaarheid van een Object geldt de volgende norm:

Object	In % uitgedrukt
Post	≥ 98,0%
Verkoopautomaat	≥ 98,0%

Vandalisme
Bij alle normen in dit lid geldt dat deze – met uitzondering van Storingen met Prioriteit 1 – niet van toepassing zijn in het geval van vandalisme. In geval van vandalisme zal de Concessiehouder er in redelijkheid binnen zijn mogelijkheden alles aan doen om een Storing zo snel mogelijk op te lossen en rapporteert hierover desgevraagd aan de Concessieverlener.

K.2 Eisen m.b.t. storingen aan OV-Betaalapparatuur in het Materieel

Met betrekking tot Storingen aan OV-Betaalapparatuur in het Materieel gelden de volgende eisen.

a. Object
In het kader van onderdeel L.2 van deze Bijlage wordt onder een Object een boordcomputer en/of Kaartlezer in het Materieel en/of het level 2/3 systeem van de Concessiehouder verstaan.

b. Storingsklassen
Storingen van de OV-Betaalapparatuur in het Materieel worden ingedeeld in de volgende standaard storingsklassen:

	Situatie	Gevolg/Actie
A	Belangrijke (combinaties van) Kaartlezers werken niet. Het gaat daarbij om: - Kaartlezer bij de Bestuurder, en/of: - twee Kaartlezers bij dezelfde deur.	Het Voertuig kan de rit afmaken en de defecte OV-Betaalapparatuur moet bij een Eindpunt worden gerepareerd of vervangen.
B	Een of meerdere – niet belangrijke - Kaartlezers in een Voertuig werken niet of werken in Degraded mode[1].	Het Voertuig kan de dienst/dag afmaken en de defecte OV- Betaalapparatuur moet aan het einde van de dienst/dag worden gerepareerd.

De Concessiehouder dient bovenstaande storingsclassificatie te hanteren. Wanneer de Concessiehouder voornemens is een afwijkende storingsclassificatie te hanteren dient hij de Concessieverlener hierover tijdig te informeren. De Concessieverlener zal akkoord gaan met een afwijkende storingsclassificatie, mits de Concessiehouder aantoont dat dit geen nadelige gevolgen voor Reizigers heeft (zo mag de afwijkende storingsclassificatie in ieder geval niet leiden tot meer of langer durende verstoringen).

c. Prioriteit
De volgende prioriteitsstelling wordt gehanteerd:
Prioriteit 1: Systeemstoringen (= een Klasse A of Klasse B storing) waardoor Reizigers niet kunnen in-/uitchecken die meerdere Voertuigen betreft;
Prioriteit 2: Systeemstoringen waardoor Reizigers niet kunnen in/uitchecken die één Voertuig betreft;
Prioriteit 3: Overige Storingen.

d. Gemiddelde en maximale hersteltijd
Storingen dienen te worden opgelost binnen de toegestane maximale hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel, waarbij de gemiddelde hersteltijd van de Storingen in enige maand niet meer bedraagt dan de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd zoals opgenomen in onderstaande tabel. Onder de gemiddelde hersteltijd wordt verstaan de gemiddelde hersteltijd voor een Object bij uitval of Storing in de betreffende maand. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd is afhankelijk van de Prioriteit die de Storing van het betreffende Object heeft. De toegestane maximale hersteltijd en de toegestane maximale gemiddelde hersteltijd betreft de periode van het moment van melding aan Leverancier of constatering door Leverancier tot aan het moment dat Leverancier het Object terecht hersteld meldt. De Concessiehouder meldt een Storing, na constatering

door de Concessiehouder zelf of na melding door een Reiziger, zo snel mogelijk aan de Leverancier. De gemiddelde en maximale hersteltijd is inclusief reistijd van de Leverancier naar het betreffende Object.

Prioriteit 1 Een Klasse A of Klasse B Storing die meerdere Voertuigen betreft	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	**Toegestane maximale hersteltijd**
2 uur	4 uur (tot acceptabele workaround)

Prioriteit 1 Een Klasse A of Klasse B Storing die één Voertuig betreft	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	**Toegestane maximale hersteltijd**
4 uur	8 uur

Prioriteit 3 Overige Storingen	
Toegestane maximale gemiddelde hersteltijd	**Toegestane maximale hersteltijd**
24 uur	48 uur

BIJLAGE L: CONVENANT BESCHIKBARE INFRASTRUCTUUR

Bijlage L wordt als separaat document beschikbaar gesteld.