Concessie Oost-Brabant 2027-2039

Ontwerp Programma van Eisen

21 mei 2024

Bravo
Brabant vervoert ons

Inhoud

1. Inleiding 5
1.1 Context 5
1.2 Scope concessie Oost-Brabant 5
1.3 Lopende concessie Oost-Brabant 8
1.4 Doelen van de Concessie 9
1.5 Rol en status Programma van Eisen 11
1.6 Leeswijzer 12

2. Ontwikkeling en samenwerking 14
2.1 Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling 14
2.2 Ontwikkelrol en rol Mobiliteitsmakelaar 15
2.3 Tactisch Ontwikkelteam en Regieteam Gedeelde Mobiliteit 21
2.4 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener 24
2.5 Herijkingen 25

3. Vervoerkundige eisen 29
3.1 Opbouw van het OV-netwerk 30
3.2 Bravo*direct*lijnen en Directlijnen 36
3.3 Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen 40
3.4 Buurtbuslijnen 44
3.5 Stadslijnen Tilburg en ‘s-Hertogenbosch 46
3.6 Scholierenlijnen 51
3.7 Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer 52
3.8 Dienstregeling en Exploitatieplan 53

4. Materieel 58
4.1 Algemene eisen 58
4.2 Milieuprestaties Materieel 60
4.3 Leeftijd Materieel 61
4.4 Toegankelijkheid 62
4.5 Uiterlijk en reclame Materieel 63
4.6 Comfort en netheid van het Materieel 65
4.7 Buurtbussen 66

5. Uitvoeringskwaliteit 67
5.1 Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans 67
5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer 68
5.3 Punctualiteit en Aansluitingen 69
5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling 71
5.5 Overmacht 71
5.6 Compensatieregeling 73

6. Infrastructuur 74
6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners 74
6.2 Weginfrastructuur 75
6.3 Haltes 75
6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen 77
6.5 Laadinfrastructuur 77

7. Reisinformatie 79
7.1 Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit 79
7.2 Informatie op Haltes 80
7.3 Informatie in en op Voertuigen 82
7.4 Digitale informatie 83
7.5 Informatie over wijzigingen in de Dienstregeling 85
7.6 Informatiepunten 86

8. Betalen en Tarieven 87
8.1 Betaalsysteem 87
8.2 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten 89
8.3 Tarievenplan 92
8.4 Distributienetwerk 93

9. Marketing 95
9.1 Marketing vanuit het merk Bravo 95
9.2 Bravo Productformules 96
9.3 Marketingplan 97

10. Personeel 99
10.1 Personeel en Reizigers 99
10.2 Concessiehouder als werkgever 100
10.3 Buurtbuschauffeurs 101
10.4 Social Return on Investment (SROI) 101

11. Veiligheid 103
11.1 Sociale Veiligheid 103
11.2 Sociale Veiligheidsplan 105
11.3 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid 106
11.4 Fysieke veiligheid 107
11.5 Verkeersveiligheid 108

12. Duurzaamheid en circulariteit 110
12.1 Duurzame bedrijfsvoering 110
12.2 Circulariteit 111

13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak 112

13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling 112
13.2 Rol Reizigersoverleg Brabant 114
13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden 114

14. Data en monitoring 116
14.1 Datalevering 116
14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens 119
14.3 Monitoring 120

Bijlagen bij Programma van Eisen 123

B1 Routes en Routevarianten 124

B2 Haltes 138

B3 Plancyclus 147
B3.1 Introductie 147
B3.2 Ontwikkelplan 147
B3.3 Jaarlijkse plannen 149
B3.4 Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen 151
B3.5 Actualisatie van plannen 153
B3.6 Uitvoering van de plannen 153
B3.7 Plancyclus: kalender 2027 – 2030 154

B4 Buurtbuslijnen 155

B5 Distributienetwerk 156

B6 Laadinfrastructuur op Stallingen 157
B6.1 Het Zero-Emissiebussysteem 157
B6.2 Stalling 157

B7 KPI's 158

B8 Dataleveringsspecificatie 159

Scope Concessie 160
Artikel 1 Concessiegebied 161
Artikel 2 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen 161
Artikel 3 Te gedogen vervoer 162
Artikel 4 Looptijd van de Concessie 162
Bijlage 1 Concessiegrensoverschrijdende verbindingen 163
Bijlage 2 Te gedogen vervoer 165

Begrippenlijst 166

1. Inleiding

1.1 Context

In december 2018 heeft de provincie Noord-Brabant in samenspraak met reizigers en deskundigen de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' opgesteld. De visie is erop gericht te komen tot het slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin reizigers centraal staan, met een passend aanbod voor alle reizigers. De visie geeft richting voor de toekomst, maar biedt ook voldoende ruimte om in te kunnen spelen op innovaties.

De visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' betreft alle vervoersvormen die voor iedereen toegankelijk zijn en die vaak samen gebruikt worden, dus niet alleen het openbaar vervoer (OV). Binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit[1] zet de Provincie in op drie soorten vervoersaanbod: lijngebonden openbaar vervoer, flexibele vervoersvormen van Halte naar Halte en vrijwilligersinitiatieven en deelmobiliteit.[2] Hierbij neemt het lijngebonden openbaar vervoer (= directe OV-verbindingen op plaatsen en momenten met een hoge Vervoervraag) een centrale positie in. Gezamenlijk zorgen de drie categorieën vervoersvormen voor een divers aanbod waarmee kan worden ingespeeld op verschillende behoeften van reizigers. Voor die reizigers zelf is dit onderscheid niet per se van belang: zij stellen steeds een eigen mix van vervoersvormen samen passend bij hun behoefte op dat moment.

De Provincie werkt op dit moment in overleg met de vier regio's binnen de provincie aan de implementatie van de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk'. De Provincie is gestart in het concessiegebied West-Brabant en heeft deze concessie op 12 december 2023 aan Arriva gegund. De concessie West-Brabant gaat op 6 juli 2025 van start en levert een belangrijke impuls om de gewenste veranderingen te realiseren. De concessie Oost-Brabant is de volgende concessie die de provincie aanbesteedt.

1.2 Scope concessie Oost-Brabant[3]

Sinds 2001 is wettelijk geregeld dat een vervoerder over een concessie[4] moet beschikken om in een regio openbaar vervoer aan te mogen bieden. De provincie Noord-Brabant (hierna: de

---

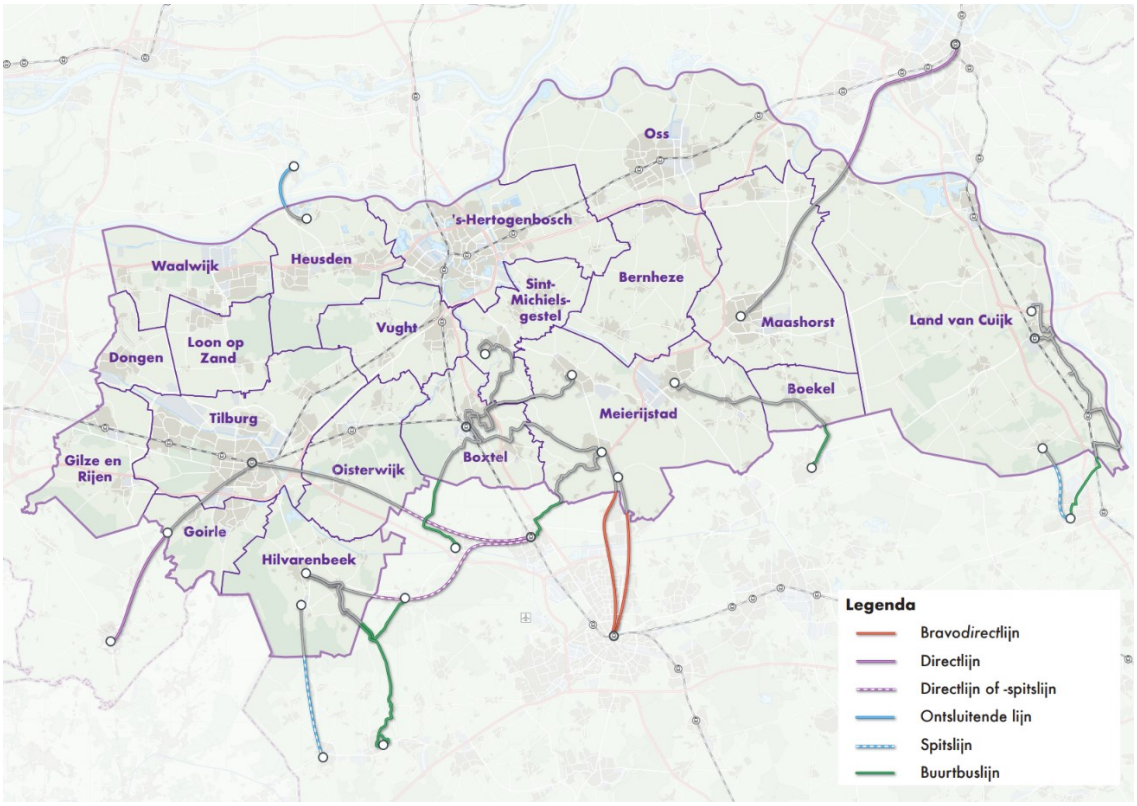
1 In dit document zijn gedefinieerde begrippen met een hoofdletter geschreven. De definitie van deze begrippen is te vinden in het document 'Begrippenlijst'.

2 In de visie 'Gedeelde mobiliteit is maatwerk' en daarop voortbouwende beleidsdocumenten hanteert de provincie de termen 'Direct' voor lijngebonden openbaar vervoer, 'Flex' voor Halte/hub- en Halte/Halte-vervoer gecombineerd met WMO-vervoer, en 'Samen' voor vrijwilligersinitiatieven, deelmobiliteit en overige kleinschalige vervoeroplossingen. In dit document wordt deze terminologie losgelaten, met name omdat aan de termen in verschillende documenten andere betekenissen worden toegekend.

3 De scope van de Concessie is in de Concessiebeschikking in detail beschreven.

4 Een concessie geeft een vervoerder (de concessiehouder) het alleenrecht op het uitvoeren van het openbaar vervoer in een gebied. De grondslag voor de concessieverlening is vastgelegd in de Wet personenvervoer 2000

Concessieverlener) is bevoegd om concessies voor openbaar busvervoer in de provincie te verlenen. De concessie Oost-Brabant 2027 – 2039 (hierna: de Concessie) betreft het exclusieve recht, en tevens de plicht, tot het aanbieden van lijngebonden openbaar busvervoer in het concessiegebied Oost-Brabant en op een aantal aangewezen trajecten in aangrenzende concessiegebieden (zie Figuur 1). De huidige, aan Arriva Personenvervoer Nederland B.V. verleende concessie, is in december 2014 gestart. Deze concessie zou op 14 december 2024 eindigen, maar is vanwege de coronapandemie met twee jaar verlengd[5]. De opvolgende concessie 'Oost-Brabant 2027-2039' start op 13 december 2026; gunning van deze concessie is voorzien in de zomer van 2025.



Figuur 1 Concessiegebied met concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

(Wp2000), het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) en de PSO-verordening (Verordening (EG) 1370/2007 over openbaar personenvervoer per spoor en over de weg).

5 De opvolgende concessie zou in 2022 Europees worden aanbesteed, maar als gevolg van de COVID 19-pandemie was er op dat moment geen markt om aan te besteden en heeft de Concessieverlener daarom besloten om de aanbesteding uit te stellen. Ter overbrugging van de tussenliggende periode heeft de Concessieverlener op 31 mei 2022 bij wijze van noodmaatregel als bedoeld in artikel 5 lid 5 van de PSO-verordening, de huidige concessie met twee jaar verlengd om zo de continuïteit van het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied te waarborgen.

1.2.1 Het concessiegebied Oost-Brabant

Het concessiegebied Oost-Brabant omvat de volgende negentien[6] gemeenten: Bernheze, Boekel, Boxtel, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, 's-Hertogenbosch, Heusden, Hilvarenbeek, Land van Cuijk, Loon op Zand, Maashorst, Meierijstad, Oisterwijk, Oss, Sint-Michielsgestel, Tilburg, Vught en Waalwijk. In het concessiegebied wonen circa 1,1 miljoen mensen en werken circa 570.000 mensen. Daarmee is de concessie Oost-Brabant qua inwoneraantal en werkgelegenheid de grootste concessie in de provincie Noord-Brabant.

De concessie omvat een aantal lijnen naar aangrenzende concessiegebieden, waaronder lijn 99 naar Nijmegen (gezamenlijke exploitatie met Breng vanuit de concessie Arnhem-Nijmegen) en de lijnenbundel naar Eindhoven. Ten slotte faciliteert de huidige concessiehouder een netwerk van 20 buurtbuslijnen, onder meer door de hiervoor benodigde buurtbussen beschikbaar te stellen.

1.2.2 Samenhang concessie Oost-Brabant en Flexcontracten

Niet-lijngebonden vormen van openbaar vervoer behoren niet tot de concessie, maar komen wel voor in het concessiegebied. Op dit moment is het Flex-vervoer, dat door de regio's Midden-Brabant, Hart van Brabant en Noordoost-Brabant in samenwerking met de provincie worden gecontracteerd. Parallel aan de aanbesteding van de concessie Oost-Brabant ontwikkelt de provincie samen met deze regio's het Flex-vervoer door tot vraagafhankelijk halte-haltevervoer dat beter is afgestemd op het lijngebonden openbaar vervoer. In dit Programma van Eisen gaat de provincie niet in op deze Flexcontracten maar staat wel stil bij de afstemming tussen Bravo*flex* en het openbaar busvervoer.

1.2.3 Looptijd van de Concessie

De Concessie kent een looptijd van 12,5 jaar. Een concessie voor openbaar busvervoer kan in principe voor maximaal 10 jaar worden verleend, met een verlengingsoptie van maximaal 5 jaar indien er hoge investeringen in infrastructuur en/of materieel worden gevraagd van de concessiehouder. De provincie maakt van de verlengingsoptie gebruik om drie redenen. De concessieduur van 12,5 jaar sluit ten eerste goed aan bij de grote investeringen die gedaan moeten worden in batterij-elektrische bussen en bijhorende Laadinfrastructuur en de resterende afschrijvingsperiode van batterij-elektrische bussen die in de zomer van 2024 in het concessiegebied instromen, waardoor er geen overnameregeling voor deze bussen of hun vervangende bussen nodig is. Ten tweede valt de overgang naar de opvolgende concessie met een concessieduur 12,5 jaar in de zomer van 2039. De opvolgende concessie start daarmee in een periode waarin minder reizigers met het openbaar busvervoer reizen en sprake is van een afgeschaalde vakantiedienstregeling in plaats van in de drukkere winterperiode net voor de Kerst. Ten derde is de einddatum van de concessie met een concessieduur van 12,5 jaar goed afgestemd op de einddata van de overige concessies in Noord-Brabant, in de zin dat daarmee in de toekomst sprake is van één aanbesteding in de drie tot vier jaar. Zo kunnen leerervaringen van een aanbesteding meegenomen worden bij de voorbereiding van de volgende aanbesteding.

Een concessieduur korter dan tien jaar acht de provincie niet wenselijk, omdat de concessie dan minder aantrekkelijk is voor vervoerders. Dit leidt tot hogere transactiekosten voor de provincie en de vervoerders (vaker aanbesteden). Ook kan dan niet de gewenste spreiding van de aanbestedingen

---

[6] Daarnaast wordt het OV in gemeenten Alphen-Chaam (grondgebied concessie West-Brabant), Best, Oirschot en Son en Breugel (grondgebied concessie Zuidoost-Brabant) voor een belangrijk deel vanuit concessie Oost-Brabant verricht.

binnen de provincie gerealiseerd worden. Om vergelijkbare redenen ziet de provincie ook af van de mogelijkheid om in de aanbestedingsdocumenten een optie tot verlenging van de concessie op te nemen.

1.3 Lopende concessie Oost-Brabant

Net als alle andere concessies in Nederland, heeft de concessie Oost-Brabant de afgelopen jaren onder druk gestaan. In eerste instantie door het wegvallen van een groot deel van de reizigers door de coronapandemie in 2020 en 2021. Hierdoor moest het ov-aanbod op veel plekken in het concessiegebied worden afgeschaald. Sinds 2021 herstelt het aantal reizigers zich weer langzaam en begin 2024 ligt het aantal reizigers ten opzichte van 2019 net iets boven de 80%. Vanaf 2022 zorgt een tekort aan chauffeurs er echter voor dat het ov-aanbod minder kan worden uitgebreid dan gewenst en wordt op verschillende plekken in het concessiegebied, met name in de steden Tilburg en ‘s-Hertogenbosch, daarom sinds voorjaar 2022 volgens een vakantiedienstregeling gereden. Dit draagt niet bij aan het herstel van het ov-gebruik.

Tenzij anders aangegeven, wordt in deze paragraaf gerefereerd aan 2019. Dit was het laatste volledige jaar voor de coronapandemie. De verwachting is namelijk dat het aantal reizigers in 2027 weer op of boven het niveau van 2019 zal liggen. In 2019 werden in totaal 17,7 miljoen reizen met het openbaar busvervoer in Oost-Brabant gemaakt. Dat was zo’n 13% meer dan bij de start van de huidige concessie Oost-Brabant, eind 2014.

In het concessiegebied Oost-Brabant liggen twee grote steden met een eigen stadsdienst: Tilburg en ’s-Hertogenbosch. Beide stadsdiensten zijn samen goed voor ruim 45% van alle busreizigers. De gemiddelde reisafstand van deze reizigers is met iets minder dan 5 kilometer per rit relatief kort, waardoor het aandeel in de reizigerskilometers met 25% een stuk lager ligt. Op de stadslijnen wordt ongeveer 36% van alle dienstregelinguren[7] ingezet.

In het concessiegebied Oost-Brabant liggen ook meerdere grote kernen zonder NS-station (Waalwijk, Uden, Veghel). Door het ontbreken van treinverbindingen tussen deze en andere grote kernen in het concessiegebied, zijn hier sterke Bravo*direct*lijnen ontstaan. Dit geldt met name tussen Tilburg, Waalwijk en ’s-Hertogenbosch en tussen ’s-Hertogenbosch/Oss, Uden/Veghel en Eindhoven. Op deze verbindingen is tussen eind 2014 en eind 2019 een reizigersgroei gerealiseerd van gemiddeld meer dan 12% per jaar (tegenover een gemiddelde reizigersgroei binnen de totale concessie van ongeveer 2,5% per jaar). Dit door een gestage uitbreiding en het verder strekken en bundelen van lijnen. Na corona zijn de reizigersaantallen op deze lijnen ook weer het snelste hersteld. De Bravo*direct*lijnen zijn dan ook belangrijk binnen de concessie: met deze lijnen reist meer dan 20% van alle reizigers en, door de relatief lange reisafstanden, zijn deze lijnen goed voor meer dan 35% van alle reizigerskilometers en dus ook voor een flink deel van de opbrengsten. Om deze reizigers te vervoeren wordt ongeveer 15% van alle dienstregelinguren ingezet op de Bravo*direct*lijnen.

---

[7] Een dienstregelinguur staat gelijk aan één uur openbaar vervoer zoals opgenomen in de dienstregeling. Als er meer tijd benodigd is voor een ov-rit, dan kost dat meer dienstregelinguren.

Daarnaast bevat de concessie meerdere streeklijnen die minder intensief gebruikt worden, maar wel een belangrijke rol spelen bij de ontsluiting van kernen in het concessiegebied. Het streeklijnennet is gedurende de lopende concessieperiode aangepast aan het gebruik en aan ruimtelijke ontwikkelingen. Door extra vervoer en routewijzigingen is op sommige lijnen de dienstregeling verbeterd. Een aantal weinig gebruikte streeklijnen zijn de afgelopen jaren opgeheven waarbij de bediening is overgenomen door min of meer parallel lopende lijnen, routewijzigingen van nabijgelegen lijnen of door de inzet van een buurtbus. De buurtbuslijnen vervullen een belangrijke rol in de ontsluiting van de kleinere kernen in het buitengebied, waarbij er tussen de buurtbuslijnen flinke verschillen zijn in het aantal vervoerde reizigers. Scholieren en studenten maken in Oost-Brabant ongeveer 60% uit van het totale aantal reizigers. Verschillende spitslijnen, met name gericht op scholieren, versterken daarom waar nodig deze buurtbuslijnen in de spits of bieden directe verbindingen naar schoollocaties en ontlasten daarmee de reguliere lijnen.

De komende periode zijn in het concessiegebied een aantal ontwikkelingen voorzien die kansen bieden voor het openbaar vervoer. Zo volgt uit de woondeals een forse woningbouwopgave, waarvan het grootste deel binnen de grote en middelgrote steden gerealiseerd wordt. Om de daaraan gekoppelde mobiliteitsvraag te faciliteren zetten de stedelijke regio's 's-Hertogenbosch-Oss en Breda-Tilburg in op een mobiliteitstransitie met een veel grotere rol voor lopen, fiets en openbaar vervoer. Ook met het oog op de klimaat- en stikstofdoelstellingen is deze mobiliteitstransitie gewenst. Daarnaast hebben de provincie en betrokken gemeenten de ambitie om een deel van de bestaande (Bravo-)Directlijnen in de regio Meijerij en regio Hart van Brabant op te waarderen tot ‘Bus Rapid Transit’ (BRT). BRT-lijnen zijn buslijnen met een hoge snelheid en capaciteit, in kwaliteit vergelijkbaar met de trein. Ten slotte ligt er de landelijke afspraak om de concessie uiterlijk in 2030 volledig emissievrij uit te voeren. De nieuwe concessiehouder staat derhalve voor een aantal belangrijke opgaven en uitdagingen.

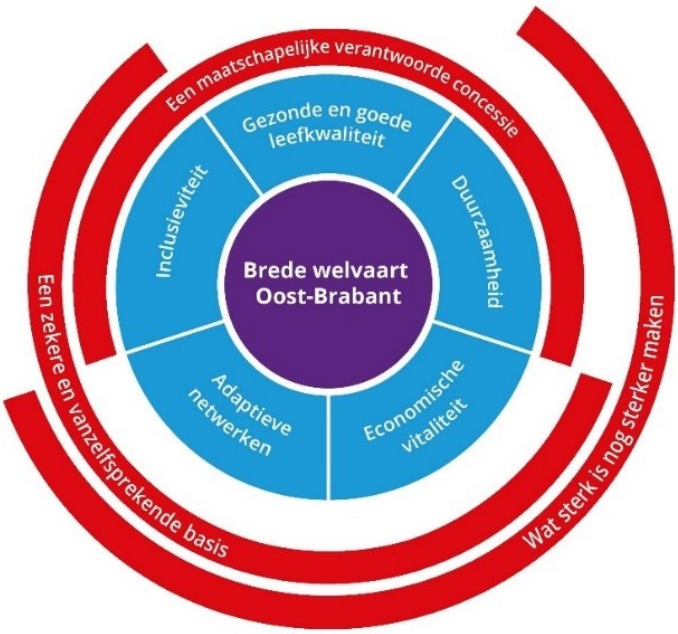
1.4 Doelen van de Concessie

In de visie ‘Gedeelde mobiliteit is maatwerk’ heeft de Concessieverlener de hoofdambitie ten aanzien van het Openbaar Vervoer als volgt geformuleerd:

‘De wereld van mobiliteit is flink in verandering. Het mobiliteitsbeleid van de provincie, en hoe we omgaan met het openbaar vervoer, kan niet achterblijven. We willen toe naar slimste en duurzaamste mobiliteitssysteem van Europa, waarin de reiziger centraal staat, met een passend aanbod voor alle reizigers. Dit gaan we samen met onze partners vormgeven. Zo houden we Brabant bereikbaar, zorgen we voor een sterke economie en kunnen mensen blijven meedoen aan de samenleving.’

Op basis van bovenstaande ambitie heeft de Concessieverlener doelen voor de aanbesteding van de Concessie geformuleerd gericht op het creëren/verbeteren van:

- Een zekere en vanzelfsprekende basis voor gedeelde mobiliteit;
- Wat sterk is nog sterker maken, en
- Een maatschappelijk verantwoorde concessie.



Figuur 2 Bijdrage doelen concessie aan brede welvaart

Een zekere en vanzelfsprekende basis voor gedeelde mobiliteit
De Concessieverlener wil alle bewoners en bezoekers van het Concessiegebied de zekerheid bieden dat zij kunnen reizen binnen het systeem van gedeelde mobiliteit. Dit geldt ook voor het landelijk gebied met haar kleine en diffuse vervoersstromen, waar de bereikbaarheid met het Openbaar Vervoer al lange tijd onder druk staat. Ten opzichte van de huidige concessie stuurtde Concessieverlener op het aanbod van lijngebonden busvervoer door (Bravo)Directlijnen en te bedienen Haltes voor te schrijven. Een slimme combinatie van lijngebonden busvervoer en Bravo*flex* maakt de belofte aan de reiziger waar dat hij met maximaal één overstap de dichtstbijzijnde grotere (bus)stations in Tilburg, 's-Hertogenbosch, Eindhoven, Oss, Uden, Cuijk en Boxmeer kan bereiken. Daarbij is essentieel dat het totale aanbod door de Reiziger als een vanzelfsprekend en samenhangend geheel wordt ervaren. De Concessiehouder krijgt daarom ook de belangrijke taak om te borgen dat straks de totale reisketen eenvoudig te begrijpen, te plannen, te boeken en te betalen is.

Wat sterk is nog sterker maken
De busverbindingen naar de grote kernen die niet zijn aangesloten op het spoorwegnet (Uden, Veghel en Waalwijk) zijn tijdens de huidige concessie succesvol uitgebouwd als Bravo*direct*lijnen 300, 301, 305 en 306. Dit heeft geleid tot een grote reizigersgroei. Ook voor de komende concessieperiode is er veel potentie om deze verbindingen verder door te ontwikkelen omdat juist langs deze buslijnen de demografische en economische ontwikkelingen het grootst zijn en de vraag naar vervoer het snelst stijgt. De Concessieverlener laat daarom veel ontwikkelruimte aan de Concessiehouder om te komen tot een optimaal bij de vraag aansluitend hoogwaardig Openbaar Vervoer onder het merk Bravo*direct*, zowel in de vorm van Bravo*direct*lijnen als Bravo*direct* Maatwerk. Omdat dit de kans vergroot dat zo een minder eenduidig ov-aanbod ontstaat, is begrijpelijke en accurate (real time) reisinformatie en communicatie van groot belang.

Een maatschappelijk verantwoorde concessie
De Concessieverlener vindt het belangrijk dat de Concessiehouder oog heeft voor duurzaamheid, (sociale) veiligheid en goed werkgeverschap en zo bijdraagt aan de leefbaarheid en brede welvaart in het Concessiegebied. De Concessieverlener heeft de ambitie om de transitie naar schoon en stil busvervoer uiterlijk in 2030 te realiseren. In paragraaf 4.2 (Milieuprestaties Materieel) wordt beschreven wat de Concessieverlener in dat kader in ieder geval van de Concessiehouder verwacht. Daarnaast wil de Concessieverlener zelf steeds duurzamer inkopen en wordt ook van de Concessiehouder verwacht dat deze blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen

Bij veiligheid gaat het zowel om Sociale Veiligheid en verkeersveiligheid als om een veilig gebruik van Stallingen en Laadinfrastructuur; dit laatste is een belangrijk aspect geworden binnen het Openbaar Vervoer. Gelet op het belang van een sociaal veilig Openbaar Vervoer is landelijk afgesproken om dit aspect geen onderwerp van de concurrentie tussen vervoerders te laten zijn. In hoofdstuk 11 is aangegeven welke rol de Concessieverlener voor de Concessiehouder voorziet bij het waarborgen/verbeteren van de veiligheid van het Openbaar Vervoer.

Chauffeurs en ander personeel dat in direct contact met reizigers staat vormen het visitekaartje van het openbaar busvervoer in Oost-Brabant. Daarom is het belangrijk dat de Concessiehouder over voldoende personeel beschikt om de dienstregeling stipt uit te kunnen voeren en dat het personeel deskundig en gemotiveerd is om Reizigers goed van dienst te zijn.

Passend binnen financiële kaders
Bovenstaande doelen moeten gerealiseerd worden binnen de financiële kaders van de Concessieverlener. De Concessieverlener stelt gedurende de looptijd van de Concessie een vaste jaarlijkse Exploitatiesubsidie beschikbaar voor de uitvoering van de Concessie, jaarlijkse geoormerkte Subsidies voor Sociale Veiligheid, het faciliteren van Buurtbusverenigingen en een jaarlijks Ontwikkelbudget. Daarnaast ontvangt de Concessiehouder inkomsten uit reizen op saldo, abonnementen en ritkaarten (= Reizigersopbrengsten) en inkomsten uit het Studentenreisrecht, waarbij geldt dat de verantwoordelijkheid voor beide inkomstenbronnen bij de Concessiehouder ligt.

1.5 Rol en status Programma van Eisen

Als nadere uitwerking van de visie ‘Gedeelde mobiliteit is maatwerk’ heeft de Provincie samen met de regio’s Noordoost-Brabant en Hart van Brabant in 2021 het ‘Ambitiedocument gedeelde mobiliteit’[8] opgesteld (verder: Ambitiedocument). In 2023 is door het nieuwe college van Gedeputeerde Staten het ‘Bestuursakkoord 2023-2027 Samen maken we Brabant!’[9] opgesteld (verder: Bestuursakkoord). De ambities, uitgangspunten en beloften aan de Reiziger uit deze documenten zijn verder geconcretiseerd in de aanbestedingsstrategie Aanbesteding OV-concessie Oost-Brabant 2027-2029 (hierna: Aanbestedingsstrategie). Aan de hand van de Aanbestedingsstrategie heeft de Concessieverlener dit Programma van Eisen voor de (aanbesteding van) de Concessie opgesteld.

[8] Link naar Ambitiedocument gedeelde mobiliteit Oost-Brabant
[9] Link naar Bestuursakkoord 2023-2027 ‘Samen maken we Brabant!’

De Wp2000 stelt dat de Concessieverlener voor de Concessie een Programma van Eisen moet opstellen. In het Programma van Eisen staan de eisen die de Concessieverlener aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder[10] stelt. Daarnaast moet de Concessiehouder zich vanzelfsprekend aan alle wettelijke bepalingen en regelingen houden die relevant zijn bij de uitvoering van het Openbaar Vervoer. Deze wettelijke bepalingen en regelingen zijn niet in het Programma van Eisen opgenomen.

De ontwerpversie van het Programma van Eisen (dit document) wordt:

- conform artikel 27 en 27(a) van de Wp2000 voor advies voorgelegd aan het door de Concessieverlener aangewezen Reizigersoverleg Brabant;
- voor een reactie voorgelegd aan de Gemeenten binnen het Concessiegebied, vervoerders (in de vorm van een marktconsultatie), Buurtbusverenigingen en concessieverleners van aangrenzende Concessiegebieden. Met deze concessieverleners maakt de Concessieverlener afspraken over de uitvoering van verbindingen naar en vanuit aangrenzende concessiegebieden, en
- op de website van de Concessieverlener gepubliceerd.

Tot en met 5 juli 2024 is het mogelijk om een reactie in te dienen via ovaanbesteding@brabant.nl. Alle ontvangen adviezen en reacties worden opgenomen en door de Concessieverlener beantwoord in een Nota van Beantwoording. Hierbij geeft de Concessieverlener aan of, en zo ja op welke wijze, adviezen en reacties in de uiteindelijke versie van het Programma van Eisen zijn verwerkt. De Concessieverlener geeft ook aan waarom de andere adviezen en reacties niet worden overgenomen. De Nota van Beantwoording wordt tezamen met het definitieve Programma van Eisen als onderdeel van het Bestek gepubliceerd in oktober 2024.

1.6 Leeswijzer

Het Programma van Eisen bevat de minimumeisen waaraan de Concessiehouder in ieder geval moet voldoen. De Concessieverlener daagt geïnteresseerde vervoerders echter uit om in het kader van de aanbesteding van de Concessie zoveel mogelijk meerwaarde boven op deze minimumeisen aan te bieden om zo de Concessie gegund te krijgen. De wensen van de Concessieverlener met betrekking tot deze meerwaarde, veelal gerelateerd aan het leveren van een bijdrage aan de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4), worden in de Aanbestedingsleidraad nader uitgewerkt in de vorm van Gunningscriteria. Voorbeelden van Gunningscriteria zijn het aangeboden aantal Dienstregelinguren, de plaatsen waar en momenten waarop deze Dienstregelinguren worden ingezet zoals beschreven in het Exploitatieplan en het comfort van het in te zetten Materieel.

De eisen zelf zijn per (deel)onderwerp beschreven in verschillende hoofdstukken. 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 opgenomen in tabellen. Een lezer die alleen op hoofdlijnen wil weten welke eisen de Concessieverlener aan het

[10] Tenzij expliciet anders is aangegeven, gelden de eisen die in dit Programma van Eisen aan het Openbaar Vervoer en de Concessiehouder gesteld worden, ook voor Onderaannemers die namens de Concessiehouder een deel van het Openbaar Vervoer uitvoeren en voor andere Derden die de Concessiehouder inzet bij de uitvoering van de Concessie.

Openbaar Vervoer en de Concessiehouder stelt, kan zich beperken tot de inleidende teksten. In geval van strijdigheid tussen een inleidende tekst en een eis in een tabel, prevaleert de eis in de tabel.

Bepaalde onderwerpen binnen dit Ontwerp-Programma van Eisen zijn nog onderwerp van discussie. Om aan te duiden dat er (in samenwerking met gemeenten) nog nader onderzoek gedaan wordt, is gebruik gemaakt van voetnoten in de tekst. In de voetnoten wordt duidelijk gemaakt welke discussies er nu nog spelen. In de Nota van Beantwoording wordt niet alleen ingegaan op ingediende vragen en opmerkingen, maar zullen ook deze voetnoten behandeld worden.

Indien in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar een Bijlage wordt hiermee één van de Bijlagen bij dit Programma van Eisen bedoeld, tenzij dit expliciet anders is vermeld (bijvoorbeeld: een Bijlage bij de Aanbestedingsleidraad).

2. Ontwikkeling en samenwerking

2.1 Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling

Het succes van het systeem van Gedeelde Mobiliteit hangt sterk af van de vraag of de partijen die verantwoordelijk zijn voor de verschillende onderdelen van het systeem goed met elkaar weten samen te werken. Om van alle vervoersvormen binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit één samenhangend geheel voor Reizigers te maken, stelt de Concessieverlener een Regieteam Gedeelde Mobiliteit Oost-Brabant (hierna: Regieteam Gedeelde Mobiliteit) in. Omdat de Concessieverlener van de Concessiehouder een essentiële bijdrage aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit verwacht (zie paragraaf 2.2), is de Concessiehouder één van de vaste leden van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit.

Binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit vindt onder voorzitterschap van de Concessieverlener afstemming plaats tussen de Concessiehouder, Gemeenten, de regio's Hart van Brabant, Midden-Brabant en Noordoost-Brabant en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houders van de Flex-contracten. Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit richt zich vooral op de strategische onderwerpen rond de Concessie en de flexibele vervoersvormen die onder het Flex-contract vallen. De Concessieverlener kan vanuit haar rol van regisseur van het systeem van Gedeelde Mobiliteit over bijvoorbeeld uitbreiding of inperking van de dienstverlening door de Concessiehouder besluiten. Uiteraard hebben de Concessiehouder en de houders van de Flex-contracten ook een eigen verantwoordelijkheid bij het vormgeven van het systeem van Gedeelde Mobiliteit.

Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit houdt zich nadrukkelijk niet bezig met de tactische (en operationele) zaken die spelen bij de ontwikkeling en uitvoering van de Concessie. Deze zaken worden, net als nu het geval is, besproken in het Tactisch Ontwikkelteam. Als voorzitter van het Tactisch Ontwikkelteam is de Concessiehouder verantwoordelijk voor het tijdig en goed informeren van de samenwerkingspartners, zodat zij kunnen bijdragen aan de voorbereiding van en de advisering over Ontwikkelvoorstellen en plannen. In paragraaf 2.3 is nader afgebakend wat de rol is van het Tactisch Ontwikkelteam respectievelijk het Regieteam Gedeelde Mobiliteit in de ontwikkeling van de Concessie.

Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en Tactisch Ontwikkelteam worden per Concessie uitgevraagd. De Concessieverlener verwacht hiermee de samenwerking tussen de Concessiehouder en andere mobiliteitsaanbieders in het concessiegebied het beste te kunnen stimuleren. De invulling per concessiegebied kan en mag verschillen. Hierdoor bestaat wel de kans dat in de toekomst in elke Concessie een ander platform actief is. De Concessieverlener denkt na over het stimuleren van verdere integratie tussen de concessiegebieden in de toekomst door overleggen te organiseren waarbij Concessiehouders uit de drie concessiegebieden in Noord-Brabant aansluiten.

Het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam zijn nadrukkelijk niet bedoeld voor overleg in het kader van het concessiebeheer. Dit overleg vindt plaats tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder (zie paragraaf 2.4). Ten slotte beoordeelt de Concessieverlener op twee momenten tijdens de looptijd van de Concessie of gemaakte afspraken met de Concessiehouder (eisen en toezeggingen) nog steeds bijdragen aan (gewijzigde) doelen die de Concessieverlener met

de Concessie nastreeft (zie paragraaf 2.5) en wanneer Majeure ontwikkelingen zich voordoen (zie paragraaf 2.6).

2.2 Ontwikkelrol en rol Mobiliteitsmakelaar

Ontwikkelrol
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 doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4) het beste gerealiseerd kunnen worden. De Concessiehouder heeft immers beter zicht op (i) de behoeften van (potentiële) Reizigers, (ii) de samenhang en het relatieve belang van deze behoeften, en (iii) methoden om deze behoeften op efficiënte wijze in te vullen. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder ruimte om het Openbaar Vervoer (door) te ontwikkelen en verwacht van de Concessiehouder dat hij deze ruimte zodanig benut dat dit leidt tot meer en meer tevreden Reizigers. Bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer werkt de Concessiehouder nauw samen met de Concessieverlener en andere Stakeholders (zie ook paragraaf 2.3) en neemt hij hen mee in de keuzes die hij vanuit zijn ontwikkelrol maakt.

Ontwikkelrol	
2.2.1	De Concessiehouder is binnen de kaders zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking inclusief bijlagen, waaronder het Programma van Eisen en de Financiële bepalingen, verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van alle aspecten van het Openbaar Vervoer.
2.2.2	Vanuit zijn ontwikkelrol monitort de Concessiehouder continu (nieuwe) trends en eventuele knelpunten en betrekt hij deze bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer, teneinde het aanbod aan Openbaar Vervoer optimaal af te stemmen op de behoeften van Reizigers en Derden, waaronder Gemeenten en Wegbeheerders.
2.2.3	De Concessiehouder werkt bij de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie intensief samen met de Concessieverlener, Gemeenten (waaronder in geval van concessiegrensoverschrijdende Lijnen ook de betrokken gemeenten in aangrenzende concessiegebieden), het Reizigersoverleg Brabant, concessiehouders van aangrenzende concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houders van de Flex-contracten. De Concessiehouder neemt daartoe deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam, en eventuele andere door de Concessieverlener georganiseerde overleggen.

2.2.4	De Concessiehouder stelt een persoon beschikbaar die als aanspreekpunt fungeert voor ontwikkeling van en innovatie in het Openbaar Vervoer behorend tot de Concessie. Deze persoon: a. neemt deel aan het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit; b. zet zich proactief in voor de ontwikkeling van het Openbaar Vervoer; c. beschikt over voldoende competenties en tijd om haar/zijn rol adequaat uit te kunnen voeren, en d. beschikt over mandaat om te kunnen beslissen over wijzigingen in het aanbod, waaronder in ieder geval wijzigingen in de Dienstregeling en marketingacties.

Ontwikkelplan

De Concessiehouder stelt als onderdeel van zijn Inschrijving en vervolgens nog tweemaal tijdens de looptijd van de Concessie een Ontwikkelplan op. Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan in ieder geval een Exploitatieplan, een Marketingplan, een Tarievenplan en een Sociaal Veiligheidsplan op.

Ontwikkelplan	
2.2.5	De Concessiehouder stelt als onderdeel van zijn Inschrijving een Ontwikkelplan op voor de periode tot en met december 2030[11] met een doorkijk tot het einde van de Concessie. Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder nog tweemaal een Ontwikkelplan op ter instemming van de Concessieverlener overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus). De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan jaarlijks.
2.2.6	De Concessiehouder beschrijft in zijn Ontwikkelplan:
	a. De kansen die hij ziet om met de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer bij te dragen aan verdere realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft. Deze kansen kunnen onder meer liggen op het vlak van: i. marketing; ii. vervoerkundig aanbod; iii. duurzaamheid; iv. maatschappelijk verantwoord ondernemen, en v. infrastructurele en ruimtelijke ontwikkelingen.

[11] De Concessieverlener onderzoekt nog of een looptijd van vier jaar voor het Ontwikkelplan de meest passende looptijd is.

b.	Een ontwikkelpad, bestaande uit een pakket van samenhangende plannen, dat hij tijdens de geldigheidsduur van het Ontwikkelplan gaat volgen om de kansen die hij ziet te benutten, met daarbij in ieder geval aandacht voor: i. de rol van de Concessie in het systeem van Gedeelde Mobiliteit; ii. strategie ten aanzien van het vergroten van het gebruik van het Openbaar Vervoer, met als onderdelen daarvan een strategie voor de onderwerpen Tarieven en Reisproducten (paragraaf 8.2), Mobiliteit als Dienst (MaaS), distributienetwerk (paragraaf 8.4) en marketing (hoofdstuk 9); iii. vervoerkundige strategie (hoofdstuk 3), en iv. strategie ten aanzien van het informeren van inwoners en bezoekers van het Concessiegebied over zowel het Openbaar Vervoer als over Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer (hoofdstuk 7).
c.	De resultaten (output) en de effecten (outcome) die hij met de uitvoering van het Ontwikkelplan verwacht te bereiken inclusief een onderbouwing van de verwachte resultaten en effecten, op welk moment hij deze resultaten en effecten bereikt, hoe deze resultaten en effecten zich verhouden tot de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft en hoe hij de resultaten en effecten gaat monitoren en rapporteren;
d.	Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, Gemeenten, de Regio's Hart van Brabant en Noordoost-Brabant en de houders van de Flex-contracten (dit punt geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving);
e.	Zijn ervaringen met en eventuele verbetervoorstellen voor de samenwerking met en het betrekken van vrijwilligers, zoals OV-ambassadeurs, Buurtbuschauffeurs en niet-commerciële aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de wijze waarop hij indien nodig nieuwe vrijwilligers werft (dit punt geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving);
f.	Hoe hij de belangen van (potentiële) Reizigers, de Concessieverlener en Derden combineert met zijn eigen doelstellingen;
g.	(Eventuele verbetervoorstellen voor) de organisatie van zijn ontwikkelrol, rekening houdend met de bestaande ontwikkelstructuur en de samenwerking met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de houders van de Flex-contracten;
h.	Welke risico's hij voorziet en hoe hij deze gaat beheersen;
i.	De samenhang tussen de onderdelen genoemd onder sub a tot en met h;
j.	Eventuele nieuwe onderwerpen die zich tijdens de uitvoering van de Concessie aandienen en die naar het oordeel van de Concessiehouder dan wel de Concessieverlener een plek moeten krijgen in het Ontwikkelplan (dit punt geldt niet voor het Ontwikkelplan dat deel uitmaakt van de Inschrijving).

2.2.7	Jaarlijks stelt de Concessiehouder als nadere invulling van het Ontwikkelplan ten minste de volgende plannen op overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus): a. Exploitatieplan (eis 3.8.1) (het eerste Exploitatieplan is onderdeel van de Inschrijving); b. Marketingplan (eis 9.3.1); c. Tarievenplan (eis 8.3.1), en d. Sociale Veiligheidsplan (eis 11.2.1).
2.2.8	De Concessiehouder stelt een evaluatie op waarin hij de ervaringen met en effecten van het in uitvoering zijnde Ontwikkelplan inclusief de onderliggende plannen als bedoeld in eis 2.2.7 overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
2.2.9	In het tweede en derde Ontwikkelplan beschrijft de Concessiehouder de wijze waarop hij de ervaringen en effecten uit de evaluatie als bedoeld in eis 2.2.8 meeneemt bij de doorontwikkeling van het Openbaar Vervoer in de aankomende periode.

Ontwikkelbudget
De Concessieverlener reserveert jaarlijks een Ontwikkelbudget (zie artikel 9 van de Financiële bepalingen) voor het (door)ontwikkelen van de Concessie. De Concessiehouder kan een beroep doen op het Ontwikkelbudget onder meer voor concrete maatregelen, voor onderzoek, advies of het opstellen van Business Cases, voor de uitvoering van Ontwikkelvoorstellen (zie paragraaf 2.3) en voor het opzetten van pilots die bijdragen aan de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4).

Ontwikkelbudget	
2.2.10	De Concessiehouder kan aanvragen indienen bij de Concessieverlener voor besteding van (een deel van) het Ontwikkelbudget (zie artikel 9 van de Financiële bepalingen). De aanvraag bevat ten minste: a. een beschrijving van de maatregel(en) die de Concessiehouder voornemens is te nemen; b. een opgave van de daarvoor benodigde middelen; c. een planning voor de implementatie van de maatregel(en); d. een onderbouwing op welke wijze deze maatregel(en) bijdragen aan de doelen van de Concessieverlener en logisch voortvloeien uit het Ontwikkelplan; e. een overzicht van de verwachte kosten en verwachte Reizigersopbrengsten, en f. de wijze waarop de Concessiehouder de relevante stakeholders (Regieteam, Reizigersoverleg Brabant, gemeente etc.) heeft betrokken bij de voorbereiding van zijn aanvraag en op welke wijze hun inbreng is verwerkt.
2.2.11	De Concessieverlener besluit binnen 6 weken na ontvangst over het al dan niet honoreren van de aanvraag van de Concessiehouder. De Concessieverlener kan deze termijn met 6 weken verlengen.

2.2.12	De Concessieverlener kan de aanvraag geheel of gedeeltelijk weigeren, indien naar het oordeel van de Concessieverlener: a. de aanvraag onvolledig is en de maatregelen onvoldoende zijn beschreven en/of onderbouwd; b. de voorgestelde maatregelen onvoldoende bijdragen aan de doelen van de Concessie zoals genoemd in paragraaf 1.4, en/of c. de aanvraag niet in overeenstemming is met geldende wet- en regelgeving.
2.2.13	De aanvraag wordt geweigerd, indien de aanvraag betrekking heeft op: a. verplichtingen uit de Concessiebeschikking, waaronder het voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de vervoerplicht; b. maatregelen die de Concessieverlener heeft aangeboden in de Inschrijving, en/of c. kosten voor de realisatie van extra Dienstregelinguren als gevolg van een hogere Reizigersopbrengstenprognose zoals bedoeld in artikelen @@ en @@ van de Financiële bepalingen.

Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar
De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij bij de uitvoering van zijn ontwikkelrol oog heeft voor de gehele Ketenreis en zich niet alleen richt op ‘zijn’ Openbaar Vervoer. Waar de Concessieverlener optreedt als regisseur van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, heeft de Concessieverlener hierbij de rol van Mobiliteitsmakelaar voor ogen voor de Concessiehouder. Concreet betekent dit dat de Concessieverlener een rol voorziet voor de Concessiehouder bij het faciliteren van Andere Mobiliteitsdiensten, zijnde andere onderdelen van de Ketenreis waar het Openbaar Vervoer onderdeel van is. Het aanbieden van deze Andere Mobiliteitsdiensten zelf maakt geen deel uit van de Concessie, maar de Concessieverlener verwacht wel dat de Concessiehouder een faciliterende rol vervult richting aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, in het bijzonder de houders van de Flex-contracten.

De Concessiehouder wordt geacht het aanbod van aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten te ontsluiten door een eigen Platform te ontwikkelen of zich aan te sluiten bij een landelijk of Europees opererend Platform. Reizigers kunnen op het Platform in ieder geval hun gehele Ketenreis plannen en in elk geval ook ritten van het Flex-vervoer boeken en betalen.

Als randvoorwaarde geldt dat de Concessiehouder een constructieve en proactieve houding inneemt, non-discriminerend handelt als het gaat om het delen van informatie, ook wat betreft Tarieven, het beschikbaar stellen van Vervoerbewijzen en Reisproducten en het boeken en betalen van Andere Mobiliteitsdiensten, en bij dit alles de landelijk vastgestelde MaaS-waardige bestekseisen in acht neemt.

Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar	
2.2.14	De Concessiehouder vervult in eerste instantie gedurende de Dienstregelingjaren 2027 tot en met 2030 de rol van Mobiliteitsmakelaar. Hiertoe beschikt de Concessiehouder over een eigen Platform of sluit hij zich aan bij een landelijk of Europees opererend Platform.

2.2.15	De Concessiehouder dient, tegelijk met eventuele voorstellen voor de eerste Herijking (zie paragraaf 2.5), een voorstel in bij de Concessieverlener voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar vanaf het Dienstregelingjaar 2031.
2.2.16	De Concessieverlener besluit als onderdeel van de eerste Herijking ten aanzien van het voorstel van de Concessiehouder voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar als bedoeld in eis 2.2.15.
2.2.17	De Concessieverlener kan als onderdeel van een Herijking en al dan niet naar aanleiding van het voorstel van de Concessieverlener besluiten de rol van Mobiliteitsmakelaar vanaf Dienstregelingjaar 2031 anders of nader in te vullen.
2.2.18	De Concessiehouder draagt in zijn rol van Mobiliteitsmakelaar in ieder geval zorg voor: a. het bieden van (Gegarandeerde) Aansluitingen tussen Lijnen op Knooppunten, tussen Lijnen en het Flex-vervoer op Flex-overstappunten, tussen Lijnen en treinen, tussen Lijnen en openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden en tussen Lijnen en Andere Mobiliteitsdiensten (zie paragraaf 3.1); b. het beperken van de wachttijd en loopafstand bij Aansluitingen (zie paragraaf 3.1); c. de afstemming van het Openbaar Vervoer met het openbaar vervoer van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden; d. het bieden van actuele informatie aan Reizigers, ook op het Platform, over de beschikbaarheid (in de vorm van een reisplanner) en Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van alle vormen van openbaar vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer (zie hoofdstukken 7 en 8); e. het beschikbaar stellen van informatie over beschikbaarheid, Tarieven en voertuigcapaciteit van het Openbaar Vervoer via de NDOV-loketten, DOVA OV-data en open data aan Derden (zie eis 14.1.6); f. het doorverwijzen van Reizigers, ook op het Platform, naar het reserveringssysteem van door Derden aangeboden Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het bieden van mogelijkheden aan Reizigers om een reis met het Flex-vervoer te boeken en te betalen; g. het bieden van informatie over actuele vertrektijden van en Aansluitingen op ander openbaar vervoer in het Voertuig (zie paragraaf 7.5); h. het in staat stellen van het Personeel tot het verschaffen van de informatie als bedoeld in sub d (zie eis 10.1.2); i. het introduceren en accepteren van Vervoerbewijzen en Reisproducten van concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden (zie eis 8.2.5); j. het introduceren en accepteren van concessiegrensoverschrijdende Vervoerbewijzen en Reisproducten en van Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer (zie eis 8.2.8); k. het initiëren en uitvoeren van (gezamenlijke) marketingacties gericht op het stimuleren van Ketenreizen (zie eis 9.1.4 en 9.3.1), en l. het doen van voorstellen aan Wegbeheerders voor verbetering van de inrichting, de bereikbaarheid en het comfort van Haltes (zie eis 6.1.3).
2.2.19	De Concessiehouder zet zich proactief in en werkt mee aan de verdere integratie van de boekingsmogelijkheden van het Flex-vervoer op het Platform. De kosten hiervoor komen

	voor rekening van de Concessieverlener, met uitzondering van kosten die voortvloeien uit het aangebodene in de Inschrijving.
2.2.20	De Concessiehouder zet zich proactief in en werkt mee aan de ontwikkeling van eventuele Reisproducten voor de gehele Ketenreis, gebruikmakend van de mogelijkheden van het Platform.
2.2.21	De Concessiehouder werkt mee aan de ontwikkeling van eventuele nieuwe Betaalwijzen voor de gehele Ketenreis, zie ook eis 8.2.8.

MaaS-waardige bestekseisen	
2.2.22	De Concessiehouder voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.[12]
2.2.23	De Concessiehouder implementeert wijzigingen van en aanvullingen op de eisen als genoemd in eis 2.2.22 binnen één jaar na publicatie van een gewijzigde of vervangende versie van het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen'.

2.3 Tactisch Ontwikkelteam en Regieteam Gedeelde Mobiliteit

Het samenwerkingsmodel rond het systeem van Gedeelde Mobiliteit, met daarin een centrale rol voor het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, omvat een aantal voorgeschreven proces- en werkafspraken, maar biedt ook ruimte voor eigen invulling door de deelnemers aan de verschillende overlegvormen. Met andere woorden, het samenwerkingsmodel zoals dat in deze paragraaf is beschreven is niet in beton gegoten, maar kan gedurende de looptijd van de Concessie op basis van ervaringen van de deelnemers in ieder geval bij iedere Herijking (zie paragraaf 2.5), of naar behoefte vaker, op basis van consensus aangepast en aangevuld worden zodat flexibel ingespeeld kan worden op veranderende omstandigheden.

Tactisch Ontwikkelteam
De Concessiehouder is voorzitter en voert het secretariaat van het Tactisch Ontwikkelteam. De Concessiehouder betrekt de overige leden van het Tactisch Ontwikkelteam, te weten de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, de Gemeente Tilburg, de Gemeente 's-Hertogenbosch, de coördinatoren van de Regio's Hart van Brabant en Noordoost-Brabant en eventueel andere betrokken Gemeenten, onder meer bij de totstandkoming van het Ontwikkelplan en onderliggende plannen en bij de uitwerking van Ontwikkelvoorstellen. Voor besluitvorming over een aantal onderwerpen is instemming van de Concessieverlener vereist.

[12] Documenten waarvan de naam in de eisen tussen aanhalingstekens is geplaatst worden, al dan online te raadplegen, beschikbaar gesteld in Bijlage @@ bij de Aanbestedingsleidraad.

Samenwerking in het Tactisch Ontwikkelteam	
2.3.1	De Concessiehouder zit het Tactisch Ontwikkelteam voor en organiseert minstens eenmaal per twee maanden een overleg. De Concessiehouder verzorgt het secretariaat van het Tactisch Ontwikkelteam.
2.3.2	De Concessiehouder nodigt de Concessieverlener, het Reizigersoverleg Brabant, de Gemeente Tilburg, de Gemeente ‘s-Hertogenbosch, de coördinatoren van de Regio’s Hart van Brabant en Noordoost-Brabant uit voor overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam. Daarnaast nodigt de Concessiehouder naar eigen inzicht andere Gemeenten uit voor overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam waarin zaken besproken worden die betrekking hebben op de betreffende Gemeenten.
2.3.3	De Concessiehouder betrekt het Tactisch Ontwikkelteam bij de totstandkoming van het Ontwikkelplan (zie eisen 2.2.5 en 2.2.6) en de onderliggende plannen (zie eis 2.2.7), met uitzondering van het eerste Ontwikkelplan dat onderdeel is van de Inschrijving, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
2.3.4	Voor aanvang van de Concessie stelt de Concessiehouder samen met de andere vaste deelnemers aan het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.2) een samenwerkingsregeling op waarin zij onder meer vastleggen hoe zij gezamenlijk werken aan een succesvolle ontwikkeling van de Concessie, welke stappen worden doorlopen om tot de in het Tactisch Ontwikkelteam te bespreken Ontwikkelvoorstellen te komen en hoe besluitvorming over deze Ontwikkelvoorstellen plaatsvindt.
2.3.5	De Concessiehouder en de andere vaste deelnemers aan het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.2) behandelen onder andere de volgende Ontwikkelvoorstellen van de Concessiehouder: a. tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling; b. wijzigingen op verzoek van (een) Gemeente(n); c. Meer-/Minderwerk; d. nieuwe Reisproducten en Productformules; e. Business Cases, en f. besteding van het Ontwikkelbudget als bedoeld in eis 2.2.10.
2.3.6	De Concessiehouder heeft voor de uitvoering van een Ontwikkelvoorstel instemming van de Concessieverlener nodig, ongeacht het bepaalde in de samenwerkingsregeling, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant en na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam, indien dit Ontwikkelvoorstel: a. afwijkt van de Inschrijving en/of het Programma van Eisen, en/of b. financiële consequenties heeft voor de Concessieverlener, waaronder voorstellen voor de besteding van het Ontwikkelbudget zoals bedoeld in eis 2.2.10.

Regieteam Gedeelde Mobiliteit
De Concessieverlener is voorzitter van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. Andere vaste deelnemers van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit zijn de Concessiehouder, de opdrachtgever en houders van de Flex-contracten, de Regio’s Hart van Brabant en Noordoost Brabant, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeenten Tilburg en ‘s-Hertogenbosch. De Concessieverlener stelt, in afstemming met de direct betrokken deelnemers aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kaders voor de rol van

de Concessiehouder in het oplossen van geconstateerde mobiliteitsproblemen en knelpunten in het Concessiegebied, waaronder de omzetting van Openbaar Vervoer naar Flex-vervoer en vice versa, het opzetten van pilots van kleinschalige mobiliteit, het aansluiten van deelmobiliteit en communicatie over Gedeelde Mobiliteit. De Concessiehouder zorgt dat het Ontwikkelplan en het Exploitatieplan aansluiten op deze kaders.

Samenwerking in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit	
2.3.7	De Concessiehouder neemt deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, dat ten minste 1 keer per half jaar op initiatief van de Concessieverlener, in haar rol van voorzitter, samenkomt.
2.3.8	Naast de Concessiehouder en de Concessieverlener, nemen de opdrachtgever en houders van de Flex-contracten, de Regio's Hart van Brabant en Noordoost Brabant, het Reizigersoverleg Brabant en de gemeenten Tilburg en 's-Hertogenbosch. Daarnaast kunnen andere organisaties, zoals Samen-initiatieven (waaronder de Buurtbusverenigingen), andere Gemeenten, commerciële organisaties (bijv. aanbieders van deelauto's), Rijkswaterstaat, NS, ProRail, onderwijsinstellingen, kennisinstituten en adviseurs, worden uitgenodigd voor overleggen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit wanneer de te bespreken onderwerpen daar aanleiding toegeven.
2.3.9	De Concessieverlener stelt, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en in afstemming met de direct betrokken deelnemers aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kaders voor de rol van de Concessiehouder in het oplossen van geconstateerde mobiliteitsproblemen en knelpunten in het Concessiegebied, waaronder de omzetting van Openbaar Vervoer naar Flex-vervoer en vice versa.
2.3.10	De Concessiehouder levert in ieder geval de volgende voorstellen aan voor bespreking in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, voordat hij deze verwerkt in het Ontwikkelplan en de onderliggende plannen (zie eisen 2.2.5 tot en met 2.2.7): a. het concept van het Ontwikkelplan overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus); b. voorstellen voor de samenwerking tussen de Concessiehouder en de houders van de Flex-contracten; c. voorstellen voor het opheffen of toevoegen van Lijnen en/of het wel/niet bedienen van kernen die gevolgen hebben voor één of meerdere houders van de Flex-contracten; d. voorstellen voor nieuwe Flex-overstappunten; e. wijzigingen van het Ontwikkelplan (mede) op verzoek van (een) Gemeente(n), en f. voorstellen en plannen op het gebied van marketing, communicatie en Tarieven die gerelateerd zijn aan: i. Ketenreizen; ii. de Concessiehouder als Mobiliteitsmakelaar en Mobiliteit als Dienst (MaaS); iii. het Bravo-merk, en iv. contracten voor Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder de Flex-contracten.

2.3.11	De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, bindende aanwijzingen geven aan de Concessiehouder wat betreft aanpassing van de voorstellen genoemd in eis 2.3.10, rekening houdend met het Productieniveau. De Concessiehouder volgt een eventuele aanwijzing onvoorwaardelijk op.

2.4 Samenwerking Concessiehouder en Concessieverlener

Naast de overleggen van het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, neemt de Concessiehouder ook deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie. Goed en regelmatig overleg tussen de Concessieverlener en de Concessiehouder draagt namelijk bij aan een kwalitatief goede uitvoering van de Concessie binnen de door de Concessieverlener gestelde kaders. De Concessieverlener zet zich daarom in om te komen tot een constructieve samenwerking met de Concessiehouder, gericht op realisatie van de doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft (zie paragraaf 1.4) en met oog voor de belangen van Reizigers en andere Stakeholders. De Concessieverlener en de Concessiehouder bespreken aan de hand van het online dashboard van de Concessieverlener en/of de Concessiehouder (zie paragraaf 14.1) en maandrapportages van de Concessiehouder (zie paragraaf 14.3) in het beheeroverleg onder andere de uitvoering van het lopende Exploitatieplan en de ontwikkelingen ten aanzien van de uitvoeringskwaliteit (zie hoofdstuk 5). Ook neemt de Concessiehouder actief deel aan andere overleggen die de Concessieverlener organiseert, zoals overleggen in het kader van Sociale Veiligheid en marketing.

Overleggen	
2.4.1	De Concessiehouder neemt actief deel aan alle door de Concessieverlener georganiseerde overleggen in het kader van de ontwikkeling en het beheer van de Concessie.
2.4.2	De Concessiehouder neemt deel aan het implementatieoverleg, waarin hij de Concessieverlener ten minste maandelijks aan de hand van voortgangsrapportages informeert over de uitvoering van de plannen uit zijn Inschrijving, waaronder het Implementatieplan. Het eerste implementatieoverleg vindt binnen twee weken plaats na gunning van de Concessie. De Concessiehouder overlegt vanaf de start van de Implementatie ook met Gemeenten en andere Wegbeheerders onder andere over de te realiseren (Laad)Infrastructuur zodat deze op tijd beschikbaar is voor een probleemloze start van de Concessie.
2.4.3	De Concessiehouder neemt deel aan het beheeroverleg, waarin de Concessiehouder de Concessieverlener maandelijks informeert over de uitvoering van de Concessie. Tijdens het beheeroverleg komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: a. de uitvoering van het lopende Exploitatieplan, andere plannen en eventuele verbeterplannen; b. ontwikkelingen in KPI's ten aanzien van onder meer uitvoeringskwaliteit, gebruik en aanbod, Reizigersopbrengsten en klachten (zie Bijlage B7 (KPI's)), aan de hand van het online dashboard van de Concessieverlener en/of de

	Concessiehouder (zie eisen 14.1.9 tot en met 14.1.15) en maandrapportages van de Concessiehouder (zie eis 14.3.1); c. eventuele bijzonderheden tijdens de uitvoering van de Concessie, en d. afstemming en samenwerking met Stakeholders. Het eerste beheeroverleg vindt binnen één maand na aanvang van de Concessie plaats. De Concessieverlener houdt de mogelijkheid open om de frequentie van het beheeroverleg aan te passen of overleggen over andere onderwerpen te organiseren.
2.4.4	De Concessiehouder neemt actief deel aan het Brabants Concessieoverleg, dat ten minste twee keer per jaar door de Concessieverlener wordt georganiseerd en waaraan naast de Concessiehouder, de Concessieverlener en het Reizigersoverleg Brabant ook de concessiehouders van de concessies West-Brabant en Zuidoost-Brabant deelnemen. In het Brabants Concessieoverleg vindt afstemming plaats over provinciebrede onderwerpen, zoals het Brabants Tarievenhuis.
2.4.5	De Concessiehouder neemt actief deel aan gesprekken in het kader van de Concessieverlenerstevredenheid als bedoeld in artikel @@ van de Financiële bepalingen.
2.4.6	De Concessieverlener kan in samenspraak met de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie de overleggen waaraan de Concessiehouder geacht wordt deel te nemen, wijzigen, uitbreiden of verminderen.

2.5 Herijkingen

Met de vaststelling van het Programma van Eisen liggen de kaders voor de Concessie voor 12,5 jaar vast. Ervaringen in de afgelopen jaren hebben echter geleerd dat maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zo snel gaan dat niet verwacht kan worden dat de Concessieverlener en de Concessiehouder ten tijde van het opstellen van het Programma van Eisen respectievelijk de hierop gebaseerde Inschrijving een compleet beeld hebben hoe de wereld er in pakweg 2033 exact uitziet. Om tijdens de looptijd van de Concessie op nieuwe ontwikkelingen te kunnen inspelen bevat de Concessie een aantal herijkingsmomenten. De concessiehouder stelt ten behoeve van elk herijkingsmoment een geactualiseerd/nieuw Ontwikkelplan op. Bij de eerste Herijking bepalen partijen gezamenlijk de looptijd van het tweede Ontwikkelplan en daarmee het moment van de tweede Herijking.

De Herijking betreft een proces dat de Concessieverlener en de Concessiehouder gezamenlijk doorlopen om waar nodig eisen (Programma van Eisen) en toezeggingen (Inschrijving) aan te passen teneinde een grotere bijdrage te kunnen leveren aan de realisatie van (herziene) doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft en/of het Ontwikkelplan voor de periode na de Herijking te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder dient eventuele voorstellen voor een Herijking, tezamen met het opstellen van de conceptversie van het tweede en derde Ontwikkelplan, in bij de Concessieverlener.

Majeure ontwikkelingen kunnen ook aanleiding zijn voor een Herijking. Met de term Majeure ontwikkeling doelt de Concessieverlener op bijzondere omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder met dermate grote (financiële) gevolgen dat niet verwacht mag worden dat de

Concessiehouder deze gevolgen binnen de bestaande afspraken opvangt. Bij dergelijke ontwikkelingen treedt de Concessieverlener met de Concessiehouder in overleg over een eventuele aanpassing van de Concessie. Zo kunnen onderstaande Majeure ontwikkelingen aanleiding geven om de Concessie aan te passen:

- Woningbouwopgaves: in Noord-Brabant worden de komende jaren tienduizenden woningen gebouwd. Uitgangspunt daarbij is dat de grotere nieuwbouwlocaties in principe ontsloten worden met hoogwaardig openbaar vervoer. De provincie stimuleert in dat kader dat gemeenten woningen bouwen in de nabijheid van (Bravo)Directlijnen en wil hierover, als onderdeel van de verstedelijkingsakkoorden, afspraken met de verschillende stedelijke regio's maken.
- M3P's: ín aanvulling op deze woningbouwopgaves zijn er voor de betreffende regio's, Breda-Tilburg en 's-Hertogenbosch-Oss, meerjarige multimodale mobiliteitspakketten (M3P's) samengesteld. De M3P's geven antwoord op de uitdagingen die de regio's hebben op het gebied van mobiliteit. Het openbaar busvervoer moet een grotere rol gaan spelen bij het invullen van de mobiliteitsopgave als gevolg van de toename van het aantal inwoners en arbeidsplaatsen. Realisatie van (infra)maatregelen die in de pakketten worden voorzien om doorstroming of betrouwbaarheid te verbeteren, kunnen aanleiding geven tot het maken van gewijzigde/nieuwe afspraken in de Concessie. De volgende (infra)maatregelen worden verwacht:
    - De mogelijkheid tot 'bus op vluchtstrook' op de A50 is voorzien vanaf het jaar 2027.
    - In Tilburg op de Spoorlaan (met bus in twee richtingen, inclusief nieuwe halte Heuvel) met autovrij deel tussen de Heuvelring en de Magazijnstraat, Hart van Brabantlaan, Ringbaan West met vervanging van het spoorviaduct: gereed voor 2030.
    - Vrijliggende busbanen op de Prof. Cobbenhagenlaan en op de Statenlaan in Tilburg zijn voorzien tussen 2030 en 2035.
- Multimodale Knoop Eindhoven: het project 'Multimodale Knoop Eindhoven' richt zich op het realiseren van een toekomstbestendig busstation inclusief faciliteiten voor fiets, Kiss & Ride en taxi waarbij openbare ruimten zodanig worden ingericht dat Reizigers makkelijk tussen deze modaliteiten kunnen wisselen. De werkzaamheden in het kader van dit project kunnen gevolgen hebben voor de exploitatie van het openbaar busvervoer. Dit vraagt om flexibiliteit aan de zijde van de Concessiehouder om samen met de gemeente Eindhoven en de Provincie de gevolgen voor Reizigers zoveel mogelijk te beperken.
- Pilot BRT Meierij: samen met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat worden een aantal inframaatregelen voorbereid als eerste stap richting BRT in de regio. Realisatie van deze maatregelen is, afhankelijk van besluitvorming in loop van 2024 voorzien in periode 2026-2030:
    - BRT-bushalte aan zuidzijde station Oss
    - Directe aansluiting Veghel-Zuid/Corridor vanuit/richting Eindhoven
    - Hubs Sint Michelsgestel Noord en Schijndel Zuid
- MIRT-verkenning station 's-Hertogenbosch: op dit moment worden de mogelijkheden voor capaciteitsuitbreiding van station 's-Hertogenbosch verkend. Daarnaast worden de mogelijkheden voor herinrichting van de voorpleinen, vernieuwing van de stationshal en het busstation, betere aansluiting op andere mobiliteitsvormen en betere voorzieningen voor fietsparkeren onderzocht. Belangrijk onderdeel is verder de verbetering van de aanrijdroutes voor de bus naar het busstation. Tijdens werkzaamheden rond het station wordt van de Concessiehouder veel flexibiliteit gevraagd om de exploitatie van het openbaar busvervoer op dit belangrijke ov-knooppunt zo goed mogelijk te continueren.
- Studenten ov-kaart: wijzigingen in de opzet van de Studenten ov-kaart en/of de verdeling van de opbrengsten uit deze kaart over concessies/vervoerders, kunnen grote gevolgen hebben voor de bijdrage die de Concessiehouder uit de Studenten ov-kaart ontvangt. Met name de zogeheten BOS-onderzoeken in de komende jaren kunnen vanwege veranderd reisgedrag na de

coronapandemie consequenties hebben voor de inkomsten van de Concessiehouder. Bij wijzigingen groter dan 5% gaat de Provincie met de Concessiehouder het gesprek aan over compensatie of minderwerk.

Herijkingen	
2.5.1	De Concessieverlener en de Concessiehouder voeren tijdens de looptijd van de Concessie gezamenlijk Herijkingen uit, waarbij ze nagaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de (al dan niet gewijzigde) provinciale doelen.
2.5.2	De Concessiehouder dient eventuele voorstellen voor Herijking van de Concessie in bij de Concessieverlener vóór 1 november 2029, parallel aan het opstellen van de conceptversie van het tweede Ontwikkelplan (zie Bijlage B3 (Plancyclus)). Gewijzigde afspraken naar aanleiding van de eerste Herijking treden uiterlijk op 1 januari 2031 in werking. Een tweede Herijking is vooralsnog in 2033 voorzien, parallel aan het opstellen van het derde Ontwikkelplan (zie Bijlage B3 (Plancyclus)).
2.5.3	In het kader van een Herijking beoordeelt de Concessieverlener in ieder geval de volgende onderdelen van de Concessie: a. de mate waarin de in paragraaf 1.4 gestelde doelen die de Concessieverlener met de Concessie nastreeft worden behaald; b. de ontwikkeling in de klanttevredenheid (Klantenbarometer of een opvolger hiervan); c. het OV-gebruik (reizigersaantallen en -kilometers); d. de Reizigersopbrengsten per Lijn en per Productformule; e. het Ontwikkelplan als bedoeld in eis 2.2.6, onderliggende plannen als bedoeld in eis 2.2.7 en overige plannen als bedoeld in Bijlage B3 (Plancyclus); f. de uitvoeringskwaliteit, in het bijzonder het voldoen aan de gestelde normen in het Programma van Eisen; g. de wijze van doorontwikkeling van de Concessie door de Concessiehouder en de samenwerking in het Tactisch Ontwikkelteam en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit; h. de realisatie door de Concessiehouder van de in het kader van zijn Inschrijving en tijdens de uitvoering van de Concessie opgestelde ontwikkelplannen en Ontwikkelvoorstellen en daarin aangeboden producten en diensten; i. het voorstel van de Concessiehouder voor de Invulling van de rol van Mobiliteitsmakelaar (zie eis 2.2.15); j. de maand- en jaarrapportages; k. de invloed van externe ontwikkelingen op de realisatie van de KPI's (zoals genoemd in eis 14.3.1) en eventuele suggesties voor bijstelling van de KPI's, en l. de effectiviteit van de Bonus-/Malusregeling en Boeteregeling.

2.5.4	Op basis van de uitkomsten van de Herijkingen kan de Concessieverlener besluiten afspraken zoals vastgelegd in de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële bepalingen en bijlagen bij deze documenten, na overleg met de Concessiehouder, te wijzigen, toe te voegen dan wel te laten vervallen dan wel maatregelen te treffen om naleving van bestaande afspraken (alsnog) af te dwingen. Hierbij heeft de Concessieverlener oog voor het behouden van het economisch evenwicht tussen Concessieverlener en Concessiehouder.

3. Vervoerkundige eisen

Om iedereen te kunnen laten meedoen aan de samenleving, stelt de Concessieverlener het doel dat de Concessie ‘een zekere en vanzelfsprekende basis’ biedt voor alle inwoners en bezoekers van het Concessiegebied die zelfstandig kunnen reizen. Daartoe heeft de Provincie beloofd dat in Oost-Brabant straks iedereen van Halte naar Halte kan reizen met minimaal één mobiliteitsvorm. Met goed bereikbare Haltes en een goed ontwikkeld en samenhangend vervoersysteem, kan de Reiziger altijd met maximaal 1 overstap de dichtstbijzijnde grotere (bus)stations in Tilburg, ’s-Hertogenbosch, Eindhoven, Oss, Uden, Cuijk en Boxmeer bereiken. Deze belofte geldt ook voor Reizigers uit kleine kernen en buurtschappen en bijvoorbeeld ook bedrijventerreinen, omdat we het systeem van gedeelde mobiliteit voor iedereen toegankelijk maken.[13] Om dit mogelijk te maken zoeken wij in de Concessie nadrukkelijk de combinatie tussen het lijngebonden busvervoer en andere vormen van gedeelde mobiliteit, waarbij de Provincie waarborgt dat overal Flex-vervoer, dat wordt uitgevoerd onder de Productformule Bravo*flex*, beschikbaar is.

Bravo*flex*
Bravo*flex* maakt géén onderdeel uit van de Concessie, maar wordt door de Provincie ingekocht als onderdeel van de contracten voor het Flex-vervoer dat de regio’s inkopen. De Provincie werkt hierbij samen met Regiovervoer Midden-Brabant, Regiotaxi 's-Hertogenbosch e.o. en Regiotaxi Noordoost-Brabant. In combinatie met het lijngebonden busvervoer, is hierdoor elke bestaande Halte in het Concessiegebied verzekerd van bediening, hetzij door Openbaar Vervoer, hetzij door Bravo*flex* of door beiden. Deze bediening geldt ook voor de avonduren en het weekend. De provincie beschouwt het Openbaar Vervoer en het flexibele vervoer van Halte naar Halte als twee complementaire en communicerende vaten. Zo brengt Bravo*flex* Reizigers vanaf iedere Halte naar een in de reisrichting gelegen Flex-overstappunt om hier over te stappen op busvervoer of trein en vice versa. Dit geldt in ieder geval voor alle Haltes die in 2019 (voor de coronapandemie) werden bediend. De combinatie van Bravo*flex* en lijngebonden busvervoer maakt het bovendien mogelijk om plekken die voorheen niet met het Openbaar Vervoer bereikbaar waren, van een nieuwe Halte te voorzien zodat ook hier de zekere basis gewaarborgd is.

Tarief Bravo*flex*
Gedeputeerde Staten hebben besloten om Bravo*flex* ook tijdens de avonduren en in het weekend, aan te bieden voor een vaste ritprijs, vergelijkbaar met het ov-tarief.[14] Dit tarief geldt onder voorwaarde dat er geen lijngebonden Openbaar Vervoer beschikbaar is. Is dat wel zo, dan geldt een hoger tarief. Dit om te voorkomen dat Bravo*flex* en het lijngebonden Openbaar Vervoer elkaar beconcurreren in plaats van aanvullen.

Terminologie

[13] Zie Beloften aan de reiziger, Ambitiedocument Gedeelde Mobiliteit, startpunt in de transitie naar gedeelde mobiliteit in concessiegebied Oost-Brabant.

[14] In de regio West-Brabant wordt voor ritten van haltes naar Flexoverstappunten (en vice-versa) uitgegaan van een tarief van € 2 als er geen ov-alternatief is en € 5 als er wel een ov-alternatief is.

Bravo*flex* is de Productformule waaronder het flexibel, oproepafhankelijk vervoer van Halte naar Halte wordt aangeboden. In dit Programma van Eisen wordt hiervoor het begrip Flex-vervoer gebruikt.

Naast het bieden van een zekere en vanzelfsprekende basis, is het sterk laten groeien van het ov-gebruik een centrale opgave in de Concessie. Om te voorkomen dat de bereikbaarheid van de regio nog sterker onder druk komt te staan, wil de Provincie dat de toekomstige mobiliteitsgroei voor een belangrijk deel wordt opgevangen door het Openbaar Vervoer (en de fiets en lopen op korte afstanden). Met name in de grote en middelgrote steden is sprake van een forse woningbouwopgave en uitbreiding van werkgelegenheid. Daarom zet de Concessieverlener in op het verder versterken van de (nu al) zware ov-relaties, met name tussen en binnen de (middel-)grote steden, zodat het Openbaar Vervoer hier voor steeds meer automobilisten een aantrekkelijk alternatief wordt. Daarmee geeft de Concessie invulling aan de doelstelling ‘wat sterk is sterker maken’.

Met beide doelstellingen levert de Concessie, naast het waarborgen van de economische vitaliteit en inclusiviteit, tevens een belangrijke bijdrage aan klimaat en energie, duurzame bereikbaarheid en verkeersveiligheid. Dit alles vraagt om een adaptief OV-netwerk dat tijdens de concessieduur flexibel kan worden doorontwikkeld, door in te spelen op de voorziene woningbouw, infrastructuur en flankerende maatregelen om de mobiliteitstransitie tot een succes te maken.

3.1 Opbouw van het OV-netwerk

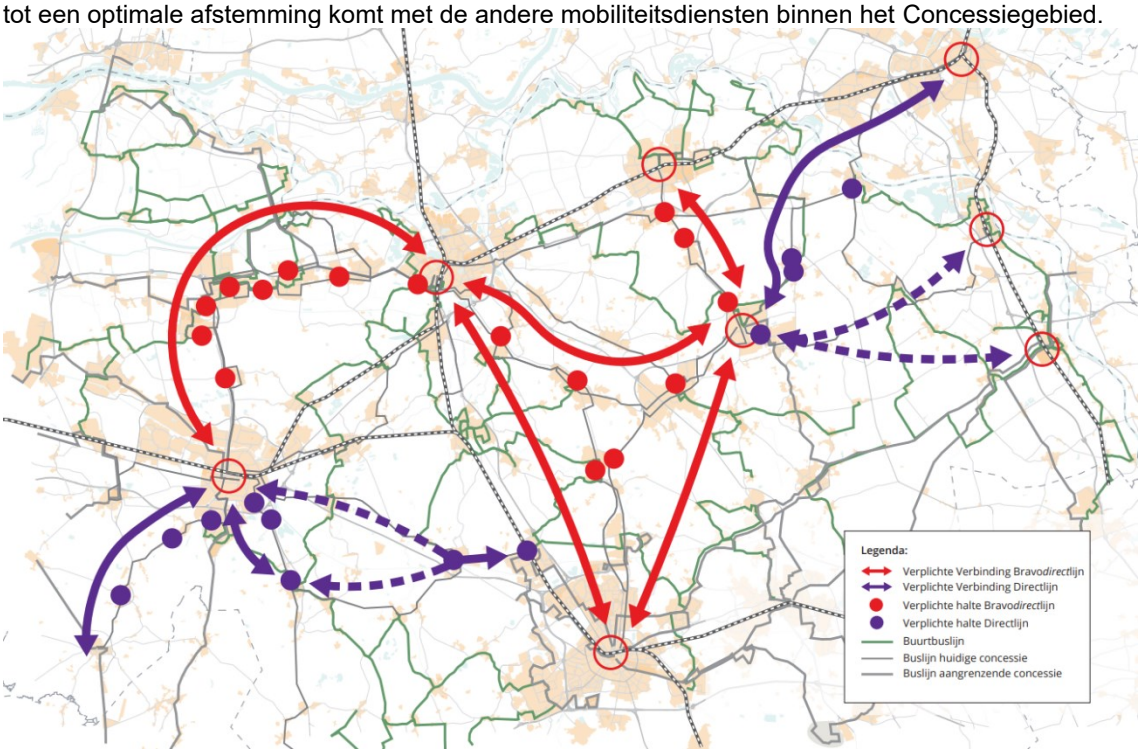
Opbouw OV-netwerk
De eisen die de Concessieverlener aan het OV-netwerk stelt zijn voldoende om de ‘zekere basis’ (zie hoofdstuk 1) te realiseren. Daarnaast biedt de Concessieverlener ruimte om extra vervoer te bieden bovenop deze minimumeisen. Dat extra vervoer kan de ‘zekere basis’ verder versterken, het Openbaar Vervoer ‘vanzelfsprekender’ maken of juist worden ingezet om dat ‘wat sterk is, sterker (te) maken’. Bij dit ontwerp Programma van Eisen is separaat een document Vervoerkundige Ontwikkelrichting toegevoegd. Hierin staat beschreven welke ontwikkelrichting de Concessieverlener beoogt en waarom de Concessieverlener juist voor de in dit hoofdstuk opgenomen vervoerkundige uitgangspunten heeft gekozen.[15]

De Concessieverlener verwacht verder van de Concessiehouder dat hij met zijn aanbod een breed palet aan Reizigers en inwoners aanspreekt en hen verleidt om met het Openbaar Vervoer te reizen. Hierbij maakt de Concessiehouder optimaal gebruik van nieuwe ontwikkelingen en technologieën in het domein van de (gedeelde) mobiliteit. Het nieuwe Betaalsysteem OVpay en het vernieuwde Brabants Tarievenhuis, smartphone-apps, openbare data over beschikbaarheid en gebruik van het OV én de acties die door de Concessieverlener, Gemeenten en anderen worden uitgevoerd, dragen bij aan de ontwikkelmogelijkheden en innovatiekracht van de Concessiehouder.

Ontwikkelruimte
De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling en verdere uitbouw van het OV-netwerk in het Concessiegebied en daarbij maximaal bij te dragen aan de concessiedoelen. De

[15] Dit document is informerend, er gaat geen bindende werking van uit.

Concessieverlener biedt de Concessiehouder daarbij veel ruimte om deze opgave in overleg met de partners binnen het Tactisch Ontwikkelteam op te pakken. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder daarbij, in overleg met de partners binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, tot een optimale afstemming komt met de andere mobiliteitsdiensten binnen het Concessiegebied.



Figuur 3 Verplicht gestelde (Bravo)Direct-verbindingen met bijbehorende Verplichte Haltes

De ontwikkelruimte van de Concessiehouder wordt door de Concessieverlener wel begrensd, met name door bepaalde Lijnen en Haltes voor de duur van de Concessie te verplichten. Een aantal Bravo*direct*- en Directlijnen tussen de belangrijkste Knooppunten dient tijdens de gehele looptijd van de Concessie te worden aangeboden. Ook heeft de Concessieverlener een aantal Verplichte Haltes benoemd die de Concessiehouder gedurende de gehele looptijd van de Concessie moet bedienen, waarbij per Verplichte Halte is voorgeschreven met welk lijntype deze Verplichte Halte minimaal moet worden bediend.. Ontsluitende Lijnen lopen daarbij van Knooppunt naar Knooppunt, waar wordt aangesloten op het netwerk van (Bravo)Directlijnen of de trein.

Daarnaast kunnen reizigers overstappen tussen het lijngebonden busvervoer en het Flex-vervoer (en vice versa). Hiertoe heeft de Concessieverlener een aantal Flex-overstappunten aangewezen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij nooit te vroeg vanaf deze Haltes vertrekt. Op deze manier is de eerdergenoemde belofte aan de reiziger voor de gehele looptijd van de concessie geborgd. In Bijlage B2 (Haltes) is een overzicht opgenomen van de Knooppunten, de Verplichte Haltes en de Flex-overstappunten. De Concessieverlener verwacht een signalerende en proactieve houding van de Concessiehouder bij het ontwikkelen van mobiliteitshubs en het faciliteren van de overstap van Flex-vervoer op Openbaar Vervoer, ook al heeft de Concessiehouder hier zelf geen verantwoordelijkheid.

Routes, Knooppunten en Aansluitingen
De Concessieverlener biedt aan de Concessiehouder de ruimte om de lijnvoering van de Lijnen naar eigen inzicht in te vullen. Wel dient de Concessiehouder hierbij gebruik te maken van de Routes en

Routevarianten die in overleg met de Wegbeheerders beschikbaar zijn gesteld op basis van de huidige Vervoervraag, (toekomstige) beschikbare infrastructuur en de gewenste ontwikkelrichting van het systeem van Gedeelde Mobiliteit (zie bijlage B1 Routes en Routevarianten). De Concessiehouder mag, na instemming van de betreffende Wegbeheerder(s), voorstellen doen voor Alternatieve Routes. Daar waar de komende tijd fors wordt geïnvesteerd in doorstromingsmaatregelen, worden Routes dwingend voorgeschreven. Dit speelt met name in de grote steden.

Binnen de zekere en vanzelfsprekende basis van het OV-netwerk heeft de Concessieverlener een aantal Knooppunten benoemd. De grotere (bus)stations waarvan de Provincie aan de Reiziger heeft beloofd dat die altijd met maximaal 1 overstap moeten kunnen worden bereikt, maken hier deel van uit.[16] Daarnaast is ook een aantal belangrijke overstaphaltes binnen het Concessiegebied tot Knooppunt benoemd. Op deze Knooppunten is een goede overstapkwaliteit gewenst van Lijn op Lijn en op de trein, en eventueel op andere aanvullende vormen van deelmobiliteit. Hierbij streeft de Concessieverlener een vanzelfsprekende en drempelloze overstap na. Samen met de Wegbeheerders heeft de Concessieverlener inmiddels een aantal van deze Knooppunten geïdentificeerd als kansrijke mobiliteitshub,[17] waar de komende jaren de infrastructurele voorzieningen zullen worden verbeterd.

Opbouw en ontwikkeling van het OV-netwerk	
3.1.1	De Concessiehouder biedt een OV-netwerk aan dat is opgebouwd uit verschillende Lijnen, waarbij hij: a. Bravo*direct*lijnen, Directlijnen en HOV-Stadslijnen gedurende de gehele looptijd van de Concessie aanbiedt; b. andere dan in sub a bedoelde Lijnen die hij in zijn Inschrijving aanbiedt ten minste tot en met de eerste Herijking aanbiedt; c. Buurtbuslijnen aanbiedt conform het gestelde in paragraaf 3.4; d. Scholierenlijnen mag aanbieden overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 3.6; e. Nachtlijnen en andere dan onder sub a t/m d genoemde vormen van Openbaar Vervoer mag aanbieden, en f. enkel na voorafgaande instemming van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer mag aanbieden vanaf het Dienstregelingjaar 2031.
3.1.2	Indien de Concessiehouder gedurende de looptijd van de Concessie nieuwe Lijnen gaat exploiteren of (delen van) Lijnen opwaardeert en voortzet als een ander type Lijn (bijvoorbeeld door het opwaarderen van een Ontsluitende Lijn tot een Directlijn (zie ook artikel @@ in de Financiële bepalingen), dan biedt hij deze Lijnen in beginsel aan voor de periode zoals beschreven in eis 3.1.1, tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen.

[16] Zie Beloften aan de reiziger, Ambitiedocument Gedeelde Mobiliteit, startpunt in de transitie naar gedeelde mobiliteit in concessiegebied Oost-Brabant

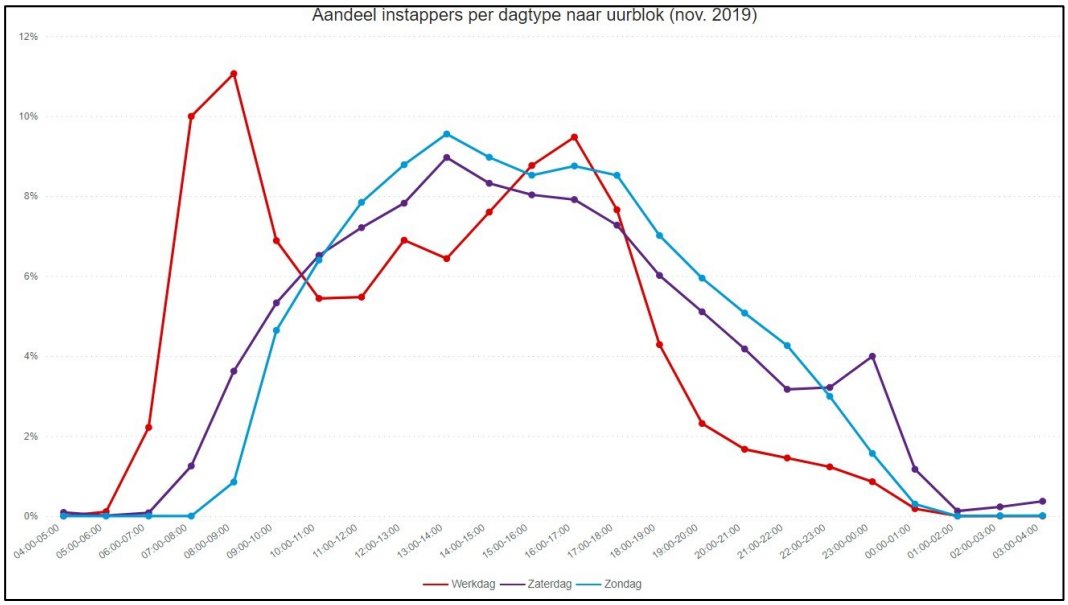
[17] Zie Hubhandboek Oost-Brabant

3.1.3	De Concessiehouder houdt bij het bepalen van de Routes en Dienstregeling van de Lijnen rekening met de kenmerken van de weginfrastructuur zoals benoemd in eis 6.2.2 alsmede met navolgende aanvullende eisen: a. Lijnen mogen gebruik maken van de Routes en de Routevarianten, zoals weergegeven in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten); b. Buurtbuslijnen volgen dezelfde Routes als in het Dienstregelingjaar 2024; c. Het is toegestaan om bij de inschrijving in het Exploitatieplan Alternatieve Routes voor te stellen. De Concessieverlener kan instemmen met deze voorstellen mits de Concessiehouder: i. in het Exploitatieplan, dat onderdeel is van de Inschrijving, onderbouwt waarom deze Alternatieve Route is opgenomen, en ii. hij de realiseerbaarheid van deze Alternatieve Route, inclusief eventueel aan deze route liggende nieuwe Haltes, onderbouwt, bijvoorbeeld door te verwijzen naar in Bijlage @@ van het Bestek opgenomen wensen van de betreffende Wegbeheerder(s) of een bewijsstuk toe te voegen als bijlage bij het Exploitatieplan, dat onderdeel is van de Inschrijving, bestaande uit een door de betreffende Wegbeheerder(s) ingevulde en rechtsgeldig ondertekende verklaring van akkoord conform het format in Bijlage @@. Deze bijlage telt niet mee bij de bepaling van het aantal pagina's van het Exploitatieplan. Over voorstellen die tijdens de looptijd van de Concessie worden gedaan dient de betreffende Wegbeheerder akkoord te zijn en dient overeenstemming te worden bereikt binnen het Tactisch Ontwikkelteam.
3.1.4	De Concessiehouder bedient gedurende de looptijd van de Concessie in ieder geval de: a. Verplichte Haltes als bedoeld in Bijlage B2 tabel 2 met een Bravo*direct*lijn b. Verplichte Haltes als bedoeld in Bijlage B2 tabel 3 met een Directlijn of Bravo*direct*lijn c. Verplichte Haltes als bedoeld in Bijlage B2 tabel 4 met een Ontsluitende Lijn, Directlijn of Bravo*direct*lijn, en d. Verplichte Haltes als bedoeld in Bijlage B2 tabel 5 met een Spitslijn, Ontsluitende Lijn, Directlijn of Bravo*direct*lijn. e. Verplichte Haltes als bedoeld in Bijlage B2 tabel 6 en 7 met een Stadslijn.

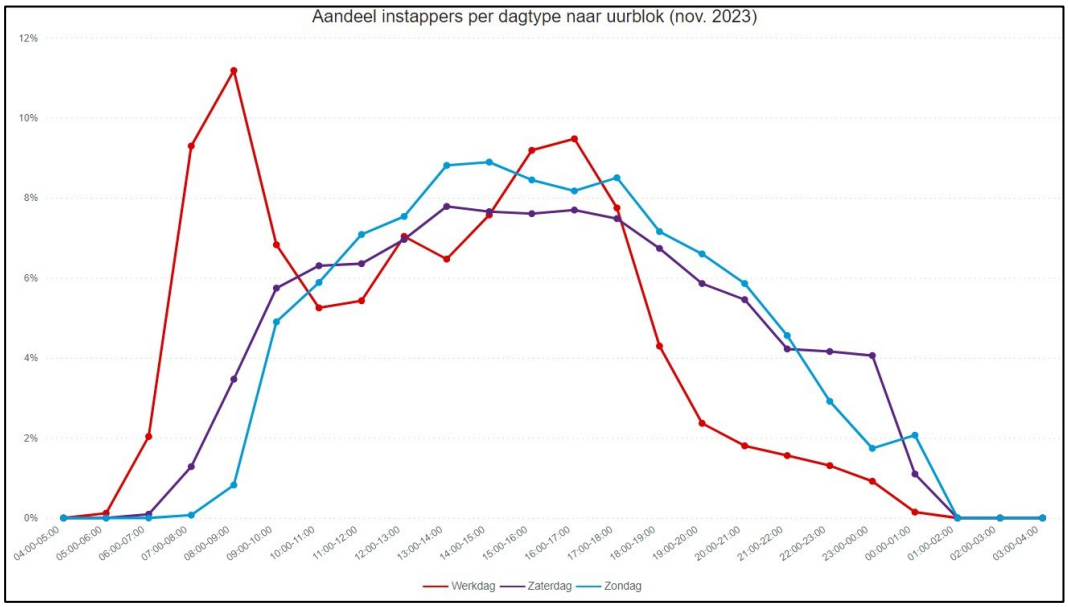
3.1.5	De Concessiehouder dient met zijn aanbod aan Openbaar Vervoer aan te sluiten bij de bestaande en verwachte vervoervraag en de ontwikkelrichting/vervoerkundige strategie die hij in zijn Ontwikkelplan beschrijft. Hiertoe kan hij in zijn Inschrijving en vervolgens jaarlijks in het Exploitatieplan voorstellen doen om: a. de lijnvoering aan te passen met inachtneming van eis 3.1.3 en de eisen die aan het betreffende type Lijnen gesteld worden; b. de bediening van Haltes aan te passen met inachtneming van eisen 3.1.4 en 3.1.6. Indien hij meer Ritten biedt dan de eisen die aan het betreffende type Lijnen worden gesteld, mag hij die extra Ritten laten beginnen en eindigen op elke door de Lijn bediende Halte; c. Trajecten in één richting te bedienen onder de voorwaarde dat: i. in geval van (Bravo)Directlijnen, Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen de lengte van een in één richting bediende Traject niet langer is dan 3.000 meter gemeten over het midden van de weg; ii. in geval van (HOV-)Stadslijnen Tilburg en ‘s-Hertogenbosch de lengte van een in één richting bediende Traject niet langer is dan 2.000 meter gemeten over het midden van de weg, met dien verstande dat hij, mits goed onderbouwd, gericht en in alle gevallen beperkt af mag wijken van de in sub i en ii genoemde maximale lengte van in één richting bediende Trajecten. De Concessieverlener stelt in geval van Bravo*direct* Maatwerk, Buurtbuslijnen, Scholierenlijnen, Nachtlijnen en Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer geen nadere voorwaarden aan de bediening van Trajecten in één richting. d. in de perioden van het Dienstregelingjaar (zie eis 3.8.10) alsmede tijdens de periode waarin gereden wordt volgens een Vakantiedienstregeling (zie eis 3.8.11) Lijnen afwijkend uit te voeren ten opzichte van de Dienstregeling die hij vanaf de eerste zondag na de tweede zaterdag van december aanbiedt.
3.1.6	De Concessiehouder bedient met alle Directlijnen, Stadslijnen, Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen alle Haltes die de betreffende Lijn passeert.
3.1.7	De Concessiehouder houdt bij het bieden van Aansluitingen rekening met het type Halte waar hij de Aansluiting biedt. De Concessieverlener streeft ernaar dat Aansluitingen indien mogelijk voor de gehele looptijd van de Concessie worden geboden op Knooppunten als in tabel 1 van Bijlage B2 (Haltes).
3.1.8	De Verplichte Routes, Routes, Routevarianten en Verplichte Haltes als bedoeld in eisen 3.1.3 en 3.1.4 kunnen wijzigen als gevolg van Majeure ontwikkelingen (zie paragraaf 2.5).
3.1.9	De Concessieverlener kan, al dan niet op verzoek van de Concessiehouder, de status van de Routes, Routevarianten en Verplichte Haltes herzien, maar alleen na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam en na overeenstemming met de Concessiehouder. Als aanpassingen ertoe leiden dat Verplichte Haltes niet meer worden bediend, is dit alleen mogelijk na overleg met het Regieteam Gedeelde Mobiliteit.

Bedieningsperioden en dagdelen
De Concessiehouder stemt zijn OV-aanbod zo goed mogelijk af op de Vervoervraag. In figuur 4a (Verdeling instappers over de dag in Oost-Brabant (november 2019) en figuur 4b (Verdeling

instappers over de dag in Oost-Brabant (november 2023)) is het gebruik per uurblok van alle Lijnen in het Concessiegebied weergegeven. De minimumeisen voor de bedieningstijden en frequenties zijn afgeleid uit dit historische gebruik en zijn bewust relatief laag gehouden om de Concessiehouder de ruimte te bieden om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de Vervoervraag en de doelen van de Concessie. De Concessieverlener onderscheidt daarbij de dagdelen zoals weergegeven in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer).



Figuur 4a Verdeling instappers over de dag in de concessie Oost-Brabant (november 2019)



Figuur 4b Verdeling instappers over de dag in de concessie Oost-Brabant (november 2023)

Tabel 1: Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer

Dagdeel	Werkdagen	Dagdeel	Zaterdag	Zon- en feestdagen
Ochtendspits:	06:30 – 09:00 uur	**Overdag**	08:00 – 18:00 uur	09:00 – 18:00 uur
Dal:	09:00 – 15:00 uur			
Middagspits:	15:00 – 18:00 uur			
Vroege avond	18:00 – 20:00 uur	**Avond**	18:00 – 23:00 uur	18:00 – 23:00 uur
Avond:	20:00 – 24:00 uur			

3.2 Bravo*direct*lijnen en Directlijnen

De Bravo*direct*lijnen en Directlijnen vormen samen met de trein de ruggengraat van het systeem van gedeelde mobiliteit. Zij bedienen de zware vervoersstromen binnen het concessiegebied en vormen samen met Bravo*flex* de basis van het systeem van gedeelde mobiliteit. Deze lijnen kennen ruime bedieningstijden om alle haltes in het concessiegebied in combinatie met Bravo*flex* ook in de avonduren en het weekend bereikbaar te maken. Bravo*direct*lijnen onderscheiden zich van Directlijnen doordat de Concessieverlener op deze lijnen de Productformule Bravo*direct* eist. Dit betekent hogere minimumfrequenties en een hoog comfort in de bussen (zie paragraaf 4.6). De bediening van de geëiste Bravo*direct*lijnen en Directlijnen wordt voor de duur van de concessie uitgevraagd en dient over de volledige lengte van de betreffende lijnen te voldoen aan de hoge bedieningseisen die hieraan worden gesteld.

Het staat de Concessiehouder vrij om Directlijnen onder de Productformule Bravo*direct* uit te voeren, zolang over de gehele lengte van de betreffende Lijn(en) wordt voldaan aan het bepaalde in eis 3.2.2 en 3.2.3. In dit geval dient hij die wel voor de gehele concessieduur aan te bieden. Dit in tegenstelling tot Bravo*direct* Maatwerk, dat hij ten minste tot en met 2030 aanbiedt[18].

De Bravo*direct*lijnen rijden op corridors tussen de (middel)grote steden. Op deze corridors is veel potentie aanwezig om een belangrijke rol te vervullen binnen de mobiliteitstransitie, waarbij naast scholieren en studenten ook forensen en recreanten steeds belangrijkere doelgroepen zijn. Om hier tijdens de concessie maximaal op in te kunnen spelen, bieden wij hier ontwikkelruimte voor de concessiehouder in de vorm van Bravo*direct* Maatwerk. Deze Lijnen rijden onder de Productformule Bravo*direct*, maar de Concessiehouder heeft hier de vrijheid om frequentie en bedieningsperiode af te stemmen op de feitelijke vervoervraag (van specifieke doelgroepen). Lijnen behorend tot Bravo*direct* Maatwerk sluiten ten minste op één Halte aan op een Bravo*direct*lijn.

Bravo*direct*lijnen

3.2.1 De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één Bravo*direct*lijn aan:
   a. Tilburg CS – Waalwijk Noorderallee – 's-Hertogenbosch CS;
   b. Oss Station – Uden Busstation;

[18] De Provincie zal in een marktconsultatie nog toetsen of deze verplichting leidt tot de optimale bijdrage aan het doel 'wat sterk is sterker maken'.

c. Uden Busstation – Eindhoven CS;
d. 's-Hertogenbosch CS – Eindhoven CS, en
e. 's-Hertogenbosch CS – Uden Busstation.

3.2.2 De Concessiehouder biedt Bravo*direct*lijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

a. op werkdagen tussen 06:30 en 24:00 uur;
b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur; en
c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 23:00 uur.

Hierbij gelden de volgende eisen:

- de eerste volledige Rit naar Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven komt op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur aan op de betreffende Eindhalte;
- de laatste volledige Rit vanuit Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven vertrekt op werkdagen niet eerder dan 24:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen niet eerder dan 23:00 uur vanaf de betreffende Beginhalte.

Indien de Concessiehouder ervoor kiest om op een of meerdere in eis 3.2.1 benoemde Verbindingen een Bravo*direct*lijn onder hetzelfde Lijnnummer door te koppelen, geldt deze eis uitsluitend voor de in eis 3.2.1 benoemde afzonderlijke Verbindingen en niet voor de gehele Lijn.

3.2.3 De Concessiehouder biedt de Bravo*direct*lijnen op de in eis 3.2.1 genoemde Verbindingen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	Zaterdag	zondag
Ochtendspits	4	**Overdag**	2	2
Dal	2			
Middagspits	4			
Vroege avond	2	**Avond**	1	1
Avond	1			

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:

- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt;
- ervoor zorgt dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen. Een gelijkmatige verdeling van Ritten over het uur is ook vereist in geval van een combinatie van Bravo*direct*lijnen zoals bedoeld in eis 3.2.4;
- in de Ochtendspits 2 Ritten minder hoeft aan te bieden vanuit Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven;
- in de Middagspits 3 Ritten minder hoeft aan te bieden richting Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven, en
- in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie tijdens de Ochtendspits en de Middagspits mag verlagen tot 2 Ritten per richting per uur.

	Indien de Concessiehouder ervoor kiest om Verbinding e. van eis 3.2.1 via de N279 aan te bieden dan is het hem toegestaan om in de Avond, op Zaterdag en op Zon- en feestdagen een route via Veghel en/of Schijndel en/of Sint-Michielsgestel te rijden.
3.2.4	Het is de Concessiehouder toegestaan om: a. Bravo*direct*lijnen te koppelen aan andere Bravo*direct*lijnen; b. Bravo*direct*lijnen die eindigen in Tilburg, Oss en 's-Hertogenbosch op de in eis 3.2.1 genoemde Begin- en Eindpunten onder hetzelfde lijnnummer door te laten rijden op de Routes en Routevarianten binnen de gemeenten Tilburg, Oss, respectievelijk 's-Hertogenbosch zoals benoemd in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten), waarbij de Concessiehouder de bedieningsperiode, frequenties en lijnvoering van de aanvullende Verbinding bepaalt; c. Bravo*direct*lijnen onder hetzelfde lijnnummer door te laten rijden op de Routes en Routevarianten zoals benoemd in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten), en d. de in deze eis beschreven koppelingen en verlengingen niet in de Vakantiedienstregeling op te nemen. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Bravo*direct*lijn te splitsen in meerdere uitlopers.

Directlijnen	
3.2.5	De Concessiehouder biedt op onderstaande Verbindingen ten minste één Directlijn aan: a. Uden Busstation – Cuijk Station en/of Uden Busstation – Boxmeer Station; b. Best Station – Hilvarenbeek Doelenstraat en/of Best Station – Tilburg CS; c. Uden Busstation – Nijmegen CS[19], en d. Tilburg CS – Baarle-Nassau Sint-Jansstraat. e. 's-Hertogenbosch – Wijk en Aalburg Kromme Nol
3.2.6	De Concessiehouder biedt op de Verbinding Hilvarenbeek Doelenstraat – Tilburg CS ten minste: • twee Directlijnen, of • één Bravodirectlijn aan.
3.2.7	De Concessiehouder biedt Directlijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan: a. op werkdagen tussen 06:30 en 24:00 uur; b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur; en c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 23:00 uur. Hierbij gelden de volgende eisen:

[19] Met provincie Gelderland overleggen wij nog over de wijze waarop deze Lijn, die nu gezamenlijk door Arriva (concessiehouder Oost-Brabant) en Hermes (concessiehouder Arnhem-Nijmegen) wordt geëxploiteerd, in de toekomst wordt vormgegeven.

- de eerste volledige Rit vertrekt op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur vanaf de betreffende Beginhalte;
- de laatste volledige Rit komt op werkdagen niet eerder dan 24:00 uur en op zaterdag en zon- en feestdagen niet eerder dan 23:00 uur aan op de betreffende Eindhalte.

Indien de Concessiehouder ervoor kiest om op een of meerdere in eisen 3.2.5 of 3.2.6 benoemde Verbindingen, een Directlijn onder hetzelfde Lijnnummer door te koppelen, geldt deze eis uitsluitend voor de in die eisen benoemde afzonderlijke Verbindingen en niet voor de gehele Lijn.

3.2.8 De Concessiehouder biedt de Directlijnen op de in eis 3.2.5 genoemde Verbindingen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	Zaterdag	zondag
Ochtendspits	2	**Overdag**	1	1
Dal	1			
Middagspits	2			
Vroege avond	1	**Avond**	1	1
Avond	1			

Hierbij geldt dat de Concessiehouder:
- de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen biedt;
- ervoor zorgt dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen. Een gelijkmatige verdeling van Ritten over het uur is ook vereist in geval van een combinatie van Directlijnen zoals bedoeld in eis 3.2.9;
- de Concessiehouder in de Ochtendspits en Middagspits in de tegenspitsrichting 1 Rit minder hoeft aan te bieden, onder de voorwaarde dat hij de aanwezigheid van een tegenspits(richting) ten genoegen van de Concessieverlener heeft onderbouwd, en
- de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie tijdens de Ochtendspits en de Middagspits mag verlagen tot 1 Rit per richting per uur.

3.2.9 Het is de Concessiehouder toegestaan om:
a. Directlijnen door te koppelen aan andere Directlijnen;
b. Directlijnen die eindigen in Tilburg, Oss en ‘s-Hertogenbosch op de in eisen 3.2.5 en 3.2.6 genoemde Begin- en Eindpunten onder hetzelfde lijnnummer door te laten rijden op de Routes en Routevarianten binnen de gemeenten Tilburg, Oss, respectievelijk ’s-Hertogenbosch zoals benoemd in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten), waarbij de Concessiehouder de bedieningsperiode, frequenties en lijnvoering van de aanvullende Verbinding bepaalt;
c. Directlijnen onder hetzelfde lijnnummer door te laten rijden op de Routes en Routevarianten zoals benoemd in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten), en

d. de in deze eis beschreven koppelingen en verlengingen niet in de Vakantiedienstregeling op te nemen.

Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Directlijn te splitsen in meerdere uitlopers.

Bravo*direct* Maatwerk[20]	
3.2.10	Het is de Concessiehouder toegestaan om op de Verbindingen a t/m e van eis 3.2.1, Bravo*direct* Maatwerk aan te bieden dat niet hoeft te voldoen aan de eisen 3.2.2 en 3.2.3, dit onder voorwaarde dat Bravo*direct* Maatwerk: a. op ten minste één Halte van een Bravo*direct*lijn op een Verbinding als bedoeld in eis 3.2.1 een overstapmogelijkheid biedt; b. onder de Productformule Bravo*direct* rijdt, en c. zich van de overige Bravo*direct*lijnen op de betreffende Verbinding onderscheidt door: i. een snellere reistijd op de betreffende Verbinding of het specifieke deel van de Verbinding dat door Bravo*direct* Maatwerk wordt bediend, en/of ii. het bieden van hogere frequenties, en/of iii. specifieke doelgroepen waar de Bravo*direct* Maatwerk zich op richt, en/of iv. meer uitstraling en comfort van het Materieel.

3.3 Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen

Ontsluitende Lijnen rijden op plaatsen met een relatief geringe vervoersvraag. Veelal verbinden deze Lijnen kleine kernen met grotere (bus-)stations maar ze kunnen ook een meer lokale functie hebben. Ontsluitende Lijnen rijden niet altijd de gehele week en niet altijd met hoge frequenties. Wanneer een Ontsluitende Lijn niet rijdt, is er altijd een alternatief aanwezig bestaande uit de combinatie Bravo*flex* met een (Bravo)Directlijn of de trein. De provincie wijst Verplichte Haltes aan die door de concessiehouder in principe gedurende de hele looptijd van de concessie met een Ontsluitende Lijn moeten worden bediend (zie tabel 4 van Bijlage B2). Deze Haltes liggen meestal in kleine kernen die niet verplicht ontsloten zijn met een (Bravo)Directlijn. Ook alle bestaande haltes langs de route van een Ontsluitende Lijn moeten worden bediend.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen Lijnen die ten minste op werkdagen tussen 7:00 en 18:00 uur in beide richtingen rijden en Lijnen waar maatwerk mogelijk is vanwege een specifieke vervoersvraag op specifieke momenten van de dag. De volgende vormen van maatwerk zijn mogelijk:

- Spitslijnen: Lijnen die alleen tijdens de ochtend- en middagspits rijden. Met deze Lijnen biedt de Concessiehouder bijvoorbeeld een aantrekkelijk alternatief voor individueel autoverkeer op die

[20] Wij onderzoeken nog de mogelijkheid om Bravo*direct* Maatwerk richting Eindhoven en Veldhoven nader uit te werken als eerste stap naar een netwerk van Brainportlijnen, te beginnen met Lijnen die gericht zijn op Reizigers met een herkomst in het Concessiegebied. In het definitieve Programma van Eisen zullen we in dat geval extra eisen opnemen.

momenten dat een grote (gebundelde) vraag te verwachten is vanuit kleinere kernen of richting specifieke bestemmingen. Deze Lijnen ontsluiten de Verplichte Haltes die zijn opgenomen in tabel 5 van Bijlage B2.

- Scholierenlijnen (zie paragraaf 3.6): Lijnen die aansluiten op de lestijden van scholen op hun route (doorgaans alleen enkele Ritten in de ochtendspits en in de middag, vaak in één richting). In de schoolvakanties en bijvoorbeeld op studiedagen hoeft de Concessiehouder deze Lijnen niet aan te bieden.

Het aanbod van Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen geldt in elk geval voor de eerste vier jaar van de Concessie, waarbij kleine aanpassingen/optimalisaties in deze jaren wel mogelijk zijn. Na vier jaar kan de concessiehouder voorstellen doen om deze Lijnen anders in te richten. Hieronder valt ook het niet langer bedienen van bepaalde Haltes of het laten vervallen van een Lijn. Andersom kan ook: het benoemen van Haltes waar voldoende potentie blijkt te zijn om alsnog verplicht met lijngebonden Openbaar Vervoer te bedienen en als zodanig aan de Concessie toe te voegen. Dit gebeurt altijd nadat het Regieteam Gedeelde Mobiliteit zich hierover heeft kunnen uitspreken en pas na goedkeuring door de provincie (zie ook paragraaf 2.3).

Ontsluitende Lijnen	
3.3.1	De Concessiehouder bedient in ieder geval de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 4 (Ontsluitende Lijnen) van Bijlage B2 (Haltes) met een Ontsluitende Lijn, waarbij deze Haltes ten minste worden bediend tijdens de bedieningsperiode en met de frequenties zoals genoemd in de eisen 3.3.3 en 3.3.4.
3.3.2	De Concessiehouder verbindt in ieder geval in de Dienstregelingsjaren 2027, 2028, 2029 en 2030 de in eis 3.3.1 bedoelde Verplichte Haltes rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met minimaal twee Knooppunten zoals benoemd in tabel 1 Van Bijlage B2 (Haltes) en maakt daarbij gebruik van de Routes en Routevarianten zoals benoemd in figuur 1 van Bijlage B1 (Routes en Routevarianten). Indien een Verplichte Halte samenvalt met een Knooppunt hoeft de betreffende Verplichte Halte met slechts één ander Knooppunt te worden verbonden.
3.3.3	De Concessiehouder biedt Ontsluitende Lijnen op werkdagen in ieder geval tussen 07:00 en 18:00 uur aan en zorgt er daarbij voor dat: • de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 07:00 uur op het Eindpunt aankomt, en • de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen niet eerder dan om 18:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.
3.3.4	De Concessiehouder biedt Ontsluitende Lijnen op werkdagen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan voor de Dagdelen die conform eis 3.3.3 verplicht zijn. **Dagdeel** / **werkdagen** **Ochtendspits** 2 **Dal** 1 **Middagspits** 2 Hierbij geldt dat:

	• de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden; • de Concessiehouder in de Ochtendspits en Middagspits in de tegenspitsrichting 1 Rit minder hoeft aan te bieden, onder de voorwaarde dat hij de aanwezigheid van een tegenspits(richting) ten genoegen van de Concessieverlener heeft onderbouwd, en • de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling de minimumfrequentie tijdens de Ochtendspits en de Middagspits mag verlagen tot 1 Rit per richting per uur. In aanvulling hierop verbindt de Concessiehouder de Verplichte Haltes Wijk en Aalburg, Anjelierstraat en Wijk en Aalburg, Kromme Nol op werkdagen ook in de Vroege Avond en Avond (met een laatste vertrekmogelijkheid niet eerder dan 23:00 uur) en voorts op zaterdag en zon- en feestdagen Overdag en Avond met een in tabel 2 van Bijlage B2 (Haltes) opgenomen Verplichte Halte, waarbij hij het bepaalde in eis 3.3.5 in acht neemt. Indien hij deze Haltes op de in bovenstaande tabel benoemde dagdelen bedient met een Ontsluitende Lijn, hoeft hij op de in de voorgaande volzin bedoelde momenten de tussenliggende Haltes van deze Ontsluitende Lijn niet te bedienen.
3.3.5	Indien de Concessiehouder op zaterdag en/of zon- en feestdagen Overdag Ontsluitende Lijnen aanbiedt, dan biedt hij ten minste één Rit per uur per richting aan gedurende de gehele bedieningsperiode Overdag zoals genoemd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) en zorgt er daarbij voor dat: • de eerste volledige Rit in beide richtingen op zaterdagen uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt, en • de laatste volledige Rit in beide richtingen op zaterdagen en zon- en feestdagen niet eerder dan om 18:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.
3.3.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

Spitslijnen	
3.3.7	De Concessiehouder bedient in ieder geval de Verplichte Haltes zoals benoemd in tabel 5 (Spitslijnen) van Bijlage B2 (Haltes) met een Spitslijn,[21] waarbij deze Haltes ten minste worden bediend tijdens de bedieningsperiode en met het aantal Ritten zoals genoemd in de eisen 3.3.9 en 3.3.10.

[21] De in deze eis bedoelde Verplichte Haltes in Sint-Anthonis en Overloon worden nu bediend door lijn 82. Met provincie Limburg overleggen wij nog over de wijze waarop deze Lijn, die nu door Arriva Limburg (concessiehouder Limburg) wordt geëxploiteerd, in de toekomst wordt vormgegeven.

3.3.8 De Concessiehouder verbindt in ieder geval in de Dienstregelingsjaren 2027, 2028, 2029 en 2030 de in eis 3.3.7 bedoelde Verplichte Haltes rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met minimaal twee Knooppunten zoals benoemd in tabel 1 Van Bijlage B2 (Haltes) en maakt daarbij gebruik van de Routes en Routevarianten zoals benoemd in figuur 1 van Bijlage B1 (Routes en Routevarianten). Indien een Verplichte Halte samenvalt met een Knooppunt hoeft de betreffende Verplichte Halte met slechts één ander Knooppunt te worden verbonden.

3.3.9 De Concessiehouder biedt Spitslijnen op werkdagen in ieder geval aan tijdens de Ochtendspits en Middagspits, en zorgt er daarbij voor dat:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen uiterlijk om 7:00 uur (Ochtendspits) en 15:00 uur (Middagspits) op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen niet eerder dan 9:00 uur (Ochtendspits) en 18:00 uur (Middagspits) vanaf het Beginpunt vertrekt.

3.3.10 De Concessiehouder biedt Spitslijnen op werkdagen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde Ritten per richting aan voor de Dagdelen die conform eis 3.3.9 verplicht zijn.

Dagdeel	werkdagen
Ochtendspits	3
Middagspits	3

Hierbij geldt dat:

- het aantal Ritten in bovenstaande tabel in twee richtingen geldt;
- de Concessiehouder in de tegenspitsrichting minimaal 1 Rit aan mag bieden, onder voorwaarde dat hij de aanwezigheid van een tegenspits(richting) ten genoegen van de Concessieverlener onderbouwt, en
- de Concessiehouder in geval van een Vakantiedienstregeling tijdens de Ochtendspits en Middagspits het aantal Ritten mag verlagen met 1 Rit per richting.

3.3.11 Het is de Concessiehouder alleen toegestaan om (Ritten van) Spitslijnen aan te bieden op werkdagen Overdag of in de (Vroege) Avond mits hij de meerwaarde hiervan voor Reizigers ten genoegen van de Concessieverlener aantoont.

3.3.12 De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij tussen Ritten een gelijkmatig interval hanteert, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

Om zo goed mogelijk in de vraag van Reizigers te voorzien is het de Concessiehouder in een aantal gevallen toegestaan om Lijnen te koppelen om zo meer directe verbindingen aan Reizigers te kunnen bieden. Gelijksoortige Lijnen mag de Concessiehouder altijd koppelen en in bepaalde gevallen staat de Concessieverlener ook toe dat ongelijksoortige Lijnen gekoppeld worden. In die gevallen stelt de Concessieverlener hogere eisen aan de gekoppelde Lijn.

Koppeling van Lijnen	
3.3.13	Het is de Concessiehouder toegestaan om Lijnen te koppelen aan gelijksoortige Lijnen en deze Lijnen met hetzelfde Lijnnummer uit te voeren, ook als hij de afzonderlijke Lijnen niet allemaal met dezelfde frequentie, tijdens dezelfde dagdelen en/of op dezelfde dagen aanbiedt (mits de eisen van het betreffende type Lijn dit toestaan).
3.3.14	De Concessiehouder mag Ontsluitende Lijnen koppelen aan een Directlijn wanneer hij ten genoegen van de Concessieverlener de toegevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het OV-netwerk aantoont. In dat geval voeren de gekoppelde Lijnen het Lijnnummer van de Directlijn. Het is niet toegestaan om één Directlijn te splitsen in twee Ontsluitende Lijnen.
3.3.15	De Concessiehouder mag Spitslijnen koppelen aan een Ontsluitende Lijn wanneer hij ten genoegen van de Concessieverlener de toevoegde waarde van deze koppeling voor de kwaliteit van het OV-netwerk aantoont. In dat geval voeren de gekoppelde Lijnen het Lijnnummer van de Ontsluitende Lijn. Het is niet toegestaan om één Ontsluitende Lijn te splitsen in twee Spitslijnen.
3.3.16	Indien een Ontsluitende Lijn gekoppeld is aan een Directlijn biedt de Concessiehouder de Ontsluitende Lijn tijdens de dagdelen Ochtendspits, Dal, Middagspits en Vroege avond aan met ten minste de frequenties die behoren bij een Directlijn volgens het bepaalde in eisen 3.2.7 en 3.2.8).
3.3.17	Indien een Spitslijn gekoppeld is aan een Ontsluitende Lijn biedt de Concessiehouder de Spitslijn aan met de frequenties behorend bij een Ontsluitende Lijn (dagdelen Ochtendspits en Middagspits) volgens het bepaalde in eisen 3.3.3 en 3.3.4.
3.3.18	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om: • Spitslijnen te koppelen aan Directlijnen, en • Lijnen die hij uitvoert onder een bepaalde Productformule te koppelen aan Lijnen die hij niet uitvoert onder deze Productformule.
3.3.19	In afwijking van eis 3.3.18 is het de Concessiehouder toegestaan om Spitslijnen te koppelen aan Directlijnen op de Verbinding Hilvarenbeek Doelenstraat – Tilburg CS, in welk geval hij: • de Spitslijn aanbiedt met de frequenties behorend bij een Directlijn (dagdelen Ochtendspits en Middagspits) volgens het bepaalde in eisen 3.2.7 en 3.2.8 • en maximaal één Spitslijn aan de betreffende Directlijn(en) koppelt.

3.4 Buurtbuslijnen

Buurtbuslijnen vervullen in Oost-Brabant een belangrijke rol bij de ontsluiting van het landelijk gebied. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de bestaande Buurtbuslijnen in het Dienstregelingsjaar 2027 ongewijzigd voortzet. In overleg met de Buurtbusverenigingen kan de Concessiehouder tijdens de looptijd van de Concessie voorstellen voor aanpassingen doen in het Tactisch Ontwikkelteam teneinde beter dan wel flexibeler aan te sluiten bij de Vervoervraag. Hierbij is het uitgangspunt is dat het aantal reismogelijkheden niet vermindert.

Aanpassingen vinden plaats via de reguliere dienstregelingsprocedure en alleen na toestemming van Concessieverlener.

Buurtbuslijnen	
3.4.1	De Concessiehouder faciliteert alle door de Concessieverlener goedgekeurde Buurtbuslijnen en Buurtbusverenigingen. Bij aanvang van de Concessie zijn dit de Buurtbuslijnen en Buurtbusverenigingen zoals genoemd in Bijlage B4 (Buurtbuslijnen).
3.4.2	Al dan niet op verzoek van de desbetreffende Buurtbusvereniging(en), kan de Concessiehouder, na overleg met de desbetreffende Buurtbusvereniging(en) en betrokken Gemeente(n), een voorstel indienen om een Buurtbuslijn aan te passen. Na overleg in het Tactisch Ontwikkelteam neemt de Concessieverlener een besluit over een dergelijk verzoek.
3.4.3	De Concessiehouder stelt jaarlijks in overleg met de desbetreffende Buurtbusvereniging de Dienstregeling voor Buurtbuslijnen op en voegt deze Dienstregeling toe aan het Exploitatieplan voor het betreffende Dienstregelingjaar. Voor het Dienstregelingjaar 2027 gaat de Concessiehouder voor de Buurtbuslijnen van dezelfde Dienstregeling uit als die voor het Dienstregelingjaar 2024, waarbij: a. hij bij eventuele Ritten ter versterking van Buurtbuslijnen, niet uitgevoerd door de betreffende Buurtbusvereniging, de (eventueel) afwijkende Route mag gebruiken van de Scholierenlijnen die in de Dienstregeling 2024 de betreffende Ritten ter versterking van Buurtbuslijnen verrichten (Lijnen 638, 639, 643, 644, 655, 662 en 692); b. hij de onder sub a genoemde Ritten exploitatief mag koppelen, en c. hij gedurende de Concessie onderbouwd af mag wijken van de Routes in Dienstregelingjaar 2024, indien hij dit overeenkomt met de betreffende Buurtbusvereniging.
3.4.4	De Concessiehouder ondersteunt op verzoek van de Concessieverlener Buurtbusverenigingen in oprichting bij het opzetten van de organisatie van hun vereniging en wel zodanig dat zij de nieuwe Buurtbuslijn(en) goed kunnen uitvoeren. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de werving van voldoende Buurtbuschauffeurs. Dit is de verantwoordelijkheid van de Buurtbusvereniging en (eventueel) betrokken Gemeenten. Op verzoek van de Concessieverlener faciliteert de Concessiehouder een nieuwe Buurtbuslijn, in beginsel tot het einde van de Concessie.
3.4.5	De Concessiehouder maakt tijdens de Implementatieperiode met alle Buurtbusverenigingen afspraken in de vorm van een convenant over de verdeling van verantwoordelijkheden rondom de exploitatie van Buurtbuslijnen, waarbij hij Buurtbuschauffeurs vrijwaart van aansprakelijkheid voor schade en ongevallen tijdens Ritten die opgenomen zijn in de Dienstregeling.
3.4.6	De Concessiehouder stelt (een) coördinator(en) aan als eerste aanspreekpunt voor Buurtbusverenigingen.

3.5 Stadslijnen Tilburg en ‘s-Hertogenbosch

Stadslijnen Tilburg
De Stadslijnen Tilburg verbinden de wijken binnen de gemeente Tilburg en Goirle met het centraal station en het centrum van Tilburg en bieden aansluitingen op regionale Lijnen en de trein. Daarmee vervullen de Stadslijnen een belangrijke rol bij het faciliteren van de reizigersgroei als gevolg van de woningbouwopgave binnen de gemeente Tilburg en de door de gemeente ingezette mobiliteitstransitie om de rol van de auto binnen de stad terug te dringen.

De gemeente neemt daarom een aantal grootschalige doorstromingsmaatregelen om de kwaliteit van het stadsnet naar een hoger plan te tillen. Dit biedt ruimte om bij de start van de concessie een begin te maken met het realiseren van de eerste HOV-Stadslijnen van Tilburg CS naar Tilburg Noord en Tilburg Reeshof. Op deze twee corridors wordt de Route voorgeschreven, zodat de infrastructurele inspanningen van de gemeente maximaal ten goede komen aan de kwaliteit van deze HOV-Stadslijnen. Voor de overige Routes van de Stadslijnen Tilburg mag gebruik worden gemaakt van de Routes en Routevarianten zoals opgenomen in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten).

De Concessiehouder mag ten behoeve van de Stadslijnen Tilburg Alternatieve Routes voorstellen, maar als de Wegbeheerder (de gemeente Tilburg of de gemeente Goirle) hierover negatief adviseert moet hij terugvallen op een optie via de in Bijlage B1 aangegeven wegen.

Stadslijnen ‘s-Hertogenbosch
Ook in de gemeente ’s-Hertogenbosch vervullen de Stadslijnen een belangrijke functie bij het verbinden van de wijken (inclusief Rosmalen en de gemeente Vught) met het centrum en het Centraal station van ’s-Hertogenbosch en daarmee de aansluiting op regionale Lijnen en de trein. Het belang hiervan neemt toe naarmate de wijken verder weggelegen zijn van het centrum en het Centraal Station. De gemeente ’s-Hertogenbosch sorteert daarom voor op het creëren van snelle directe OV-corridors richting onder andere Groote Wielen, Maaspoort en Kruiskamp om daarmee de reizigersgroei op te vangen als gevolg van de voorgenomen woningbouw en mobiliteitstransitie.

De gemeente ’s-Hertogenbosch ontwikkelt momenteel beleid om de binnenstad meer autoluw te maken en de doorstroming op de toekomstige OV-corridors te verbeteren. Ook wil zij hier de Haltes opwaarderen. De gemeente ziet daarbij graag een sterkere bundeling van lijnen, te beginnen op de corridor naar Groote Wielen via de Aartshertogenlaan – Bruistensingel en de corridor richting De Maaspoort via de Orthenseweg – Hambakenweg. Daarnaast worden momenteel de plannen voor het centraal station uitgewerkt, inclusief het busstation en de toeleidende routes. Voor de Routes van de Stadslijnen ‘s-Hertogenbosch mag gebruik worden gemaakt van de Routes en Routevarianten die in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten) zijn opgenomen.

De Concessiehouder mag Alternatieve Routes voorstellen, maar als de Wegbeheerder (de gemeente ’s-Hertogenbosch of de gemeente Vught) hierover negatief adviseert moet hij terugvallen op een optie via de in Bijlage B1 aangegeven wegen.

De bestaande transferiumlijnen 60, 70 en 80 worden in de Concessie gecombineerd met Stadslijnen. Deze Stadslijnen met P+R-functie blijven de transferia bedienen en vormen richting het centrum een aanvulling op de Bravo*direct*lijnen en andere regionale Lijnen op hetzelfde traject. De Routes van

deze Lijnen zoals weergegeven in figuur @ en opgenomen in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten) zijn door de Concessieverlener samen met gemeente 's-Hertogenbosch bepaald.

Stadslijnen Tilburg en 's-Hertogenbosch

3.5.1 De Concessiehouder verbindt de Verplichte Haltes zoals opgenomen in tabel 5 (Stadslijnen Tilburg) in Bijlage B2 (Haltes) rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met een Stadslijn Tilburg met Tilburg CS.

3.5.2 De Concessiehouder verbindt de Verplichte Haltes zoals opgenomen in tabel 6 (Stadslijnen 's-Hertogenbosch) in Bijlage B2 (Haltes) rechtstreeks, dat wil zeggen zonder overstap, met een Stadslijn 's-Hertogenbosch met 's-Hertogenbosch CS.

3.5.3 De Concessiehouder biedt de Stadslijnen in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

a. op werkdagen tussen 06:30 en 23:00 uur;
b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur, en
c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 21:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke Stadslijn:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen en zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan om 21:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

3.5.4 De Concessiehouder biedt de Stadslijnen in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	2	**Overdag**	2	2
Dal	2			
Middagspits	2			
Vroege avond	2	**Avond**	1	1
Avond	1			

Hierbij geldt dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.

3.5.5 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

3.5.6 Het is de Concessiehouder niet toegestaan om een Stadslijn te splitsen in meerdere uitlopers.

3.5.7	Het is de Concessiehouder toegestaan om een Stadslijn als HOV-Stadslijn uit te voeren; dit onder de voorwaarde dat de betreffende Stadslijn Tilburg volledig voldoet aan de eisen 3.5.8 t/m 3.5.12 en de betreffende Stadslijn 's-Hertogenbosch volledig voldoet aan de eisen 3.5.13 t/m 3.5.16.

Bij de start van de concessie wordt in Tilburg een begin gemaakt met het realiseren van een hoogwaardig netwerk van HOV-Stadslijnen. Hiertoe wordt op twee corridors een HOV-Stadslijn Tilburg geëist, waarbij de Route wordt voorgeschreven. Dit om maximaal gebruik te maken van de infrastructurele maatregelen die door de gemeente Tilburg worden uitgevoerd.[22] Deze HOV-Stadslijnen onderscheiden zich van de overige Stadslijnen door een hoger bedieningsniveau, hoogwaardig materieel en een eigen look-and-feel.

HOV-Stadslijnen Tilburg[23]	
3.5.8	De Concessiehouder biedt vanaf de start van Concessie in ieder geval op de volgende corridors een HOV-Stadslijn Tilburg aan: a. Tilburg CS – Tilburg Noord, en b. Tilburg CS – Tilburg Reeshof. Hij maakt hierbij gebruik van de Verplichte Routes zoals opgenomen in Bijlage B1 Routes en Routevarianten.
3.5.9	De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen Tilburg in ieder geval tijdens de volgende perioden aan: a. op werkdagen tussen 06:30 en 23:00 uur; b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur, en c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 22:00 uur. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke HOV-Stadslijn Tilburg: • de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt, en • de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen en zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan om 22:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.
3.5.10	De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen Tilburg in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

[22] In het definitieve Programma van Eisen zullen wij in overleg met de gemeente Tilburg de fasering van de uit te voeren doorstromingsmaatregelen nader concretiseren. Dit kan aanleiding zijn om aanvullende eisen te stellen aan de doorontwikkeling van de HOV-stadslijnen in Tilburg.

[23] We onderzoeken samen met de gemeente Tilburg hoeveel rijtijdwinst dan wel betrouwbaarheidswinst op de in de eisen genoemde corridors gerealiseerd kan worden en per wanneer. Op basis van dat onderzoek kunnen de eisen in het definitieve Programma van Eisen nog worden bijgesteld. Ook over een aparte productformule voor HOV-Stadslijnen denken wij nog na.

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	6	**Overdag**	4	4
Dal	4			
Middagspits	6			
Vroege avond	4	**Avond**	2	2
Avond	2			

Hierbij geldt dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.[24]

3.5.11 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

3.5.12 De Concessiehouder neemt bij de vormgeving van (een) HOV-stadslijn(en) Tilburg het bepaalde in de Bravo Brandguide of diens opvolger(s) in acht.

Ook in ’s-Hertogenbosch wordt een eerste stap gezet met de uitbouw van de Stadslijnen op de belangrijkste corridors. Daarom zijn de Routes richting Maaspoort en Groote Wielen vanaf het begin van de Concessie voorgeschreven. Dit leidt tot een sterkere bundeling van de vervoersvraag, waardoor op deze corridors al bij de start van de Concessie hogere frequenties kunnen worden geëist. In combinatie met de realisatie van de voorgenomen verbeteringen aan de infrastructuur[25], wordt hiermee voorgesorteerd op de realisatie en/of verdere uitbouw van HOV-Stadslijnen tijdens de looptijd van de Concessie en het toevoegen van nieuwe HOV-Stadslijnen, bijvoorbeeld naar Kruiskamp.

HOV-Stadslijnen ‘s-Hertogenbosch

3.5.13 De Concessiehouder biedt vanaf de start van Concessie in ieder geval op de volgende corridors, al dan niet gebruikmakend van meerdere Stadslijnen ’s-Hertogenbosch, een bediening passend bij een HOV-Stadslijn ’s-Hertogenbosch (zie eisen 3.5.14 en 3.5.15):

a. ’s-Hertogenbosch CS – Maaspoort
b. ’s-Hertogenbosch CS – Groote Wielen

Hij maakt hierbij gebruik van de Verplichte Routes zoals opgenomen in Bijlage B1 Routes en Routevarianten.

[24] In het definitieve Programma van Eisen zullen wij nog aanvullende eisen opnemen over de frequenties van HOV-Stadslijnen op trajecten die búiten de corridors vallen. Op die trajecten ligt een lagere frequentie voor de hand dan op de corridor. Onder meer met behulp van een marktconsultatie zullen wij onderzoeken welke eisen enerzijds het hoogwaardige vervoer op de corridor in stand houden, maar anderzijds rechtstreekse reismogelijkheden vanuit verder weg gelegen wijken (bijvoorbeeld Tuindorp De Kievit) vergroten.

[25] In het definitieve Programma van Eisen hopen wij in overleg met de gemeente ’s-Hertogenbosch meer duidelijkheid te geven over de fasering van de voorgenomen doorstromingsmaatregelen. Dit kan aanleiding zijn om aanvullende eisen te stellen aan de doorontwikkeling van de HOV-Stadslijnen in ’s-Hertogenbosch.

3.5.14 Als de Concessiehouder ervoor kiest om (een) HOV-Stadslijn(en) 's-Hertogenbosch aan te bieden, dan biedt hij deze in ieder geval tijdens de volgende perioden aan:

a. op werkdagen tussen 06:30 en 23:00 uur;
b. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur, en
c. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 22:00 uur.

De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke HOV-Stadslijnen 's-Hertogenbosch:

- de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt, en
- de laatste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen en zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan om 22:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.

3.5.15 De Concessiehouder biedt HOV-Stadslijnen 's-Hertogenbosch in ieder geval met de in onderstaande tabel genoemde frequenties (in Ritten per uur) aan:

Dagdeel	werkdagen	Dagdeel	zaterdag	zondag
Ochtendspits	4	**Overdag**	4	4
Dal	4			
Middagspits	4			
Vroege avond	4	**Avond**	2	2
Avond	2			

Hierbij geldt dat de frequenties in bovenstaande tabel in beide richtingen gelden.

3.5.16 De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

Momenteel beschikt de gemeente 's-Hertogenbosch over een drietal transferiumlijnen die de drie P+R-terreinen (Deuteren, Pettelaarseweg en De Vliert) rechtstreeks verbinden met het centrum van 's-Hertogenbosch. Vanaf de start van de nieuwe Concessie worden deze lijnen verder geïntegreerd binnen de Stadslijnen 's-Hertogenbosch. Om de P+R-functie van deze lijnen te waarborgen, worden de Routes voorgeschreven (zie figuur @@). Ook wordt een hogere frequentie geëist dan op de overige Stadslijnen.

Stadslijnen met P+R-functie in 's-Hertogenbosch[26]	
3.5.17	De Concessiehouder biedt vanaf de start van Concessie de volgende Stadslijnen met P+R-functie aan: a. P+R Deuteren – 's-Hertogenbosch CS – P+R Pettelaarpark, en b. P+R De Vliert – Zuid-Willemsvaart – P+R De Vliert (in één richting bereden) Hij maakt hierbij gebruik van de Verplichte Routes zoals opgenomen in Bijlage B1 Routes en Routevarianten.
3.5.18	De Concessiehouder biedt de Stadslijnen met P+R-functie in ieder geval tijdens de volgende perioden aan: a. op maandag, dinsdag en woensdag tussen 06:30 en 19:00 uur; b. op donderdag en vrijdag tussen 06:30 en 23:00 uur; c. op zaterdag tussen 08:00 en 23:00 uur, en d. op zon- en feestdagen tussen 09:00 en 18:00 uur. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat van elke Stadslijn met P+R-functie: • de eerste volledige Rit in beide richtingen op werkdagen uiterlijk om 06:30 uur, op zaterdag uiterlijk om 08:00 uur en op zon- en feestdagen uiterlijk om 09:00 uur op het Eindpunt aankomt; • de laatste volledige Rit in beide richtingen op maandag, dinsdag en woensdag niet eerder dan om 19:00 uur en op zon- en feestdagen niet eerder dan om 18:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt, en • de laatste volledige Rit in beide richtingen op donderdag, vrijdag en zaterdag niet eerder dan om 23:00 uur vanaf het Beginpunt vertrekt.
3.5.19	De Concessiehouder biedt de Stadslijnen met P+R-functie in 's-Hertogenbosch in de perioden zoals beschreven in eis 3.5.18 in ieder geval met een frequentie van 4 Ritten per uur per richting aan, waarbij de lijn P+R De Vliert – Zuid-Willemsvaart – P+R De Vliert, in afwijking van eis 3.1.5 uitsluitend in één richting wordt geboden.
3.5.20	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten gelijkmatig over het uur verdeeld zijn, tenzij de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat een minder gelijkmatige verdeling van Ritten van meerwaarde is voor Reizigers, bijvoorbeeld met het oog op het realiseren van Aansluitingen.

3.6 Scholierenlijnen

De Concessieverlener biedt de Concessiehouder de mogelijkheid tot het aanbieden van Scholierenlijnen op plekken en tijden met een zo sterke spitsrichting dat een Ontsluitende Lijn of een

[26] In het definitieve Programma van Eisen kunnen deze eisen nog veranderen omdat wij met gemeente 's-Hertogenbosch nader onderzoeken hoe de combinatie van regulier stadsvervoer en specifiek vervoer naar de transferia het beste ingevuld kan worden.

Spitslijn onvoldoende bij de feitelijke vervoersvraag past, zeker in de schoolvakanties en op studiedagen. Wel stelt de Concessieverlener grenzen aan het aantal Ritten van deze Scholierenlijnen.

Daarnaast biedt de Concessieverlener flexibiliteit aan de Concessiehouder ten aanzien van de routes en haltes van Bravo*direct*lijnen en Directlijnen in Tilburg, Oss en 's-Hertogenbosch en Bravo*direct* Maatwerk, zodat scholieren, en in mindere mate forensen, rechtstreeks naar hun bestemming kunnen reizen.

Scholierenlijnen	
3.6.1	De Concessiehouder biedt op Scholierenlijnen voor 12:00 uur ten hoogste drie Ritten en na 12:00 uur ten hoogste drie Ritten aan. In beide gevallen mogen uitsluitend in één richting Ritten worden aangeboden.
3.6.2	Het is de Concessiehouder toegestaan om de Ritten van Scholierenlijnen enkel aan te bieden op dagen en/of tijdstippen waarop hij redelijkerwijs Vervoervraag mag verwachten. Dit betekent bijvoorbeeld dat de Concessiehouder Ritten mag laten vervallen op dagen dat de scholen die met de betreffende Scholierenlijn worden bediend gesloten zijn.

3.7 Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer

Het oproepafhankelijk vervoer binnen het Concessiegebied wordt in principe uitgevoerd door Flex-vervoer onder de Productformule Bravo*flex* vanuit de verschillende Flex-contracten die in 2024 opnieuw zijn/worden gegund. Uitgangspunt is dat vanuit de Concessie geen (concurrerend) Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer wordt toegevoegd aan het totale vervoersaanbod. Tot het einde van de verschillende Flex-contracten die in 2024 worden afgesloten, is het de Concessiehouder daarom niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de Concessieverlener Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden. De Concessieverlener zal deze toestemming alleen, en alleen na overleg binnen het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, verlenen in die gevallen waarbij de Concessiehouder naar het oordeel van de Concessieverlener aantoont dat het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer een duidelijke meerwaarde heeft ten opzichte van het aanbod aan oproepafhankelijk vervoer vanuit de Flex-contracten.

Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer	
3.7.1	Het is de Concessiehouder niet toegestaan Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer aan te bieden gedurende de looptijd en in het geldigheidsgebied van de Flex-contracten die in 2024 worden/zijn afgesloten.[27]

[27] In het definitief Programma van Eisen verwachten wij deze eis specifieker te kunnen formuleren omdat momenteel nog (een) aanbestedingsprocedure(s) loopt (lopen).

3.7.2	De Concessiehouder kan voor het eerst in het Exploitatieplan voor het Dienstregelingjaar, volgend op het jaar waarop een in eis 3.7.1 bedoeld Regiotaxicontract afloopt, voor het betreffende gebied een voorstel opnemen voor het verrichten van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer.
3.7.3	De Concessieverlener kan, gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, het voorstel als bedoeld in eis 3.7.2 honoreren en de Concessiehouder daarmee toestemming verlenen om Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer te verrichten wanneer de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aantoont dat: a. het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer meerwaarde biedt ten opzichte van het Bravo*flex*, en b. de Concessiehouder met het Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer alle Haltes bedient die redelijkerwijs tot het bedieningsgebied van het Oproepafhankelijke Openbaar Vervoer behoren en voor zover deze niet door het Vast Openbaar Vervoer worden bediend. De Concessieverlener is niet gehouden om het voorstel van de Concessiehouder te honoreren.

3.8 Dienstregeling en Exploitatieplan

Een onderscheidend kenmerk van Openbaar Vervoer is dat deze vervoersvorm volgens een Dienstregeling moet worden uitgevoerd. De Dienstregeling geeft Reizigers inzicht in de locaties waar 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 veel waarde aan dat de Concessiehouder belanghebbenden zoals gemeenten, het Reizigersoverleg Brabant en andere partijen uit het Regieteam Gedeelde Mobiliteit nauw betrekt bij het opstellen van het Exploitatieplan waarop de Concessiehouder zijn Dienstregeling baseert. Daarbij verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder de Dienstregeling zo opzet dat dit bijdraagt aan de realisatie van de doelen van de Concessie zoals beschreven in paragraaf 1.4 en aan de door de Concessiehouder geambieerde ontwikkelingen zoals beschreven in zijn Ontwikkelplan.

Eisen aan het Exploitatieplan
De Concessiehouder stelt jaarlijks een Exploitatieplan en volgt daarbij de in Bijlage B3 (Plancyclus) beschreven procedure. Hieronder staat een aantal inhoudelijke eisen waar het Exploitatieplan aan moet voldoen.

Eisen aan het Exploitatieplan

3.8.1	De Concessiehouder dient jaarlijks in het kader van de ontwikkeling van het OV-netwerk een Exploitatieplan voor het komende Dienstregelingjaar ter instemming bij de Concessieverlener in. Het Exploitatieplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen, waarbij het Exploitatieplan dat onderdeel is van zijn Inschrijving als vertrekpunt dient: a. Een concreet voorstel voor het Lijnennet en de bijbehorende concept-Dienstregeling voor het komende Dienstregelingjaar; b. Wijzigingen die de Concessiehouder in het OV-aanbod wil doorvoeren als het gaat om lijnvoering, bediening van Knooppunten, Verplichte Haltes en overige Haltes, frequenties, bedieningstijden, in te zetten typen Voertuigen en hun capaciteit, Buurtbussen en Buurtbusverenigingen, en de afstemming met en Aansluiting op treinen, te gedogen vervoer zoals benoemd in de Concessiebeschikking en Andere Mobiliteitsdiensten; c. Een overzicht van het aantal Dienstregelinguren per Lijn per dagdeel zoals bepaald in tabel 1, en d. Bij iedere wijziging de verwachte effecten als het gaat om de aansluiting op de vervoerbehoeften van Reizigers, de inzet van Dienstregelinguren en het gebruik van het Openbaar Vervoer.
3.8.2	De Concessiehouder baseert het Exploitatieplan op de door de Concessieverlener goedgekeurde Reizigersopbrengstenprognose voor het komende Dienstregelingjaar zoals bedoeld in artikel @@ van de Financiële bepalingen en het op basis daarvan bepaalde minimaal aan te bieden Productieniveau zoals bedoeld in artikel @@ van de Financiële bepalingen.
3.8.3	In zijn Exploitatieplan geeft de Concessiehouder aan welke wijzigingen hij voor het komende Dienstregelingjaar voorziet, rekening houdend met de te verwachten vervoervraag per periode.
3.8.4	De Concessiehouder informeert het Tactisch Ontwikkelteam voordat hij een verzoek tot het doorvoeren van een wijziging als bedoeld in eis 3.8.3 aan de Concessieverlener ter instemming voorlegt. Voor de start van de Concessie spreken de Concessiehouder en de Concessieverlener af welke procedure hiervoor gevolgd wordt.
3.8.5	De Concessiehouder volgt bij het opstellen van het Exploitatieplan de planning en procedure zoals beschreven in Bijlage B3 (Plancyclus).

Algemene eisen aan de Dienstregeling
De Concessieverlener verlangt van de Concessiehouder dat de 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 onderling afstemmen van en het laten aansluiten van Lijnen en het hanteren van vaste vertrektijden.

Opzet van de Dienstregeling	
3.8.6	De Concessiehouder verricht Openbaar Vervoer volgens een Dienstregeling.

3.8.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Dienstregeling in overeenstemming is met de eisen gesteld bij of krachtens de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen en het Exploitatieplan.
3.8.8	De Concessiehouder baseert de Dienstregeling op in de praktijk realiseerbare rijtijden. De Concessiehouder vergelijkt hiertoe voortdurend de werkelijke rijtijden met de geplande rijtijden zoals opgenomen in de Dienstregeling. De Concessiehouder voegt aan het Exploitatieplan een overzicht van de wijzigingen in rijtijden alsmede van de oorzaken hiervan toe.
3.8.9	Elk Dienstregelingjaar start op de eerste zondag na de tweede zaterdag van december.
3.8.10	De Concessiehouder onderscheidt binnen een Dienstregelingjaar de volgende perioden, waarbij de Concessiehouder per periode wijzigingen in de Dienstregeling mag aanbrengen: a. de periode vanaf aanvang van het Dienstregelingjaar tot en met de eerste zaterdag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid; b. de periode vanaf de eerste zondag van de meivakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot en met de eerste zaterdag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid, waarbij het de Concessiehouder is toegestaan deze periode met maximaal twee weken uit te breiden; c. de periode vanaf de eerste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot en met de laatste zaterdag van de zomervakantie, te verlengen met maximaal twee weken voor en/of na deze periode, en d. de periode vanaf de laatste zondag van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid tot het einde van het Dienstregelingjaar, eventueel in te korten met maximaal twee weken aan het begin van deze periode. De Concessieverlener kan deze perioden op verzoek van de Concessiehouder aanpassen.
3.8.11	Naast de in eis 3.8.10 sub c genoemde periode is het de Concessiehouder toegestaan om tijdens andere schoolvakanties in de regio Zuid een Vakantiedienstregeling aan te bieden.

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. Dit om het aantal vertrekmomenten van Reizigers te spreiden en te maximaliseren. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de vervoerbehoeften van Reizigers centraal stelt bij de keuze van de geboden Aansluitingen en de afstemming van Lijnen, ook in situaties waarbij beide keuzes op gespannen voet met elkaar staan (bijvoorbeeld wanneer de keuze is om met meerdere Lijnen Aansluiting te bieden op dezelfde Rit of trein versus het zo optimaal mogelijk spreiden van de aankomst- en vertrektijden van deze Lijnen).

Aansluiting en afstemming

3.8.12	De Concessiehouder zorgt ervoor dat, daar waar dit meerwaarde heeft voor Reizigers, Lijnen op Knooppunten op elkaar aansluiten. In elk geval neemt de Concessiehouder de (Gegarandeerde) Aansluitingen zoals voorgeschreven in eis 3.1.7 op in de Dienstregeling.
3.8.13	De Concessiehouder geeft in het Exploitatieplan en vervolgens in de Dienstregeling aan waar en wanneer hij Aansluitingen biedt en in hoeverre daarbij sprake is van Gegarandeerde Aansluitingen.
3.8.14	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, 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 betreffende Ritten, in ieder geval de Aansluiting/overstapmogelijkheid die op de laatste Rit van een Lijn geboden wordt een Gegarandeerde Aansluiting is.
3.8.15	De Concessiehouder stemt de vertrektijden van Lijnen die (gedeeltelijk) dezelfde route volgen op elkaar af zodat de vertrektijden zoveel mogelijk gelijkmatig over het uur gespreid worden.
3.8.16	Indien als gevolg van een aanpassing van de Dienstregeling van een Lijn in de geldende Dienstregeling opgenomen Aansluitingen op en/of afstemmingen met andere Lijnen geheel of gedeeltelijk zouden komen te vervallen, past de Concessiehouder tevens de Dienstregeling van deze andere Lijnen zodanig aan dat Aansluitingen en/of afstemmingen behouden blijven, tenzij de Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, instemt met een andere invulling van de betreffende Aansluitingen en/of afstemmingen.

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.

Lijnnummering	
3.8.17	De Concessiehouder hanteert een door de Concessieverlener goedgekeurde nummering van Lijnen.
3.8.18	De Concessiehouder hanteert de volgende systematiek bij de nummering van Lijnen: a. Bravo*direct*lijnen en Directlijnen kennen een nummer binnen het bereik 330-359. b. Bravo*direct* Maatwerk kent een nummer binnen het bereik 530-559; c. Stadslijnen Tilburg en Stadslijnen en HOV-Stadslijnen ’s-Hertogenbosch kennen een nummer binnen het bereik 1-19; d. HOV-Stadslijnen Tilburg kennen een nummer binnen het bereik 1-19, 430-459 of een letter; e. Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen kennen een nummer binnen het bereik 130-159;

	f. Buurtbuslijnen kennen een nummer binnen het bereik 230-259, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Zuidoost-Brabant; g. Scholierenlijnen kennen een nummer binnen het bereik 630-659, niet zijnde een nummer dat bij aanvang van de Concessie wordt gehanteerd binnen de concessie Zuidoost-Brabant, en h. Nachtlijnen en overige Lijnen kennen een nummer binnen het bereik 830-859.
3.8.19	De Concessiehouder neemt in het Exploitatieplan een voorstel op voor (wijzigingen in) de nummering van Lijnen.
3.8.20	De kosten van wijzigingen van de nummering van Lijnen, waaronder gevolgkosten, zijn voor rekening en risico van de Concessiehouder en komen op generlei wijze ten laste van de Concessieverlener.

Feestdagen
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. De Concessieverlener biedt de Concessiehouder de ruimte om de Dienstregeling op de afwijkende Vervoervraag op feestdagen af te stemmen.

Feestdagen	
3.8.21	Rond de overgang van Oudejaarsdag naar Nieuwjaarsdag mag de Concessiehouder het Openbaar Vervoer op Oudejaarsdag tussen 20:00 en 21:00 uur afbouwen en vanaf 21:00 uur stilleggen tot de start van de Dienstregeling op Nieuwjaarsdag.
3.8.22	Op overige algemeen erkende feestdagen biedt de Concessiehouder ten minste de zondagdienstregeling aan, met uitzondering van Koningsdag, waarop de Concessiehouder ten minste de zaterdagdienstregeling aanbiedt (Buurtbussen rijden niet op Koningsdag).

4. Materieel

4.1 Algemene eisen

Reizigers en Personeel voelen zich prettig wanneer het Materieel waarmee ze reizen en waarin ze werken veilig, toegankelijk, comfortabel en netjes is. 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 zoals CO_2 en NO_x (Zero Emissie) bij aan de leefbaarheid, duurzaamheid en veiligheid in het Concessiegebied.

Dit hoofdstuk bevat de eisen waaraan het Materieel dat de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie inzet minimaal moet voldoen. Dit betreffen zowel algemene technische eisen en eisen ten aanzien van de milieuprestaties, als eisen ten aanzien van toegankelijkheid, comfort en netheid.

Vanzelfsprekend moet het Materieel dat de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van de Concessie voldoen aan tijdens de looptijd van de Concessie vigerende wet- en regelgeving. Daarnaast moet het Materieel beschikken over de systemen en apparatuur die nodig zijn voor de positiebepaling van het Materieel, inning van Tarieven en de veiligheid van Reizigers, Personeel en medeweggebruikers.

Algemene eisen aan het Materieel	
4.1.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel voldoet aan alle eisen die bij of krachtens wet- en regelgeving op het Materieel van toepassing zijn.
4.1.2	De Concessiehouder neemt Zero-Emissiebussen over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage @@ (Overnameregeling Zero-Emissiebussen) bij de Aanbestedingsleidraad.
4.1.3	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de typen Voertuigen in die hij heeft opgenomen in zijn Inschrijving. Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande toestemming van de Concessieverlener toegestaan andere typen Voertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te zetten, onder de voorwaarde dat deze typen Voertuigen ten minste gelijkwaardig zijn aan de typen Voertuigen die hij heeft opgenomen in de Inschrijving.
4.1.4	De Concessiehouder zet geen Bussen met een lengte van meer dan 18,75 meter in.
4.1.5	De Concessiehouder zet op HOV-Stadslijn Tilburg als bedoeld in eis 3.5.8 sub a vanaf start Concessie Gelede Bussen in en op HOV-Stadslijn Tilburg als bedoeld in eis 3.5.8 sub b vanaf 2030 Gelede Bussen in of zoveel eerder als hij wenselijk vindt.
4.1.6	De Concessiehouder voorziet het Materieel van goedwerkende verkeerssystemen, waaronder begrepen KAR- en VETAG-systemen. De Concessiehouder neemt daarbij het bepaalde in de documenten ‘Concessiebijlage datasets OV’ en ‘Concessiebijlage m.b.t. gebruik Korte Afstand Radio’ of diens opvolger(s) in acht.

4.1.7	De Concessiehouder treedt blijvend met de Wegbeheerders in overleg over prioritering van het Materieel bij de afhandeling van het verkeer.
4.1.8	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 het Materieel voldoen aan de eisen en afspraken zoals deze zijn en worden vastgelegd binnen het Partnership Talking Traffic, de 'Concessiebijlage Data eisen OV en iVRI' en afspraken gepubliceerd op de website van het CROW[28]. Uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Concessie toont de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener aan dat al het Materieel aan deze eisen voldoet en de Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel gedurende de looptijd van de Concessie blijvend aan deze eisen blijft voldoen.
4.1.9	De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur (hard- en software) die nodig is voor het gebruik van wettelijk vastgestelde of binnen het landelijk (NOVB) overleg overeengekomen Betaalwijzen in het Openbaar Vervoer, waaronder EMVc en Barcodes. De Concessiehouder neemt daarbij de eisen zoals gesteld in paragraaf 8.1 en in het document 'Specification Document Open Architecture (SDOA)' of diens opvolger(s) en andere relevante documenten zoals opgesteld door Translink in acht.
4.1.10	De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur waarmee de bezettingsgraad van een Voertuig per Rit kan worden gevolgd op basis van een geautomatiseerde, dekkende en accurate registratie van de bezettingsgraad van de Rit van Halte tot Halte (zie ook Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie)).
4.1.11	De Concessiehouder voorziet het Materieel van apparatuur waarmee het Personeel kan communiceren met de Verkeersleiding en al dan niet met tussenkomst van de Verkeersleiding met de verkeersleiding van concessiehouders van aangrenzende concessies.
4.1.12	De Concessiehouder voorziet in ieder geval alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van een registratief videobewakingssysteem (Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, hoeven niet voorzien te zijn van een registratief videobewakingssysteem). De Concessiehouder zorgt ervoor dat met behulp van het registratief videobewakingssysteem permanent video-opnames worden gemaakt van de Reizigers in alle delen van de Bus. De Concessiehouder volgt bij vervanging van het registratief videobewakingssysteem de nieuwste standaarden.
4.1.13	De Concessiehouder voorziet alle Bussen die hij voor de uitvoering van de Concessie inzet van frontcamera's.
4.1.14	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het onderhoud van het Materieel en zorgt dat het onderhoud van Materieel waarop een Overnameregeling van toepassing is plaatsvindt conform de voorschriften van de garantiegever, waaronder begrepen de voorschriften voor revisies en vervanging van batterijpakketten, en de daaraan

[28] Zie: http://www.crow.nl/thema-s/verkeersmanagement/landelijke-ivri-standaarden

	verbonden garantiebepalingen.
4.1.15	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen zijn uitgerust met een intelligent voertuigsysteem (IVS).
4.1.16	De Concessiehouder zorgt dat, ter vervanging van zijspiegels en dodehoekspiegel(s), de Zero-Emissiebussen zijn uitgerust met goed werkende camera's die op een door de RDW goedgekeurde wijze zijn geïnstalleerd.
4.1.17	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen een waarschuwingssignaal afgeven dat voor kwetsbare weggebruikers (in het bijzonder voetgangers en fietsers) goed hoorbaar doch niet indringend is en dat door de chauffeur in het Voertuig aan en uit kan worden gezet.
4.1.18	De Concessiehouder zorgt dat de Zero-Emissievoertuigen zijn voorzien van een installatie waarmee uitgesloten wordt dat in geval van een technische of aan de fysieke veiligheid gerelateerde calamiteit de buitenzijde van het Voertuig onder spanning komt te staan. De Concessiehouder zorgt dat deze installatie zowel automatisch als handmatig ingeschakeld kan worden, waarbij ten minste één bedieningspunt te allen tijde bereikbaar is.

4.2 Milieuprestaties Materieel

De Concessieverlener heeft de ambitie om de verduurzaming van het Openbaar Vervoer voortvarend op te pakken. Vertrekpunt daarbij is het bestuursakkoord 'Zero emissie regionaal busvervoer'. In dit bestuursakkoord spreken de twaalf provincies, twee vervoerregio's en het ministerie van Infrastructuur & Waterstaat de ambitie uit dat het regionale openbaar vervoer per Bus in 2030, of zoveel eerder als mogelijk, volledig emissievrij bij de uitlaat moet zijn. De Concessieverlener streeft daarbij de volgende doelstellingen na:

a. Uiterlijk 2025 zijn alle nieuw instromende Bussen emissievrij aan de uitlaat (tank-to-wheel).
b. Uiterlijk in 2030 is al het Materieel emissievrij.
c. Nieuwe Bussen maken gebruik van 100% hernieuwbare energie of brandstof, die met het oog op economische ontwikkeling zoveel mogelijk regionaal wordt opgewekt.

Als uitwerking van bovenstaande ambitie en doelstellingen eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder vanaf de start alleen Zero-Emissievoertuigen voor de uitvoering van de Concessie inzet, met uitzondering van de Bussen die de Concessiehouder op Versterkingsritten inzet en de Buurtbussen. Voor deze Voertuigen geldt dat de transitie naar Zero Emissie gelet op de betaalbaarheid en het ontbreken aan adequate technische oplossingen meer tijd vraagt. Daarom is het de Concessiehouder toegestaan om deze transitie binnen de periode tot en met het Dienstregelingjaar 2030 door te voeren.

Milieuprestaties Materieel	
4.2.1	De Concessiehouder zet voor uitvoering van de Concessie uitsluitend Zero-Emissievoertuigen in. Deze eis geldt ook voor de Voertuigen die hij inzet ten behoeve van aflossing, ondersteuning en service & veiligheid.

4.2.2	Zero-Emissie Bussen die de Concessiehouder in het eerste Jaar van de Concessie inzet zijn nieuw op het moment van eerste inzet in de Concessie. Deze eis geldt niet voor de volgende Bussen: a. Bussen als bedoeld in eis 4.3.2, en b. Bussen die de Concessiehouder overneemt zoals bepaald in de Concessiebeschikking artikel @@.
4.2.3	In afwijking van het bepaalde in eis 4.2.1 is het de Concessiehouder toegestaan om tot en met het Dienstregelingjaar 2030 Materieel dat niet in de categorie Zero-Emissievoertuigen valt in te zetten voor de uitvoering van: a. Buurtbuslijnen (zie ook paragraaf 4.7); b. Versterkingsritten, met een maximum van 5 Ritten per Lijn per dag, en c. Voertuigen die de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van Brainportlijnen. De Concessiehouder zorgt dat dit Materieel ten minste aan de Euro 6/VI-norm voldoet.
4.2.4	De Concessiehouder vervangt het Materieel als bedoeld in eis 4.2.3 uiterlijk bij de start van het Dienstregelingjaar 2031 voor eigen rekening en risico door Zero-Emissievoertuigen. De Concessiehouder legt een voorstel voor het vervangende Materieel voor advies aan het Reizigersoverleg Brabant en ter instemming aan de Concessieverlener voor.

4.3 Leeftijd Materieel

Om een minimumniveau aan comfort en netheid te kunnen waarborgen, stelt de Concessieverlener eisen aan de leeftijd van het Materieel dat voor de uitvoering van de Concessie wordt ingezet.

Leeftijd van het Materieel	
4.3.1	De Concessiehouder zorgt dat Materieel dat hij ter uitvoering van de Concessie inzet op ieder willekeurig moment tijdens de Concessie voldoet aan de volgende leeftijdseisen: a. de leeftijd van Zero-Emissiebussen bedraagt niet meer dan 15 jaar; b. de leeftijd van Auto's bedraagt niet meer dan 8 jaar, en c. de leeftijd van Bussen, niet zijnde Zero-Emissiebussen, bedraagt niet meer dan 12 jaar. Hierbij is in geval van een in Nederland nieuw afgegeven kenteken de eerste afgifte van het kentekenbewijs deel 1 maatgevend. Indien een Voertuig eerder in het buitenland is ingezet, is de eerste toelating in het buitenland maatgevend.
4.3.2	Eis 4.3.1 is niet van toepassing op Zero-Emissiebussen die de Concessiehouder uitsluitend inzet voor Versterkingsritten, Spitslijnen en Scholierenlijnen: hier geldt geen maximumleeftijd.
4.3.3	De Concessiehouder vervangt voor eigen rekening en risico Voertuigen die op enig moment niet langer aan de leeftijdseisen voldoen.

4.4 Toegankelijkheid

De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel toegankelijk is, zodat zoveel mogelijk mensen van het Openbaar Vervoer gebruik kunnen maken. Door dit te doen, draagt de Concessiehouder bij aan de realisatie van één van de doelen van de Concessie, namelijk dat inwoners en bezoekers drempelloos door het Concessiegebied kunnen reizen, en aan de uitvoering van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032.

Toegankelijkheid	
4.4.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel op het moment van eerste inzet in de Concessie voldoet aan: d. geldende wet- en regelgeving ten aanzien van toegankelijkheid, zoals onder meer vastgelegd in het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer', en e. de richtlijnen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid zoals opgenomen in de publicaties 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Bussen' (CROW-publicatie 219c) dan wel de publicatie 'Toegankelijkheid collectief personenvervoer – Taxi's' (CROW-publicatie 219b) en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 of diens opvolger(s).
4.4.2	De Concessiehouder werkt mee aan het behalen van de gestelde doelstellingen en bijbehorende acties uit het Uitvoeringsprogramma 2024-2028[29] en het Uitvoeringsprogramma 2029-2032 die door de Provincie in het kader van het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 worden opgesteld.
4.4.3	Bussen die de Concessiehouder inzet voor uitvoering van de Concessie zijn Lagevloerbussen of Low-entrybussen, uitgezonderd Voertuigen die de Concessiehouder inzet voor de uitvoering van Brainportlijnen.
4.4.4	In afwijking van het bepaalde in eis 4.4.3 zet de Concessiehouder op de Stadslijnen Tilburg en 's-Hertogenbosch uitsluitend Lagevloerbussen in, waarbij geldt dat Bussen langer dan 9,5 meter ten minste drie deurpartijen hebben (één instapdeur en ten minste twee uitstapdeuren) en Gelede Bussen ten minste vier deurpartijen hebben (één instapdeur en ten minste drie uitstapdeuren).
4.4.5	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 dat het Personeel over de kennis beschikt hoe dit te doen. 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.

[29] Het Uitvoeringsprogramma 2024-2028 Bestuursakkoord Toegankelijkheid is door op 16 april 2024 vastgesteld. Het document kan geraadpleegd worden via deze link: https://noordbrabant.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/48ff5378-83ca-4276-a074-69c8f6e9b1fb?documentId=93dbaa1c-b34b-4975-ac87-ad575edaa9bc&agendaItemId=d0526ac5-7353-48d7-958a-39f759c89474#

4.4.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Materieel beschikt over ten minste één zitplaats die geschikt is voor Reizigers met een mobiliteitsbeperking en als zodanig wordt aangegeven. De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel erop toeziet dat deze zitplaats wordt vrijgemaakt op het moment dat een Reiziger met een mobiliteitsbeperking het Voertuig betreedt.
4.4.7	De Concessiehouder voorziet Lagevloerbussen en Low-entrybussen van een oprijplaat. In geval van een handbediende oprijplaat zorgt de Concessiehouder ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het uitklappen van de oprijplaat indien een Reiziger daarom verzoekt.
4.4.8	De Concessiehouder voorziet Hogevloerbussen van een rolstoellift en zorgt ervoor dat het Personeel assistentie verleent bij het gebruik van de rolstoellift.
4.4.9	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Auto's, waaronder Buurtbussen, zijn uitgerust met een voorziening waarmee Reizigers in een rolstoel of met een kinderwagen of rollator gemakkelijk het Voertuig kunnen betreden. De Concessiehouder zorgt dat Personeel en Buurtbuschauffeurs hierbij assistentie verlenen.
4.4.10	De Concessiehouder denkt proactief mee over het realiseren van inclusieve mobiliteit in het Concessiegebied en verleent zijn medewerking aan de uitvoering van initiatieven en maatregelen op dit gebied.

4.5 Uiterlijk en reclame Materieel

Om ervoor te zorgen dat het systeem van Gedeelde Mobiliteit in heel Brabant voor iedereen begrijpelijk is, moet het Openbaar Vervoer onder de merknaam en in de huisstijl van Bravo worden uitgevoerd. Onder deze merknaam vallen verschillende Productformules. Wat het openbaar vervoer per Bus betreft worden op dit moment de volgende Productformules onderscheiden:

- Productformule Bravo*direct*: Directlijnen met een hoogwaardige kwaliteit wat bedieningstijden, frequenties en snelheid betreft (HOV-lijnen), en
- Productformule Brabantliner: in de concessie West-Brabant voorgeschreven voor lijnen tussen Breda/Oosterhout en Gorinchem/Utrecht, die zich onderscheiden door hoge gemiddelde snelheid en comfort.

De Productformule Bravo*direct* wordt op de Bravo*direct*lijnen voorgeschreven (zie paragraaf 3.2). De Productformule Brabantliner wordt in de Concessie nog niet ingevoerd maar de Concessieverlener kan hier op een later moment, in het definitieve Programma van Eisen of na gunning van de Concessie in overleg met de Concessiehouder, wel toe besluiten. Daarnaast overweegt de Concessieverlener een nieuwe Productformule in te voeren voor HOV-Stadslijnen. Dit wordt in het definitieve Programma van Eisen bepaald en is nog afhankelijk van afspraken die over bij deze lijnen passende Routes en (bus)infrastructuur met de Gemeenten Tilburg en 's-Hertogenbosch worden gemaakt.

De Concessiehouder voert het Materieel uit conform de Bravo Brandguide en kan er daarbij voor kiezen om een deel van het Materieel conform een in de Bravo Brandguide opgenomen Productformule uit te voeren, maar alleen wanneer dit een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor Reizigers.

Uiterlijk van het Materieel en reclame	
4.5.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het uiterlijk van het Materieel voldoet aan het bepaalde in de Bravo Brandguide.
4.5.2	De Concessiehouder voert de Productformule Bravo*direct* uitsluitend indien het Programma van Eisen dat uitdrukkelijk toestaat, dan wel indien de Concessieverlener daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.
4.5.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Bussen die hij op Lijnen inzet die onder de Productformules Bravo*direct* worden uitgevoerd voldoen aan de eisen voor deze Productformule zoals opgenomen in de Bravo Brandguide en een voor Reizigers extra wervende uitstraling hebben. Het is de Concessiehouder niet toegestaan om Bussen die zijn uitgevoerd volgens deze Productformule in te zetten op Lijnen die niet tot deze Productformule behoren.
4.5.4	De Concessieverlener behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Concessie de Bravo Brandguide en de kleurstelling en/of benaming van de Productformule Bravo*direct* te wijzigen. De Concessiehouder werkt zonder voorbehoud aan de implementatie van deze wijzigingen mee. In voorkomende gevallen zal de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken maken over een vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte kosten van de aanpassing van de kleurstelling en/of naamstelling van het betreffende Materieel.
4.5.5	Het is de Concessiehouder toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandguide, voor eigen rekening en risico reclame te voeren op het Materieel. De opbrengsten van reclame komen toe aan de Concessiehouder. Als de Concessieverlener oordeelt dat reclame op het Materieel niet in lijn is met het bepaalde in de Bravo Brandguide dan wel dat de reclame de regels van het betamelijke overschrijden, aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, dan verwijdert de Concessiehouder de betreffende reclame onverwijld en voor eigen rekening.
4.5.6	In afwijking van het bepaalde in eis 4.5.5, is het de Concessiehouder niet toegestaan om reclame te voeren op Buurtbussen (zie voor reclame op Buurtbussen eis 4.7.3).
4.5.7	De Concessieverlener is gerechtigd om op 25% van het Materieel dat op door de Concessieverlener aan te wijzen Lijnen wordt ingezet, reclame te (laten) plaatsen voor niet-commerciële of ideële doeleinden, zonder hiervoor een vergoeding aan de Concessiehouder ter compensatie van gederfde reclame-inkomsten verschuldigd te zijn. De kosten voor het ontwerp, aanbrengen en verwijderen van dergelijke reclame zijn voor rekening van de Concessieverlener.

4.6 Comfort en netheid van het Materieel

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 en het onderhoud en de reiniging van het Materieel zoals beschreven in deze paragraaf.

Comfort	
4.6.1	De Concessiehouder zet voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend Materieel in dat Reizigers in elk geval een goed zitcomfort, een aangenaam verblijfsklimaat, een goed en ononderbroken zicht naar buiten en een gebruiksvriendelijke indeling biedt.
4.6.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers comfortabel met het Openbaar Vervoer kunnen reizen en voldoet daarbij ten minste aan de volgende eisen: a. het Materieel is voorzien van comfortabele stoelen; b. het Materieel, niet zijnde Buurtbussen, is voorzien van voldoende beenruimte zodanig dat de Tussenruimte in coachopstelling bij 80% van de zitplaatsen ten minste 76 centimeter, en nooit minder dan 72 centimeter, bedraagt en dat de Tussenruimte in vis-à-vis opstelling nooit minder dan 130 centimeter bedraagt; c. de Bussen zijn voorzien van voldoende mogelijkheden voor staande Reizigers om zich vast te houden; d. de Bussen zijn voorzien van ten minste 1 USB poort per stoel, die zodanig is geplaatst dat deze zich niet boven het hoofd van Reizigers bevindt; e. het Materieel is voorzien van goede vering; f. het Materieel is voorzien van prettige verlichting die positief bijdraagt aan het gevoel van Sociale Veiligheid in het Voertuig; g. de binnen- en buitenzijde van het Materieel is schoon; h. het Materieel is voorzien van voldoende prullenbakken, een goed uitgeruste EHBO-doos en een goedgekeurde brandblusser; i. 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); j. de in het Materieel aanwezige geluidsinstallaties worden alleen gebruikt voor het verstrekken van reisinformatie; k. het Materieel is voorzien van goed werkende ventilatie, airconditioning en verwarming; en l. in het Materieel geldt te allen tijde een algeheel rookverbod, zowel voor Reizigers als voor het Personeel en Buurtbuschauffeurs.
4.6.3	In afwijking van eis 4.6.2 sub b zorgt de Concessiehouder ervoor dat in het Materieel dat de Concessiehouder uitsluitend op Stadslijnen Tilburg en Stadslijnen ’s-Hertogenbosch inzet de Tussenruimte in coachopstelling bij 100% van de zitplaatsen ten minste 72 centimeter bedraagt.

4.6.4	De Concessiehouder onderhoudt het Materieel zodanig dat het Materieel op de volgende beeldmeetlatten van de Kwaliteitscatalogus ov-voertuigen 2014 van CROW of diens opvolger(s) blijvend voldoet aan het kwaliteitsniveau A ('Heel'): 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.
4.6.5	De Concessiehouder zorgt dat Reizigers in Voertuigen die met een WiFi-systeem zijn uitgerust, gratis en zonder registratie van het WiFi-systeem gebruik kunnen maken en dat veilig gebruik van het WiFi-systeem gewaarborgd is.

4.7 Buurtbussen

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

Buurtbussen	
4.7.1	De Concessiehouder stelt aan de Buurtbusverenigingen voldoende Buurtbussen beschikbaar om de Dienstregeling van de door hen verzorgde Buurtbuslijnen te kunnen uitvoeren. De Concessiehouder zorgt voor extra Buurtbussen ten behoeve van vervangende inzet vanwege technische mankementen en onderhoud en Versterkingsritten.
4.7.2	Het is Buurtbusverenigingen toegestaan om, met inachtneming van het bepaalde in de Bravo Brandguide, reclame te voeren op Buurtbussen. De kosten die hiermee gemoeid zijn en de inkomsten die hieruit voortvloeien zijn volledig voor rekening van respectievelijk komen volledig ten goede aan de betreffende Buurtbusvereniging.

5. Uitvoeringskwaliteit

De Concessieverlener streeft naar een ‘excellente’ uitvoeringskwaliteit en verwacht van de Concessiehouder een betrouwbare uitvoering van het geplande aanbod, dat wil zeggen, weinig Rituitval, punctueel en regelmatig rijden, inzet van voldoende capaciteit afgestemd op de vraag van Reizigers. Een excellente uitvoering is cruciaal om het Openbaar Vervoer een betrouwbare en toekomstvaste basis te laten vormen van het systeem van Gedeelde Mobiliteit en Reizigers een zekere en vanzelfsprekende reis te bieden. De Concessieverlener monitort de uitvoeringskwaliteit daarom continu aan de hand van een aantal kernprestatie-indicatoren (KPI’s), onder meer op het gebied van reizigerstevredenheid, Rituitval, punctualiteit en het voldoen aan de vervoerplicht (zie ook hoofdstuk 14 en Bijlage B7 (KPI’s) voor de eisen ten aanzien van het aanleveren van informatie voor het monitoren van deze KPI’s). De Concessieverlener beschikt daarbij over meerdere sturingsinstrumenten om ervoor te zorgen dat de Concessiehouder minimaal voldoet aan de normen zoals opgenomen in dit hoofdstuk. Deze sturingsinstrumenten, waaronder een Bonus-/Malusregeling en Boeteregeling, worden uitgewerkt in de Financiële bepalingen.

5.1 Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans

Voor Reizigers is het belangrijk om zekerheid te hebben dat als zij op een Halte staan ze ook met de eerstvolgende Rit mee kunnen (= vervoerplicht).

Vervoerplicht	
5.1.1	De Concessiehouder heeft een vervoerplicht: hij vervoert alle Reizigers in het bezit van een geldig Vervoerbewijs die bij een Halte aanwezig zijn met de eerstkomende Rit die in de Dienstregeling is opgenomen.
5.1.2	De vervoerplicht zoals genoemd in eis 5.1.1 geldt ook bij Evenementen.
5.1.3	Bij een niet te voorziene extra Vervoervraag voorkomt de Concessiehouder dat Reizigers op een Halte langer dan 30 minuten op de eerstvolgende Rit moeten wachten, zo nodig door zo spoedig mogelijk op eigen kosten Versterkingsritten in te zetten.
5.1.4	Bij een te voorziene extra Vervoervraag zet de Concessiehouder op voorhand extra capaciteit in. Dit kan in de vorm van grotere Voertuigen of extra in de Dienstregeling opgenomen Ritten. Indien dit niet toereikend blijkt, zet de Concessiehouder Versterkingsritten in om te voorkomen dat Reizigers niet met de eerstkomende Rit vervoerd kunnen worden.

Naast een vervoerplicht verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij voldoende vervoerscapaciteit biedt om Reizigers comfortabel te vervoeren en waarbij zij op vrijwel alle Trajecten kunnen zitten.

Vervoerscapaciteit en zitplaatskans	
5.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers op alle Ritten altijd kunnen zitten.
5.1.6	In afwijking van het bepaalde in eis 5.1.5 is het de Concessiehouder toegestaan dat Reizigers binnen de gemeentegrenzen van Tilburg, 's-Hertogenbosch, Oss en Eindhoven moeten staan onder de voorwaarde dat het aantal Reizigers in een Voertuig: a. tijdens de Spits niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 70% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het betreffende Voertuig, en b. buiten de Spits niet meer bedraagt dan het aantal zitplaatsen plus 25% van het aantal voor Reizigers beschikbare staanplaatsen in het betreffende Voertuig.
5.1.7	De Concessiehouder geeft jaarlijks in zijn Exploitatieplan aan welke capaciteit, uitgedrukt in aantallen zit- en staanplaatsen per Rit en per uur, hij inzet om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen.
5.1.8	De Concessiehouder zorgt ervoor dat op iedere Rit de daadwerkelijk ingezette capaciteit niet lager is dan de geplande capaciteit zoals vermeld in het Exploitatieplan.
5.1.9	In aanvulling op het bepaalde in eis 5.1.8 zorgt de Concessiehouder ervoor dat de ingezette capaciteit op iedere Lijn steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen. Indien de Concessiehouder vaststelt dat de geplande capaciteit zoals vermeld in het Exploitatieplan op een Lijn onvoldoende is (geworden) zet hij op de desbetreffende Lijn extra capaciteit in de vorm van grotere of extra Voertuigen in en past hij indien nodig de Dienstregeling aan om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te blijven voldoen.
5.1.10	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 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 eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen en: a. uit actuele gegevens over het aantal Reizigers blijkt dat de geplande capaciteit op de desbetreffende Lijn zoals vermeld in het Exploitatieplan inderdaad onvoldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen, of b. de Concessiehouder niet door middel van actuele gegevens over het aantal Reizigers kan aantonen dat de geplande capaciteit op deze Lijn zoals vermeld in het Exploitatieplan steeds voldoende is om aan het bepaalde in eisen 5.1.1 tot en met 5.1.6 te voldoen.

5.2 Rituitval en Vervangend Vervoer

Voor Reizigers is het belangrijk dat zij zekerheid hebben dat hun Rit wordt uitgevoerd. Daarom verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich maximaal inspant om Rituitval te voorkomen en om wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt de overlast voor Reizigers te minimaliseren door Reizigers snel een goed reisalternatief te bieden.

Rituitval	
5.2.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de Rituitval waarbij geen sprake is van Overmacht (zie eis 5.5.1) in enige kalendermaand: a. in totaal niet meer dan 0,2% van het totaal aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten bedraagt, en b. per Lijn niet meer dan 1,0% van het aantal in de Dienstregeling opgenomen Ritten van de betreffende Lijn bedraagt.
5.2.2	Indien een Rit geheel of gedeeltelijk uitvalt, spant de Concessiehouder zich maximaal in om de overlast voor Reizigers tot een minimum te beperken door hen te informeren over de gewijzigde vertrektijden en over het aanbod aan Vervangend Vervoer en Alternatieve Reismogelijkheden (ook buiten het Openbaar Vervoer). De Concessiehouder zorgt dat de klantenservice bereikbaar is om vragen van Reizigers hierover te beantwoorden.
5.2.3	Ingeval Reizigers bij Rituitval geen Alternatieve Reismogelijkheden met het Openbaar Vervoer hebben, zet de Concessiehouder uiterlijk 30 minuten nadat de eerste Rit is uitgevallen Vervangend Vervoer in.
5.2.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Vervangend Vervoer als zodanig herkenbaar is en voldoende capaciteit biedt zodat alle Reizigers in ieder geval naar de gewenste Halte van de betreffende Lijn kunnen reizen.

5.3 Punctualiteit en Aansluitingen

Bij betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de vraag of een Rit wordt uitgevoerd, maar ook om de vraag of een Rit op tijd en zeker niet te vroeg vertrekt en, om Aansluitingen te kunnen halen, op tijd aankomt. De Concessieverlener verwacht daarom dat de Concessiehouder de Dienstregeling punctueel uitvoert en daarbij in ieder geval voldoet aan de in deze paragraaf opgenomen normen, waaronder het nooit te vroeg vertrekken vanaf Beginpunten, Knooppunten en Flex-overstappunten.

Punctualiteit	
5.3.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Ritten niet eerder vanaf een Beginpunt, Knooppunt en Flex-overstappunt vertrekken dan is vastgelegd in de Dienstregeling.
5.3.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat van alle Ritten van een Lijn in iedere kalendermaand ten minste 90%: a. binnen 180 seconden na de vertrektijd zoals vermeld in de Dienstregeling vanaf het Beginpunt, Knooppunten en Flex-overstappunten van de betreffende Rit vertrekt; b. binnen 180 seconden na de aankomsttijd zoals vermeld in de Dienstregeling op Knooppunten, Flex-overstappunten en het Eindpunt van de betreffende Rit arriveert.

5.3.3	De Concessieverlener betrekt de prestaties van de Buurtbuslijnen in beginsel niet bij de bepaling of de Concessiehouder in enige kalendermaand heeft voldaan aan de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2. Indien de normen zoals opgenomen in eisen 5.3.1 en 5.3.2 voor een Buurtbuslijn niet haalbaar blijken te zijn, treedt de Concessiehouder met de betreffende Buurtbusvereniging in overleg om gezamenlijk te bepalen hoe de uitvoering van de Dienstregeling van de betreffende Buurtbuslijn verbeterd kan worden.

Een punctuele uitvoering van de Dienstregeling is een vereiste met het oog op de betrouwbaarheid van het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Dit geldt in het bijzonder voor Reizigers die een overstap op de trein of een aansluitende Rit willen halen of die met het Flex-vervoer verder willen reizen.

Aansluitingen	
5.3.4	De Concessiehouder biedt op voor Reizigers logische overstappunten, waaronder in ieder geval de in tabel 1 van Bijlage B2 (Haltes) benoemde Knooppunten, Aansluitingen tussen Lijnen behorend tot de Concessie, Aansluitingen op treinen en lijnen vanuit aangrenzende concessiegebieden en vermeldt deze Aansluitingen in de Dienstregeling.
5.3.5	De Concessiehouder spant zich maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitingen te realiseren door een Voertuig te laten wachten op het Voertuig van de Rit waarop Aansluiting wordt geboden of door Vervangend Vervoer aan te bieden. De Concessiehouder heeft een wachttijdenregeling waarin is vastgelegd hoe lang een Voertuig wacht om een Aansluiting te bieden. De Concessiehouder legt in een koppelvlakbericht als EarliestExpectedDepartureTime vast of een Voertuig wel of niet wacht op een vertraagde Rit.
5.3.6	De Concessiehouder garandeert in ieder geval de laatste Aansluiting tussen twee Lijnen die tot de Concessie behoren en de laatste Aansluiting van een Lijn die tot de Concessie behoort op de trein. Indien deze Aansluiting niet wordt gerealiseerd, zet de Concessiehouder Vervangend Vervoer in en neemt hij daarbij het bepaalde in eis 5.2.4 in acht. De Concessiehouder mag er ook voor kiezen om tegen eigen kosten Reizigers die van de Aansluiting gebruik wilden maken thuis te (laten) brengen.
5.3.7	Na overleg met de Concessiehouder en gehoord hebbende het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, kan de Concessieverlener gedurende de looptijd van de Concessie Knooppunten en Flex-overstappunten toevoegen of laten vervallen.

5.4 Afwijkingen van de Dienstregeling

De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden bij afwijkingen van de Dienstregeling, zoals routewijzigingen bij werkzaamheden of Evenementen (zie voor de eisen ten aanzien van het informeren van Reizigers in deze situaties ook paragraaf 7.5).

Afwijkingen van de Dienstregeling	
5.4.1	Wanneer Ritten als gevolg van wegomleidingen bij werkzaamheden of Evenementen niet overeenkomstig de Dienstregeling uitgevoerd kunnen worden, moet de Concessiehouder deze Ritten via een alternatieve route verrichten. Indien geen alternatieve route beschikbaar is, bedient de Concessiehouder zoveel mogelijk Haltes zoals opgenomen in de Dienstregeling, bijvoorbeeld door een Lijn in twee delen aan weerszijden van een wegafsluiting te splitsen. In voorkomende gevallen licht de Concessiehouder vooraf, of indien dit niet mogelijk is zo snel mogelijk achteraf, zijn keuze voor de alternatieve route(s) toe aan de Concessieverlener.
5.4.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat Reizigers zo min mogelijk overlast ondervinden van de routewijzigingen als bedoeld in eis 5.4.1. De Concessiehouder verwerkt omleidingen die langer dan één week duren minimaal 5 werkdagen van tevoren in de op zijn website gepubliceerde Dienstregeling en neemt daarbij het bepaalde in eis 7.5.3 in acht.
5.4.3	Het is de Concessiehouder niet toegestaan om bij langere routes als gevolg van wegomleidingen hogere Tarieven/reiskosten bij Reizigers in rekening te brengen, tenzij de Concessieverlener hier vooraf op verzoek van de Concessiehouder mee heeft ingestemd.
5.4.4	Hogere Exploitatiekosten voor de Concessiehouder – anders dan bedoeld in artikel 12 van de Financiële bepalingen – als gevolg van wegomleidingen bij wegwerkzaamheden of Evenementen die niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed, komen tijdens de eerste twee maanden voor rekening en risico van de Concessiehouder. Indien een wegomleiding langer dan twee maanden duurt komen de hogere Exploitatiekosten, voor zover deze niet door de betreffende Wegbeheerder(s) worden vergoed en Concessiehouder heeft aangetoond dat hij zich heeft ingespannen om deze kosten van de betreffende Wegbeheerder(s) vergoed te krijgen, voor rekening van de Concessieverlener vanaf de derde maand.
5.4.5	De Concessiehouder mag in het Tactisch Ontwikkelteam voorstellen doen om de extra kosten van omleidingen te beperken door een tijdelijke aanpassing van de Dienstregeling, waarbij wordt gestreefd naar een klantvriendelijke oplossing.

5.5 Overmacht

Reizigers verwachten te allen tijde een excellente uitvoeringskwaliteit, maar soms zijn afwijkingen van de Dienstregeling niet te voorkomen door en te verwijten aan de Concessiehouder: zogenaamde situaties van Overmacht.

Overmacht	
5.5.1	Overmacht betreft elke gebeurtenis die de Concessiehouder beperkt of hindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge de Concessie en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt, zoals extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval waarbij het KNMI code Rood afgeeft), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, een catastrofe of een ander ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder.
5.5.2	Onder Overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: a. tekort aan Personeel en/of Materieel; b. lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen van Personeel van de Concessiehouder en/of eventuele Onderaannemers; en c. toegenomen verkeersdrukte en structureel voorkomende files.
5.5.3	In geval van een situatie van Overmacht spant de Concessiehouder zich maximaal in om zoveel mogelijk aan dit Programma van Eisen en zijn Inschrijving te blijven voldoen en de Dienstregeling zo volledig mogelijk te blijven uitvoeren. De Concessiehouder spant zich daarnaast in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers en de Concessieverlener zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur.
5.5.4	Indien er naar het oordeel van de Concessieverlener sprake is van Overmacht, hoeft de Concessiehouder niet te voldoen aan de eisen ten aanzien van de uitvoering van de Dienstregeling zoals opgenomen in paragrafen 5.1 tot en met 5.3. Ritten die gepland waren en al dan niet uitgevoerd zijn ten tijde van deze omstandigheden worden niet meegenomen bij de beoordeling van de realisatie van de in paragrafen 5.2 en 5.3 genoemde normen.
5.5.5	In geval van een situatie van Overmacht meldt de Concessiehouder dit onverwijld aan de Concessieverlener en doet hij in elk geval binnen 2 werkdagen nadat de betreffende situatie zich voordeed een verslag aan de Concessieverlener toekomen dat ten minste een beschrijving omvat van: a. de aard en (verwachte) duur van de situatie van Overmacht; b. de gevolgen die de situatie van Overmacht heeft gehad voor de mogelijkheid voor de Concessiehouder om de Dienstregeling uit te voeren; c. de maatregelen die de Concessiehouder heeft genomen/zal nemen teneinde zoveel als mogelijk de situatie van Overmacht op te heffen dan wel de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Dienstregeling te beperken; en d. alle andere feiten en omstandigheden die redelijkerwijs van belang geacht kunnen worden in verband met de ontstane situatie van Overmacht.

5.6 Compensatieregeling

Reizigers die te maken hebben gehad met een ondermaatse uitvoeringskwaliteit (waarbij niet wordt voldaan aan de eisen in dit hoofdstuk) hebben recht op een compensatie op grond van een Compensatieregeling.

Compensatieregeling	
5.6.1	De Concessiehouder hanteert een Compensatieregeling. De Compensatieregeling compenseert de betreffende Reizigers (ongeacht de verwijtbaarheid van de Concessiehouder) indien: a. deze Reizigers langer dan 30 minuten op een Halte moeten wachten dan wel meer dan 30 minuten vertraging oplopen, omdat de uitvoeringskwaliteit niet voldoet aan de eisen beschreven in paragraaf 5.1 (Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans), paragraaf 5.2 (Rituitval en Vervangend Vervoer) en/of paragraaf 5.3 (Punctualiteit en Aansluitingen); b. de Concessiehouder een Aansluiting die op de laatste Rit van een Lijn of trein geboden wordt niet realiseert en geen of onvoldoende invulling geeft aan de aansluitgarantie als bedoeld in eis 5.3.6, en/of c. deze Reizigers hun aansluitende rit met het Flex-vervoer missen en de houders van de Flex-contracten bij deze Reizigers een extra rit in rekening brengen, in welk geval de Concessiehouder de kosten van deze extra rit compenseert.
5.6.2	De Concessiehouder volgt bij het opzetten van de Compensatieregeling de geldende wet- en regelgeving en eventuele landelijke afspraken ten aanzien van een Compensatieregeling voor het Openbaar Vervoer, en draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling hiermee niet in strijd is.
5.6.3	De Concessiehouder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure in de gelegenheid een beroep te doen op de Compensatieregeling. De Concessiehouder legt deze procedure voor de start van de Concessie ter instemming voor aan de Concessieverlener, nadat de Concessiehouder hierover advies heeft gevraagd aan het Reizigersoverleg Brabant, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
5.6.4	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat de Compensatieregeling, met inbegrip van de in eis 5.6.3 bedoelde procedure, bekend is bij Reizigers en in ieder geval gemakkelijk te vinden is op de website van Bravo.

6. Infrastructuur

De kwaliteit van het Openbaar Vervoer zoals Reizigers die ervaren wordt mede bepaald door de kwaliteit van de voor het Openbaar Vervoer beschikbare Infrastructuur. Haltes en Routes markeren een aantal zekerheden die het Openbaar Vervoer aan Reizigers kan bieden en de inrichting van (de omgeving van) Haltes bepaalt mede of Reizigers drempelloos kunnen reizen. De gewenste transitie naar Zero Emissie leidt tot nieuwe opgaven op het gebied van infrastructuur, te weten de tijdige realisatie van Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur ten behoeve van de Zero-Emissievoertuigen.

6.1 Samenwerking Concessiehouder met partners

De Concessiehouder, de Concessieverlener en Wegbeheerders spelen allen een belangrijke rol als het gaat om de Routes en Haltes waar de Concessiehouder voor de uitvoering van de Concessie gebruik van kan maken. Wegbeheerders bepalen welke Infrastructuur voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer beschikbaar is (inclusief eventueel gebruik vluchtstrook van snelwegen) en zorgen voor vervanging, vernieuwing en duurzame instandhouding van wegen en voor aanleg, beheer en onderhoud van Haltes. Tijdens de looptijd van de Concessie kan de Concessiehouder voorstellen doen voor aanpassingen van de beschikbare 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 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.

Afstemming met Wegbeheerders en Concessieverlener	
6.1.1	De Concessiehouder zet zich, in samenwerking met de Concessieverlener en de Wegbeheerders, proactief in om de weginfrastructuur en Haltes in de Concessie in goede staat te houden.
6.1.2	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 weginfrastructuur en Haltes ten behoeve van de uitvoering van de Concessie.
6.1.3	De Concessiehouder signaleert problemen met de weginfrastructuur, doorstroming en Haltes in het Concessiegebied en meldt deze bij de betreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder meldt structurele problemen bij de Concessieverlener en agendeert deze voor een overleg van het Tactisch Ontwikkelteam.
6.1.4	De Concessiehouder informeert Wegbeheerders, Gemeenten en Buurtbusverenigingen ten minste één maand voor ingebruikname over tijdelijke en permanente aanpassingen van routes van (nieuwe) Lijnen.

6.1.5	De Concessiehouder en de Wegbeheerders wonen maandelijks het Regionaal Verkeerskundig Teamoverleg van de Regio's bij. Deze overleggen hebben onder meer tot doel voorgenomen aanpassingen van de weginfrastructuur en/of Haltes en de gevolgen daarvan voor het Openbaar Vervoer te bespreken.
6.1.6	De Concessiehouder neemt proactief deel aan overleggen met Stakeholders over grotere aanpassingen aan de weginfrastructuur en onderneemt proactief actie op basis van de informatie (onder meer uit Melvin) over aanpassingen van de weginfrastructuur.

6.2 Weginfrastructuur

De Concessiehouder maakt gebruik van de voor Openbaar Vervoer beschikbare weginfrastructuur: de Routes. De Concessiehouder wordt geacht zijn Dienstregeling af te stemmen op de beschikbaarheid, capaciteit en kenmerken van de weginfrastructuur, waaronder vrije busbanen en busstations. Het beheer en onderhoud van de weginfrastructuur maakt geen deel uit van de Concessie: dit is de verantwoordelijkheid van Wegbeheerders.

Weginfrastructuur	
6.2.1	De Concessiehouder benut alle aanwezige OV-infrastructuur, zowel bestaande als nieuw aan te leggen, tenzij de Concessieverlener hiervoor op verzoek van de Concessiehouder een ontheffing verleent. Zie voor de bestaande OV-infrastructuur het overzicht in Bijlage @@ (Beschikbare OV-infrastructuur) bij de Aanbestedingsleidraad.
6.2.2	De Concessiehouder stemt zijn Dienstregeling en de inzet van Materieel af op de eigenschappen van de weg- en OV-infrastructuur, waaronder lengte, hoogte, breedte, draaicirkel, afstand tot het wegdek, toegestane aslast en capaciteit van Haltes.

6.3 Haltes

Haltes 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 de 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. De Concessiehouder kan geen rechten aan deze voorstellen ontlenen. De kosten voor aanpassing of verplaatsing van Haltes zijn voor rekening van de desbetreffende Wegbeheerder. De Concessiehouder voorziet alle Haltes van een Haltepaal en Haltebord en informatie over het Openbaar Vervoer waarmee de Haltes worden bediend.

Te gebruiken Haltes	
6.3.1	De Wegbeheerder is verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van Haltes. Het is aan de Concessiehouder om de Wegbeheerder zo nodig op deze verantwoordelijkheid te wijzen.
6.3.2	De Concessiehouder gebruikt voor de uitvoering van de Concessie uitsluitend de Haltes vermeld in het Centraal Halte Bestand (CHB)30. De Concessiehouder gaat voor de benamingen en nummering van Haltes uit van de haltenamen en haltenummers zoals opgenomen in het Centraal Halte Bestand (CHB).
6.3.3	De Concessiehouder kan in zijn Inschrijving en/of tijdens de looptijd van de Concessie in het Tactisch Ontwikkelteam voorstellen doen voor het laten vervallen, toevoegen of verplaatsen van Haltes.
6.3.4	De Concessiehouder neemt de bestaande Haltepalen en Halteborden om niet over van de huidige concessiehouder dan wel de Wegbeheerders.
6.3.5	De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor plaatsing, beheer, onderhoud en reiniging van Haltepalen en Halteborden op alle Haltes in het Concessiegebied. De Concessiehouder voert de Halteborden (L3-formaat) in de huisstijl van Bravo uit.
6.3.6	De Concessiehouder plaatst op verzoek van de Concessieverlener Haltepalen en Halteborden ten behoeve van het Flex-vervoer in het Concessiegebied waarvoor hij, in afwijking van het bepaalde in eis 6.3.5, een vergoeding voor de gemaakte kosten aan de Concessieverlener mag vragen.
6.3.7	De Concessiehouder (ver)plaatst geen Haltepalen zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder en meldt (ver)plaatsingen van Haltepalen vooraf in het Tactisch Ontwikkelteam.
6.3.8	De Concessiehouder zorgt er bij (ver)plaatsing van Haltepalen voor dat Reizigers, waaronder Reizigers in een rolstoel, geen hinder van de Haltepaal ondervinden en neemt hierbij de aanwijzingen van de betreffende Wegbeheerder in acht.
6.3.9	De Concessiehouder past na voorafgaande schriftelijke instemming van de betreffende Wegbeheerder(s) Haltepalen en Halteborden bij Haltes in het Concessiegebied waar niet langer Lijnen van de Concessiehouder of Lijnen van concessiehouders van aangrenzende Concessies halteren aan het alleengebruik door Flex-vervoer aan of verwijdert de Haltepalen en Halteborden op de betreffende Haltes wanneer deze niet (meer) gebruikt worden als opstaphalte voor het Flex-vervoer.
6.3.10	De Concessiehouder draagt de Haltepalen en Halteborden aan het eind van de Concessie om niet over aan de opvolgende concessiehouder, tenzij hij met de opvolgende concessiehouder anders overeenkomt.

[30] Zie bijvoorbeeld https://halteviewer.ov-data.nl/ of http://data.ndovloket.nl/haltes/

6.4 Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen

Om tijdens de Implementatieperiode de risico's voor de Concessiehouder te verkleinen heeft de Concessieverlener besloten om de bestaande stallingen in Tilburg, 's-Hertogenbosch en Uden verplicht voor te schrijven omdat deze locaties langdurig beschikbaar zijn voor het Openbaar Vervoer en bovendien al voorzien zijn van een grootzakelijke netaansluiting. De Concessiehouder is verplicht om deze stallingen te gebruiken ter uitvoering van de Concessie. Ter vervanging van de huidige stalling in Waalwijk is de Concessieverlener voornemens een nieuwe stalling op een in die omgeving gelegen locatie met voldoende ruimte en stroom om Zero-Emissiebussen te laden. Ook deze stalling dient te Concessiehouder verplicht te gebruiken, in elk geval tot en met 2030. Na 2030 wordt van de Concessiehouder verwacht dat hij zelf een nieuwe stalling ontwikkelt op een nader te bepalen locatie en deze na afloop van de Concessie aan de Concessieverlener overdraagt. Dit geldt als een Majeure ontwikkeling. Daarnaast kan de Concessiehouder naar eigen inzicht van aanvullende Stallingen gebruik maken.

Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen	
6.4.1	De Concessiehouder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van voldoende Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen (zoals genoemd in eis 19, lid 6c van de cao openbaar vervoer) voor een betrouwbare uitvoering van de Concessie alsmede voor het beheer en onderhoud van de Stallingen, onderhoudsvoorzieningen en pauzevoorzieningen.
6.4.2	De Concessiehouder is verplicht de Stallingen Tilburg, 's-Hertogenbosch, Uden en (tot en met 2030) de Stalling ter vervanging van stalling Waalwijk te gebruiken ter uitvoering van de Concessie te gebruiken en neemt daarbij het gestelde in Bijlage B6 (Stallingen) in acht.
6.4.3	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, ontwikkeling, realisatie en financiering van eventuele Stallingen en Stallingslocaties in aanvulling op de in eis 6.4.2 genoemde Stallingen en Stallingslocaties. Ook voor de Stalling ter vervanging van stalling Waalwijk vanaf 2031 is de Concessiehouder verantwoordelijk, maar dient de Concessiehouder vooraf goedkeuring van de Concessieverlener te verkrijgen over onder andere de locatie, capaciteit en beschikbaarheid in de opvolgende concessie.

6.5 Laadinfrastructuur

De verantwoordelijkheid voor het bepalen van de Laadlocaties ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen en het aanleggen, beheren en onderhouden van de Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur op deze Laadlocaties ligt bij de Concessiehouder. Hierbij schrijft de Concessieverlener geen specifieke techniek voor maar laat de keuze hiervoor aan de Inschrijver. Wel constateert de Concessieverlener dat de batterij-elektrische techniek wijdverbreid is en de realisatie van de daarvoor benodigde Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur lange doorlooptijden kent. Daarom onderneemt de Concessieverlener acties om de batterij-elektrische techniek te faciliteren. Zo heeft de Concessieverlener in samenwerking met de huidige concessiehouder voorbereidingen getroffen voor grootzakelijke netaansluiting op de vier in paragraaf

6.4 beschreven Stallingen (zie Bijlage B6 Stallingen). De Concessiehouder is verplicht om de genoemde locaties te gebruiken als Laadlocatie voor Zero-Emissie Materieel. Voorts neemt de Concessiehouder de Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur op de Stallingen Tilburg, 's-Hertogenbosch en Uden en voor snelladen in 's-Hertogenbosch over van de huidige concessiehouder.

Laadinfrastructuur	
6.5.1	De Concessiehouder treft alle voorbereidingen en realiseert alle voorzieningen die nodig zijn om Zero-Emissievoertuigen voor de uitvoering van de Concessie in te kunnen zetten.
6.5.2	De Concessiehouder neemt Laadinfrastructuur over van de huidige concessiehouder tegen de overnamewaarde en conform de voorwaarden en procedure zoals opgenomen in Bijlage @@ (Overnameregeling Zero-Emissiebussen) bij de Aanbestedingsleidraad.
6.5.3	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de voorbereiding, de realisatie, het beheer en de financiering van Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur overeenkomstig het bepaalde in Bijlage B6 (Stallingen).
6.5.4	De Concessiehouder onderhoudt de Laadinfrastructuur conform de voorschriften van de betreffende garantiegever en wel zodanig dat wordt aan de voorwaarden die deze garantiegever aan de Gegarandeerde inzetperiode van de Laadinfrastructuur verbindt.
6.5.5	De Concessiehouder stemt wijzigingen aan weginfrastructuur en/of Haltes als gevolg van aanleg van Laadinfrastructuur dan wel Energievoorzieningen af met de desbetreffende Wegbeheerder(s). De Concessiehouder heeft daarbij oog voor de ruimtelijke inpassing en volgt aanwijzingen van de Wegbeheerder met betrekking tot welstandseisen op.
6.5.6	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.
6.5.7	De Concessiehouder treedt in overleg met de Buurtbusverenigingen over de realisatie van Laadinfrastructuur op het moment dat de Concessiehouder de over te nemen Buurtbussen vervangt door Zero Emissie Buurtbussen.

7. Reisinformatie

7.1 Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit

Om hun reis te kunnen plannen en waar nodig aan te kunnen passen, moeten Reizigers op elk moment voorafgaand aan en tijdens hun reis over betrouwbare, eenduidige, begrijpelijke, toegankelijke en actuele informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit, waaronder het Openbaar Vervoer, kunnen beschikken. Zekerheid hierover verlaagt de drempel om middels dit systeem te reizen.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het verstrekken van deze informatie in het Concessiegebied, waaronder begrepen via de kanalen van Bravo en in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar via het Platform zoals beschreven in paragraaf 2.2. De Concessiehouder werkt vanuit deze rol samen aan informatie en communicatie met andere concessiehouders die openbaar vervoer verzorgen, waaronder begrepen de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten, en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de houders van de Flex-contracten, zodat nieuwsberichten en reisinformatie zoveel mogelijk zijn afgestemd.

Omdat juist op het gebied van informatievoorziening 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 ook via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, gaat verlopen (zie paragraaf 2.2). Afstemming en integratie van informatie moet ertoe leiden dat Reizigers het systeem van Gedeelde Mobiliteit als een zekere en vanzelfsprekend basis voor het gebruik van het systeem ervaren. De Concessiehouder dient daarom juiste en volledige brondata tijdig beschikbaar te stellen, zodat ook Derden Reizigers van juiste en actuele informatie kunnen voorzien.

Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit	
7.1.1	De Concessiehouder informeert inwoners en bezoekers van het Concessiegebied vanuit zijn rol als Mobiliteitsmakelaar (zie paragraaf 2.2) over het Openbaar Vervoer van, naar en binnen het Concessiegebied en over het aanbod van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer.
7.1.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle informatie over het Openbaar Vervoer altijd volledig, correct, eenduidig en direct met de werkelijkheid overeenstemmend/actueel is en dat hij alle informatie over Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, die hij van de betreffende aanbieder ontvangt via zijn informatiekanalen beschikbaar stelt.
7.1.3	De Concessiehouder zorgt dat alle informatie over het Openbaar Vervoer voldoet aan de eisen gesteld in het ‘Normblad reisinformatie’ of diens opvolger(s).
7.1.4	De Concessiehouder neemt bij de vormgeving van alle reisinformatie de richtlijnen zoals opgenomen in de Bravo Brandguide in acht.

7.1.5	De Concessiehouder levert volledige en juiste informatie met betrekking tot (de uitvoering van) de Dienstregeling 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)'.
7.1.6	De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie een Reisinformatieplan op waarin hij beschrijft hoe hij invulling geeft aan de eisen zoals gesteld in dit hoofdstuk. Hij legt het Reisinformatieplan, en elk voorstel tot wijziging daarvan, minimaal 6 weken van tevoren ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant, en vervolgens ter instemming voor aan de Concessieverlener overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).

De informatie moet niet alleen beschikbaar zijn, maar ook begrijpelijk en toegankelijk voor alle groepen Reizigers, dus ook voor Reizigers die slecht(er) kunnen zien of horen. De Concessieverlener ziet dit als noodzakelijke voorwaarde om het doel ten aanzien van een zekere en vanzelfsprekende basis voor reizen met het openbaar vervoer te realiseren.

Begrijpelijke, toegankelijke informatie	
7.1.7	De Concessiehouder zorgt dat alle reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.
7.1.8	Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
7.1.9	Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites dan wel mobiele applicaties geldt het niveau AA volgens WCAG 2.1 of diens opvolger(s) (zie www.digitoegankelijk.nl).
7.1.10	De Concessiehouder toont ten genoegen van de Concessieverlener uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum van de Concessie een toegankelijkheidsverklaring die borgt dat de websites en mobiele applicaties voldoen aan: a. de wetgeving inzake digitale toegankelijkheid zoals gepubliceerd op de website www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/voorbeeld-opbouw-rapportage, en b. waar relevant, de Europese standaard EN 301549.

7.2 Informatie op Haltes

De Concessiehouder is in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar verantwoordelijk voor het beheer van statische informatie 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 en over het Flex-vervoer. De informatie op alle Haltes binnen het Concessiegebied is uitgevoerd in de huisstijl van Bravo. Voor Haltes gelegen buiten het Concessiegebied waarvoor de Concessiehouder niet zelf verantwoordelijk is voor het informatiebeheer, verstrekt de hij tijdig de relevante informatie over Lijnen die deze Haltes aandoen aan de partij die de reisinformatie van de betreffende Halte beheert.

Informatie op Haltes	
7.2.1	De Concessiehouder draagt er zorg voor dat op elke Halte in het Concessiegebied in elk geval een actuele Haltevertrekstaat uitgevoerd conform de Bravo Brandguide met de volgende informatie aanwezig is: a. de haltenaam en het haltenummer uit het Centraal Halte Bestand (CHB); b. van alle Lijnen die van de Halte vertrekken: i. het lijnnummer, ii. de vertrektijden, iii. de te volgen route met vermelding van de resterende Haltes tot het Eindpunt; iv. het Eindpunt, en v. Haltes die niet toegankelijk zijn voor mensen met een mobiliteitsbeperking; c. een URL en QR-code naar de website van de Concessiehouder en het Platform waar actuele reisinformatie is te vinden; d. het telefoonnummer, de internetsite en openingstijden van de klantenservice, en e. informatie over het reserveren van het Flex-vervoer.
7.2.2	Voor zover een Halte is voorzien van een abri, zorgt de Concessiehouder ervoor dat in deze abri in ieder geval de volgende informatie aanwezig is: a. een Lijnennetkaart in topografische stijl waarop alle Lijnen in het Concessiegebied, waaronder begrepen de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies, zijn weergegeven met een aanduiding waar de Halte zich bevindt; b. informatie over Betaalwijzen en Tarieven; c. informatie over de kanalen die de Concessiehouder inzet voor het verstrekken van informatie, waaronder begrepen het Platform, en d. informatie over de Compensatieregeling.
7.2.3	Op verzoek van de Concessieverlener voorziet de Concessiehouder Haltes in het Concessiegebied die bediend worden door concessiehouders van de aangrenzende concessies of de houder van het Flex-contract ook van de in eisen 7.2.1 en 7.2.2 beschreven informatie, ook wanneer de Concessiehouder de betreffende Halte zelf niet bedient.
7.2.4	Eisen 7.2.1, 7.2.2 en 7.2.3 gelden niet voor Haltes die tijdelijk buiten gebruik zijn of voor tijdelijke Haltes die ten hoogste 1 maand in gebruik zijn.
7.2.5	De Concessiehouder maakt tijdelijke afwijkingen van de Dienstregeling op adequate en zorgvuldige wijze 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 met welke Alternatieve Reismogelijkheden zij hun reis kunnen vervolgen.
7.2.6	De Concessiehouder maakt met de concessiehouders van de aangrenzende concessies afspraken over tijdige wederzijdse aanlevering van de informatie genoemd in eisen 7.2.1, 7.2.2 en 7.2.5 en informatie met betrekking tot tijdelijke routewijzigingen door wegomleidingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen.

7.2.7	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle Haltes op de ingangsdatum van een nieuwe/ gewijzigde Dienstregeling over de actuele reisinformatie beschikken. Het is de Concessiehouder toegestaan de oude reisinformatie vanaf 5 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe/gewijzigde Dienstregeling te vervangen.

7.3 Informatie in en op Voertuigen

Om Reizigers tijdens hun reis goed te kunnen informeren spelen Displays en een halteomroepsysteem in de Voertuigen een belangrijke rol. De Concessiehouder is in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar 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.

Reisinformatie in en op Voertuigen	
7.3.1	De Concessiehouder zorgt voor correcte en actuele informatie in en op het Voertuig, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer.
7.3.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat afwijkingen van de Dienstregeling tijdig aan Reizigers in het Voertuig kenbaar gemaakt worden. Bij verstoringen in de uitvoering van de Dienstregeling informeert de Concessiehouder Reizigers in het Voertuig over de consequenties van deze verstoring voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden. De Concessiehouder zorgt dat het Personeel in het Voertuig over de informatie beschikt die nodig is om vragen van Reizigers over consequenties van verstoringen voor hun reis en over Alternatieve Reismogelijkheden te kunnen beantwoorden.
7.3.3	De Concessiehouder voorziet alle Voertuigen van een werkend automatisch auditief halteomroepsysteem dat voor iedere Halte ten minste de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte en daarnaast (in een groter interval) het lijnnummer en het Eindpunt omroept. Indien het automatisch auditief halteomroepsysteem niet functioneert, roept het Personeel in het Voertuig de eerstvolgende Halte en belangrijke Aansluitingen op deze Halte om.
7.3.4	De Concessiehouder voorziet alle Bussen en Auto's, waaronder begrepen Buurtbussen, van werkende Displays. De Concessiehouder brengt de Displays zodanig in het Voertuig aan dat alle Reizigers vanaf elke positie in het Voertuig de informatie op de Displays kunnen lezen. De Concessiehouder brengt in elke Bus, niet zijnde een Gelede bus, ten minste drie Displays aan In een Gelede bus brengt de Concessiehouder ten minste vier Displays aan.
7.3.5	De Concessiehouder toont op de Displays ten minste de volgende actuele reisinformatie: a. geplande aankomsttijden en actuele inschatting van de verwachte aankomsttijden op de eerstvolgende Haltes; b. het Eindpunt van de Rit, inclusief de verwachte aankomsttijd op het Eindpunt;

	c. geboden Aansluitingen op Knooppunten inclusief de actuele vertrektijden van aansluitende Lijnen (zowel op de Lijnen van de Concessiehouder zelf als op de Lijnen van concessiehouders van aangrenzende concessies en op de trein); d. overstapmogelijkheden op de eerstvolgende Haltes op het Flex-vervoer; e. de actuele tijd, en f. actuele informatie over tijdelijke afwijkingen ten opzichte van de Dienstregeling, waaronder in ieder geval begrepen afwijkende routes, vervallen en/of alternatieve Haltes en gewijzigde vertrektijden.
7.3.6	De Concessiehouder volgt voor de vormgeving van de in eis 7.3.5 genoemde reisinformatie op de displays de landelijke standaarden, zoals weergegeven in 'Richtlijnen Reisinformatie in OV-voertuigen' of diens opvolger(s).
7.3.7	De Concessiehouder mag in overleg met de Concessieverlener de Displays tevens voor promotie van het Openbaar Vervoer 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 overige informatie genoemd in eis 7.3.5, (i) de actuele tijd en de (naam van de) eerstvolgende Halte en (ii) het lijnnummer en het Eindpunt van de Lijn getoond worden.
7.3.8	De Concessiehouder voorziet: a. Bussen van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het lijnnummer en het Eindpunt op de voor- en rechterzijde van de Bus en een aanduiding van het lijnnummer op achterzijde van de Bus, en b. Auto's, niet zijnde personenauto's, van een uniforme routeaanduiding, ten minste door middel van een aanduiding van het lijnnummer en het Eindpunt op de voorzijde van de Auto.
7.3.9	Op verzoek van de Concessieverlener stelt de Concessiehouder de Displays ter beschikking voor het verstrekken van informatie ingebracht door de Concessieverlener, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
7.3.10	De Concessiehouder vermeldt het adres van de website van Bravo en contactgegevens en openingstijden van de klantenservice van de Concessiehouder aan de binnenzijde van alle Voertuigen.

7.4 Digitale informatie

De Concessiehouder is in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar verantwoordelijk voor digitale informatie, waaronder begrepen informatie over het Openbaar Vervoer op de kanalen van Bravo en het Platform. Reizigers hechten grote waarde aan digitale informatie tijdens elk moment van hun reis, waaronder begrepen informatie voor het plannen van hun reis, afwijkingen tijdens hun reis en informatie over Tarieven en de klantenservice. Omdat in het bijzonder op het gebied van digitale informatie technologische ontwikkelingen zo snel gaan is het wenselijk dat de Concessie voldoende ruimte biedt om op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen.

Digitale informatie	
7.4.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen wat het Openbaar Vervoer betreft in ieder geval de volgende informatie gratis kunnen raadplegen via de websites van de Concessiehouder en Bravo en het Platform en kunnen opvragen bij de klantenservice van de Concessiehouder: a. informatie over de Dienstregeling van de afzonderlijke Lijnen, met in ieder geval een overzicht van de Haltes, de aankomst- en vertrektijden per Halte, de overstapmogelijkheden op belangrijke (overstap)locaties en de Aansluitingen op zowel de eigen Lijnen als op lijnen van andere concessiehouders en het Flex-vervoer; 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, en de Knooppunten en overstappunten met het Flex-vervoer; d. informatie over actuele vertrektijden, ook in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertraging, routewijzigingen en Rituitval (in geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling is dit niet verplicht via de website van Bravo); e. informatie over de toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, waaronder: i. aanwezigheid van voorzieningen ten behoeve van de toegankelijkheid in het op een Rit ingezette Voertuig en op Haltes, en ii. regels over maximaal toegestane afmetingen van rolstoelen; f. informatie over de actuele bezetting van het Voertuig tijdens een Rit; g. informatie over het reserveren van Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer, indien aangeboden door de Concessiehouder; h. informatie over het reserveren van het Flex-vervoer; i. informatie over Betaalwijzen en Tarieven; j. informatie over de Compensatieregeling; k. informatie over de bereikbaarheid van de klantenservice en klachtenlijn van de Concessiehouder, inclusief telefoonnummer en website, en l. informatie over het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de wijze waarop Reizigers deze instanties kunnen benaderen.
7.4.2	De Concessiehouder zorgt er voor dat alle informatie genoemd in eis 7.4.1 beschikbaar is op de in eis 7.5.1 genoemde momenten.
7.4.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat in ieder geval de informatie genoemd in eis 7.4.1 sub a, b en c kan worden gedownload en geprint in een handzaam en goed leesbaar formaat.
7.4.4	De Concessiehouder zorgt ervoor dat mensen de informatie kunnen raadplegen via de kanalen van Bravo, en beheert deze kanalen samen met de andere Brabantse concessiehouders, waartoe de Concessieverlener de Concessiehouder toegang verleent tot het CMS-systeem van de website.

7.5 Informatie over wijzigingen in de Dienstregeling

Het is belangrijk dat de Concessiehouder Reizigers niet alleen goed informeert over de Dienstregeling die hij voorafgaand aan een Dienstregelingjaar heeft opgesteld, maar ook over geplande wijzigingen in de Dienstregeling tijdens het Dienstregelingjaar (gerelateerd aan de Dienstregelingsperiodes zoals beschreven in eis 3.8.10 en routewijzigingen als gevolg van werkzaamheden of Evenementen) en over ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling (gerelateerd aan vertragingen, ongeplande, noodzakelijke routewijzigingen en Rituitval).

Informatie over geplande wijzigingen in de Dienstregeling	
7.5.1	De Concessiehouder maakt de Dienstregeling (i) voor een nieuw Dienstregelingjaar uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding en (ii) bij geplande (route)wijzigingen tijdens een Dienstregelingjaar uiterlijk 10 werkdagen voor de inwerkingtreding bekend via in elk geval: a. Displays in alle Voertuigen; b. aankondigingen op de Haltes waar wijzigingen plaatsvinden die de wijziging omschrijven, waaronder begrepen via eventueel aanwezige DRIS'en; c. de websites van de Concessiehouder en Bravo, het Platform, social media en andere Bravo kanalen, en d. actuele reisinformatiesystemen.
7.5.2	In aanvulling op het bepaalde in eis 7.5.1 informeert de Concessiehouder uiterlijk 20 werkdagen voor de inwerkingtreding van een geplande wijziging in de Dienstregeling de in eis 7.1.5 genoemde organisaties over deze wijziging, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
7.5.3	De Concessiehouder maakt tijdelijke en/of tussentijdse wijzigingen van de Dienstregeling in verband met wegomleidingen ten gevolge van werkzaamheden of Evenementen waarbij één of meerdere Haltes niet worden aangedaan, ten minste 5 werkdagen voorafgaande aan de wijziging bekend door publicatie overeenkomstig het bepaalde in eis 7.5.1, 7.5.2 en 7.2.5, dan wel zo spoedig mogelijk wanneer de stremming waardoor sprake is van een wegomleiding, later dan 5 werkdagen voor de ingangsdatum van de wegomleiding bekend is gemaakt.
7.5.4	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het tijdig uitwisselen van informatie over de te wijzigen en gewijzigde Dienstregeling met omliggende concessiehouders en de houder van het Flex-contract.

Informatie over ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling	
7.5.5	In geval van ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals vertragingen, ongeplande routewijzingen en Rituitval, zorgt de Concessiehouder ervoor dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 15 minuten nadat de situatie zich voordoet: a. Reizigers via Displays in Voertuigen, aanwezige DRIS'en op Haltes, de website van de Concessiehouder, het Platform, actuele reisinformatiesystemen, en Personeel en Buurtbuschauffeurs geïnformeerd worden over de situatie, de

	oorzaak en Alternatieve Reismogelijkheden, waaronder de inzet van Vervangend Vervoer, met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 5.2 en eis 7.1.2, en b. de in eis 7.1.5 genoemde organisaties voorzien worden van gegevens over de wijzigingen, met inachtneming van het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
7.5.6	De Concessiehouder zorgt ervoor dat alle reisinformatie en de informatie die hij verstrekt aan de in eis 7.1.5 genoemde organisaties ook bij ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling, zoals bij verstoringen en eventuele omleidingsroutes, juist is en tijdig beschikbaar komt.

7.6 Informatiepunten

Niet alle Reizigers vinden gemakkelijk hun weg in het Openbaar Vervoer en het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Daarom is het belangrijk dat Reizigers de mogelijkheid hebben om persoonlijk in contact te komen met de Concessiehouder in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar.

Informatiepunten	
7.6.1	De Concessiehouder richt in ieder geval bij het Knooppunt Station Tilburg en Station 's-Hertogenbosch Centraal een bemand informatiepunt in dat zodanig herkenbaar is door gebruik van het merk Bravo.
7.6.2	De Concessiehouder zorgt dat informatiepunten genoemd in artikel 7.6.1 op werkdagen in ieder geval tussen 07:00 en 19:00 uur en op zaterdagen en zon- en feestdagen in ieder geval tussen 09:00 en 17:00 uur geopend zijn.
7.6.3	De Concessiehouder zorgt dat Reizigers op een informatiepunt: a. antwoord krijgen op vragen die zij hebben over hun reis in het systeem van Gedeelde Mobiliteit; b. alle reisinformatie zoals bedoeld in eis 7.4.1 kunnen verkrijgen, ook in gedrukte vorm op papier; c. de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen over het Openbaar Vervoer; d. Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen voor het Openbaar Vervoer, en e. terecht kunnen voor zaken met betrekking tot de Betaalwijzen.

8. Betalen en Tarieven

8.1 Betaalsysteem

Het openbaar vervoer staat qua betalen voor een ingrijpende verandering. Waar nu de OV-chipkaart nog de belangrijkste Betaalwijze is, is bij de start van de concessie OVpay volledig ingevoerd. Met OVpay kunnen reizigers onder andere betalen met een contactloze betaalpas, creditcard of betaalpas op mobiele telefoon. Deze verandering is ingezet vanuit de gedachte dat hierdoor het betaalgemak voor Reizigers toeneemt en daarmee drempels om met het Openbaar Vervoer te reizen worden weggenomen.

De Concessiehouder beschikt over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan alle wettelijke regelgeving en aansluit bij de landelijke afspraken zoals gemaakt in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) of diens opvolger(s). Het Betaalsysteem faciliteert Reizigers zodanig dat zij met dezelfde Betaalwijze door de gehele keten van het openbaar vervoer kunnen reizen, ongeacht de vraag of het openbaar vervoer tot de Concessie behoort. De Concessiehouder zorgt er daarbij voor dat het Betaalsysteem het mogelijk maakt om Reizigersopbrengsten van Reisproducten die hij gezamenlijk met andere concessiehouders dan wel Andere Mobiliteitsaanbieders aanbiedt, automatisch tussen de betrokken partijen te verdelen.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder een actieve rol vervult bij de (door)ontwikkeling van OVpay en eventuele andere toekomstige Betaalwijzen en dat hij te allen tijde alle Betaalwijzen conform de landelijke afspraken faciliteert. Daarnaast verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder in zijn rol als Mobiliteitsmakelaar een ondersteunende rol richting aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, die aansluiting zoeken bij deze Betaalwijzen. Als bij de start van de Concessie de OV-chipkaart nog steeds als wettige Betaalwijze in het openbaar vervoer geldt, dan zorgt de Concessiehouder er tevens voor dat Reizigers in de Concessie met de OV-chipkaart kunnen reizen.

Handreiking OVpay
In dit Programma van Eisen wordt verwezen naar de ‘Handreiking bestekteksten OVpay’. In deze handreiking zijn eisen opgenomen om de overgang van de OV-chipkaart naar OVpay in het openbaar vervoer (OV) te waarborgen. Om deze overgang te waarborgen zijn er eisen gesteld aan Dragers, Reisproducten en werking van het Betaalsysteem gebaseerd op OVpay, inclusief operationele vereisten en distributienetwerk. De handreiking bevat ook overgangsbepalingen zoals de uitfasering van de OV-chipkaart en de invoering van een vervangend Betaalsysteem, waardoor het duidelijke kaders stelt voor de implementatie en operationele aspecten van OVpay. Deze eisen zijn niet één op één overgenomen in dit Programma van Eisen. Door te verwijzen naar de handreiking wordt gewaarborgd dat, bij een eventuele doorontwikkeling van de handreiking in NOVB-verband, de Concessiehouder moet voldoen aan de opvolgende versies van deze handreiking.

Betaalsysteem	
8.1.1	De Concessiehouder beschikt over een volledig functionerend Betaalsysteem dat voldoet aan de wettelijke regelgeving.

8.1.2	De Concessiehouder zorgt dat het Betaalsysteem alle Tarieven, Vervoerbewijzen, Reisproducten en Bijzondere Vervoerbewijzen die geldig zijn in het Concessiegebied kan voeren.
8.1.3	Het is de Concessiehouder alleen toegestaan regionale Betaalwijzen en/of Dragers te introduceren of uit te faseren na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener. Een voorstel hiertoe legt de Concessiehouder eerst voor advies voor aan het Reizigersoverleg Brabant.
8.1.4	Eventuele veranderingen in Reizigersopbrengsten door en kosten van de invoering, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het Betaalsysteem ten behoeve van de acceptatie van (toekomstige) Betaalwijzen zijn volledig voor rekening en risico van de Concessiehouder.
8.1.5	Als invulling van eis 4.1 uit het document 'Handreiking bestekteksten OVpay' of diens opvolger(s) zorgt de Concessiehouder ervoor dat de (boord)apparatuur, nodig voor de registratie en betaling van een Rit, een uptime van minimaal 99,8% per Voertuig per maand heeft. Indien deze (boord)apparatuur om welke reden dan ook niet werkt, vervoert de Concessiehouder Reizigers op deze Rit gratis. De Concessiehouder communiceert in voorkomende situaties proactief naar Reizigers dat zij gratis reizen.
8.1.6	De Concessiehouder zorgt dat hij voldoet aan het gestelde in het document 'Handreiking bestekteksten OVpay' of diens opvolger(s)[31] en deze landelijke ontwikkelingen vertaalt naar de Concessie. In geval van tegenstrijdigheden tussen het document 'Handreiking bestekteksten OVpay' en eisen 8.1.1 tot en met 8.1.5 prevaleert het gestelde in het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem'.
8.1.7	De Concessiehouder beschikt over een Restitutieregeling op basis waarvan Reizigers te veel geïncasseerde gelden kunnen terugkrijgen. De Concessiehouder conformeert zich daarbij aan afspraken zoals opgenomen in het document 'Uitvoeringsregels' bij het Landelijk Tarievenkader (LTK). De Concessiehouder legt een voorstel voor (aanpassing van) de Restitutieregeling ter advisering aan het Reizigersoverleg Brabant en vervolgens ter instemming aan de Concessieverlener voor.
8.1.8	Indien de Concessieverlener, op basis van afspraken in het NOVB-overleg en na overleg met de Concessiehouder, vaststelt dat de OV-chipkaart nog niet landelijk is uitgefaseerd, zorgt de Concessiehouder voor eigen rekening en risico dat de OV-chipkaart minimaal tot de in het NOVB-overleg overeengekomen datum beschikbaar en werkzaam is voor Reizigers.[32] Het is niet de intentie van de Concessieverlener om voornoemde ondersteuning te eisen en/of een andere uitfaseertermijn van de OV-chipkaart te hanteren dan in het NOVB-overleg is overeengekomen. In aanvulling op het voorgaande geldt dat, zolang artikel 35a Bp2000 in zijn huidige vorm van kracht is, de Concessiehouder verplicht is Reizigers in staat te stellen de OV-chipkaart als Betaalwijze te gebruiken in het Openbaar Vervoer.

[31] Het document 'Eisen aan het OV-Betaalsysteem' wordt nog opgesteld en vastgesteld door DOVA.
[32] Hierbij zijn alle standaardbepalingen ten aanzien van het gebruik van de OV-chipkaart van toepassing, tenzij de Concessieverlener en de Concessiehouder anders overeenkomen.

8.2 Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten

Landelijk Tarievenkader als kader en huidige Brabants Tarievenhuis als vertrekpunt
De Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor het Openbaar Vervoer worden vastgesteld door de Concessieverlener. Het geheel van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten dat de Concessieverlener vaststelt bestaat uit:

- de landelijke Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader (LTK);
- (ii) de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis,[33] en
- (iii) overige regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van de Concessiehouder (de Concessiehouder is vrij om naast het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis voorstellen te doen om eigen Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten, zowel tijdelijk als permanent, aan te bieden, tenzij deze in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens het Landelijk Tarievenkader en/of het Brabants Tarievenhuis).

Het Brabants Tarievenhuis is geldig in alle Brabantse concessies voor openbaar vervoer en omvat in 2024 het kilometertarief, de ritkaart, de dalurendagkaart, het jeugdmaandabonnement 12 t/m 18 jaar, dalkorting Brabant, Brabant Altijd Vrij, een korting van 34% op saldoreizen met de OV-chipkaart voor 12 tot en met 18-jarigen en gratis meereizen van twee kinderen (4 t/m 11 jaar) met een betalende Reiziger van 12 jaar of ouder.

De Concessieverlener vindt het belangrijk dat Reizigers geen problemen ondervinden bij het concessiegrensoverschrijdend reizen en stimuleert daarom de beschikbaarheid van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten via het Brabants Tarievenhuis. De Concessieverlener waarborgt met het Brabants Tarievenhuis interoperabiliteit zodanig dat Reizigers in de Brabantse concessies voor openbaar vervoer met hetzelfde Vervoerbewijs kunnen reizen. Daarnaast vindt de Concessieverlener het belangrijk dat voor gemeentes in het concessiegebied een product voor sociale minima beschikbaar is.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder meewerkt aan veranderingen in het tariefsysteem. Op dit moment ontwikkelen overheden en vervoerders een nieuw Landelijk Tarievenkader. Daarnaast is de Concessieverlener in samenspraak met de concessiehouders in Brabant bezig met de actualisatie van het Brabants Tarievenhuis, waarbij gebruik wordt gemaakt van de technische mogelijkheden die OVpay biedt. De provincie verwacht dat de concessiehouder meewerkt aan deze en eventuele andere veranderingen in het betaalsysteem en het tarievenkader/tarievenhuis. Uitgangspunt daarbij is dat aangepaste tarieven, bij gelijkblijvende reizigersaantallen, niet tot grote wijzigingen in de opbrengsten voor de concessiehouder mag leiden (= opbrengstneutraliteit).

---

[33] Een overzicht van de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die in 2023 onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis is opgenomen in Bijlage @@ bij de Aanbestedingsleidraad.

Aangezien de verwachting is dat dit aangepaste Landelijk Tarievenkader en Brabants Tarievenhuis pas na start van de aanbesteding vastgesteld zullen worden, zal de Concessieverlener in de aanbestedingsdocumenten aangeven dat geïnteresseerde vervoerders hun Inschrijving voor de Concessie kunnen baseren op het Landelijk Tarievenkader en het Brabants Tarievenhuis zoals die in 2023 van toepassing zijn.[34] Mocht tijdens de Concessie blijken dat het aangepaste Brabants Tarievenhuis tot onvoorziene veranderingen in reizigersaantallen en Reizigersopbrengsten leidt, dan treedt de Concessieverlener met de Concessiehouder in overleg over de mogelijkheden om voor deze veranderingen te corrigeren.

Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten	
8.2.1	De Concessiehouder conformeert zich aan het Landelijk Tarievenkader of diens opvolger(s) en neemt actief deel aan de Uitvoeringscommissie Landelijk Tarievenkader (UC LTK) of diens opvolger(s).
8.2.2	De Concessiehouder conformeert zich aan de uitgangspunten en werkwijze rond het Brabants Tarievenhuis.
8.2.3	De Concessiehouder hanteert alle Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die de Concessieverlener heeft vastgesteld. Deze Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten bestaan uit (i) de landelijke Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader, (ii) de regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis en (iii) overige Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten van de Concessiehouder die de Concessieverlener na een daartoe strekkend voorstel in het Tarievenplan (zie eis 8.3.1) heeft vastgesteld.
8.2.4	De Concessiehouder hanteert geen andere Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten dan de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die zijn vastgesteld door de Concessieverlener en hanteert geen Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die in strijd zijn met het bepaalde bij of krachtens het Landelijk Tarievenkader en/of het Brabants Tarievenhuis.
8.2.5	De Concessiehouder hanteert de concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis. De Concessiehouder maakt afspraken met de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten met betrekking tot de eventuele verdeling en verrekening van de opbrengsten uit Reisproducten uit het Brabants Tarievenhuis. Indien de concessiehouders het hier niet over eens worden, speelt de Concessieverlener een bemiddelende rol, bijvoorbeeld door het aanstellen van een onafhankelijke mediator. Het hanteren van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die geen onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis kan alleen tot stand komen na een daartoe strekkend voorstel van de Concessiehouder dan wel een voorstel van andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en, voor zover

[34] Het aangepaste Landelijke Tarievenkader en Brabants Tarievenhuis zal bij de publicatie van het definitieve Programma van Eisen beschikbaar zijn

	relevant, concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden. Voor het hanteren van concessiegrensoverschrijdende Reisproducten is altijd goedkeuring van de Concessieverlener nodig.
8.2.6	De Concessiehouder stemt voorstellen voor concessiegrensoverschrijdende Reisproducten die kunnen dienen als (gedeeltelijke) vervanging van de in eis 8.2.5 genoemde Reisproducten af met de concessiehouders van aangrenzende concessiegebieden.
8.2.7	De Concessiehouder accepteert doorlopende verplichtingen ten aanzien van Reisproducten die reeds voor aanvang van de Concessie zijn verkocht.
8.2.8	De Concessiehouder biedt Derden die in opdracht van de Concessieverlener onderzoek doen naar het Openbaar Vervoer de mogelijkheid om gratis met het Openbaar Vervoer te reizen.
8.2.9	De Concessiehouder werkt constructief mee aan: a. de harmonisatie en interoperabiliteit van de Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten in de Brabantse concessies; b. nieuwe initiatieven voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die erop gericht zijn om het reis- en betaalgemak te verbeteren, ook voor Ketenreizen met het Flex-vervoer, en c. de uitvoering van voorstellen voor Bijzondere Vervoerbewijzen die de Concessieverlener of Gemeenten bij de Concessiehouder indienen.
8.2.10	De Concessiehouder waarborgt de overzichtelijkheid van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor Reizigers.
8.2.11	Indien de Concessiehouder Nachtlijnen aanbiedt, dan mag hij hiervoor bij Reizigers een Tarief in rekening brengen dat afwijkt van de Tarieven voor Openbaar Vervoer op andere Lijnen. De Concessiehouder heeft hiertoe geen instemming van de Concessieverlener nodig.
8.2.12	De Concessiehouder kan Reizigers die niet in het bezit zijn van een Vervoerbewijs de mogelijkheid bieden om bij het Personeel een Uitrijkaart aan te schaffen. De opbrengsten van de Uitrijkaart tellen niet mee bij de bepaling van de hoogte van de Reizigersopbrengsten.
8.2.13	De Concessiehouder accepteert en faciliteert de verkoop en verrekenen van en het betalen met Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer.
8.2.14	De Concessiehouder is verplicht de in de huidige Concessie bestaande en door de Gemeenten gefinancierde speciale tarieven voor de doelgroep ‘minima’ te continueren of in overleg met de betreffende Gemeente(n) een vergelijkbaar tarief aan te bieden. De verplichting vervalt wanneer Gemeente(n) niet langer bereid zijn de door hen te betalen compensatie te financieren. De Concessiehouder mag de gevraagde compensatie aanpassen aan de ontwikkeling van lonen en prijzen (LTI).

8.3 Tarievenplan

De Concessiehouder doet jaarlijks in de vorm van een Tarievenplan een voorstel voor de uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten. De Concessiehouder heeft hierbij de vrijheid om nieuwe Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor te stellen, waarbij geldt dat tariefdifferentiatie tussen de Concessie en de andere Brabantse concessies alleen is toegestaan voor het kilometertarief en voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die uitsluitend binnen het Concessiegebied en niet in de andere Brabantse concessies worden gehanteerd. Afstemming van het Tarievenplan met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en advisering door het Reizigersoverleg Brabant is daarbij van belang. De Concessiehouder brengt het Tarievenplan ter kennisgeving in het Tactisch Ontwikkelteam in.

Tarievenplan	
8.3.1	De Concessiehouder legt jaarlijks een Tarievenplan voor de in het komende kalenderjaar te hanteren (inclusief uitbreiding, aanvulling, wijziging of vervanging van) Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten en de voorwaarden voor het gebruik door Reizigers ter vaststelling aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
8.3.2	De Concessiehouder stemt het Tarievenplan af met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies, waarbij geldt dat tariefdifferentiatie tussen de Concessie en de andere Brabantse concessies alleen is toegestaan voor het kilometertarief en voor Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten die uitsluitend binnen het Concessiegebied en niet in de andere Brabantse concessies worden gehanteerd.
8.3.3	De Concessiehouder mag de Tarieven jaarlijks met ten hoogste een landelijk overeengekomen percentage, zijnde de Landelijke Tariefindex (LTI) indexeren, tenzij de Concessieverlener anders besluit.
8.3.4	De Concessiehouder houdt in het Tarievenplan rekening met de eventuele introductie van landelijk geldende Reisproducten overeenkomstig het Landelijk Tarievenkader. De Concessiehouder accepteert deze landelijk geldende Reisproducten en draagt er zorg voor dat het Betaalsysteem deze landelijk geldende Reisproducten volledig ondersteunt.
8.3.5	Alvorens hij het Tarievenplan ter vaststelling aan de Concessieverlener aanbiedt, legt de Concessiehouder het Tarievenplan ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant. De Concessiehouder brengt het door de Concessieverlener vastgestelde Tarievenplan ter kennisgeving in het Tactisch Ontwikkelteam in.
8.3.6	De Concessieverlener stelt Bijzondere Vervoerbewijzen voor de duur van ten hoogste één kalenderjaar vast.
8.3.7	Het besluit tot verlening van de Concessie houdt niet de instemming of vaststelling in van de in de Inschrijving voorgestelde Tarieven.

8.4 Distributienetwerk

De ontwikkelingen op het gebied van betalen in het openbaar vervoer hebben gevolgen voor de opzet van het distributienetwerk van Vervoerbewijzen en Reisproducten. Uitgangspunt voor de Concessieverlener is dat de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen en Reisproducten, waaronder begrepen Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, geen drempel voor mensen mag vormen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken. De Concessieverlener onderscheidt op dit moment in dat kader verschillende distributiekanalen, te weten: verkoop bij informatiepunten, verkoop bij Haltes, verkoop bij wederverkopers, online-verkoop en wagenverkoop.

De Concessieverlener eist op dit moment hetzelfde of, naar oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied, een vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten als het distributienetwerk per 1 januari 2026. De transitie naar OVpay en ontwikkelingen op het gebied van Mobiliteit als Dienst (MaaS) kunnen de behoeften van Reizigers ten aanzien van het distributienetwerk doen veranderen. De Concessiehouder kan een voorstel doen om het distributienetwerk aan te passen aan de gewijzigde behoeften van Reizigers. Indien de Concessieverlener, gehoord hebbende het advies van het Reizigersoverleg Brabant, van oordeel is dat het voorstel van de Concessiehouder tot een grotere tevredenheid bij Reizigers leidt als het gaat om de verkrijgbaarheid van Vervoerbewijzen en Reisproducten, kan de Concessieverlener besluiten de eisen aan het distributienetwerk aan te passen.

Distributienetwerk	
8.4.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de verkoop en distributie van Vervoerbewijzen, Reisproducten en, indien van toepassing, dragers van Betaalwijzen en draagt alle hiermee gepaard gaande kosten en risico's.
8.4.2	De Concessiehouder stelt alle Reisproducten die onderdeel zijn van het Landelijk Tarievenkader (met uitzondering van Reisproducten waarop de betreffende aanbieder alleenrecht van verkoop heeft) en alle regionale Reisproducten die onderdeel zijn van het Brabants Tarievenhuis voor aanschaf beschikbaar voor alle Reizigers.
8.4.3	De Concessiehouder zorgt er vanuit zijn verantwoordelijkheid zoals genoemd in eis 8.4.1 in ieder geval voor dat: a. hetzelfde of een naar het oordeel van de Concessieverlener qua dekking van het Concessiegebied vergelijkbaar netwerk van Distributiepunten beschikbaar is als het distributienetwerk per 1 januari 2026 (zie voor een overzicht van het distributienetwerk Bijlage B5 (Distributienetwerk)); b. Reizigers bij Distributiepunten Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen, opladen en ophalen; c. Reizigers via de webwinkel Vervoerbewijzen en Reisproducten behorend bij de Concessie alsmede landelijke Vervoerbewijzen en Reisproducten die beschikbaar komen via de NAL-applicatie of diens opvolger(s) kunnen aanschaffen zonder dat hierbij een (verkoop-)toeslag bij Reizigers in rekening wordt gebracht, en d. Reizigers via de webwinkel bestelde Vervoerbewijzen en Reisproducten, indien van toepassing, bij alle Distributiepunten kunnen ophalen.

	De onder sub b en c bedoelde Vervoerbewijzen en Reisproducten omvatten tevens Vervoerbewijzen en Reisproducten voor combinaties van Openbaar Vervoer en Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder Flex-vervoer.
8.4.4	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener jaarlijks, als onderdeel van het Marketingplan, over voorgestelde aanpassingen van het distributienetwerk. De Concessiehouder kan daarbij voorstellen om Distributiepunten te laten vervallen mits hij aantoont dat Reizigers voor de aanschaf van Vervoerbewijzen en Reisproducten in hoofdzaak geen gebruik maken van het desbetreffende Distributiepunt en/of er betere alternatieven zijn, mede gelet op de transitie naar OVpay.

9. Marketing

9.1 Marketing vanuit het merk Bravo

Om de doelen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.4 te realiseren is het van belang om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten. Daarom verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij met marketingacties en met de juiste promotie en communicatie het imago van het Openbaar Vervoer verbetert en mensen weet te overtuigen vaker met het Openbaar Vervoer te reizen. Om ervoor te zorgen dat het systeem van Gedeelde Mobiliteit in heel Brabant voor iedereen begrijpelijk en herkenbaar blijft en om de samenhang tussen de verschillende onderdelen te benadrukken, kiest de Concessieverlener ervoor om zowel het Openbaar Vervoer als het Flex-vervoer onder het merk Bravo uit te laten voeren. Onder de vlag van Bravo werkt de provincie Noord-Brabant, samen met haar partners, aan een openbaar vervoernetwerk dat aansluit bij deze wensen. Daarin is snel, frequent en hoogwaardig busvervoer de basis, met goede aansluitingen op de trein. Dit houdt tevens in dat de Concessiehouder alle marketingactiviteiten, reisinformatie (zie hoofdstuk 7) en activiteiten in het kader van betalen en Tarieven (zie hoofdstuk 8) onder de merknaam Bravo uitvoert en in ieder geval via de communicatiekanalen van Bravo communiceert.

In het kader van Brabant-brede marketing en communicatie stelt de Concessiehouder zich proactief op ten opzichte van andere concessiehouders en stemt hij zijn acties op dit gebied af met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de houders van de Flex-contracten. De Concessiehouder neemt deel aan het marketing- en communicatieoverleg over Brabant-brede marketing dat de Concessieverlener organiseert.

Marketing vanuit het merk Bravo	
9.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het ondernemen van marketingactiviteiten ten behoeve van de Concessie.
9.1.2	De Concessiehouder baseert zijn marketing op de in het Ontwikkelplan en het Marketingplan benoemde kansen en strategieën om invulling te geven aan de Vervoervraag van bestaande en potentiële Reizigers teneinde een bijdrage te leveren aan de realisatie van de doelen van de Concessie zoals opgenomen in paragraaf 1.4.
9.1.3	De Concessiehouder voert alle marketingactiviteiten uit onder het merk Bravo, conform het bepaalde in de Bravo Brandguide, en uit deze in elk geval via de communicatiekanalen van Bravo.
9.1.4	De Concessiehouder werkt samen met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen en, op verzoek van de Concessieverlener, met Derden aan concessiegrensoverstijgende marketingactiviteiten.

9.1.5	De Concessiehouder neemt deel aan marketing- en communicatie overleggen met de Concessieverlener, de andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen, het Reizigersoverleg Brabant en Derden.
9.1.6	De Concessiehouder benoemt een direct aanspreekpunt voor marketing en communicatie. Dit aanspreekpunt is onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het Marketingplan en voor de afstemming en samenwerking met Derden zoals bedoeld in eis 9.1.4 en 9.1.5.
9.1.7	De Concessiehouder neemt op verzoek van de Concessieverlener deel aan landelijke marketingactiviteiten.
9.1.8	De Concessiehouder stelt de beelden (afbeeldingen, foto's) die gebruikt worden in het kader van marketing en communicatie digitaal middels een beveiligde digitale omgeving beschikbaar aan de Concessieverlener. Het beeldmateriaal is voor de Concessieverlener toegankelijk en rechtenvrij te gebruiken.

9.2 Bravo Productformules

Onder de merknaam Bravo kunnen verschillende Productformules gehangen worden, maar alleen wanneer dit een duidelijke toegevoegde waarde heeft voor Reizigers. Voor het Openbaar Vervoer gaat het op dit moment om de Productformules Bravo*direct,* Bravo*flex* en Brabantliner. Onder deze Concessie valt respectievelijk alleen de eerste Productformule, zijnde Bravo*direct.* De Concessieverlener ziet bij aanvang van de Concessie nog geen ruimte om de Productformule Brabantliner toe te passen, omdat de buslijnen die (veel) gebruik maken van de autosnelwegen ook een meer ontsluitende functie in de kernen vervullen. Hierbij is snel kunnen in- en uitstappen en het kunnen bieden van staanplaatsen van belang. De bij deze Productformule passende "tempo 100 bussen" worden daarom niet voorgeschreven. Het is wel denkbaar dat deze bussen in beeld komen in de vorm van maatwerk of als doorontwikkeling naar Bus Rapid Transit (zie paragraaf 4.2).

Niet alle Directlijnen hoeven onder de Productformule Bravo*direct* te worden aangeboden. De specifieke Verbindingen die horen bij deze Productformule zijn opgenomen in eis 3.2.1. De Concessieverlener staat in deze Concessie toe dat de Concessiehouder onder de Productformule Bravo*direct* ook Bravo*direc*t Maatwerk uitvoert. Dat wil zeggen dat de Concessiehouder Materieel dat is uitgerust volgens de Productformule Bravo*direct* in dient te zetten op Lijnen zoals bedoeld in eis 3.2.10.

De Concessiehouder kan in zijn Marketingplan (zie paragraaf 9.3) een voorstel doen voor een nieuwe Productformule, onder de voorwaarde dat hij de Concessieverlener weet te overtuigen van de meerwaarde voor Reizigers. De Concessieverlener overweegt zelf om een Productformule voor HOV-Stadslijnen te ontwikkelen, maar kan ook besluiten om de Concessiehouder hier een rol in te geven. Deze keuze maakt de Concessieverlener in het definitief Programma van Eisen.

Bravo Productformules	
9.2.1	De Concessiehouder hanteert uitsluitend het merk Bravo en Productformules met bijbehorende productnaam die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan Bravo, zoals Bravo*direct*. De Concessiehouder volgt bij het gebruik hiervan de Bravo Brandguide, onder meer voor naamgeving, huisstijl en branding en voldoet aan het gestelde in eisen 3.2.1 t/m 3.2.4 wat betreft het voeren van de Productformule Bravo*direct* op specifieke Verbindingen.
9.2.2	Het is de Concessiehouder alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Concessieverlener toegestaan de Productformule Bravo*flex* te gebruiken voor Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer. De Concessieverlener is niet gehouden om een verzoek van de Concessiehouder hiertoe te honoreren.
9.2.3	De Concessiehouder kan in zijn Marketingplan voorstellen doen voor nieuwe Productformules die in woord en beeldmerk gerelateerd zijn aan Bravo. Dit onder de voorwaarde dat zijn voorstellen voldoende onderscheidend zijn ten opzichte van andere Productformules en de Concessiehouder ten genoegen van de Concessieverlener heeft aangetoond dat zijn voorstellen meerwaarde hebben voor Reizigers.
9.2.4	Het eigendom van alle aan Bravo gerelateerde rechten (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen) berust bij Concessieverlener. Voor zover Concessiehouder op enig moment eigenaar zal zijn van enig recht ten aanzien van een door hem geïntroduceerde Productformule (waaronder in ieder geval begrepen (beeld)merken en domeinnamen), draagt hij al zijn rechten ter zake onmiddellijk om niet over aan Concessieverlener. Indien de Concessieverlener dit wenst kunnen door de Concessiehouder geïntroduceerde nieuwe Productformules worden voorgeschreven in andere en/of opvolgende concessies.

9.3 Marketingplan

De Concessiehouder geeft jaarlijks in een Marketingplan aan welke marketingactiviteiten hij het komende Dienstregelingjaar gaat voeren om de bekendheid en het gebruik van het Openbaar Vervoer te vergroten. Vanzelfsprekend mogen goedlopende marketingactiviteiten opnieuw in het Marketingplan worden opgenomen. De Concessiehouder stemt het Marketingplan af met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder begrepen de houders van de Flex-contracten.

Marketingplan	
9.3.1	De Concessiehouder stelt jaarlijks, als nadere uitwerking van het Ontwikkelplan, een Marketingplan voor het komende Dienstregelingjaar op waarin hij in ieder geval de volgende onderwerpen behandelt: a. een analyse van de resultaten die met eerdere, voor het Concessiegebied relevante, marketingactiviteiten zijn bereikt;

b. een analyse van kansrijke marketingactiviteiten die aansluiten bij het Ontwikkelplan, waaronder de marketingkansen van wijzigingen van de Dienstregeling om extra Reizigers te trekken;
c. de concrete marketingactiviteiten die de Concessiehouder in het komende Dienstregelingjaar onderneemt, waaronder:
   i. promotie, waaronder een actieve benadering van bestaande en potentiële Reizigers;
   ii. gezamenlijke marketingactiviteiten met andere concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verzorgen;
   iii. marketingactiviteiten rond landelijke en regionale Evenementen;
   iv. (innovatieve) omgang met betrekking tot het Betaalsysteem in het Openbaar Vervoer;
   v. (innovatieve) omgang met betrekking tot (actuele) reisinformatie, bijvoorbeeld nieuwe (digitale) kanalen om bestaande en potentiële Reizigers te informeren, en
   vi. Marketingactiviteiten gericht op het stimuleren van Ketenreizen;
d. een jaarkalender met daarin de voorgestelde marketingactiviteiten;
e. een begroting van de kosten van de marketingactiviteiten;
f. een strategie ten aanzien van verkoop en distributie van Vervoerbewijzen en Reisproducten en een actueel overzicht van het distributienetwerk met eventuele aanpassingen ten opzichte van voorgaand Dienstregelingjaar (zie paragraaf 8.4);
g. de communicatie van de maatregelen die in het kader van duurzame bedrijfsvoering en circulariteit worden getroffen (zie hoofdstuk 12);
h. verwachte effect(en) op het gebied van het aantal Reizigers en de Reizigersopbrengsten, en
i. de wijze waarop de Concessiehouder het resultaat van de marketingactiviteiten zal meten en evalueren.

9.3.2 Het budget dat de Concessiehouder jaarlijks inzet ter uitvoering van het Marketingplan bedraagt ten minste € 350.000, -. Het is de Concessiehouder niet toegestaan het marketingbudget in te zetten ter compensatie van de kosten van de inzet van Personeel.

9.3.3 De Concessiehouder legt het Marketingplan voor het komende Dienstregelingjaar na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam ter instemming aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).

10. Personeel

10.1 Personeel en Reizigers

Net als voor elke andere vorm van dienstverlening geldt ook voor het Openbaar Vervoer dat ervaringen van Reizigers mede bepaald worden door de kwaliteit van het contact tussen Reizigers en Personeel. 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 en kan een drempel wegnemen om met het Openbaar Vervoer te reizen. De Concessiehouder heeft er daarom belang bij dat hij beschikt over voldoende Personeel om de Dienstregeling stipt en volledig uit te kunnen voeren en dat het Personeel deskundig en gemotiveerd is om Reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn. De Concessieverlener verwacht in dat kader dat de Concessiehouder de kwaliteit van de dienstverlening door het Personeel blijvend verbetert.

Eisen aan Personeel	
10.1.1	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel gastvrij en klantvriendelijk is en dienstverlenend optreedt.
10.1.2	De Concessiehouder zorgt ervoor dat het Personeel dat in contact met Reizigers komt of kan komen in ieder geval: a. bekend is met het Concessiegebied, waaronder in ieder geval de Dienstregeling, de Betaalwijzen en de Tarieven; b. eventueel na consultatie van de Verkeersleiding, vragen met betrekking tot het openbaar vervoer naar aangrenzende concessiegebieden, waaronder in ieder geval vragen met betrekking tot de lijnvoering van aansluitende lijnen, en over Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, kan beantwoorden; c. bij verstoringen en vertragingen duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is en Reizigers informeert over de oorzaak en duur van de verstoring/vertraging, de gevolgen voor Aansluitingen en, indien van toepassing, Alternatieve Reismogelijkheden waaronder de eventuele inzet van Vervangend Vervoer; d. klantgericht en betrokken is en zich tegenover Reizigers correct opstelt; e. herkenbaar en representatief gekleed is in de huisstijl van de Concessiehouder; f. de Nederlandse taal goed beheerst of, in geval het Personeel de Nederlandse taal (nog) niet goed beheerst, de Engelse taal voldoende beheerst om vragen in het Engels te kunnen beantwoorden; g. bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten, en h. getraind is in het omgaan met agressie en het beheersend en de-escalerend optreden.
10.1.3	In aanvulling op het bepaalde in eis 10.1.2 draagt de Concessiehouder er zorg voor dat het rijdend Personeel: a. Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert;

	b. bijdraagt aan de Sociale Veiligheid door de rust en de orde in het Voertuig te handhaven; c. erop toeziet dat 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.
10.1.4	Het Personeel controleert of Reizigers over een geldig Vervoerbewijs beschikken.
10.1.5	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 Materieel.
10.1.6	Het Personeel ziet erop toe dat Reizigers zich aan de huisregels en reisvoorwaarden van de Concessiehouder houden.

10.2 Concessiehouder als werkgever

Hoewel dit primair de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder in zijn rol van werkgever is, verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij oog heeft voor het welzijn en de veiligheid van het Personeel. Dat betekent dat de Concessiehouder niet alleen afspraken zoals vastgelegd in de CAO Openbaar Vervoer en het Rijtijdenbesluit naleeft, waaronder afspraken over rij- en rusttijden bij het maken van roosters op basis van realistische rijtijden, maar ook dat de Concessiehouder investeert in de opleiding van het Personeel en maatregelen treft gericht op duurzame inzetbaarheid van het Personeel.

Concessiehouder als werkgever	
10.2.1	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. De Concessiehouder beschrijft in het Implementatieplan welke maatregelen hij treft om een tekort aan Personeel te voorkomen en informeert de Concessieverlener voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de Concessie over mogelijke gevolgen van een (dreigend) tekort aan Personeel.
10.2.2	De Concessiehouder voert een personeelsbeleid gericht op bevordering van de vitaliteit van medewerkers, leidend tot beperking van ziekteverzuim en vergrote duurzame inzetbaarheid van het Personeel.

10.2.3	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel over een gedegen en juiste opleiding en de vereiste kwalificaties en/of certificaten beschikt en gekeurd is, en faciliteert het Personeel zodanig dat zij hun taken goed kunnen uitvoeren door in ieder geval aandacht te besteden aan opleiding, aansturing, (het gevoel van) veiligheid en een prettige werkplek, onder meer door het hanteren van realistische rijtijden. De Concessiehouder werkt onvoorwaardelijk mee aan het leveren van data t.b.v. rijtijdanalyses door de Concessieverlener.
10.2.4	De Concessiehouder laat jaarlijks onder het Personeel dat hij voor de uitvoering van de Concessie inzet een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk externe partij. Op basis van de resultaten van het onderzoek stelt de Concessiehouder passende beheersmaatregelen op. De Concessiehouder bespreekt de onderzoeksmethodiek en vraagstelling vooraf met de Concessieverlener en de personeelsvertegenwoordiging en rapporteert de resultaten van het onderzoek met bijpassende beheersmaatregelen aan de Concessieverlener.

10.3 Buurtbuschauffeurs

Naast de verantwoordelijkheden ten aanzien van het Personeel heeft de Concessiehouder ook een aantal taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van vrijwilligers die Buurtbuslijnen uitvoeren.

Buurtbuschauffeurs	
10.3.1	De Concessiehouder stelt Buurtbuschauffeurs in staat Buurtbuslijnen goed uit te voeren door: a. desgevraagd de Dienstregeling van de Buurtbuslijn en roosters voor de Buurtbuschauffeurs op te stellen; b. de Buurtbuschauffeurs te keuren en te instrueren; c. de benodigde verzekeringen af te sluiten; d. trainingen aan te bieden over het vervoeren van rolstoelgebruikers, en e. desgevraagd andere relevante trainingen dan wel faciliteiten aan te bieden. De Concessiehouder maakt hierover tijdens de Implementatieperiode afspraken met alle Buurtbusverenigingen (zie ook eis 3.4.5).
10.3.2	De eisen in paragraaf 10.1 zijn ook van toepassing op Buurtbuschauffeurs, met uitzondering van eisen 10.1.2 sub c t/m h. Het is Buurtbuschauffeurs in afwijking van eis 10.1.5 toegestaan naar muziek te luisteren.

10.4 Social Return on Investment (SROI)

Vanuit het oogpunt van sociaal werkgeverschap (de Concessiehouder) en opdrachtgeverschap (de Concessieverlener) ziet de Concessieverlener een belangrijke rol voor de Concessiehouder weggelegd wat het bieden van kansen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. De Concessieverlener verwacht van de Concessiehouder dat hij maatregelen treft die gericht zijn op het verkleinen van deze afstand, zoals o.a. het bieden van werk(ervaring), stage of (bij)scholing,

zodat deze personen de kans krijgen om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren en/of aan werk te helpen.

Social Return on Investment (SROI)	
10.4.1	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). De SROI-maatregelen die de Concessiehouder treft bevorderen de huidige of toekomstige arbeidsmarktsituatie van de doelgroep, zijn gericht op de inzet van Personeel (niet zijnde Buurtbuschauffeurs), door middel van het bieden van loonvormende arbeid voor, of het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van de doelgroep en voldoen aan de SROI-beleids- en uitvoeringsregels 2022.
10.4.2	De contractverplichtingswaarde van de SROI-maatregelen van de Concessiehouder bedraagt ten minste € 328.000 per kalenderjaar. Indien de Concessiehouder in het bezit is van een geldig PSO-certificaat, dan bedraagt de minimale SROI-verplichtingswaarde ten minste: a. PSO-certificaat trede 1: €278.800; b. PSO-certificaat trede 2: €246.000, en c. PSO-certificaat trede 3: €164.000.
10.4.3	De Concessiehouder zorgt ervoor dat de door of namens hem getroffen SROI-maatregelen nieuwe maatregelen betreffen die direct zijn toe te rekenen aan de Concessie en/of het Concessiegebied en uitsluitend worden opgevoerd om te voldoen aan het gestelde in eisen 10.4.1 en 10.4.2.
10.4.4	De Concessiehouder neemt in het Implementatieplan een voorstel op met SROI-maatregelen die hij in het eerste jaar van de Concessie wil gaan uitvoeren. Aan de hand van de SROI-beleids- en uitvoeringsregels 2022 bepaalt de Concessieverlener of en in welke mate de voorgestelde SROI-maatregelen meetellen voor de invulling van de SROI-verplichting genoemd in eis 10.4.2.
10.4.5	Uiterlijk drie maanden na het besluit tot verlening van de Concessie neemt de Concessiehouder contact met het Adviespunt Social Return op om nadere afspraken te maken over de uitvoering van de in het Implementatieplan opgenomen SROI-maatregelen.
10.4.6	Tijdens de looptijd van de Concessie stelt de Concessiehouder jaarlijks na overleg met het Adviespunt Social Return een Plan van aanpak SROI op voor de SROI-maatregelen die hij in het komende kalenderjaar gaat uitvoeren overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).
10.4.7	De Concessiehouder rapporteert in het door de Concessieverlener ter beschikking gestelde monitorsysteem ‘WIZZR’ of diens opvolger(s) aan de Concessieverlener en het Adviespunt Social Return de resultaten van de SROI-maatregelen in het afgelopen kalenderjaar en toont daarbij ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij met deze maatregelen ten minste de SROI-contractverplichtingswaarde zoals genoemd in eis 10.4.2 heeft geleverd.

11. Veiligheid

11.1 Sociale Veiligheid

Sociale Veiligheid in en rond het openbaar vervoer is een belangrijk onderwerp. Uit de klantwensenpiramide blijkt dat een gevoel van (sociale) veiligheid, naast een hoge betrouwbaarheid, voor reizigers een noodzakelijke voorwaarde is om van het openbaar vervoer gebruik te maken. Waarborgen of verbeteren van de Sociale Veiligheid is daarmee essentieel voor een zekere en vanzelfsprekende basis voor een reis met het openbaar vervoer.

Sociale Veiligheid is een maatschappelijk verschijnsel waaraan zowel de Concessiehouder als andere bij de Concessie betrokken partijen in positieve zin hun steentje kunnen bijdragen. De Concessieverlener continueert in de Concessie de huidige werkwijze waarbij de verantwoordelijkheid voor Sociale Veiligheid bij de Concessiehouder ligt. De afgelopen jaren is namelijk gebleken dat de concessiehouders die in Noord-Brabant actief zijn op het gebied van Sociale Veiligheid samenwerken en zodoende doeltreffende maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid hebben voorgesteld en uitgevoerd. Dit resulteerde in 2023 in een 8,2 voor de Sociale Veiligheid tijdens de rit in het concessiegebied Oost-Brabant.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de Sociale Veiligheid van zowel Reizigers als Personeel in het Materieel. In hoofdstuk 10 Personeel is opgenomen wat van de Concessiehouder ten minste wordt verwacht ten aanzien van de Sociale Veiligheid van het Personeel. De Concessieverlener verwacht daarnaast van de Concessiehouder een proactieve houding als het gaat om aspecten van Sociale Veiligheid die onder de verantwoordelijkheid van andere bij de Concessie betrokken partijen vallen. Ook verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder zich conformeert aan het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025 en waar mogelijk meedenkt dan wel meewerkt aan relevante pilots op het gebied van Sociale Veiligheid.

Sociale Veiligheid	
11.1.1	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid in het Materieel, voor zowel Reizigers als Personeel en Buurtbuschauffeurs. De Concessiehouder is niet verantwoordelijk voor de Sociale Veiligheid op Haltes, maar denkt en werkt proactief mee om de Sociale Veiligheid op Haltes in stand te houden en te verbeteren.
11.1.2	De Concessiehouder neemt alle maatregelen die ingevolge van wet- en regelgeving vereist zijn, en daarnaast alle maatregelen die redelijkerwijs van hem verlangd kunnen worden om de veiligheid, waaronder de Sociale Veiligheid, van Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs, voor zover dit onder zijn verantwoordelijkheid valt, te waarborgen.
11.1.3	De Concessiehouder voldoet aan de afspraken uit het ‘Landelijk Convenant Sociale Veiligheid in het OV 2020-2025’ of diens opvolger(s).

11.1.4	De Concessiehouder stemt de maatregelen ter verbetering van de Sociale Veiligheid waar nodig af in het Tactisch Ontwikkelteam, met concessiehouders van aangrenzende Concessiegebieden en (voor zover noodzakelijk) met aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten binnen het eigen Concessiegebied. De Concessiehouder geeft tenminste invulling aan de lopende convenanten en andere samenwerkingsafspraken inzake sociale veiligheid, zoals deze in de huidige concessie Oost-Brabant lopen.
11.1.5	De Concessiehouder zorgt ervoor dat tijdens de gehele looptijd van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit, zoals gemeten met de Klantenbarometer, ten minste een 8,3 bedraagt. In afwijking van het bepaalde in de vorige zin, zorgt de Concessiehouder ervoor dat wanneer het oordeel van Reizigers in 2024 lager is dan een 8,3, uiterlijk twee jaar na aanvang van de Concessie het oordeel van Reizigers voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit ten minste een 8,3 bedraagt. Ten aanzien van het oordeel van het Personeel worden in eis 10.2.4 nadere eisen gesteld.
11.1.6	De Concessiehouder biedt Reizigers de mogelijkheid om Incidenten te melden per telefoon, via internet, zijn website, social media en via de app van de Concessiehouder en werkt tevens proactief mee aan innovaties en ontwikkelingen op dit gebied... De Concessiehouder verwijst naar de mogelijkheden om incidenten te melden in het Materieel en op zijn website.
11.1.7	De Concessiehouder voorziet het Materieel (met uitzondering van Buurtbussen en Materieel dat uitsluitend wordt ingezet op Scholierenlijnen en Versterkingsritten) van een noodknopvoorziening voor het Personeel die rechtstreeks is verbonden met de Verkeersleiding.
11.1.8	De Concessiehouder zorgt dat het Personeel dat wordt ingezet als toezichthouder een bij de functie behorende opleiding succesvol heeft afgerond (BOA).
11.1.9	De Concessiehouder zorgt voor een voldoende gespreide inzet van toezichthouders zodanig dat sprake is van regelmatige (preventieve) kaartcontrole in Bussen en Auto's. Daarnaast stemt de Concessiehouder de (planning van) de inzet van toezichthouders af op risicoritten/-lijnen en Evenementen.
11.1.10	De Concessiehouder traint al het Personeel dat met Reizigers in contact komt regelmatig en afdoende zodat dit Personeel blijvend over parate kennis en vaardigheden beschikt om Incidenten te voorkomen en de-escalerend op te treden bij Incidenten.
11.1.11	De Concessiehouder zorgt voor adequate opvang, assistentie en voldoende ondersteuning voor Reizigers, Personeel en Buurtbuschauffeurs die het slachtoffer zijn van Incidenten.
11.1.12	De Concessiehouder beschikt over een protocol cameratoezicht en stelt de beeld- en geluidopnames van het registratief videobewakingssysteem zoals bedoeld in eis 4.1.12 op aanvraag beschikbaar aan bevoegde Stakeholders.
11.1.13	De Concessiehouder levert correct, compleet en uiterlijk binnen één maand na afloop van de maand waarop de gegevens betrekking hebben, gegevens over incidenten aan de database Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer data-analyse (SVOVda) of diens opvolger(s).

11.1.14 Voor zover niet in SVOVda aangeleverd, levert de Concessiehouder uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten – waaronder maar niet uitsluitend de meldingen van eis 11.1.6 - in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op:

- Vestiging;
- Lijnnummer;
- Datum Incident;
- Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera);
- Tijdstip Incident;
- Plaats/kern;
- Locatie;
- Code Incident (conform ABC-systematiek);
- Categorie;
- Code aanleiding (bijv. geen geldig Vervoerbewijs bij controle);
- Plaats Incident (in Voertuig/op Halte of station);
- Korte beschrijving van het Incident, en
- Assistentie Politie wel of niet opgeroepen.
- Wijze van melding (bijvoorbeeld via BOA, chauffeur, telefoon, app, et cetera)

11.2 Sociale Veiligheidsplan

De Concessiehouder neemt de maatregelen die hij treft ter verbetering van de Sociale Veiligheid op in een Sociale Veiligheidsplan. Om, conform landelijke afspraken, te voorkomen dat Sociale Veiligheid bij de aanbesteding van de Concessie onderdeel wordt van de concurrentie, oormerkt de Concessieverlener het huidige budget voor Sociale Veiligheid voor de uitvoering van het Sociale Veiligheidsplan. De Concessiehouder actualiseert en optimaliseert het Sociale Veiligheidsplan jaarlijks in afstemming met de andere Brabantse concessiehouders en de Concessieverlener en bespreekt het geactualiseerde Sociale Veiligheidsplan in het Tactisch Ontwikkelteam, waarmee wordt geborgd dat het Reizigersoverleg Brabant betrokken worden bij de totstandkoming en eventueel uitvoering van het plan. Na eventuele aanpassingen aan het Sociale Veiligheidsplan naar aanleiding van de bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam stemt de Concessieverlener met het plan in.

Sociaal Veiligheidsplan

11.2.1 De Concessiehouder stelt voor aanvang van de Concessie een Sociale Veiligheidsplan op dat hij jaarlijks actualiseert en dat in ieder geval de volgende elementen bevat:

a. visie op de ontwikkeling van de Sociale Veiligheid en de maatregelen die de Concessiehouder uitvoert voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer;
b. analyse van de in eis 11.2.4 genoemde rapportages en de scores in de Klantenbarometer en Personeelsmonitor in voorgaande jaren;
c. maatregelen die de Concessiehouder neemt voor het handhaven en verbeteren van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer, waaronder in ieder

	geval de inzet van toezichthouders/beëdigde BOA's (in fte's), hun rol en taken, de opleiding van het Personeel en monitoring; d. de afstemming van (de uitvoering van) deze maatregelen met de concessiehouders van aangrenzende concessies en aangrenzend Vervoer, wanneer relevant; e. de resultaten die de Concessiehouder met de maatregelen verwacht te bereiken op korte en lange termijn, en f. de kosten van de maatregelen, waarbij deze kosten ten minste gelijk zijn aan de Subsidie Sociale Veiligheid zoals genoemd in artikel 7 van de Financiële bepalingen.
11.2.2	De Concessiehouder legt het Sociale Veiligheidsplan voor het komende Dienstregelingjaar na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam ter instemming aan de Concessieverlener voor overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus) in.
11.2.3	De Concessiehouder besteedt de Subsidie Sociale Veiligheid uitsluitend aan de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen ten behoeve van de Sociale Veiligheid in en rond het Openbaar Vervoer zoals opgenomen in het Sociale Veiligheidsplan voor het betreffende kalenderjaar, en niet ter compensatie van kosten voor het opstellen en actualiseren van het Sociale Veiligheidsplan en het voeren van overleg over Sociale Veiligheid dan wel de kosten voor de aanschaf, het beheer en onderhoud en de vervanging van het registratief videobewakingssysteem als bedoeld in eis 4.1.12.
11.2.4	De Concessiehouder levert uiterlijk een half jaar na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener: a. een overzicht en beschrijving van uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid; b. de verantwoording van de resultaten van/behaalde effecten met de maatregelen Sociale Veiligheid in het betreffende kalenderjaar; c. het oordeel van Reizigers (Klantenbarometer) en het Personeel (Personeelsmonitor (indien van toepassing)) voor de Sociale Veiligheid tijdens de Rit; d. het aantal Incidenten gecategoriseerd conform de ABC-systematiek; e. het percentage zwartrijders en aantal uitgeschreven UvB's (Uitstel van Betaling); f. de omvang vandalismeschade aan voertuigen; g. resultaten van overleggen en convenanten met gemeenten, politie en Openbaar Ministerie; h. de kosten van de uitgevoerde maatregelen op het gebied van Sociale Veiligheid in relatie tot de begroting zoals opgenomen in het Sociaal Veiligheidsplan; i. andere relevante zaken.

11.3 Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid

De Concessiehouder werkt samen met ketenpartners, de concessiehouders van de andere Brabantse concessies en de Concessieverlener aan uitvoering van het Landelijk Convenant Sociale Veiligheid 2020-2025 of diens opvolger(s). De afgelopen jaren is een samenwerkingsvorm tot stand gekomen op initiatief van de huidige concessiehouders in Noord-Brabant. De werkwijze bestaat eruit dat de Concessiehouder samen met de concessiehouders van de andere Brabantse concessies op

basis van zijn Sociale Veiligheidsplan jaarlijks een gezamenlijk uitvoeringsplan opstelt dat in het strategisch overleg (één tot twee keer per jaar) en tactisch kwartaaloverleg (drie tot vijf keer per jaar) met de ketenpartners wordt besproken. De concessiehouders van de Brabantse concessies organiseren deze overleggen gezamenlijk, de Concessieverlener faciliteert deze overleggen.

De Concessieverlener wil deze wijze van samenwerking voortzetten en verwacht van de Concessiehouder een constructieve en proactieve opstelling hierin. De bij het strategisch en tactisch overleg betrokken partijen richten naar eigen inzicht en behoefte hun samenwerking (verder) in, waarbij de Concessiehouder ook zelf wijzigingen in de samenwerkingsvorm kan voorstellen. De Concessiehouder is daarbij voor alle partijen het eerste aanspreekpunt voor de Sociale Veiligheid in het Concessiegebied.

Samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid	
11.3.1	De Concessiehouder benoemt één direct aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid dat op operationeel, tactisch en strategisch niveau kan functioneren
11.3.2	Het aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid organiseert gezamenlijk met de andere Brabantse concessiehouders ieder kwartaal een overleg over Sociale Veiligheid op tactisch niveau. Hierbij sluit het aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid van de Concessieverlener aan.
11.3.3	Het aanspreekpunt voor Sociale Veiligheid sluit aan bij het door de Concessieverlener georganiseerde Strategisch Overleg Sociale Veiligheid in het Brabantse OV en sluit desgevraagd aan bij het Tactisch Ontwikkelteam.
11.3.4	De Concessiehouder meldt vervuilde, kapotte of onveilige Haltes, eindpunten en stations bij de eigenaar of beheerder van de betreffende Halte.
11.3.5	Concessiehouder stelt in ieder geval voor de Gemeenten Tilburg en ‘s-Hertogenbosch samen met de betrokken gemeente(n), de politie en het Openbaar Ministerie een regionaal veiligheidsconvenant op.

11.4 Fysieke veiligheid

De Concessieverlener hecht waarde aan een veilige uitvoering van het Openbaar Vervoer. De Concessiehouder is verantwoordelijk voor het waarborgen van de fysieke veiligheid. Voor Reizigers is van belang dat zij kunnen vertrouwen op een reiservaring zonder incidenten. Gelet op de transitie naar Zero Emissie OV bij aanvang van de Concessie voltrekt moet de Concessiehouder het onderwerp veiligheid wellicht anders inrichten. Dit is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder preventief handelt op basis van veiligheidsrisico’s en heldere afspraken maakt met betrokkenen in de veiligheidsketen en dit vastlegt in een Veiligheidsmanagementsysteem, uit te werken tijdens de Implementatie. Aanvullend stelt de Concessieverlener eisen aan de verkeersveiligheid (paragraaf 11.5) en de uitrusting van het Materieel (paragraaf 4.1).

Fysieke veiligheid	
11.4.1	De Concessiehouder beschikt over een Veiligheidsmanagementsysteem waarin hij beschrijft welke preventieve en mitigerende maatregelen hij treft op gebied van Materieel, Stallingen, Personeel, Buurtbuschauffeurs en de eigen organisatie ten behoeve van de fysieke veiligheid. Het Veiligheidsmanagementsysteem is gebaseerd op een risicoanalyse van het Concessiegebied en: a. onderscheid preventieve maatregelen (die te allen tijde worden getroffen) en aanvullende maatregelen; b. bevat mitigerende maatregelen die hij zal nemen bij Incidenten, ongevallen of doelbewuste acties; c. bevat aantoonbare afspraken met Derden (waaronder Wegbeheerders, Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant, Veiligheidsregio Brabant-Noord, politie en brandweer); d. bevat protocollen over communicatie (met de Concessieverlener, omgeving en betrokken partijen) bij ernstige Incidenten en (verkeers)ongevallen, en e. beschrijft de opleiding en oefening ten behoeve van de veiligheid.
11.4.2	De Concessiehouder legt het Veiligheidsmanagementsysteem voor aanvang van de Concessie ter instemming aan de Concessieverlener voor zoals bepaald in Bijlage B3 (Plancyclus).
11.4.3	De Concessiehouder actualiseert het Veiligheidsmanagementsysteem voor zover hij dit noodzakelijk acht, mede op basis van de monitoring van Incidenten en uitkomsten van oefeningen.

11.5 Verkeersveiligheid

De Concessieverlener heeft verkeersveiligheid hoog in het vaandel staan. In het Beleidskader Mobiliteit is verkeersveiligheid omschreven als een absolute voorwaarde voor een goed functionerend mobiliteitssysteem. Met het Brabants Verkeersveiligheidsplan 2020-2024 (BVVP)[35] geeft de Concessieverlener hier invulling aan. Als beroepsvervoerder heeft de Concessiehouder een belangrijke rol als het gaat om het waarborgen en verder verbeteren van de verkeersveiligheid. De Concessiehouder zorgt dat Reizigers en inwoners in het Concessiegebied enkel op een positieve manier in aanraking komen met het Openbaar Vervoer. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid hier invulling aangeeft en stelt enkele aanvullende eisen, onder meer aan de registratie van incidenten.

Verkeersveiligheid	
11.5.1	De Concessiehouder voldoet aan de wettelijke eisen aangaande veiligheid in, op en/of rond de Haltes, de Voertuigen en de Infrastructuur.

[35] https://www.brabant.nl/-/media/5855e02e03744dc6899fdb051ba5c0c3.pdf

11.5.2	De Concessiehouder voorziet Bussen van een dodehoeksticker op de wijze zoals beschreven in de Bravo Brandguide.
11.5.3	De Concessiehouder levert uiterlijk één maand na afsluiting van elk kwartaal een overzicht van alle Incidenten in de periode vanaf start van het betreffende kalenderjaar tot en met het betreffende kwartaal aan de Concessieverlener. De Concessiehouder neemt bij elk Incident in ieder geval de volgende informatie in het overzicht op: • Vestiging; • Lijnnummer; • Datum Incident; • Dagsoort (maandag, dinsdag et cetera); • Tijdstip Incident; • Provincie; • Plaats/kern; • Locatie; • Aard van het ongeval (eenzijdig, flank, frontaal, kop/staart); • Afloop van het ongeval (dodelijke afloop, letsel of uitsluitend materiële schade); • Botspartner (vervoerwijze tegenpartij: bestelauto, boom, bromfiets, brommobiel, bus, dier, elektrische fiets, fiets, geparkeerd voertuig, landbouwvoertuig, lichtmast, los voorwerp, motor, over vast object, overig wegmeubilair, personenauto, schootmobiel, snorfiets, speed pedelec, trein/tram, voetganger, vrachtauto) • Aantal betrokken personen met letsel (licht gewond, zwaargewond, overleden); • Omschrijving van de materiële schade; • Oorzaak van het ongeval; • Assistentie Politie wel of niet opgeroepen, en • Welke hulpdiensten (in elk geval politie en/of ambulance) aanwezig zijn geweest.

12. Duurzaamheid en circulariteit

12.1 Duurzame bedrijfsvoering

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder maatregelen treft die leiden tot een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering. De Concessiehouder maakt gebruik van Hernieuwbare Energie voor zijn Zero-Emissievoertuigen en zorgt ervoor dat voor alle gebruikte Hernieuwbare Energie zogenaamde Hernieuwbare Brandstofeenheden (HBE's) worden verkregen. De Concessiehouder zorgt ervoor dat hij vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste trede 5 van de CO2-Prestatieladder behaalt om zo de leefbaarheid in het Concessiegebied te ondersteunen. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder de maatregelen die hij treft met het oog op een verdere verduurzaming van zijn bedrijfsvoering jaarlijks rapporteert. De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder Reizigers informeert over zijn duurzame bedrijfsvoering (zie paragraaf 9.3).

Duurzame bedrijfsvoering	
12.1.1	De Concessiehouder verleent volledige medewerking aan initiatieven van de Concessieverlener betreffende (innovaties op het gebied van) duurzaamheid.
12.1.2	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 de Concessie voor het milieu blijvend te vermijden.
12.1.3	De Concessiehouder maakt voor het laden dan wel tanken van Zero-Emissievoertuigen uitsluitend gebruik van gecertificeerde 100% Hernieuwbare Energie (afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie) die zoveel als mogelijk in België, Luxemburg en Nederland, inclusief windgebieden op zee is opgewekt.
12.1.4	Met het gebruik van Hernieuwbare Energie voor het laden van Zero-Emissievoertuigen, zoals omschreven in eis 12.1.3, ontstaat bij de Concessiehouder de mogelijkheid voor de verkrijging van verhandelbare emissierechten (zoals Hernieuwbare Brandstofeenheden). Indien de Concessiehouder deze emissierechten laat registreren bij de Nederlandse Emissieautoriteit, geeft hij de Concessieverlener jaarlijks inzicht in de verkregen emissierechten en de inkomsten die hij heeft gegenereerd met de verkoop van deze emissierechten.
12.1.5	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 de Concessiehouder: a. vanaf de start van de Concessie ten minste trede 3 op de CO2-Prestatieladder heeft behaald, en b. vanaf het kalenderjaar 2031 ten minste trede 5 op de CO2-Prestatieladder heeft behaald.
12.1.6	De Concessiehouder toont jaarlijks door middel van een certificaat ten genoegen van de Concessieverlener aan dat hij ten minste de in eis 12.1.5 onder sub a en b genoemde trede heeft behaald.

12.1.7	De Concessiehouder rapporteert uiterlijk drie maanden na afloop van ieder kalenderjaar aan de Concessieverlener over de duurzaamheidsmaatregelen die hij in het betreffende kalenderjaar heeft getroffen en de resultaten die hij daarmee heeft bereikt.

12.2 Circulariteit

In het kader van circulair inkopen eist de Concessieverlener dat de Concessiehouder blijvend streeft naar maximalisatie van hergebruik van producten, materialen en grondstoffen en behoud van natuurlijke hulpbronnen om te komen tot een duurzamere uitvoering van de Concessie. De Concessiehouder geeft in een Circulariteitsplan aan welke maatregelen hij vanuit het oogpunt van circulariteit treft, bijvoorbeeld als het gaat om (her)gebruik van Batterijen, welke mogelijkheden hij benut om circulariteit toe te passen in zijn bedrijfsvoering en hoe hij invulling geeft aan zijn ketenverantwoordelijkheid.

Op dit moment zijn certificeringen op het gebied van circulariteit nog niet gangbaar in de OV-sector, daar waar er bijvoorbeeld wel certificering mogelijk is op het gebied van CO_2-reductie en SROI. De Concessieverlener stelt daarom nu nog geen eisen ten aanzien van certificering op het gebied van circulariteit, maar overweegt om bij één van de Herijkingen (zie paragraaf 2.5) wel dergelijke eisen in de Concessie op te nemen, en wel op het moment dat aangesloten kan worden bij een passende circulariteitsnorm.

De Concessieverlener verwacht dat de Concessiehouder Reizigers informeert over de maatregelen die de Concessiehouder treft ten aanzien van circulariteit (zie paragraaf 9.3).

Circulariteit	
12.2.1	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.
12.2.2	De Concessiehouder stelt een Circulariteitsplan op en actualiseert dit naar eigen inzicht, maar in ieder geval voorafgaand aan de aanschaf van nieuw Materieel, overeenkomstig de planning en procedure in Bijlage B3 (Plancyclus).

13. Consumentenbescherming en reizigersinspraak

13.1 Klantenservice en klachtenafhandeling

Tevredenheid van Reizigers staat voorop voor de Concessieverlener. Een goede klantenservice zorgt ervoor dat klachten voorkomen worden. Daarom wordt de Concessiehouder uitgedaagd om, binnen de kaders die in hoofdstuk 7 (Reisinformatie) en hoofdstuk 10 (Personeel) worden gesteld, een klantenservice in te richten die altijd bereikbaar is als hij Openbaar Vervoer verricht. De Concessiehouder neemt op de Bravo-website en communicatiekanalen, in het Voertuig en op Haltes een verwijzing naar zijn klantenservice op.

De Concessiehouder biedt de mogelijkheid tot het indienen van klachten en wensen door Reizigers. Reizigers moeten in staat worden gesteld dit eenvoudig en laagdrempelig te doen. Daarbij verwacht de Concessieverlener van de Concessiehouder dat hij klachten netjes afhandelt en suggesties ter harte neemt teneinde de kwaliteit van het Openbaar Vervoer continu te verbeteren.

Klantenservice en klachtenafhandeling	
13.1.1	De Concessiehouder beschikt over een klantenservice die telefonisch en via social media bereikbaar is op de momenten dat de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht, te weten van de vertrektijd van de eerste Rit in de Dienstregeling tot 15 minuten na de aankomsttijd van de laatste Rit in de Dienstregeling.
13.1.2	De Concessiehouder beschikt over een systeem van klachtenafhandeling dat in elk geval voldoet aan de volgende eisen: a. Reizigers kunnen klachten door middel van internet, telefoon, e-mail, sociale media/mobiele applicatie(s) en/of schriftelijk indienen. Het telefoontarief dat de Concessiehouder aan de beller van het klachtennummer berekent mag niet hoger zijn dan het tarief voor bellen binnen het Concessiegebied vanaf een vast telefoontoestel. Het klachtennummer is ten minste bereikbaar op de volgende tijden: i. maandag tot en met vrijdag: 8:00 – 18:00 uur; ii. zaterdag: 9:00 – 18:00 uur, en iii. zondag: 10:00 – 17:00 uur; b. de Concessiehouder zorgt dat de klachtenafhandeling in de Nederlandse en Engelse taal kan plaatsvinden; c. de Concessiehouder geeft klachten die betrekking hebben op de Infrastructuur of het mobiliteitsbeleid binnen 5 werkdagen door aan de betreffende Wegbeheerder respectievelijk de Concessieverlener; d. de Concessiehouder geeft klachten en vergoedingsverzoeken die betrekking hebben op onderdelen van de Ketenreis die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen, binnen 5 werkdagen door aan de aanbieder van de desbetreffende Andere Mobiliteitsdienst, de desbetreffende MaaS-aanbieder of de desbetreffende concessiehouder;

Klantenservice en klachtenafhandeling	
	e. de Concessiehouder stuurt binnen 5 werkdagen naar de desbetreffende Reiziger een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. De Concessiehouder vermeldt in de behandelbevestiging van klachten als bedoeld onder sub c en sub d naar welke partij hij de klacht heeft doorgegeven, inclusief vermelding van de contactgegevens van deze partij; f. de Concessiehouder handelt klachten, met uitzondering van de klachten als bedoeld onder sub c en sub d, binnen 10 werkdagen na indiening op correcte wijze af. Hij maakt hierbij geen onderscheid tussen klachten en restitutieverzoeken die bij hemzelf dan wel via Derden, waaronder MaaS-aanbieders worden ingediend; g. de Concessiehouder vermeldt bij de afhandeling van klachten in ieder geval welke maatregelen hij zal nemen om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen, en h. de Concessiehouder wijst Reizigers bij de afhandeling van klachten op de mogelijkheid om klachten over de klachtafhandeling door de Concessiehouder in te dienen bij het Klachtenloket Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, met vermelding van de volledige gegevens.
13.1.3	De Concessiehouder wijst Reizigers er op zijn communicatiekanalen en de Bravo-website op dat het indienen van klachten over het Openbaar Vervoer uitsluitend bij de Concessiehouder kan plaatsvinden.
13.1.4	Bij grootschalige projecten of wegwerkzaamheden die tot grote wijzigingen en/of verstoringen van het Openbaar Vervoer leiden maakt de Concessiehouder afspraken met de Concessieverlener over de wijze van afhandeling van klachten en suggesties.
13.1.5	De Concessiehouder werkt constructief mee aan bemiddelingspogingen van het Klachtenloket Openbaar Vervoer.
13.1.6	De Concessiehouder is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
13.1.7	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener na afloop van iedere maand een overzicht van: a. het aantal klachten dat hij in de betreffende maand heeft ontvangen; b. de aard van de binnengekomen klachten; c. de Rit (lijnnummer, tijd) waarop de klachten betrekking hebben; d. de snelheid van afhandeling van de klachten, en e. de actie die de Concessiehouder heeft ondernomen om herhaling van de klacht of soortgelijke klachten te voorkomen.

13.2 Rol Reizigersoverleg Brabant

Het Reizigersoverleg Brabant adviseert binnen de in hoofdstuk 2 beschreven samenwerkingsstructuur over adviesplichtige onderwerpen en plannen die de Concessiehouder indient. Om het Reizigersoverleg Brabant voldoende voorbereidingstijd te geven, zorgt de Concessiehouder dat hij de concept-plannen tijdig aanlevert, conform de bepalingen in Bijlage B3 (Plancyclus). Daarnaast legt de Concessiehouder tijdens de Implementatie van de Concessie een aantal onderwerpen ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant.

Reizigersoverleg Brabant	
13.2.1	De Concessiehouder legt op grond van de Wp2000 en het Bp2000 adviesplichtige onderwerpen en plannen, na bespreking in het Tactisch Ontwikkelteam, ter advisering voor aan het Reizigersoverleg Brabant. De adviesplichtige onderwerpen betreffen in ieder geval: a. de in lid 1 en lid 3 van artikel 33 van het Bp2000 genoemde onderwerpen; en b. de volgende plannen: i. Ontwikkelplan; ii. Exploitatieplan; iii. Marketingplan; iv. Tarievenplan, en v. Sociale Veiligheidsplan.
13.2.2	Voor aanvang van de Concessie vraagt de Concessiehouder advies aan het Reizigersoverleg Brabant over in ieder geval de volgende onderdelen van zijn Inschrijving: a. de Compensatieregeling en b. het Reisinformatieplan.
13.2.3	De Concessiehouder informeert het Reizigersoverleg Brabant en de Concessieverlener over zijn beslissing naar aanleiding van het advies van het Reizigersoverleg Brabant zoals bedoeld in eisen 13.2.1 en 13.2.2, inclusief zijn overwegingen hiervoor, en eventuele aanpassingen in de voorstellen en plannen.
13.2.4	De Concessiehouder handelt, in aanvulling op de adviesplichtige onderwerpen zoals genoemd in eis 13.2.1, ook andere adviezen van het Reizigersoverleg Brabant af overeenkomstig het bepaalde in eis 13.2.3.

13.3 Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden

Het Reizigersoverleg Brabant is voor de Concessiehouder de eerste gesprekspartner waar het gaat om de belangen en (vervoers)behoeften van Reizigers. De Concessieverlener verwacht echter dat de Concessiehouder ook open staat voor en invulling geeft aan suggesties, ideeën en adviezen van Reizigers en andere belanghebbenden in het Concessiegebied die hem via andere kanalen bereiken.

Consultatie Reizigers en andere belanghebbenden	
13.3.1	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.
13.3.2	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener en het Reizigersoverleg Brabant in ieder geval na afloop van elk kwartaal over de door Reizigers en andere belanghebbenden ingebrachte ideeën en suggesties, over zijn reactie daarop en over de resultaten van maatregelen die hij naar aanleiding van de ideeën en suggesties eventueel heeft getroffen.

14. Data en monitoring

14.1 Datalevering

Een goede uitvoering van de Concessie zorgt voor tevredenheid bij Reizigers en andere Stakeholders, kan drempels wegnemen om van het Openbaar Vervoer gebruik te maken en kan zo bijdragen aan een toekomstvaste rol van het Openbaar Vervoer binnen het systeem van Gedeelde Mobiliteit. Monitoring van en sturing op de uitvoeringskwaliteit dragen hieraan bij. Goede informatie over de uitvoering van de Concessie is hiervoor een noodzakelijke voorwaarde. Deze informatie dient meerdere doelen:

- inzicht krijgen in de uitvoeringskwaliteit van de Concessie;
- analyseren van trends en afwijkingen om te kunnen bijsturen;
- informeren van Stakeholders, zoals Provinciale Staten, het Reizigersoverleg Brabant en Gemeenten;
- ontwikkelen van kennis;
- ontwikkelen en aanbieden van diensten door de Concessiehouder of andere partijen;
- verbeteren van de bereikbaarheid en doorstroming van het Brabantse mobiliteitsnetwerk;
- verzamelen van informatie voor volgende aanbestedingen.

De Concessieverlener is voornemens de uitvoeringskwaliteit op termijn te monitoren op basis van een eigen dashboard, dat gevoed wordt door de brondata die de Concessiehouder aan de Concessieverlener levert. Dit geeft de Concessieverlener meer flexibiliteit in het analyseren van de gegevens en KPI's zoals genoemd in Bijlage B7 (KPI's) en draagt daarmee bij aan bovenstaande doelen. De Concessieverlener verschaft de Concessiehouder toegang tot het dashboard van de Concessieverlener. De Concessiehouder dient evenwel vanaf aanvang van de Concessie te kunnen beschikken over een eigen dashboard, zodat de Concessieverlener altijd kan beschikken over de in Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) genoemde gegevens.

Beschikbaar stellen en verstrekken van gegevens	
14.1.1	De Concessiehouder stelt gegevens die hij uit hoofde van de Concessie moet leveren tijdig, correct, compleet en volgens voorgeschreven (landelijke) standaarden en Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) beschikbaar, waarbij standaarden van de Concessieverlener (zoals de Bijlage B8) prevaleren boven landelijke standaarden.
14.1.2	De verplichting tot het verstrekken van gegevens over de Concessie geldt tot één kalenderjaar na afloop van de Concessie.
14.1.3	De Concessiehouder conformeert zich en werkt onvoorwaardelijk mee aan het, binnen de kaders van wet- en regelgeving, in de vorm van open data om niet beschikbaar stellen van gegevens voor onderzoek en aan aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten en MaaS-aanbieders (zie ook eisen 2.2.22 en 2.2.23).
14.1.4	De Concessiehouder beroept zich niet op zijn eigendomsrecht ten aanzien van door hem verstrekte en ontvangen gegevens.

14.1.5	De Concessieverlener mag alle gegevensbestanden binnen de kaders van wet- en regelgeving als open data bewerken, delen en publiceren.

Gegevenslevering aan NDOV	
14.1.6	De Concessiehouder levert tijdig volledige en juiste gegevens rechtstreeks aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform het bepaalde in het document 'Concessiebijlage datasets OV' of diens opvolger(s).
14.1.7	De Concessiehouder levert, binnen één jaar nadat hierover door de Concessieverlener dan wel landelijk afspraken zijn gemaakt, gewijzigde en/of aanvullende gegevens over de uitvoering van de Concessie aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data conform de betreffende (gewijzigde) standaarden.
14.1.8	Als de Concessiehouder in aanvulling op de conform de gevraagde BISON-koppelvlakken te verstrekken gegevens, (andere) gegevens beschikbaar stelt aan enig afnemer van reisinformatiediensten of ten behoeve van eigen reisinformatie publiceert, dan stelt hij deze gegevens om niet gelijktijdig en volledig gedocumenteerd aan de NDOV-loketten en DOVA OV-data ter beschikking.

Gegevenslevering aan de Concessieverlener	
14.1.9	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens met betrekking tot de Concessie, waaronder gegevens over via hem geraadpleegde en/of geboekte Andere Mobiliteitsdiensten, die naar het oordeel van de Concessieverlener nodig dan wel wenselijk zijn voor: a. het monitoren van en sturen op de uitvoering en ontwikkeling van de Concessie en/of het systeem van Gedeelde Mobiliteit; b. de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) of van een aangrenzende concessies, en c. het toepassen van landelijke wet- en regelgeving, zoals rond stikstofuitstoot.
14.1.10	De Concessiehouder verstrekt aan de Concessieverlener alle gegevens over de uitvoering van de Concessie zoals benoemd en conform de voorschriften in Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie).
14.1.11	De Concessiehouder levert op verzoek van de Concessieverlener binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens verkregen via het gebruik van OVpay, de OV-chipkaart en/of eventuele toekomstige Betaalwijzen in het uitgevraagde format aan de Concessieverleners. De Concessiehouder stelt deze gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar aan de Concessieverlener.
14.1.12	De Concessiehouder geeft de Concessieverlener, of een door de Concessieverlener aangewezen Derde, ongelimiteerd toegang tot alle onbewerkte brondata, ontdaan van eventuele persoonsgegevens, die gebruikt is voor het aanleveren van de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.11 gevraagde gegevens. De Concessieverlener of aangewezen Derde mag alle brondata zelf bewerken.

Online dashboard van de Concessiehouder	
14.1.13	Indien de Concessieverlener het eigen dashboard niet tijdig gereed heeft, biedt de Concessiehouder een actueel online dashboard aan dat voldoet aan het bepaalde in de eisen 14.1.14 en 14.1.15. In dat geval zal de Concessieverlener met de Concessiehouder nadere afspraken maken over een vergoeding van daadwerkelijk gemaakte kosten voor het beschikbaar stellen van het dashboard. De kosten die de Concessiehouder maakt voor het leveren van de gegevens zijn voor zijn rekening.
14.1.14	De Concessiehouder zorgt ervoor dat zijn online dashboard alle gegevens over de uitvoering van de Concessie als bedoeld in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.11 bevat, beschikt over een analyse- en exportfunctie (op dag-, halte- en ritniveau) en is uitgevoerd conform door de Concessieverlener, al dan niet op voorstel van de Concessiehouder, vastgestelde standaarden en lay-out. De Concessiehouder zorgt er daarbij tevens voor dat: a. de Concessieverlener via het online dashboard op elk moment gegevens en rapportages kan downloaden en analyses op deze gegevens kan uitvoeren; b. de gegevens en rapportages vanaf aanvang tot ten minste een jaar na het einde van de Concessie beschikbaar zijn voor en via het online dashboard te raadplegen zijn door de Concessieverlener; en c. alle gegevens en rapportages na beëindiging van het gebruik van het dashboard worden overgedragen aan de Concessieverlener.
14.1.15	Indien na het besluit tot gunning van de Concessie blijkt dat de Concessieverlener een beroep op het online dashboard van de Concessiehouder wenst te doen, toont de Concessiehouder uiterlijk drie maanden voor aanvang van de Concessie naar tevredenheid van de Concessieverlener aan dat hij de gegevens via zijn online dashboard kan leveren conform de vastgestelde standaarden en lay-out.

Meewerken aan audits en externe onderzoeken	
14.1.16	De Concessiehouder verleent op verzoek van de Concessieverlener volledige medewerking aan controles (door de Concessieverlener of door Derden) van geleverde gegevens, door inzicht te geven in zijn interne processen, systemen en keuzes met betrekking tot het verzamelen, opslaan, bewerken en delen van gegevens. De Concessiehouder zorgt in dat kader voor volledige en toegankelijke archivering van gegevens en rapportages over de uitvoering van de Concessie.
14.1.17	De Concessieverlener is bevoegd de juistheid en authenticiteit van door de Concessiehouder geleverde gegevens te (laten) controleren. Deze bepaling is onverminderd van kracht na het verstrijken van wettelijke bewaartermijnen.
14.1.18	De Concessiehouder werkt actief mee aan de organisatie en uitvoering van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) en eventuele aanvullende landelijk of regionaal overeengekomen onderzoeken op het gebied van Openbaar Vervoer, waaronder de Personeelsmonitor.

14.1.19	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener wanneer derden (bijvoorbeeld onderzoekers, stagiaires, andere overheden) gegevens over de Concessie opvragen.

14.2 Openbaarheid en bescherming van (persoons)gegevens

De Concessieverlener wenst over zo gedetailleerd mogelijke gegevens over de uitvoering van de Concessie te beschikken. Daarbij heeft de Concessieverlener de intentie om relevante gegevens zoveel mogelijk in de vorm van openbare data beschikbaar te stellen om de boekings- en betalingsmogelijkheden van MaaS-aanbieders, en daarmee een zekere en vanzelfsprekende basis, zoveel mogelijk te ondersteunen. Vanzelfsprekend respecteert de Concessieverlener daarbij de beperkingen die vanuit wet- en regelgeving aan het verzamelen en gebruik van (persoons)gegevens gesteld worden. Van de Concessiehouder wordt hierin eenzelfde instelling verwacht.

Opslag en beveiliging van persoonsgegevens	
14.2.1	De Concessiehouder voldoet bij het verwerken van persoonsgegevens aan de verplichtingen die de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG) of diens opvolger(s) en daaraan gerelateerde regelgeving stelt.
14.2.2	De Concessiehouder garandeert, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. De Concessiehouder handelt conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).
14.2.3	De Concessiehouder en het Personeel houden de persoonsgegevens waar zij kennis van nemen en mee werken geheim, tenzij er een wettelijke uitzondering is. De Concessiehouder verleent de Concessieverlener bijstand bij het (doen) nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de AVG.
14.2.4	De Concessiehouder verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van de Concessieverlener en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
14.2.5	Indien de Concessiehouder op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij de Concessieverlener onmiddellijk en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
14.2.6	De Concessiehouder informeert de Concessieverlener zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige verwerkingen van persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen.

14.2.7	De Concessiehouder is aansprakelijk voor alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften, onverminderd de aanspraken op grond van wettelijke regels. De Concessiehouder is aansprakelijk voor schade of nadeel voor zover ontstaan bij de verwerking van de persoonsgegevens, waaronder alle schade of nadeel voortvloeiende uit de ontstane inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

Openbaarheid en bescherming van te leveren (persoons)gegevens	
14.2.8	De Concessieverlener mag gegevens die de Concessiehouder op grond van de Concessiebeschikking dan wel bij of krachtens de Wp2000 aan de Concessieverlener moet verstrekken, openbaar maken, tenzij het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Concessiehouder. Gelet op het publieke karakter van het Openbaar Vervoer zal van een dergelijke onevenredige benadeling niet snel sprake zijn. De openbaar te maken gegevens zullen noch direct noch indirect herleidbaar zijn tot natuurlijke personen.
14.2.9	Indien en voor zover gegevensbestanden die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en eventuele Derden beschikbaar stelt persoonsgegevens bevatten, voldoet de Concessiehouder aan de verplichtingen die de AVG en daaraan gerelateerde regelgeving stelt. Het is de verantwoordelijkheid van de Concessiehouder om ervoor te zorgen dat tijdig alle maatregelen worden genomen die nodig zijn om deze gegevens te kunnen verstrekken. De Concessiehouder legt de afspraken rondom AVG-thema's vast in een verwerkersovereenkomst (zie Bijlage @@ bij de Concessiebeschikking). Ook bij het leveren van gegevens is artikel 14.2.7 van toepassing.

14.3 Monitoring

De Concessiehouder verschaft de Concessieverlener in aanvulling op de gegevens genoemd in paragraaf 14.1 rapportages waarin hij de ontwikkelingen in de kwaliteit van de uitvoering van de Concessie en de voortgang van het behalen van de doelen van de Concessie (zie paragraaf 1.4 en Bijlage B7 (KPI's)) evalueert, namelijk (i) maandrapportages ten behoeve van het beheeroverleg (zie eis 2.4.3), (ii) kwartaalrapportages ten behoeve van de boetebepaling en (iii) jaarrapportages ten behoeve van de uitvoering van de aangekondigde plannen en ontwikkelingen. De Concessiehouder baseert deze rapportages in ieder geval op de in eisen 14.1.9 tot en met 14.1.11 genoemde gegevens.

In Bijlage B7 (KPI's) is een beschrijving gegeven van de KPI's, aansluitend op de doelen voor de Concessie, waarop de Concessieverlener wil sturen bij aanvang van en gedurende de Concessie. Deze KPI's kunnen waar nodig nader worden uitgewerkt tijdens de Implementatieperiode, in nauwe afstemming tussen de Concessiehouder en de Concessieverlener. Gespecificeerde normstellingen en rapportage frequenties kunnen als richtinggevend worden beschouwd. Waar relevant is in het overzicht verwezen naar bijbehorende Bijlage B8 (Dataleveringsspecificatie) voor door de Concessiehouder aan te leveren gegevens.

Monitoren	
14.3.1	De Concessiehouder stelt na afloop van iedere maand een maandrapportage en na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage op en rapporteert in ieder geval de ontwikkelingen in de volgende KPI's en maakt daarbij onderscheid naar Lijnen (het detailniveau van de rapportage wordt in de Implementatieperiode van de Concessie afgestemd): a. Rituitval: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde norm in paragraaf 5.2; b. ZE-transitie: aantal en aandeel Dienstregelinguren die gereden worden met Zero-Emissievoertuigen; c. Punctualiteit: de mate waarin de Lijnen behorend tot de Concessie voldoen aan de gestelde normen in paragraaf 5.3; d. OV-gebruik in termen van reizigersaantallen en reizigerskilometers; e. Reizigersopbrengsten per Lijn, waarbij het detailniveau van de rapportage in de implementatiefase van de Concessie wordt afgestemd; f. Aantallen klachten en aantallen incidenten; g. De KPI's ter monitoring van de doelen van de Concessie als in Bijlage B7 (KPI's), en h. Eventuele aanvullende KPI's die de Concessiehouder en de Concessieverlener gezamenlijk overeenkomen.
14.3.2	De Concessiehouder stelt na afloop van ieder Dienstregelingjaar een jaarrapportage op die aansluit bij de opbouw van het Exploitatieplan en waarin hij ten minste: a. de voortgang van de uitvoering van de aangekondigde plannen en marketingacties verantwoordt; b. de ontwikkelingen in het aanbod, de uitvoeringskwaliteit, het gebruik, de Reizigersopbrengsten van het Openbaar Vervoer analyseert; c. de ontwikkelingen in de KPI's als genoemd in eis 14.3.1 beschrijft en duidt. In aanvulling op eis 14.3.1 sub h analyseert de Concessiehouder de jaarlijkse trend in de KPI's zoals genoemd in Bijlage B7 (KPI's), en d. de Concessiehouder de reizigerstevredenheid aan de hand van de uitkomsten van de Klantenbarometer of diens opvolger(s) analyseert, waarbij hij deze uitkomsten afzet tegen de normen zoals opgenomen in artikel 13 van de Financiële bepalingen. In zijn Exploitatieplan laat de Concessiehouder zien hoe hij met de reizigerstevredenheid rekening houdt en hoe hij zich inspant om het oordeel te verbeteren.
14.3.3	In alle gevallen zorgt de Concessiehouder ervoor dat de cijfers die hij in de in eisen 14.3.1 en 14.3.2 genoemde rapportage opneemt aansluiten op en herleidbaar zijn uit de gegevens die de Concessiehouder aan de Concessieverlener en Derden verstrekt.
14.3.4	De Concessieverlener monitort ook zelf de uitvoeringskwaliteit, onder andere via mystery guests. De Concessiehouder ontvangt een rapportage van de monitoring.

Bijsturen	
14.3.5	De Concessiehouder streeft continu naar een verbetering van de uitvoeringskwaliteit.
14.3.6	Ingeval de prestaties van de Concessiehouder ten aanzien van een KPI achterblijven bij de overeengekomen norm (zoals benoemd in het Programma van Eisen), volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing zoals opgenomen in de Financiële bepalingen.
14.3.7	Ingeval de Concessiehouder (delen van) een plan en/of (marketing)acties niet of niet tijdig uitvoert en/of gegevensbestanden, documenten of rapportages niet, niet volledig of met onvoldoende kwaliteit oplevert, volgt de Concessieverlener het Protocol Sturing.
14.3.8	De Concessieverlener beschikt over een concessiebeheertool voor de configuratie van eisen (o.a. uit het Programma van Eisen), de monitoring van toezeggingen gedaan door de Concessiehouder en de communicatie over tussentijdse resultaten. De Concessieverlener zet deze tool in voor de vastlegging van besluiten en wijzigingen. De Concessieverlener deelt de tool met de Concessiehouder. Concessiehouder levert data aan ten behoeve van deze tool. Alle te leveren data, informatie en rapportages worden in een leesbaar en bewerkbaar bestandsformat beschikbaar gesteld. Het bestandsformat voor monitoringrapportages is in principe een recente versie van Excel (.xlsx). Voor ruwe data is ook een kommagescheiden bestand (met extensie .csv, .ods, .xml) acceptabel.

Bijlagen bij Programma van Eisen

B1 Routes en Routevarianten
B2 Haltes
B3 Plancyclus
B4 Buurtbuslijnen
B5 Distributienetwerk
B6 Laadinfrastructuur op Stallingen
B7 KPI's
B8 Dataleveringsspecificatie

Achter het ontwerp Programma van Eisen zijn twee concept-documenten gevoegd, namelijk (i) een document 'Scope Concessie' waarvan de inhoud onderdeel zal zijn van de Concessiebeschikking, (ii) een document 'Begrippenlijst' dat zal worden toegevoegd als bijlage bij de Concessiebeschikking.

B1 Routes en Routevarianten

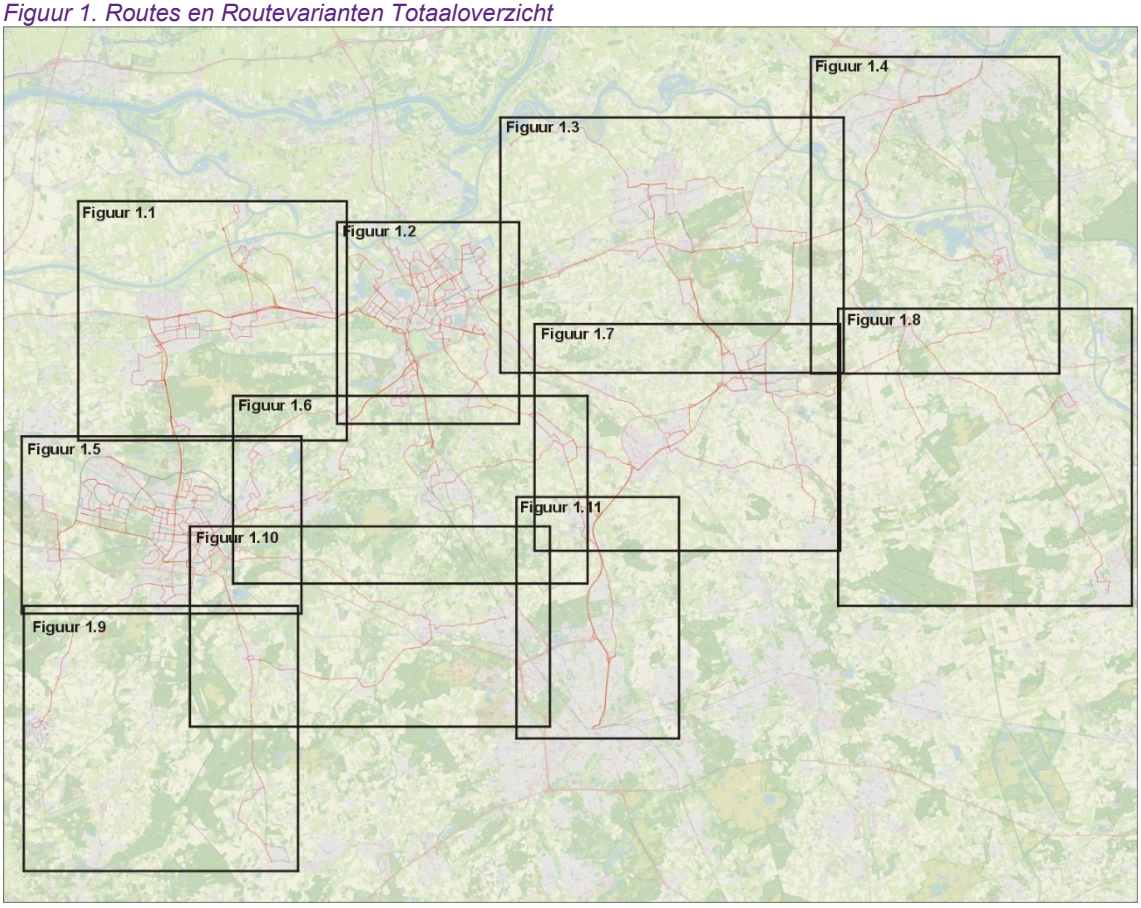
De Routes (in rood weergegeven) en Routevarianten (in paars weergegeven) op de figuren staan de Concessiehouder ter beschikking voor de uitvoering van het Openbaar Vervoer. In aanvulling op deze Routes en Routevarianten is het de Concessiehouder toegestaan gebruik te maken van alle provinciale wegen en rijkswegen. Daarnaast is het onder voorwaarden toegestaan om bij de inschrijving Alternatieve Routes voor te stellen (zie eis 3.1.3 lid c.).

Binnen de steden Tilburg en ’s-Hertogenbosch zijn de toeleidende Routes van Bravodirectlijnen en Directlijnen naar het centrum/centraal station voorgeschreven.

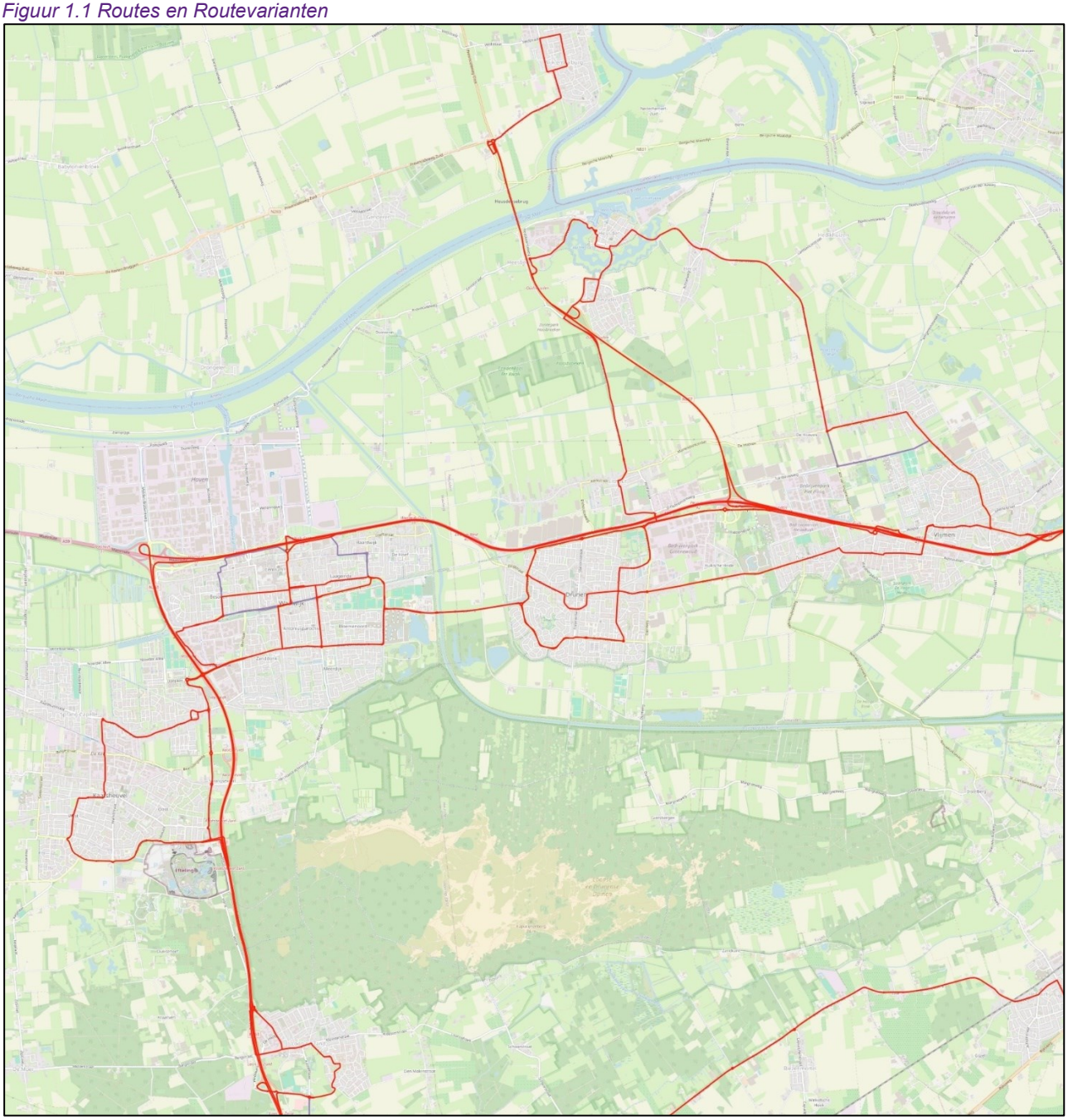
In Tilburg geldt hetzelfde voor de Routes van de corridors van de HOV-Stadslijnen Tilburg (eis 3.5.8).

In ‘s-Hertogenbosch zijn de Routes voorgeschreven van de corridors met een bediening passend bij een HOV-Stadslijn ‘s-Hertogenbosch (eis 3.5.13), evenals de Routes van de Stadslijnen ’s-Hertogenbosch met een P+R-functie (eis 3.5.17).

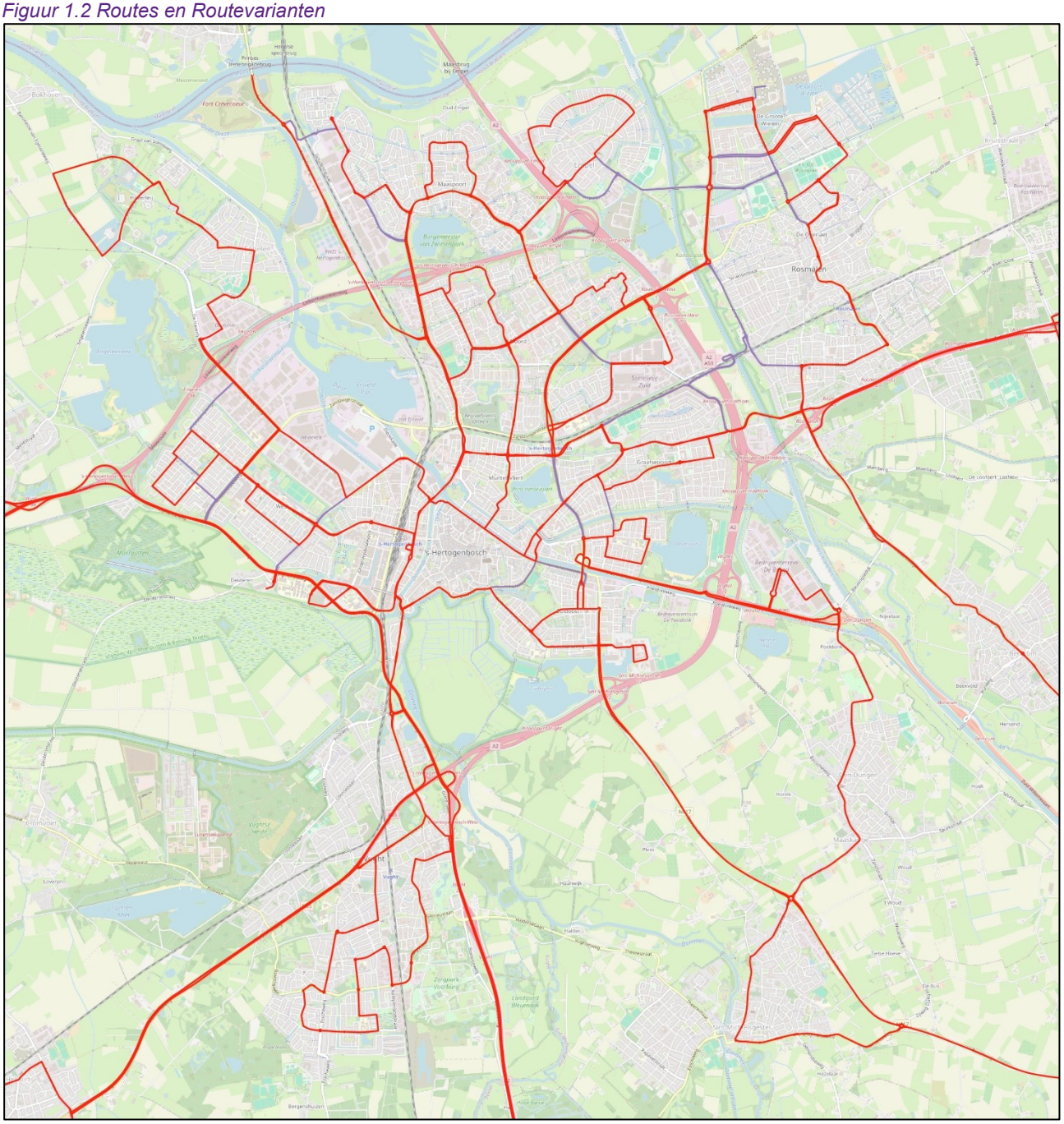
Figuur 1. Routes en Routevarianten Totaaloverzicht



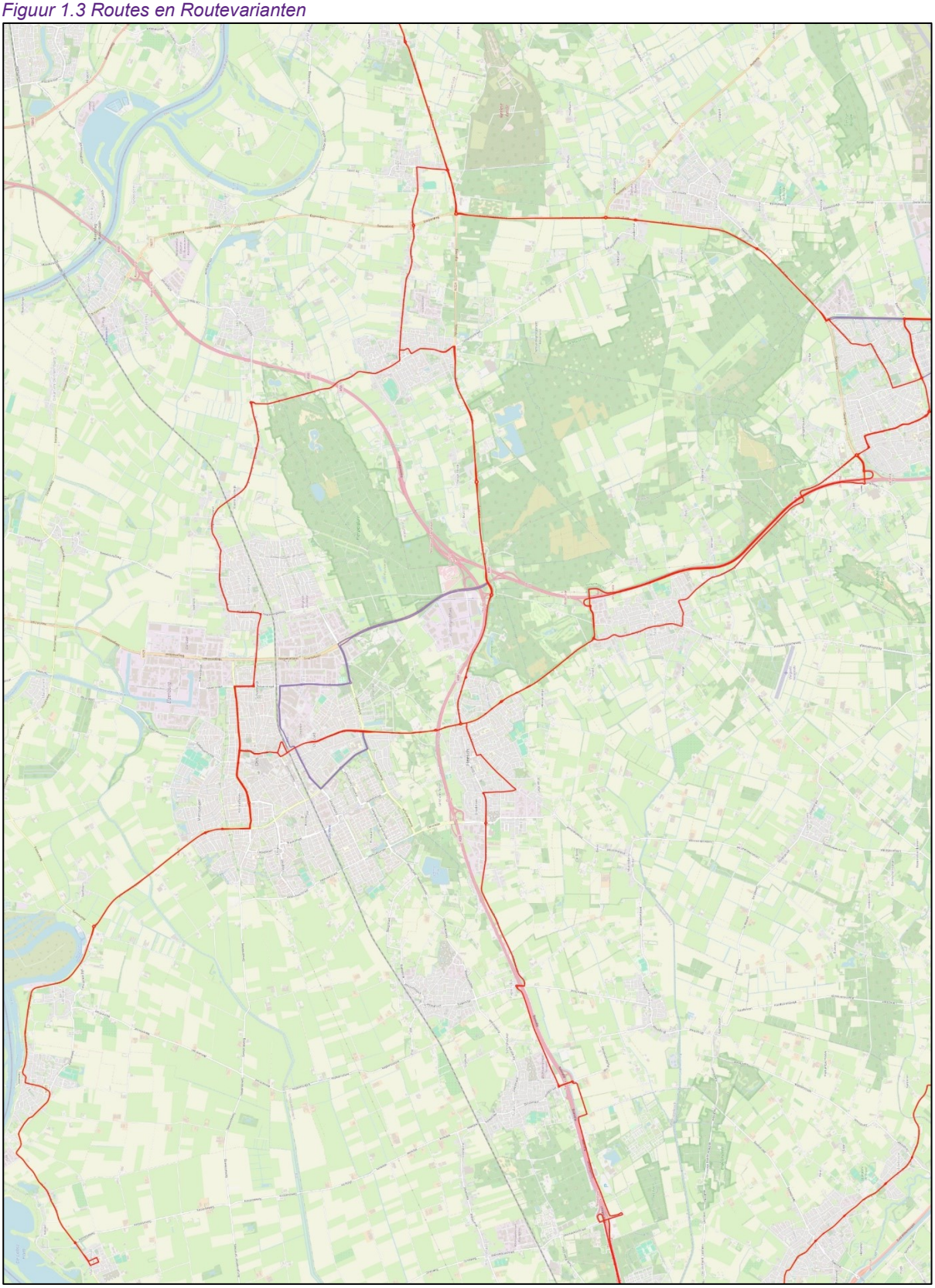
Figuur 1.1 Routes en Routevarianten



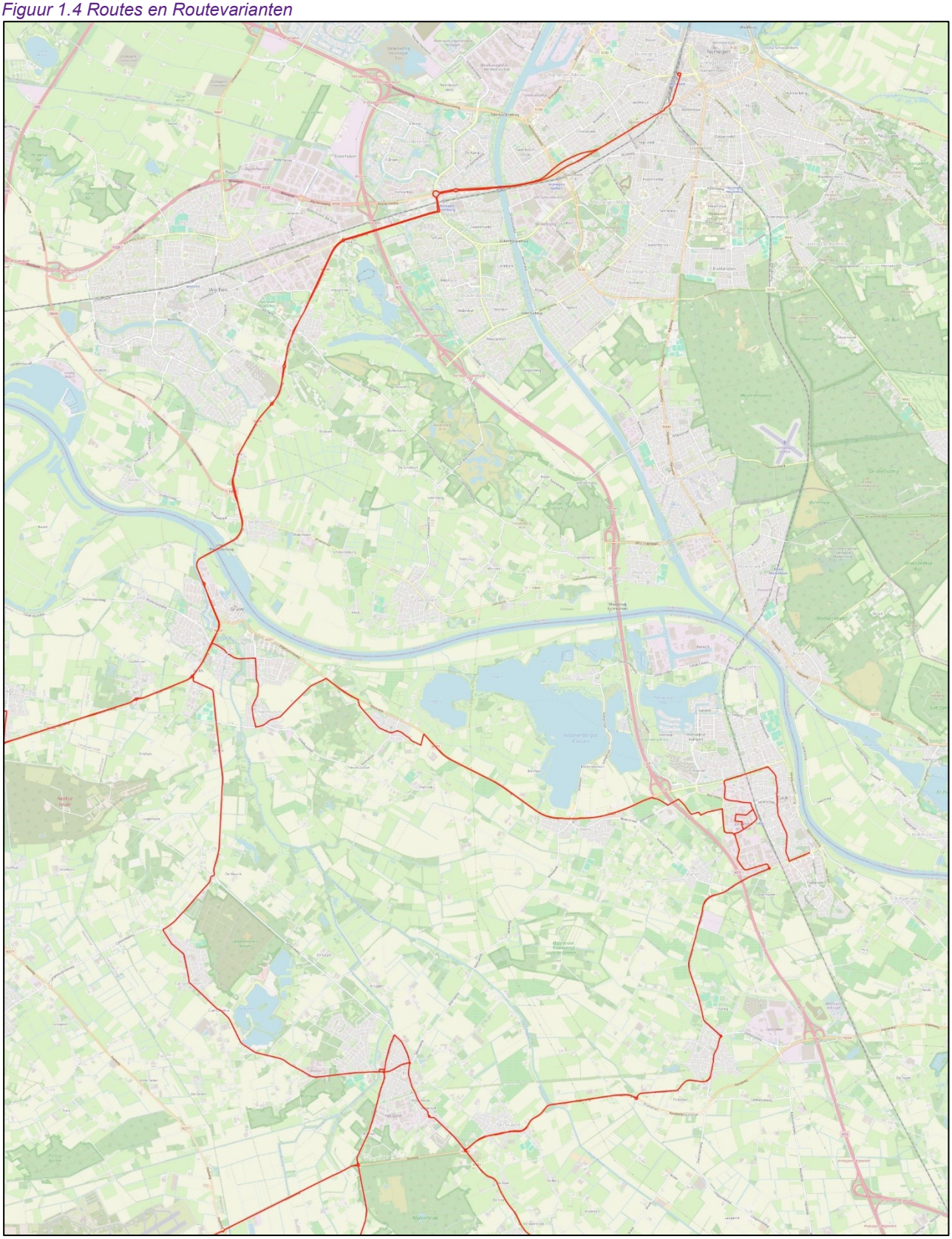
Figuur 1.2 Routes en Routevarianten



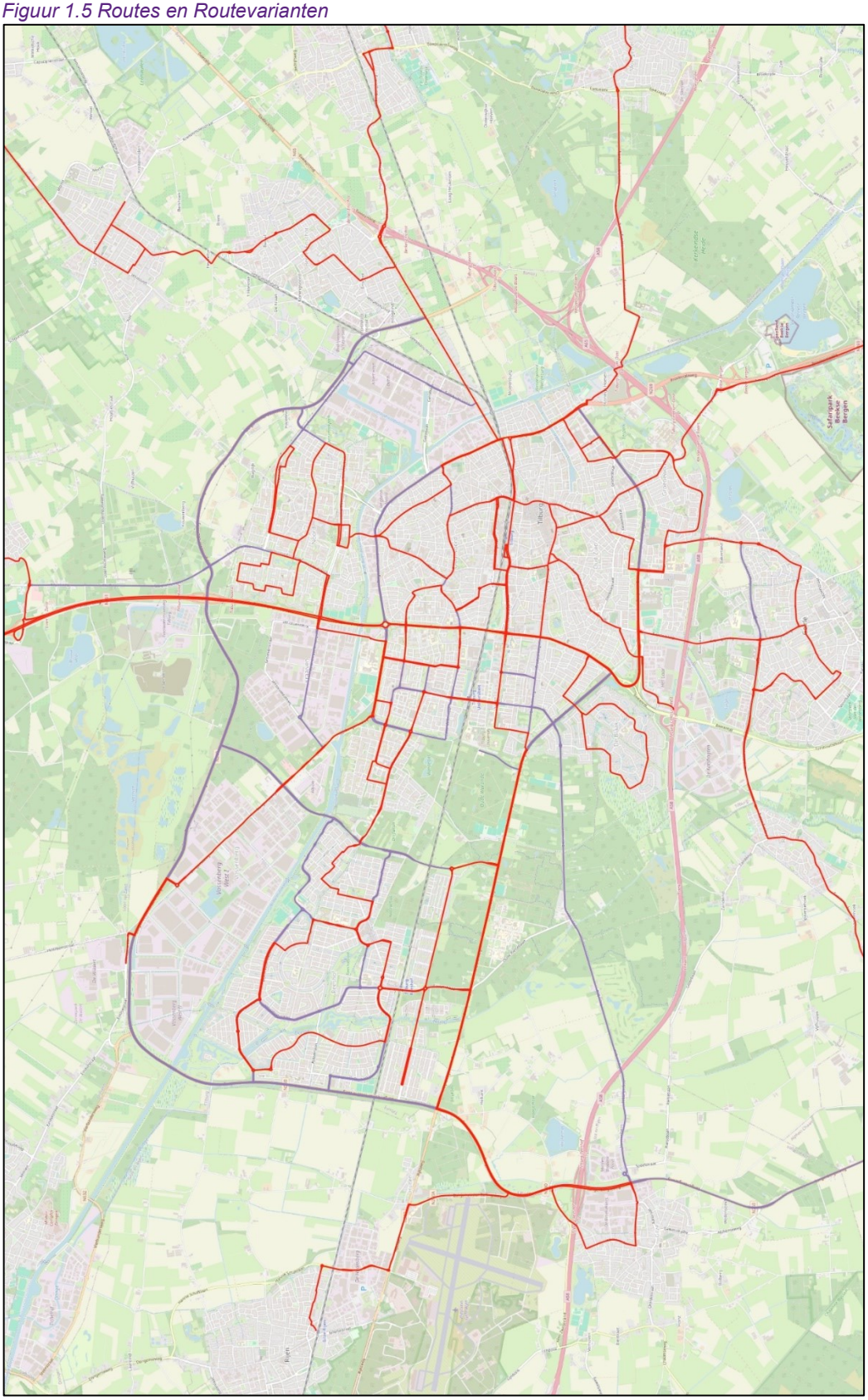
Figuur 1.3 Routes en Routevarianten



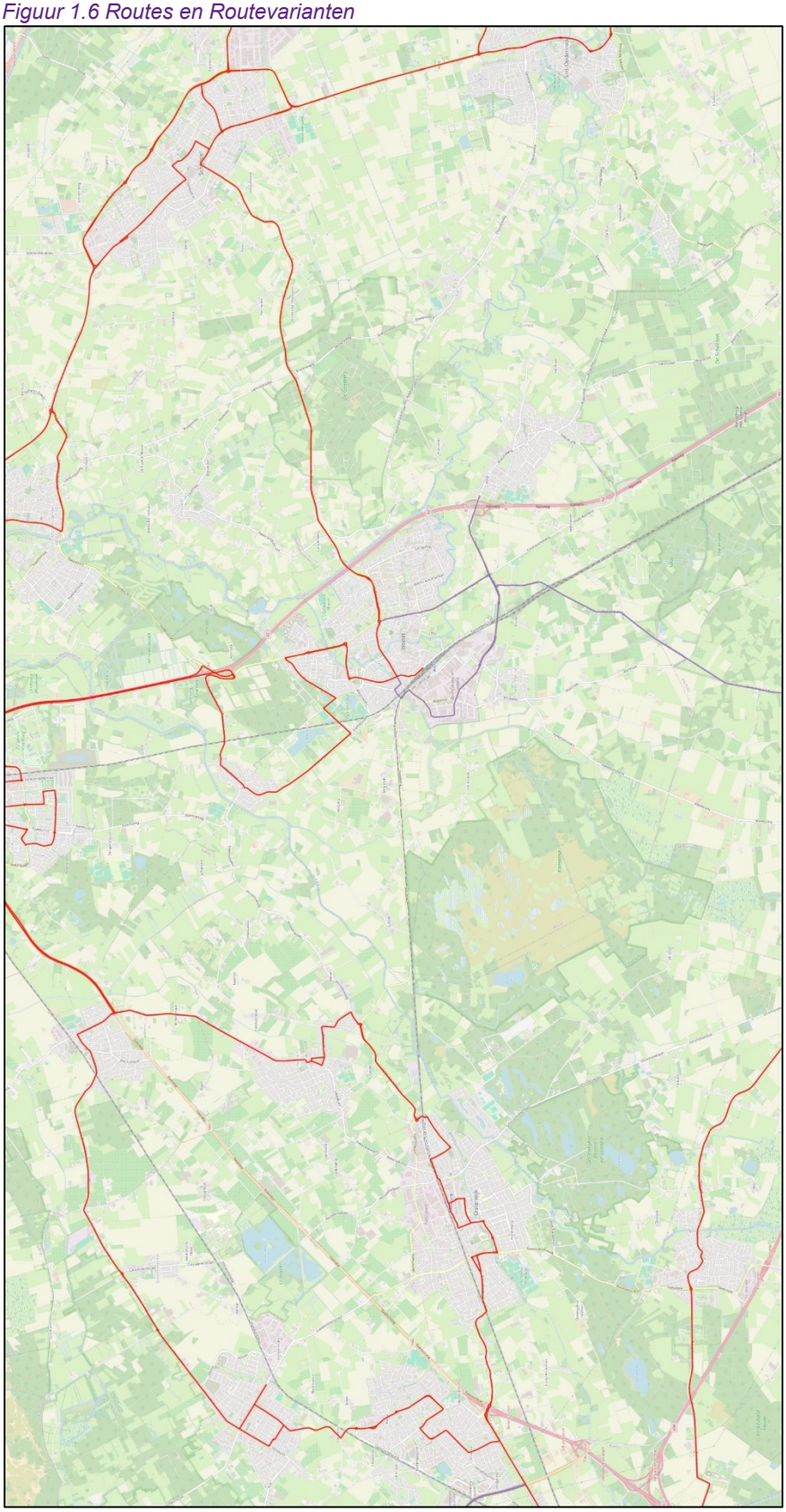
Figuur 1.4 Routes en Routevarianten



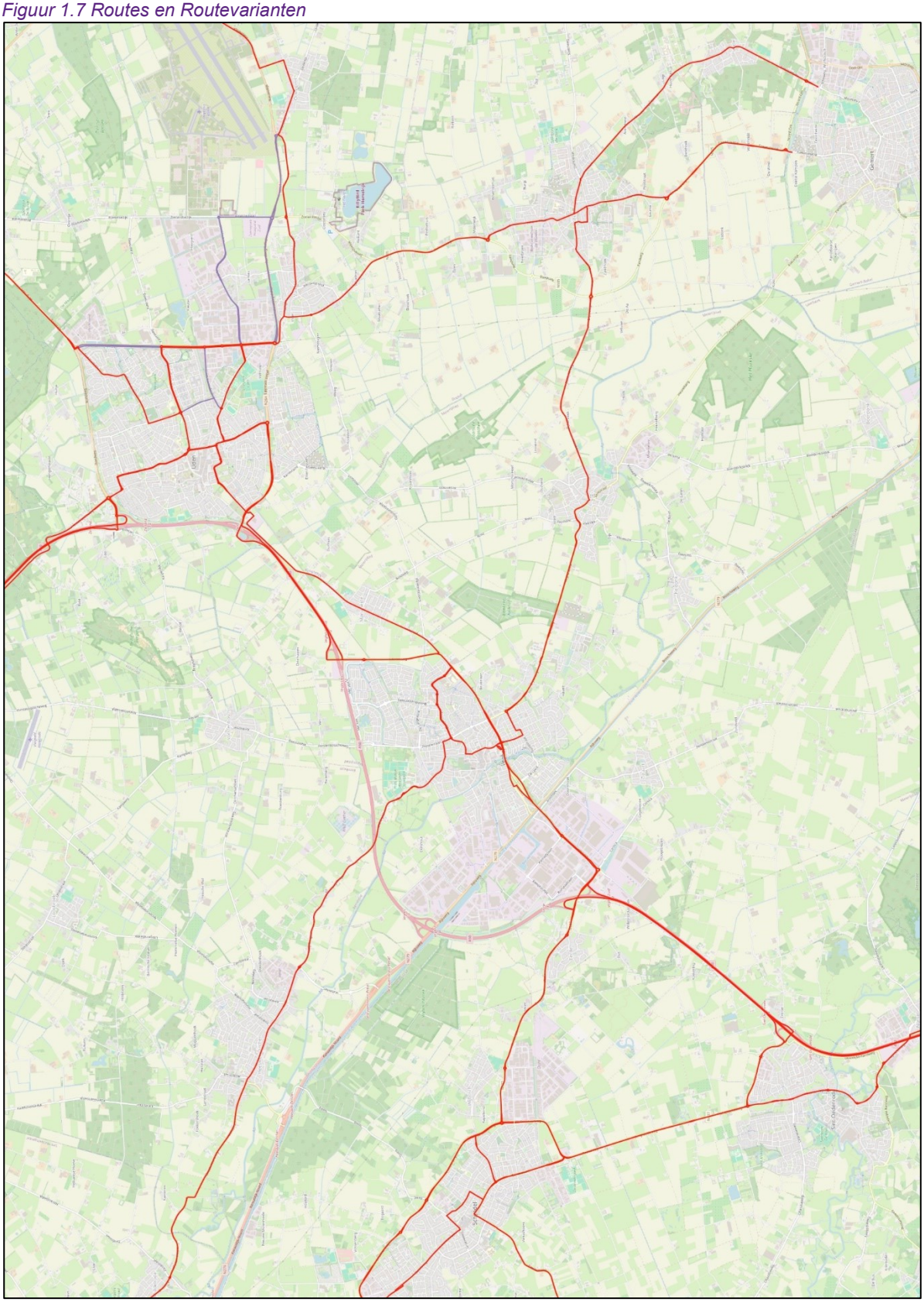
Figuur 1.5 Routes en Routevarianten



Figuur 1.6 Routes en Routevarianten

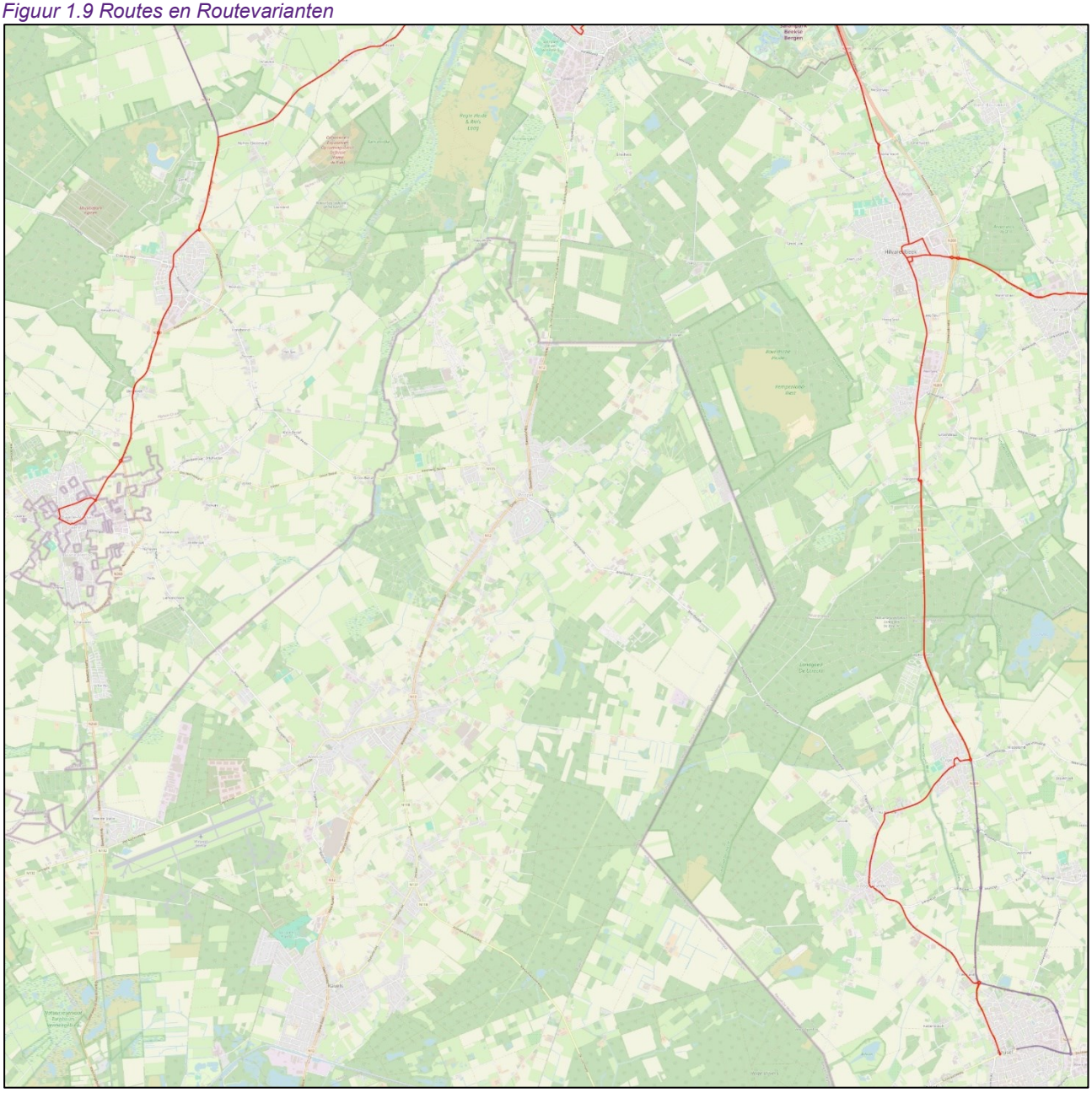


Figuur 1.7 Routes en Routevarianten

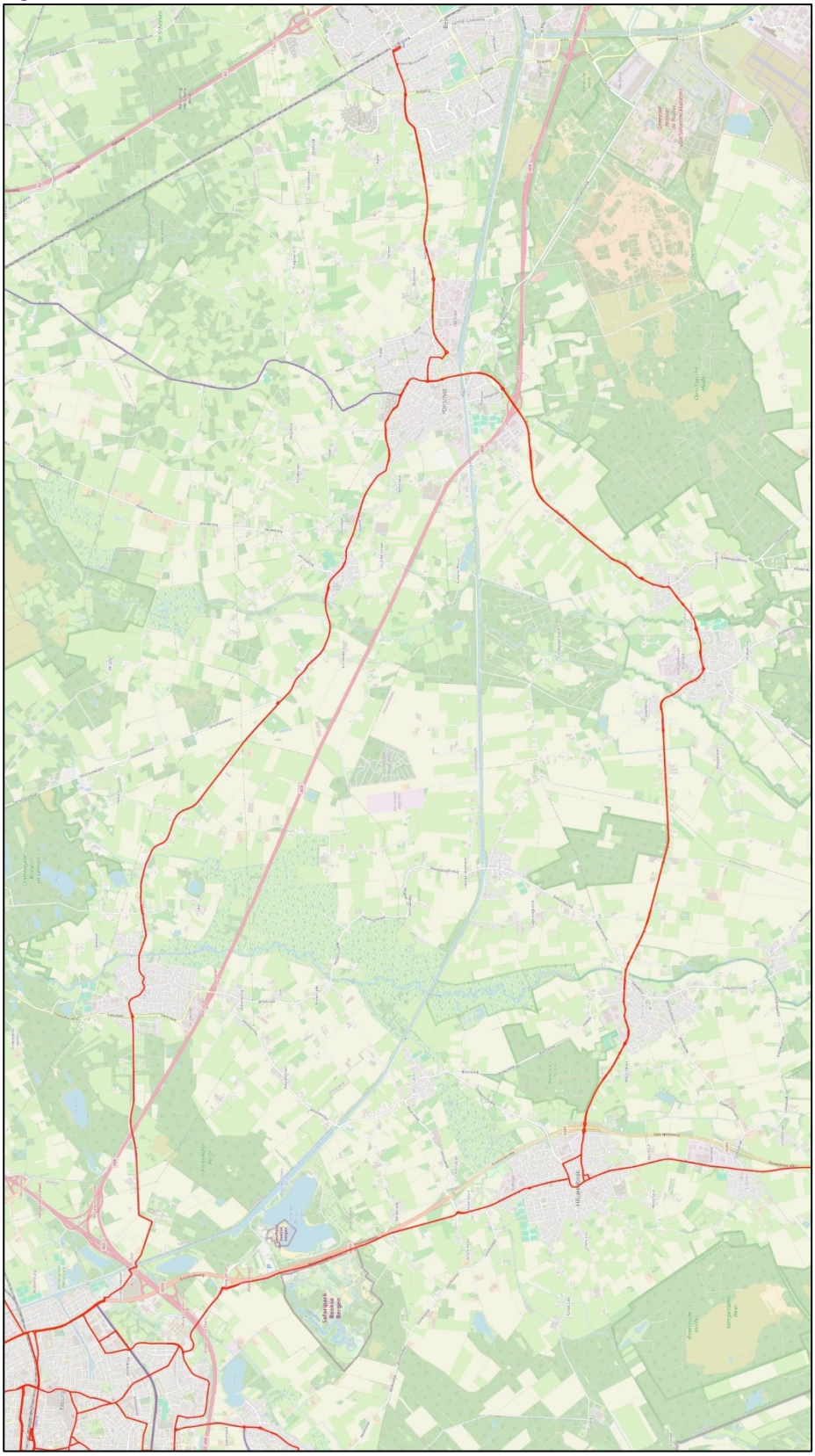


Figuur 1.8 Routes en Routevarianten

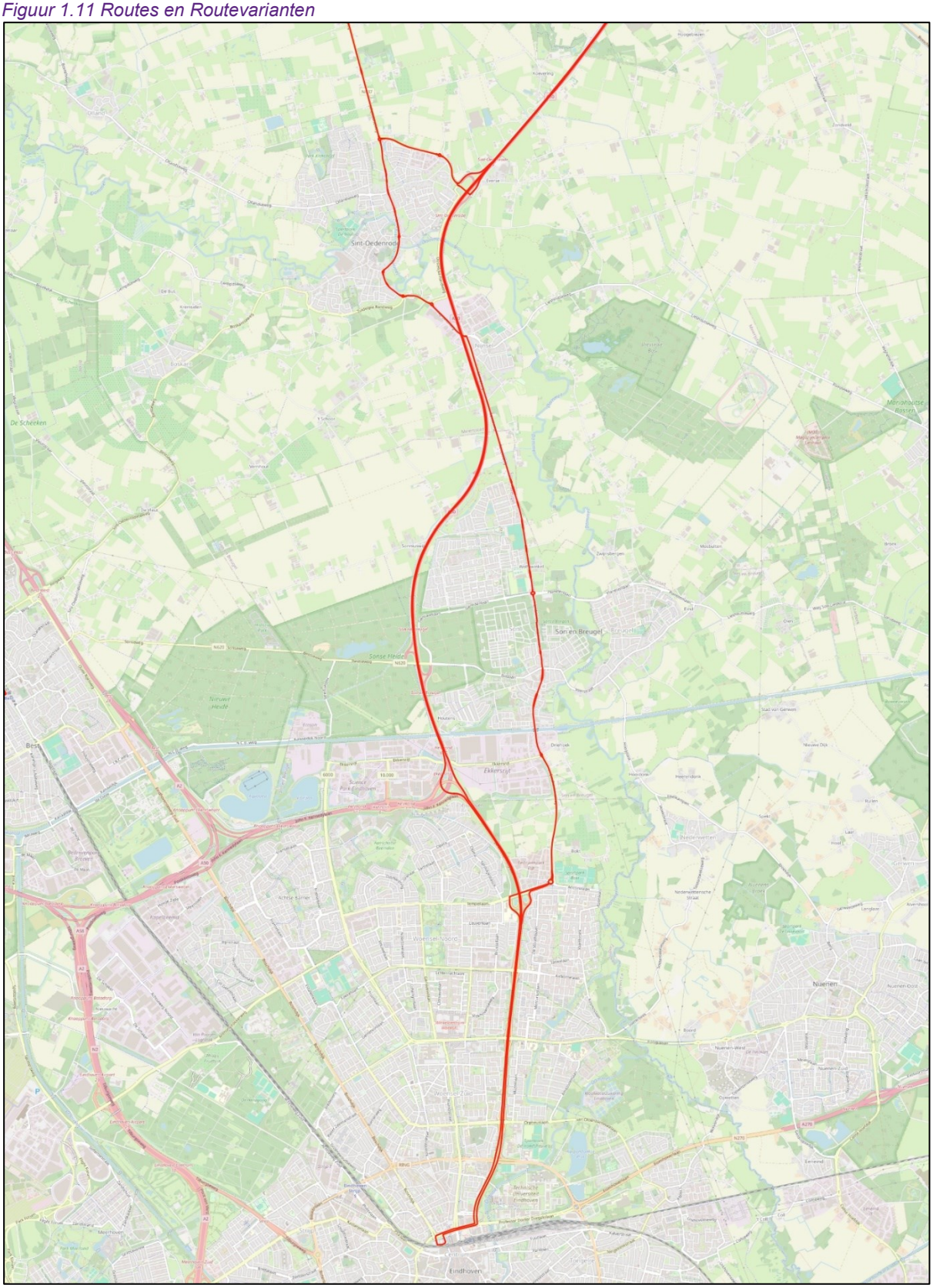
Figuur 1.9 Routes en Routevarianten



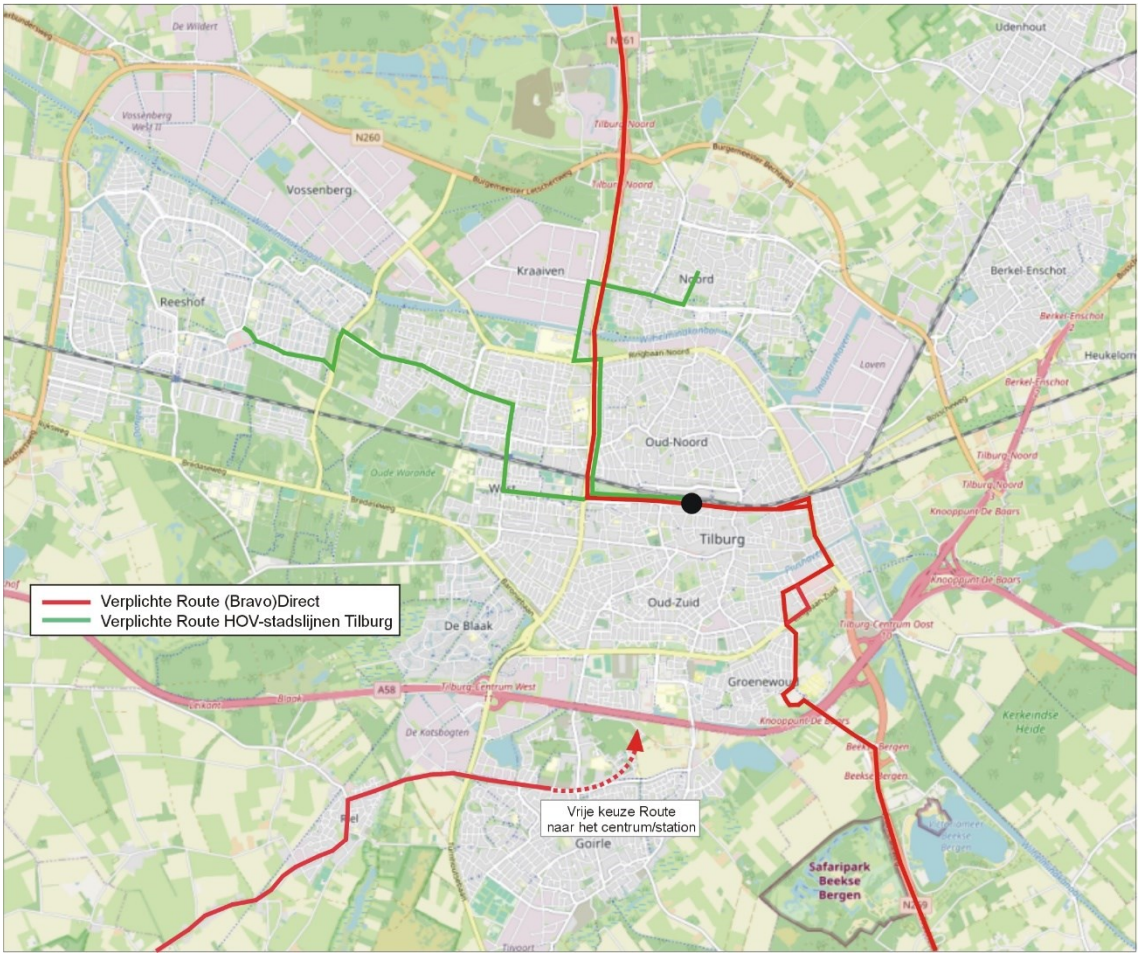
Figuur 1.10 Routes en Routevarianten



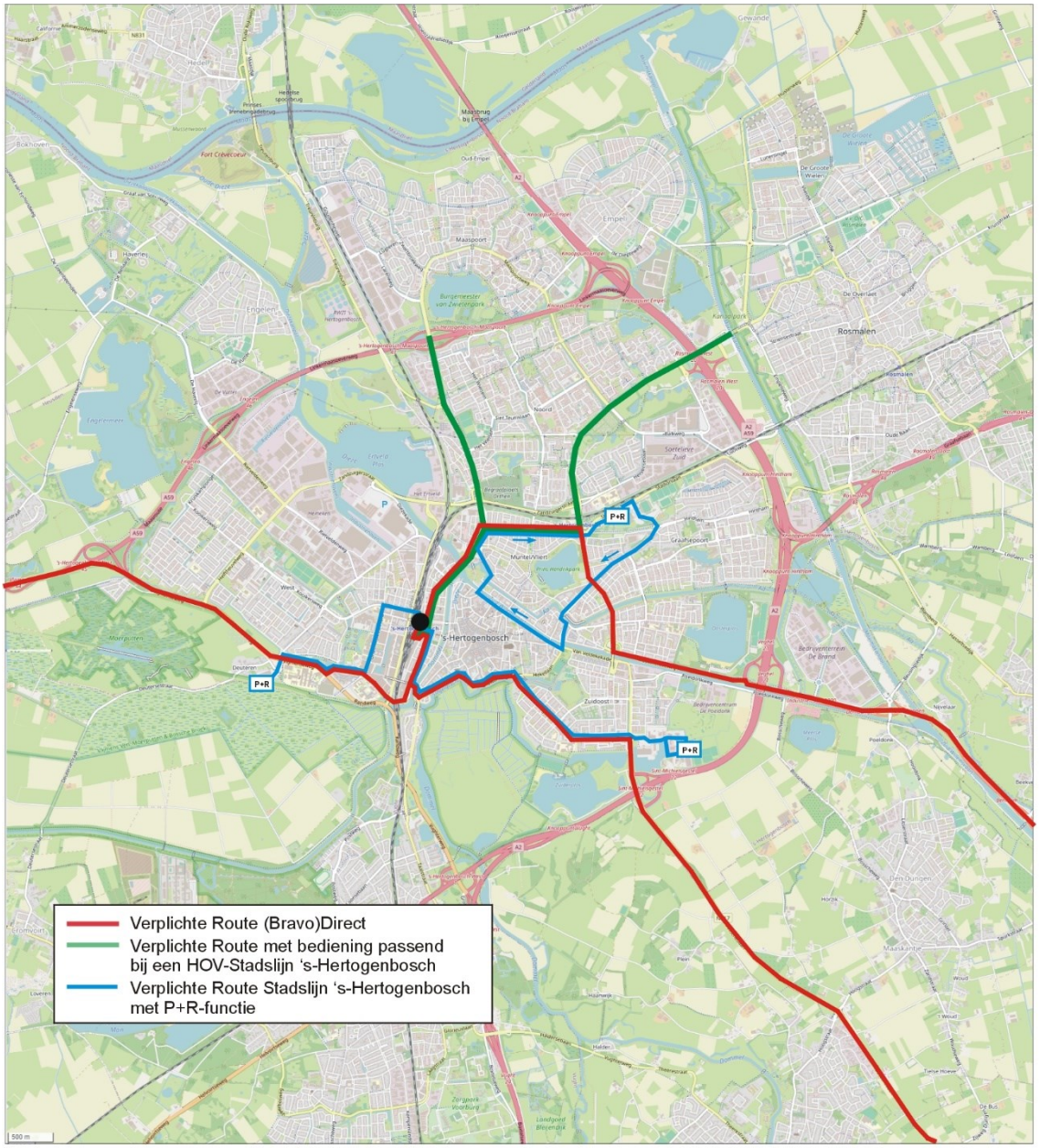
Figuur 1.11 Routes en Routevarianten



Figuur 2: Verplichte Routes van de Bravodirectlijnen en Directlijnen binnen Tilburg en van de corridors van de HOV-Stadslijnen Tilburg



Figuur 3: Verplichte Routes van de Bravodirectlijnen en Directlijnen binnen 's-Hertogenbosch en van de corridors met een bediening passend bij een HOV-Stadslijn 's-Hertogenbosch (eis 3.5.13) en Verplichte Routes van de Stadslijnen 's-Hertogenbosch met een P+R-functie (eis 3.5.17).



B2 Haltes

Knooppunten
Voor Knooppunten gelden punctualiteitseisen voor zowel aankomst als vertrek. Ontsluitende Lijnen en Spitslijnen dienen verbonden te zijn met twee Knooppunten (eis 3.3.2).

Tabel 1: Knooppunten

Haltenaam	Opmerkingen
Tilburg CS	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
’s-Hertogenbosch CS	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Oss Station	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Cuijk Station	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Boxmeer Station	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Eindhoven CS	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Uden Busstation	Groot (bus)station benoemd in de beloften aan de reiziger
Baarle-Nassau, Sint-Janstraat	(Overig) busstation
Boxtel Station	(Overig) treinstation
Best Station	(Overig) treinstation
Oisterwijk Station	(Overig) treinstation
Rijen Station	(Overig) treinstation
Veghel Busstation	(Overig) groot busstation
Grave Busstation	(Overig) groot busstation
Venray Busstation	(Overig) groot busstation
Waalwijk, Noorderallee	(Overig) groot busstation (of eventuele andere toekomstige locatie)
Wijk en Aalburg, Kromme Nol	(Overig) groot busstation
Hilvarenbeek, Doelenstraat	(Overig) (toekomstige) busknoop
Reusel, Busstation	(Overig) busstation
Tilburg, Busstation Noord	(Overig) busstation, ligging aan een HOV-Stadslijn
Tilburg, Stappegoor	Belangrijke bestemmingslocatie
Tilburg, Winkelcentrum Heyhoef	Ligging aan een HOV-Stadslijn

Bravo*direct*lijnen en Directlijnen
Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met een Bravo*direct*lijn of Directlijn bediend.

Tabel 2. Verplichte Haltes Bravo*direct*lijnen

Haltenaam	Opmerkingen
Drunen, Stationsstraat	
Heesch, Stationsplein	
’s-Hertogenbosch, Vlijmenseweg	
Kaatsheuvel, Efteling	
Loon op Zand, Busstation	
Nistelrode, Noorderbaan	
Schijndel, Steeg	
Sint-Michielsgestel, Gestelsepoort	
Sint-Oedenrode, Afrit/Oprit A50	
Sint-Oedenrode, Hertog Hendrikstraat	
Uden, Ziekenhuis	
Veghel, Busstation	
Vlijmen, De la Courtstraat	
Waalwijk, Busstation Vredesplein	Indien vervangende halte Noorder Parallelweg wordt aangelegd dan neemt deze plaats in van Waalwijk, Busstation Vredesplein. Indien vervangende halte Taxandriaweg wordt aangelegd dan is sprake van een Majeure ontwikkeling.
Waalwijk, Eikendonklaan	
Waalwijk, Noorderallee	

Tabel 3. Verplichte Haltes Directlijnen

Haltenaam	Opmerkingen
Alphen, Willebrordplein	
Goirle, Venneweg	
Grave, Busstation	
Hilvarenbeek, Beekse Bergen	
Oirschot, Sint Jorisstraat	
Riel, Kerkstraat	
Tilburg, ETZ Elisabeth Busstation	
Uden, Volkelseweg	
Zeeland, Tweehekkenweg	

Ontsluitende Lijnen

Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met minimaal een Ontsluitende Lijn bediend.

Tabel 4: Verplichte Haltes Ontsluitende Lijnen

Haltenaam	Opmerkingen
Berghem, Kerk	
Berlicum, Mercuriusplein	
Den Dungen, Litserstraat	
Diessen, Julianastraat	
Drunen, Beethovenlaan	
Eerde, Eerdsebaan	
Geffen, Papendijk	
Haaren, Monseigneur Bekkersplein	
Heeswijk Dinther, Monseigneur van Oorschotstraat	
Helvoirt, Busstation	
Kaatsheuvel, Prins Mauritsplein	
Loon op Zand, Kerkstraat	

Middelrode, Brugstraat	
Nuland, Rijksweg	
Oudheusden, Laagstraat	
Rosmalen, Graafsebaan	
Schaijk, Europaplein	
Vlijmen, Burgemeester van Houtplein	
Vlijmen, Mommersteeg	
Waalwijk, Blyde Incomstelaan	
Wijk en Aalburg, Anjelierstraat	
Wijk en Aalburg, Kromme Nol	

Spitslijnen
Deze Verplichte Haltes worden voor de duur van de Concessie met minimaal een Spitslijn bediend.

Tabel 5: Verplichte Haltes Spitslijnen

Haltenaam	Opmerkingen
De Brand, Het Sterrenbeeld	
Gilze, Lange Wagenstraat	
Haps, Gemeentehuis	
Lage Mierde, Dorpsplein	Gemeente overweegt om deze Halte te vervangen door een nieuwe Halte langs de N269.
Middelbeers, Hertog Janstraat	
Mill, Fitland	
Moergestel, Raadhuisstraat	
Odiliapeel, Kerk	
Oisterwijk, Station	
Oostelbeers, Andreasstraat	
Overloon, Museumlaan	
Reusel, Busstation	
Sint Hubert, Pastoor Jacobsstraat	

Tabel 6: Verplichte Haltes Stadslijnen Tilburg
Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Stadslijn Tilburg worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie rechtstreeks (zonder overstap) verbonden met Tilburg CS:

Wijk	Haltenaam	Opmerkingen
(Oud-)Noord	Busstation Noord	
	Griegstraat	
	Verdiplein	
	J. van Vollenhovenstraat	
	Postelse Hoeflaan	
	Hoefstraat óf Kasteeldreef	
West/Reeshof	Conservatoriumlaan	
	Paletplein	
	Buurmalsenlaan	
	Winkelcentrum Heyhoef	
	Middeldijkdreef	
	Station Reeshof	
(Oud-)Zuid/Korvel	Korvelplein	
	Stadhuisplein/Piusplein	
	Stappegoor	
	ETZ Elisabeth	
De Blaak	Winkelcentrum De Blaak	
Goirle	Dorpsstraat	
Berkel-Enschot	Generaal Eisenhowerweg	Deze Halte wordt naar het noorden verplaatst
Udenhout	Groenstraat	

Tabel 7: Verplichte Haltes Stadslijnen ‘s-Hertogenbosch
Binnen de bedieningstijden en met de frequenties behorend bij een Stadslijn ‘s-Hertogenbosch worden deze Verplichte Haltes voor de hele duur van de Concessie rechtstreeks (zonder overstap) verbonden met ‘s-Hertogenbosch CS:

Wijk	Haltenaam	Opmerkingen
Maaspoort	Maasoever	
	Eimeren	
Empel	De Brink	
De Rompert/De Donk	De Morgen	
	Rompertpassage	
Centrum	Spinhuiswal	
	Hertog Hendriksingel	
	Boschdijkstraat/Buitenhaven	Geen bestaande halte, onderzoeken of hier een halte mogelijk is
	Orthenseweg	
Rosmalen	Meander	Of een nieuwe, meer centraal in buurt De Lanen gelegen Halte
	Rosmalen station	
AA-wijk	Geulweg óf Pater van den Eisdenstraat	
Kruiskamp	Kooikersweg	
	Zandzuigerstraat	Deze Halte mag in plaats van met een Stadslijn ’s-Hertogenbosch ook worden ontsloten met een Ontsluitende lijn, waarbij in dat geval minimaal hoeft te worden voldaan aan de eisen 3.3.3 t/m 3.3.6.
Vught	Vijverbosweg	
	Laagstraat	

Tabel 8: Flex-overstappunten
Reizigers kunnen met het Flex-vervoer reizen naar Flex-overstappunten, waar zij hun reis kunnen vervolgen met het Openbaar Vervoer. Op deze Flex-overstappunten dient de Concessiehouder dan ook nooit te vroeg te vertrekken. Het gaat hierbij indicatief om de Haltes, zoals opgenomen in de volgende tabel. Pas na gunning, wanneer het lijnennet en bijpassend voorzieningenniveau definitief bekend is, kan deze lijst definitief worden vastgesteld.

Haltenaam	Opmerkingen
’s-Hertogenbosch CS	Knooppunt
Baarle-Nassau Sint-Janstraat	Knooppunt
Best Station	Knooppunt
Boxmeer Station	Knooppunt
Boxtel Station	Knooppunt
Cuijk Station	Knooppunt
Grave Busstation	Knooppunt
Hilvarenbeek, Doelenstraat	Knooppunt
Oisterwijk Station	Knooppunt
Oss Station	Knooppunt
Reusel, Busstation	Knooppunt
Rijen Station	Knooppunt
Tilburg, Busstation Noord	Knooppunt
Tilburg CS	Knooppunt
Tilburg, Stappegoor	Knooppunt
Tilburg, Winkelcentrum Heyhoef	Knooppunt
Uden Busstation	Knooppunt
Veghel Busstation	Knooppunt
Waalwijk, Noorderallee	Knooppunt
Wijk en Aalburg, Kromme Nol	Knooppunt
’s-Hertogenbosch, Vlijmenseweg	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Drunen, Stationsstraat	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Heesch, Stationsplein	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Kaatsheuvel, Efteling	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Loon op Zand, Busstation	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Nistelrode, Noorderbaan	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Schijndel, Steeg	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Sint-Michielsgestel, Gestelsepoort	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Sint-Oedenrode, Afrit/Oprit A50	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Sint-Oedenrode, Hertog Hendrikstraat	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Uden, Ziekenhuis	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen

Haltenaam	Opmerkingen
Vlijmen, De la Courtstraat	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Waalwijk, Busstation Vredesplein	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Waalwijk, Noorderallee	Verplichte Halte Bravo*direct*lijnen
Alphen, Willebrordplein	Verplichte Halte Directlijnen
Goirle, Venneweg	Verplichte Halte Directlijnen
Oirschot, Sint Jorisstraat	Verplichte Halte Directlijnen
Riel, Kerkstraat	Verplichte Halte Directlijnen
Tilburg, ETZ Elisabeth Busstation	Verplichte Halte Directlijnen
Uden, Volkelseweg	Verplichte Halte Directlijnen
Zeeland, Tweehekkenweg	Verplichte Halte Directlijnen
Berghem, Kerk	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Berlicum, Mercuriusplein	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Geffen, Papendijk	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Heeswijk Dinther, Monseigneur van Oorschotstraat	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Helvoirt, Busstation	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Nuland, Rijksweg	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Schaijk, Europaplein	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen
Haps, Gemeentehuis	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen (spitsbediening)
Lage Mierde, Dorpsplein	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen (spitsbediening)
Middelbeers, Hertog Janstraat	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen (spitsbediening)
Mill, Fitland	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen (spitsbediening)
Moergestel, Raadhuisstraat	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen (spitsbediening)
Odiliapeel, Kerk	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen (spitsbediening)
Overloon, Museumlaan	Verplichte Halte Ontsluitende Lijnen (spitsbediening)
’s-Hertogenbosch, Maasoever	Verplichte halte Stadslijnen ’s-Hertogenbosch
Rosmalen Station	Verplichte halte Stadslijnen ’s-Hertogenbosch
Vught, Vijverbosweg	Verplichte halte Stadslijnen ’s-Hertogenbosch
Berkel-Enschot, Gen Eisenhowerweg	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Goirle, Dorpsstraat	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Tilburg Busstation Noord	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg

Haltenaam	Opmerkingen
Tilburg, ETZ Elisabeth Busstation	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Tilburg, Station Reeshof	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
Udenhout, Groenstraat	Verplichte halte Stadslijnen Tilburg
’s-Hertogenbosch, Helftheuvelpassage	
Groote Wielen, Lunersingel	

Op de Flex-overstappunten die geen Knooppunt of Beginpunt zijn, geldt dus een aanvullende eis ten aanzien van de vertrekpunctualiteit.

De Concessieverlener behoudt zich het recht voor – vanuit de rol van regisseur gedeelde mobiliteit – om in aanvulling op deze lijst andere Flex-overstappunten aan te wijzen en/of Flex-overstappunten te laten vervallen. Dit geldt ook tijdens de implementatiefase waarin overleg met Concessiehouder de lijst wordt gecompleteerd op basis van het Lijnennet conform de definitieve bieding.

B3 Plancyclus

B3.1 Introductie

De Concessiehouder stelt jaarlijks diverse plannen op. In het Programma van Eisen staat beschreven aan welke inhoudelijke eisen de plannen moeten voldoen. Deze Bijlage beschrijft volgens welke procedure de Concessieverlener instemt met de plannen, dan wel deze plannen vaststelt.

De Concessiehouder is verantwoordelijk voor uitvoering en ontwikkeling van de Concessie. Gelet op de lange looptijd van de Concessie kiest de Concessieverlener ervoor om de ontwikkeling van de Concessie te geleiden via de Plancyclus. Hierbij wordt de Concessie opgedeeld in perioden van drie tot vier jaar waarbinnen ontwikkeling op strategisch en tactisch niveau via planvorming wordt vormgegeven. Ontwikkeling van de Concessie is een samenwerkingsopgave, waarbij de Concessiehouder als voorzitter van het Tactisch Ontwikkelteam verantwoordelijk is dat de samenwerkingspartners tijdig en goed geïnformeerd kunnen bijdragen aan de voorbereiding van en de advisering over Ontwikkelvoorstellen. De Concessieverlener zal, onder meer via de Concessieverlenerstevredenheid, de Concessiehouder beoordelen op de wijze waarop hij de samenwerking vormgeeft en bevordert.

De Plancyclus volgt het kalenderjaar, waarbij geldt dat plannen in werking treden tussen 1 december van het voorafgaande jaar en 1 januari van het jaar waarop het plan (hoofdzakelijk) betrekking heeft. Tenzij de Concessiehouder en de Concessieverlener anders overeenkomen geldt voor het Exploitatieplan als ingangsdatum de eerste zondag na de tweede zaterdag van december. Een kalender van de Plancyclus voor de jaren 2027 tot en met 2030 wordt bij het definitief Programma van Eisen opgenomen in paragraaf B3.7.

B3.2 Ontwikkelplan

Op strategisch niveau verwacht de Concessieverlener dat de Concessiehouder een Ontwikkelplan opstelt dat geldt voor drie tot vier jaar en een doorkijk bevat tot het einde van de Concessie. In het Ontwikkelplan beschrijft de Concessiehouder hoe hij de Concessie in alle aspecten wil ontwikkelen en legt hij tevens verbanden met het regionaal mobiliteitsbeleid in het Concessiegebied. Het Ontwikkelplan beschrijft hoe de Concessiehouder de doelen van de Concessie realiseert.

Het eerste Ontwikkelplan is onderdeel van de Inschrijving. De Concessiehouder dient dit plan in de Implementatieperiode te actualiseren (zie Actualisatie van plannen behorend tot de Inschrijving). Onderstaande tabel beschrijft de procedure voor het vaststellen van het tweede Ontwikkelplan. Het tweede Ontwikkelplan bevat een door de Concessiehouder en de Concessieverlener overeengekomen procedure voor het opstellen en de inwerkingtrede van het derde Ontwikkelplan.

Artikel 1: procedure instemming met het Ontwikkelplan
1. De Concessiehouder stelt vóór 1 mei 2030 het tweede Ontwikkelplan op dat voldoet aan het bepaalde in eis 2.2.6 en neemt hierbij, indien van toepassing, de planning en procedure voor Herijkingen zoals bedoeld in eisen 2.5.1 tot en met 2.5.4 in acht. Het tweede Ontwikkelplan treedt uiterlijk op 1 januari 2031 volledig in werking.
2. Het tweede Ontwikkelplan bevat een door de Concessiehouder en de Concessieverlener overeengekomen procedure voor het opstellen en datum van volledige inwerkingtreding van het derde Ontwikkelplan. Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener geen andere afspraken maken treedt het derde Ontwikkelplan uiterlijk op 1 januari 2035 volledig in werking en volgt de Concessiehouder de procedure zoals beschreven in lid 3 tot en met lid 7 en neemt daarbij dezelfde doorlooptijden in acht als bij het opstellen van het tweede Ontwikkelplan.
3. De Concessiehouder biedt het tweede Ontwikkelplan (hierna: Ontwikkelplan) uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment ter instemming aan de Concessieverlener aan.
4. De Concessiehouder betrekt bij het opstellen van het Ontwikkelplan ten minste de vaste leden van het Tactisch Ontwikkelteam (zie eis 2.3.2) en het Regieteam Gedeelde Mobiliteit (zie eis 2.3.8), alsmede de Gemeenten.
5. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 3 bepaalde datum om schriftelijk advies op het Ontwikkelplan en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming zoals bedoeld in lid 3.
6. Voordat de Concessiehouder het Ontwikkelplan opstelt legt hij het concept Ontwikkelplan ter bespreking voor in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment. Vervolgens licht hij in het Tactisch Ontwikkelteam toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, zoals besproken in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam na afstemming met de Concessieverlener in het Ontwikkelplan.
7. De Concessiehouder zorgt dat de evaluatie zoals bedoeld in eis 2.2.8 uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment wordt opgeleverd aan de Concessieverlener en de vaste leden van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam.
8. Indien de Concessieverlener van mening is dat het Ontwikkelplan nog niet voor instemming in aanmerking komt motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het Ontwikkelplan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om met het Ontwikkelplan te kunnen instemmen. De Concessiehouder krijgt in dat geval 6 weken de tijd om het Ontwikkelplan aan te passen alvorens hij het opnieuw ter instemming aan de Concessieverlener voorlegt. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het Ontwikkelplan naar eigen inzicht vast. De Concessiehouder dient ook in dat geval zorg te dragen dat zijn andere plannen aansluiten op het Ontwikkelplan.

B3.3 Jaarlijkse plannen

Onderliggende plannen beschrijven (per deelaspect) welke maatregelen de Concessiehouder treft voor uitvoering en ontwikkeling van de Concessie. Vijf van deze plannen stelt de Concessiehouder jaarlijks op. Een deel van de jaarlijkse plannen wordt opgesteld als nadere uitwerking van het Ontwikkelplan als benoemd in eis 2.2.7 (namelijk het Exploitatieplan, Tarievenplan, Marketingplan en Sociale Veiligheidsplan). Jaarlijkse plannen dient de Concessiehouder voor het eerst op te stellen voor aanvang van de Concessie, al dan niet als onderdeel van zijn Inschrijving. Van belang is dat de Concessiehouder in de jaarlijkse plannen telkens terugkijkt en vooruitkijkt op de ontwikkelingen in het Concessiegebied en beschrijft welke bijdrage de plannen leveren aan het realiseren van het Ontwikkelplan.

Artikel 2: procedure instemming met jaarlijkse plannen
1. De Concessiehouder stelt jaarlijks de volgende plannen op: a. Exploitatieplan; b. Tarievenplan; c. Marketingplan; d. Plan van aanpak SROI, en e. Sociale Veiligheidsplan. De Concessiehouder zorgt dat de plannen voldoen aan het bepaalde in het Programma van Eisen, in het bijzonder het bepaalde in paragrafen 3.5 (Dienstregeling en Exploitatieplan), 8.3 (Tarievenplan), 9.3 (Marketingplan), 10.4 (SROI) en 11.2 (Sociale Veiligheidsplan).
2. Het in het in lid 1 sub a bedoelde plan voor 2027 is onderdeel van de Inschrijving. De Concessiehouder actualiseert dit plan uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment.
3. Voor het jaar 2027 geldt dat de Concessiehouder de in lid 1 sub b tot en met e bedoelde plannen opstelt voor aanvang van de Concessie, en wel uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten.
4. De Concessiehouder biedt de in lid 1 sub a, c, d en e bedoelde plannen uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter instemming aan de Concessieverlener aan.
5. De Concessiehouder biedt het in lid 1 sub b bedoelde plan uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter vaststelling aan de Concessieverlener aan.
6. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 4 en lid 5 bepaalde datum om schriftelijk advies op de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming dan wel vaststelling.

7.	De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 4 en lid 5 bepaalde datum om schriftelijk advies op de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming dan wel vaststelling.
8.	Alvorens hij het Reizigersoverleg Brabant om advies vraagt legt de Concessiehouder de jaarlijkse plannen, uitgezonderd het Plan van aanpak SROI en het Tarievenplan, ter bespreking voor in het Tactisch Ontwikkelteam overeenkomstig de samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.4.
9.	In aanvulling op het bepaalde in lid 7 legt de Concessiehouder een concept van het Exploitatieplan: a. uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment voor aan de Concessieverlener die het concept Exploitatieplan toetst aan de Concessie, en b. uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment voor aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit ter bespreking. c. uiterlijk op het paragraaf B3.7 genoemde moment voor reactie voor aan de Gemeenten. De Concessiehouder zorgt er hierbij voor dat hij de reactie van de gemeenten heeft verwerkt in de versie van het Exploitatieplan die hij conform het bepaalde in lid 7 ter bespreking voorlegt aan het Tactisch Ontwikkelteam.
10.	De Concessiehouder zorgt dat de Reizigersopbrengstenprognose zoals bedoeld in eis 3.5.2 en volgens artikel @@ van de Financiële bepalingen uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment aan de Concessieverlener is opgeleverd. De Concessiehouder licht de Reizigersopbrengstenprognose op eerste verzoek van de Concessieverlener mondeling en/of schriftelijk toe. De Concessieverlener stelt aansluitend, doch uiterlijk een maand voor het in lid 8 sub a. genoemde moment het minimale Productieniveau voor het eerstvolgende Dienstregelingjaar vast zoals bedoeld in eis 3.5.2 en overeenkomstig het bepaalde in artikel @@ van de Financiële Bepalingen.
11.	Indien de Concessieverlener van mening is dat een volgens lid 4 of lid 5 ter instemming of vaststelling voorgelegd plan niet voldoet motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het plan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om het plan te kunnen vaststellen. De Concessiehouder krijgt daarop 4 weken de tijd om de Concessieverlener een nieuw plan voor te leggen. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het betreffende plan naar eigen inzicht vast.
12.	Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener overeenkomen dat er aanvullende jaarlijkse of periodieke plannen worden opgesteld, geldt in beginsel de procedure zoals beschreven in dit artikel, tenzij Concessiehouder en Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, anders overeenkomen.

B3.4 Eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen

Een aantal plannen dient de Concessiehouder eenmalig op te stellen, en wel voor aanvang van de Concessie.

Verder kunnen de Concessiehouder en de Concessieverlener gezamenlijk besluiten om nieuwe eenmalige plannen op te stellen in het kader van Herijking van de Concessie, of dat wijziging van eenmalige plannen gewenst is.

In alle hierboven geschreven gevallen volgt de Concessiehouder onderstaande procedure.

Artikel 3: procedure vaststelling eenmalige plannen en wijzigingsvoorstellen
1. De Concessiehouder stelt voor ingang van de Concessie de volgende plannen op: a. Compensatieregeling; b. Reisinformatieplan, c. Restitutieregeling, en d. Veiligheidsmanagementsysteem. De Concessiehouder zorgt dat de plannen voldoen aan het bepaalde in het Programma van Eisen, in het bijzonder het bepaalde in paragrafen 5.6 (Compensatieregeling), 7.1 (Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit), 8.1 (Betaalsysteem) en 11.4 (Fysieke veiligheid).
2. De Concessiehouder biedt de in lid 1 genoemde plannen uiterlijk op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten ter instemming aan de Concessieverlener aan.
3. De Concessiehouder vraagt het Reizigersoverleg Brabant uiterlijk 6 weken voor de in lid 2 bepaalde datum om schriftelijk advies op eenmalige plannen, uitgezonderd het Veiligheidsmanagementsysteem, en voegt een afschrift van het advies en de manier waarop de Concessiehouder voorstelt hiermee om te gaan toe aan het verzoek tot instemming.
4. Voordat de Concessiehouder het Reisinformatieplan opstelt legt hij een conceptversie van ter bespreking voor aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, uiterlijk op het in paragraaf B3.7 genoemde moment. Vervolgens licht hij in het Tactisch Ontwikkelteam toe op welke wijze hij bijdraagt aan de ontwikkeling van het systeem van Gedeelde Mobiliteit, zoals besproken in het Regieteam Gedeelde Mobiliteit. De Concessiehouder verwerkt opmerkingen van het Regieteam Gedeelde Mobiliteit en het Tactisch Ontwikkelteam naar eigen inzicht in de betreffende plannen.
5. Indien de Concessiehouder voorstelt een eenmalig plan zoals bedoeld in lid 1 te wijzigen dan stuurt hij waar mogelijk op aansluiting van de wijzigingsdatum op de datum van vaststelling van het Exploitatieplan.

6.	Indien de Concessieverlener van mening is dat een volgens lid 2 of lid 4 ter instemming voorgelegd plan niet voldoet motiveert de Concessieverlener de onderdelen waarop het plan niet voldoet en de aanpassingen die de Concessieverlener ten minste noodzakelijk acht om met het plan te kunnen instemmen. De Concessiehouder krijgt daarop 4 weken de tijd om de Concessieverlener een nieuw plan voor te leggen. Als de Concessiehouder opnieuw in gebreke blijft stelt de Concessieverlener het betreffende plan naar eigen inzicht vast.
7.	In hoeverre het Tactisch Ontwikkelteam betrokken wordt bij het opstellen of wijzigen van eenmalige plannen wordt bepaald in de samenwerkingsregeling zoals bedoeld in eis 2.3.4.
8.	Indien de Concessiehouder en de Concessieverlener overeenkomen dat de Concessiehouder aanvullende eenmalige plannen opstelt ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, geldt in beginsel de procedure zoals beschreven in dit artikel, tenzij Concessiehouder en Concessieverlener, gehoord hebbende het Tactisch Ontwikkelteam, anders overeenkomen.

B3.5 Actualisatie van plannen

De Concessiehouder is verplicht een aantal plannen, anders dan de jaarlijks op te stellen plannen als bedoeld in paragraaf B3.3, jaarlijks te actualiseren. Andere plannen actualiseert de Concessiehouder naar eigen inzicht en/of bij bepaalde gebeurtenissen, zoals de aanschaf van nieuw Materieel. De Concessiehouder actualiseert op verzoek van de Concessieverlener plannen behorend tot de Inschrijving voor ingang van de Concessie.

Onder een actualisatie verstaat de Concessieverlener: een wijziging leidend tot een grotere bijdrage aan het behalen van de doelen van de Concessie en niet leidend tot een kleinere (financiële en/of organisatorische) inspanning van de Concessiehouder. De Concessieverlener oordeelt (indien nodig) of een actualisatie geen wijziging omvat. De Concessiehouder maakt via het beheeroverleg of via het Tactisch Ontwikkelteam melding van voorgenomen actualisaties.

Artikel 4: actualisatie van plannen
1. De Concessiehouder actualiseert het Ontwikkelplan jaarlijks op de in paragraaf B3.7 genoemde momenten. Onder actualisatie van het Ontwikkelplan valt ook het actualiseren van de doorkijk tot het eind van de Concessie. Tenzij Concessiehouder en Concessieverlener anders overeenkomen, actualiseert de Concessiehouder de volgende Ontwikkelplannen ook jaarlijks op hetzelfde moment.
2. De Concessiehouder actualiseert het Circulariteitsplan voorafgaand aan de aanschaf van nieuw Materieel en verder voor zover hij dit noodzakelijk acht.
3. De Concessiehouder actualiseert de volgende plannen voor zover hij dit noodzakelijk acht: a. Compensatieregeling; b. Reisinformatieplan, en c. Veiligheidsmanagementsysteem.
4. De Concessiehouder actualiseert op verzoek van de Concessieverlener plannen die onderdeel zijn van de Inschrijving voor aanvang van de Concessie.

B3.6 Uitvoering van de plannen

De Concessieverlener toetst en monitort de uitvoering van de plannen zoals beschreven in het Programma van Eisen. Deze werkzaamheden vallen onder het contractmanagement. In de Implementatieperiode maken Concessiehouder en Concessieverlener nadere afspraken over het contractmanagement, onder andere over de te volgen procedures voor aanlevering van data, monitoring van KPI’s en evaluatie van specifieke maatregelen en/of volledige plannen.

B3.7 Plancyclus: kalender 2027 – 2030

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

B4 Buurtbuslijnen

De volgende Buurtbuslijnen zijn actief in het Concessiegebied (dienstregeling 2024).

Lijn(en)	Buurtbusvereniging(en)	Van	Naar	Voertuigen
203	Esch e.o.	Liempde	‘s-Hertogenbosch	
204	Sint-Oedenrode	Best	Schijndel	
207	Vught-Cromvoirt	‘s-Hertogenbosch	Cromvoirt	
238	Land van Cuijk	Grave	Boxmeer	
239	Helvoirt	Oisterwijk	‘s-Hertogenbosch	
242	Hilvarenbeek e.o.	Hilvarenbeek	Middelbeers	
250	Wijkbus Engelen-Bokhoven	Bokhoven	’s-Hertogenbosch	
251	Nuland	Rosmalen	Uden	
253	Keldonk	Boerdonk	Veghel	
254	Landerd	Schaijk	Uden	
255	Land van Cuijk	Boxmeer	Venray	
256	Dorpsteam Boekel	Veghel	Venhorst	
262	Buurtbus 262	Maren-Kessel	Oss	
289	Hilvarenbeek e.o.	Hilvarenbeek	Oisterwijk	
292	Land van Cuijk	Sint Anthonis	Boxmeer	
293	Hilvarenbeek e.o.	Hilvarenbeek	Bladel	
294	Landerd	Oss	Dieden	
295	Hilvarenbeek e.o.	Hilvarenbeek	Goirle	
296	Oijen-Megen	Oss	Oss	
299	Gemonde	Oirschot	Sint-Michielsgestel	

De Buurtbuslijnen 203, 207, 250, 254, 262, 289 en 296 rijden van maandag tot en met zaterdag. Buurtbuslijn 242 rijdt alleen op zaterdag. De overige Buurtbuslijnen rijden van maandag tot en met vrijdag.

B5 Distributienetwerk

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

B6 Laadinfrastructuur op Stallingen

B6.1 Het Zero-Emissiebussysteem

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

B6.2 Stalling

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

B7 KPI's

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

B8 Dataleveringsspecificatie

Deze Bijlage wordt bij het definitieve Programma van Eisen gepubliceerd.

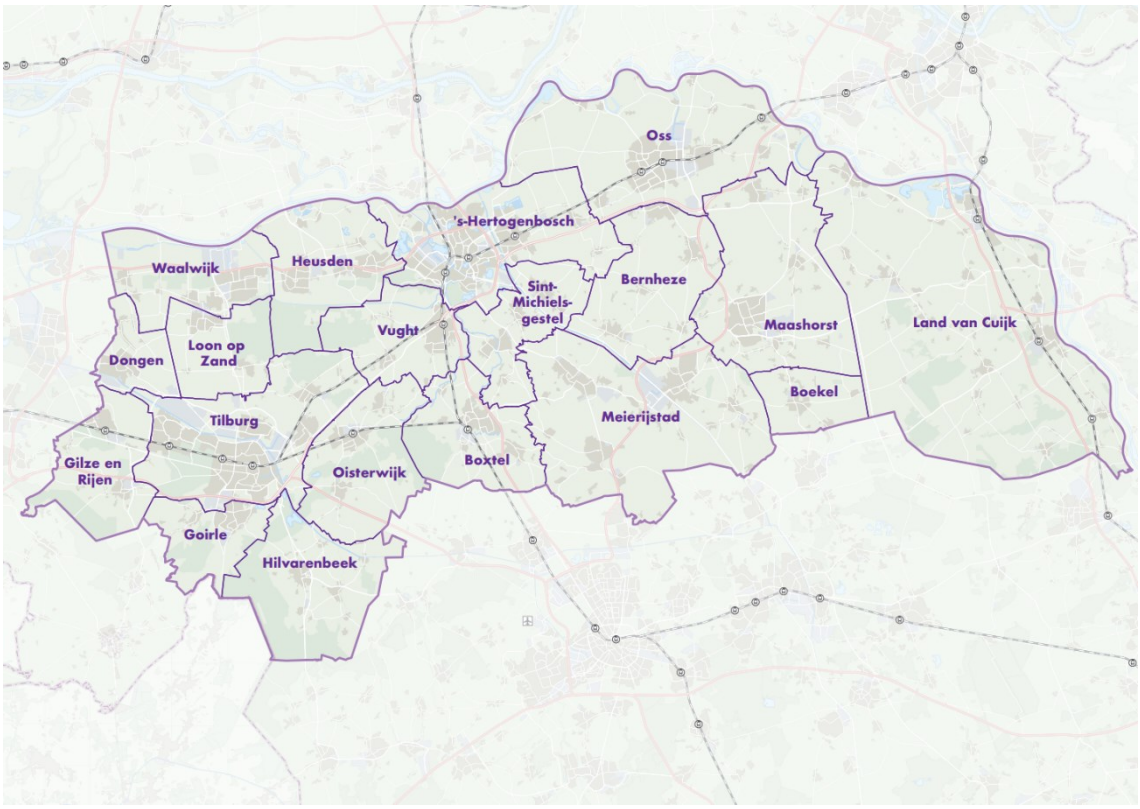
Scope Concessie

Artikel 1	Concessiegebied	161
Artikel 2	Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen	161
Artikel 3	Te gedogen vervoer	162
Artikel 4	Looptijd van de Concessie	162
Bijlage 1	Concessiegrensoverschrijdende verbindingen	163
Bijlage 2	Te gedogen vervoer	165

Artikel 1 Concessiegebied

1.1 Het Concessiegebied omvat het grondgebied van de Gemeenten Bernheze, Boekel, Boxtel, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, 's-Hertogenbosch, Heusden, Hilvarenbeek, Land van Cuijk, Loon op Zand, Maashorst, Meierijstad, Oisterwijk, Oss, Sint-Michielsgestel, Tilburg, Vught en Waalwijk.

1.2 Bepalend voor de grenzen zoals weergegeven in onderstaande figuur zijn de gemeentegrenzen zoals deze golden op 1 januari 2024. Eventuele toekomstige wijzigingen van de gemeentegrenzen, bijvoorbeeld als gevolg van gemeentelijke herindeling, leiden niet tot wijziging van het Concessiegebied.



Artikel 2 Concessiegrensoverschrijdende Verbindingen

2.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 1 is de Concessiehouder gerechtigd om - in het kader van de uitvoering van de Concessie - Openbaar Vervoer per Bus en/of Auto uit te voeren op de in Bijlage 1 vermelde concessiegrensoverschrijdende Verbindingen naar aangrenzende concessiegebieden onder de voorwaarde dat de Concessiehouder (i) alle Haltes gelegen aan de in Bijlage 1 vermelde routes en bediend in het Dienstregelingjaar, en (ii) ten minste één Halte in het Concessiegebied bedient.

Artikel 3 Te gedogen vervoer

3.1 Het recht beschreven in de artikelen 1 en 2 omvat niet:

a. openbaar vervoer per trein, tram en/of metro;
b. personenvervoer over water;
c. openbaar vervoer per Auto en/of Bus dat dient als tijdelijke vervanging van de onder sub a en sub b genoemde vormen van vervoer;
d. openbaar vervoer op de in Bijlage 2 vermelde concessiegrensoverschrijdende Verbindingen vanuit aangrenzende concessiegebieden waarop (andere) concessiehouders in opdracht van (andere) concessieverleners openbaar vervoer per Bus en/of Auto uitvoeren in het Concessiegebied;
e. openbaar vervoer dat de Concessieverlener wegens dwingende bepalingen van wet- of regelgeving dient toe te staan in het Concessiegebied;
f. openbaar vervoer per Bus, waaronder langeafstandsbusvervoer, waarvoor op grond van artikel 29 van de Wp2000 door de Concessieverlener een ontheffing is of wordt verleend;
g. openbaar vervoer ten aanzien waarvan de Concessieverlener en de Concessiehouder overeenkomen dat dit binnen het Concessiegebied door een Derde kan worden uitgevoerd;
h. openbaar vervoer dat niet halteert in het Concessiegebied;
i. openbaar vervoer en collectief vervoer verricht door de houder van het Flex-contract;
j. (besloten) vervoer naar P+R-terreinen of specifieke (toeristische) bestemmingen en/of Evenementen, bijvoorbeeld in de vorm van een shuttle- of hop-on-hop-off bus, uitgevoerd in opdracht van gemeenten en in overleg met de Concessieverlener; en
k. collectief vervoer verricht door aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten.

3.2 Het hierboven genoemde (openbaar) vervoer wordt door de Concessiehouder gedoogd. De in lid 1 bedoelde gedoogplicht omvat mede dat de routes en/of de omvang van het te gedogen (openbaar) vervoer kunnen wijzigen. Dit betekent dat de Concessieverlener gedurende de Concessie bijvoorbeeld de te rijden routes, aantallen lijnen, frequenties en bedieningstijden van het te gedogen (openbaar) vervoer kan wijzigen, ook wanneer dit leidt tot een aanpassing van (Haltes gelegen langs) de verbindingen zoals opgenomen in Bijlage 2.

3.3 De Concessiehouder stelt zich constructief op wat betreft wijzigingen in het te gedogen (openbaar) vervoer binnen het Concessiegebied.

Artikel 4 Looptijd van de Concessie

4.1 De Concessie heeft een looptijd van 12 jaar en 7 maanden.

4.2 De Concessie start op 13 december 2026 en eindigt op 23 juli 2039, bij aanvang van de zomervakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Zuid.

Bijlage 1 Concessiegrensoverschrijdende verbindingen

Op de volgende aangegeven concessiegrensoverschrijdende Verbindingen (inclusief aanliggende Haltes) in gemeenten buiten het Concessiegebied biedt de Concessiehouder Openbaar Vervoer conform het bepaalde in het Programma van Eisen. Hij hanteert hierbij de lijnvoering zoals opgenomen in de Dienstregeling 2024. De concessiehouder van de betreffende aangrenzende concessie gedoogt dit Openbaar Vervoer.

Aangrenzende concessie(s)	Gemeente(s)	Verbinding	Type Lijn	Grensoverschrijdend traject
Zuidoost-Brabant	Son en Breugel, Eindhoven	Sint-Oedenrode – Eindhoven	Bravo*direct*lijn	Nijnsel, Kruispunt – Eindhoven, Centraal Station
Zuidoost-Brabant	Eindhoven	Sint-Oedenrode - Eindhoven	Bravo*direct*lijn	Sint-Oedenrode, Afrit/Oprit A50 – Eindhoven, Centraal Station
West-Brabant	Alphen-Chaam, Baarle-Nassau	Tilburg – Baarle-Nassau	Directlijn	Riel, Dorpsplein – Baarle-Nassau, Sint-Janstraat
Arnhem-Nijmegen	Wijchen, Nijmegen	Nijmegen – Uden	Directlijn	Nijmegen, Centraal Station – Grave, Busstation
Zuidoost-Brabant	Oirschot, Best	Tilburg – Best	Directlijn of Spitslijn	Moergestel, Raadhuisstraat – Best, Station
Zuidoost-Brabant	Oirschot, Best	Hilvarenbeek – Best	Directlijn of Spitslijn	Diessen, Julianastraat – Best, Station
West-Brabant	Land van Altena	Wijk en Aalburg – ‘s-Hertogenbosch	Ontsluitende Lijn	Wijk en Aalburg, Anjelierstraat – Oud-Heusden, Laagstraat
Limburg	Venray	Overloon – Venray	Spitslijn	Overloon, Museumlaan – Venray, Prins Bernhardstraat
Zuidoost-Brabant	Reusel-De Mierden	Hilvarenbeek – Reusel	Spitslijn	Esbeek, Esbeekseweg – Reusel, Busstation
Limburg	Venray	Boxmeer – Venray	Buurtbuslijn	Maashees, Rieterweg – Venray, Prins Bernhardstraat
Zuidoost-Brabant	Best	Best – Schijndel	Buurtbuslijn	Best, Station – Boskant, Ritaplein
Zuidoost-Brabant	Oirschot	Oirschot – Sint-Michielsgestel	Buurtbuslijn	Oirschot, Sint-Jorisstraat – Lennisheuvel, Kerk

Aangrenzende concessie(s)	Gemeente(s)	Verbinding	Type Lijn	Grensoverschrijdend traject
Zuidoost-Brabant	Oirschot	Hilvarenbeek – Middelbeers	Buurtbuslijn	Baarschot, Kempenbos – Middelbeers, Ganzeakkers
Zuidoost-Brabant	Reusel-De Mierden	Hilvarenbeek – Bladel	Buurtbuslijn	Baarschot, Kempenbos – Bladel, Kerk

Aanvullend is het de Concessiehouder toegestaan om Lijnen behorend tot Bravo*direct* Maatwerk te bieden vanuit het Concessiegebied naar de volgende bestemmingen[36] in gemeenten Eindhoven en Veldhoven:

- Eindhoven BIC
- Eindhoven Airport
- Veldhoven De Run

[36] Nadere uitwerking van deze bestemmingen en van de infrastructuur waar de Concessiehouder gebruik van mag maken volgt in het definitief Programma van Eisen.

Bijlage 2 Te gedogen vervoer

De Concessiehouder gedoogt de in tabel 2 opgenomen concessiegrensoverschrijdende Verbindingen van andere concessiehouders, volgens de lijnvoering zoals opgenomen in de dienstregeling 2024 van de betreffende concessies.

Concessieverlener	Concessie	Concessiehouder	Lijnnummer[37]	Verbinding
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	9	Nijmegen – Grave
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	23	Boxmeer – Helmond
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	84	Gennep – Boxmeer
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	85	Boxmeer – Siebengewald
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	99	Nijmegen – Uden
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	123	Gemert – Boxmeer
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	130	Breda – Gilze AZC
Provincie Gelderland	Achterhoek-Rivierenland	Arriva	165	’s-Hertogenbosch – Druten
Provincie Gelderland	Achterhoek-Rivierenland	Arriva	166	’s-Hertogenbosch – Well
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	174[38]	Raamsdonksveer – Waalwijk – Wijk en Aalburg
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	181[39]	’s-Hertogenbosch – Gorinchem
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	223	Almkerk – Waalwijk
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	227	Hank – Waalwijk
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	230	Rijen – ’s Gravenmoer
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	231[40]	Rijen – Waalwijk
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	233	Waalwijk – Wijk en Aalburg
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	322	Eindhoven – Uden
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	371[41]	Etten-Leur – Breda – Oosterhout – Tilburg
Vervoerregio Kempen	Vervoerregio Kempen	De Lijn	450	Turnhout – Tilburg
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	568	Wijchen – Escharen
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	628	Hank – ‘s-Hertogenbosch
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	631[4]	Dongen – Rijen

[37] De vermelde lijnnummers en routes van de te gedogen concessiegrensoverschrijdende Verbindingen zijn (tenzij anders vermeld) gebaseerd op de Dienstregelingen voor het Dienstregelingjaar 2024 van de aangrenzende concessies. De lijnnummers zijn slechts ter indicatie aangegeven
[38] Dit betreft de huidige lijnen 134 en 633 die vanaf 6 juli 2025 onder het lijnnummer 174 gaan rijden. Deze lijnen komen dan ook (geheel) bij concessie West-Brabant.
[39] Dit betreft de huidige lijnen 121 en 621 die vanaf 6 juli 2025 onder het lijnnummer 181 gaan rijden. Deze lijnen komen dan ook (geheel) bij concessie West-Brabant.
[40] Deze buurtbuslijn en buurtbusversterking horen in 2024 bij de concessie Oost-Brabant maar gaat vanaf 6 juli 2025 over naar concessie West-Brabant.
[41] Dit betreft de huidige lijnen 327 en 328 die vanaf 6 juli 2025 onder het lijnnummer 371 gaan rijden op het (grensoverschrijdende) traject Oosterhout – Tilburg.

Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aansluiting	De mogelijkheid om binnen de in de Dienstregeling aangegeven tijd op een andere openbaar vervoermiddel of het Flex-vervoer over te stappen, waarbij de overstaptijd is afgestemd op de loopafstand en afhankelijk is van de vraag of de Concessiehouder een (Gegarandeerde) Aansluiting biedt.
Alternatieve Route	Een door de Concessiehouder voorgesteld alternatief voor een door de Concessieverlener voorgeschreven Route van een Verbinding.
Ambitiedocument	Ambitiedocument Gedeelde Mobiliteit ‘Startpunt in de transitie naar gedeelde mobiliteit in concessiegebied Oost-Brabant'.
Andere Mobiliteitsdienst	Een door een Derde in het Concessiegebied aangeboden mobiliteitsdienst, niet zijnde Openbaar Vervoer, al dan niet ter aanvulling op het Openbaar Vervoer. Een voorbeeld van een Andere Mobiliteitsdienst is het Flex-vervoer.
Asset	Een onderdeel van het Zero-Emissiebussysteem, zoals bijvoorbeeld: een Zero-Emissievoertuig, Laadinfrastructuur of een Energievoorziening.
Auto	Motorrijtuig ingericht voor het vervoer van ten hoogste acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Avond	De periode zoals beschreven in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
Barcode, Bar-/QR-code	Een digitale verschijningsvorm van een reisrecht dat op papier geprint kan worden of getoond kan worden op een mobiele telefoon.
Basisdrager	Een Drager, die voor alle Reizigers beschikbaar, landelijk geldig en niet afhankelijk van het bezit van een eigen Drager is, zoals bankpas of mobiele telefoon, of afhankelijk van (de toegang tot) een betaalrekening en indien Reizigers dit wensen anoniem.

Begrip	Definitie
Batterij	Onderdeel van een Voertuig dat dient voor de opslag van elektriciteit ten behoeve van de aandrijving.
Beginpunt	De eerste Halte van een Lijn zoals vermeld in de Dienstregeling.
Bestek	De Aanbestedingsleidraad inclusief de Bijlagen, de Standaardformulieren en de Nota's van Inlichtingen alsmede de achtergrondinformatie, zoals deze door de Concessieverlener ten behoeve van de aanbesteding van de Concessie beschikbaar worden gesteld.
Betaalsysteem	Onder meer, maar niet uitsluitend: de Kaartlezers, de verkoopautomaten, de oplaad- en ophaalautomaten en het verwerkingssysteem ten behoeve van Betaalwijzen, ten behoeve van volledig functioneren.
Betaalwijze	Een manier, methode of wijze van betaling, waaronder begrepen de OV-chipkaart, OVpay en Barcodes/QR-codes, waarmee Reizigers voor het Openbaar Vervoer kunnen betalen.
Bijlage	Een bijlage bij de Concessiebeschikking, het Programma van Eisen, de Financiële bepalingen, de Aanbestedingsleidraad of een ander document.
Bijzonder Vervoerbewijs	Een door de Concessieverlener voor specifieke gelegenheden en/of typen Reizigers vastgesteld Vervoerbewijs met eventueel een afwijkend tarief.
Bp2000	Het Besluit personenvervoer 2000 (14 december 2000, Stb. 563), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
Brabants Concessieoverleg	Een door de Concessieverlener georganiseerd concessieoverstijgend overleg (ten minste twee keer per jaar) waaraan naast de Concessieverlener en de Concessiehouder ook de concessiehouders van de concessies Oost-Brabant en Zuidoost-Brabant deelnemen.

Begrip	Definitie
Brabants Tarievenhuis	Het geheel van de door de Brabantse concessiehouders die in opdracht van de Concessieverlener openbaar vervoer verrichten te hanteren regionale Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten. Het Brabants Tarievenhuis is geldig in alle Brabantse concessies voor openbaar vervoer.
Bravo	Het merk waaronder in de provincie Noord-Brabant regionaal openbaar vervoer wordt verricht
Bravo Brandguide	Handboek met voorschriften ten aanzien van het gebruik van het merk Bravo, zoals gepubliceerd op https://brandguide.bravo.info.
Bravo*direct*	Productformule voor hoogwaardig openbaar vervoer zoals opgenomen in de Bravo Brandguide
Bravo*direct* Maatwerk	Een als zodanig in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Bravo*direct*lijn	Een als zodanig in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Bravo*flex*	Productformule voor oproepafhankelijk openbaar vervoer zoals opgenomen in de Bravo Brandguide
BRT (Bus Rapid Transit)	Een hoogwaardig openbaar vervoerconcept met snelle, frequente en comfortabele Bussen.
Bus	Motorvoertuig, al dan niet voorzien van een aanhangwagen, ingericht voor het vervoer van meer dan acht personen, de bestuurder daaronder niet begrepen.
Business Case	Een studie waarbij de kosten en baten inclusief risico's van een plan/maatregel/Meer- of Minderwerk/Majeure ontwikkeling worden afgewogen ten einde de financiële gevolgen voor de Concessiehouder te bepalen.
Buurtbus	Door de Concessiehouder voor de exploitatie van een Buurtbuslijn beschikbaar gestelde Auto die bestuurd mag worden door een chauffeur in het bezit van een rijbewijs B.
Buurtbuschauffeur	Lid van een Buurtbusvereniging dat door deze vereniging ingezet wordt op een Buurtbuslijn.

Begrip	Definitie
Buurtbuslijn	Een Lijn die wordt geëxploiteerd door een Buurtbusvereniging, als zodanig aangeduid in paragraaf 3.4 van het Programma van Eisen en vermeld in Bijlage B4 bij het Programma van Eisen.
Buurtbusvereniging	Een vereniging belast met de uitvoering van één of meerdere Buurtbuslijnen zoals genoemd in Bijlage B4 bij het Programma van Eisen
Circulariteitsplan	Het plan zoals genoemd in eis 12.2.2 van het Programma van Eisen.
CO_2-Prestatieladder	Een CO_2-managementsysteem dat bestaat uit 5 niveaus. Tot en met niveau 3 maakt een organisatie werk van de uitstoot van de eigen organisatie (en alle projecten). Vanaf niveau 4 en 5 wordt er ook werk gemaakt van de CO_2-uitstoot van de keten en sector. Een gecertificeerde organisatie voldoet op een bepaald niveau (en alle onderliggende niveaus) aan de eisen van de CO_2-Prestatieladder.
Compensatieregeling	Door de Concessiehouder op te stellen regeling om Reizigers te compenseren wanneer niet wordt voldaan aan de uitvoeringskwaliteit en die voldoet aan de eisen in paragraaf 5.6 van het Programma van Eisen.
Concessie (voluit: Concessie Oost-Brabant 2027-2039)	Het exclusieve recht van de Concessiehouder om met uitsluiting van anderen Openbaar Vervoer over de weg te verrichten in het Concessiegebied, in de zin van artikel 1 van de Wp2000, een en ander als nader omschreven in de Concessiebeschikking en het Programma van Eisen. Het begrip Concessie kan zowel verwijzen naar het hiervoor genoemde recht, als naar de Concessiebeschikking waarmee dit recht aan de Concessiehouder is/wordt verleend.
Concessiebeschikking	Het besluit van de Concessieverlener waarmee de Concessie aan de Concessiehouder wordt verleend.
Concessiegebied	Een afgebakend gebied, waarbinnen de Concessiehouder van de Concessieverlener het recht krijgt tot exploitatie van het door hem te verrichten Openbaar Vervoer over de weg.

Begrip	Definitie
Concessiehouder	Vergunninghoudende vervoerder waaraan de Concessie is verleend.
Concessieverlener	Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant.
Dal	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
Derde	Een rechtspersoon, niet zijnde de Concessieverlener of de Concessiehouder.
Dienstregeling	Voor eenieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin onder andere zijn aangeduid de Haltes waartussen en de tijdstippen waarop de Concessiehouder Openbaar Vervoer verricht.
Dienstregeling 2024	De Dienstregeling voor de concessie Oost-Brabant die op 7 januari 2024 is ingegaan, niet zijnde de Vakantiedienstregeling.
Dienstregelingjaar	De periode die loopt vanaf de zondag na de tweede zaterdag van december van het voorafgaande kalenderjaar, tot en met de tweede zaterdag van december van het aangeduide kalenderjaar.
Directlijn	Een als zodanig in paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Display	Een beeldscherm in een Voertuig of op een Halte waarop actuele Reisinformatie getoond wordt.
Distributiepunt	Een door of in opdracht van de Concessiehouder geëxploiteerde locatie, niet zijnde een Voertuig, waar Reizigers Vervoerbewijzen en Reisproducten kunnen kopen/opladen/ophalen en reisinformatie in gedrukte vorm kunnen verkrijgen.
Drager	Een fysiek object met EMV-techniek waarmee Reizigers zich bij het betreden en verlaten van het openbaar vervoer contactloos kunnen identificeren en waaraan een account (met Reisproducten) gekoppeld kan worden. Voorbeelden zijn contactloze bankpas, creditcard en smartphone of daaraan gekoppelde smartwatch.
Eindpunt	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.

Begrip	Definitie
EMVc	Europay MasterCard Visa, de drie betaalkaartsystemen die samen een kader hebben opgesteld voor het compatibel maken van chipbetaalkaarten en chipbetaalterminals. Ook andere betaalsystemen, vooral in Europa, gebruiken de EMV-standaarden voor hun chipbetaalkaarten. De ‘c’ in EMVc staat voor contactloos.
Energievoorziening	De aansluiting van de netbeheerder en het inkoopstation met daarin de ruimte voor elektrische aansluiting netbeheerder; ruimte metervoorziening; klantruimte met elektrische energieverdeling naar verdeelstation(s); mantelbuizen en kabel(s) naar verdeelstation(s).
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar Openbaar Vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiekosten	Kosten die de Concessiehouder maakt voor het uitvoeren van de Concessie.
Exploitatieplan	Het plan bedoeld in eis 3.8.1 van het Programma van Eisen.
Exploitatiesubsidie	De jaarlijkse bijdrage van de Concessieverlener voor de exploitatie van het Openbaar Vervoer zoals genoemd in artikel 6 van de Financiële bepalingen.
Financieel economische onderbouwing	De opgave van de Concessiehouder van de verschillende (verwachte) kosten- en batenposten van de uitvoering van de Concessie tijdens de Dienstregelingjaren 2027 tot en met 2039 zoals vermeld op Standaardformulier 11 (Financieel economische onderbouwing) bij de Inschrijving.
Financiële bepalingen	Een bijlage bij de Concessiebeschikking met financiële voorwaarden inzake de Concessie, inclusief eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen.
Flex-contracten	De contracten tussen de Regio’s Hart van Brabant, Midden-Brabant en Noordoost-Brabant en de uitvoerders van het Flex-vervoer in de betreffende Regio’s.

Begrip	Definitie
Flex-overstappunt	Een voor Reizigers logisch gelegen Halte in de reisrichting waar de Concessiehouder Aansluiting biedt tussen Openbaar Vervoer en Flex-vervoer ten behoeve van de Ketenreis vanaf de herkomst of naar de bestemming van een Reiziger.
Flex-vervoer	Het vervoer dat wordt uitgevoerd in opdracht van de Regio's Hart van Brabant, Midden-Brabant en Noordoost-Brabant en de Provincie om te voldoen aan de plichten aangaande de Wet maatschappelijke ondersteuning, met daarop aanvullend een openbaar vervoercomponent voor het vervoer tussen Haltes en Flex-overstappunten.
Gedeelde Mobiliteit	Het geheel aan vervoervormen die voor eenieder open staan, zoals bedoeld in het door de Provincie vastgestelde Ambitiedocument Gedeelde Mobiliteit 'Startpunt in de transitie naar gedeelde mobiliteit in concessiegebied Oost-Brabant'.
Gegarandeerde aansluiting	Een door de Concessiehouder afgegeven garantie dat een Aansluiting op een ander openbaar vervoermiddel tot stand wordt gebracht, ondanks een eventueel van de Dienstregeling afwijkende dienstuitvoering.
Geïnteresseerde	Vervoersonderneming die interesse heeft getoond in deze aanbesteding.
Gelede bus	Bus die bestaat uit twee ten opzichte van elkaar scharnierende geledingen met een maximale lengte van 18,75 meter.
Gemeenten	De gemeenten Bernheze, Boekel, Boxtel, Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, 's-Hertogenbosch, Heusden, Hilvarenbeek, Land van Cuijk, Loon op Zand, Maashorst, Meierijstad, Oisterwijk, Oss, Sint-Michielsgestel, Tilburg, Vught en Waalwijk.
Geschillencommissie Openbaar Vervoer	Een commissie die geschillen tussen Reizigers en de Concessiehouder met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de vervoersovereenkomst bij wijze van bindend advies beslecht, een en ander als beschreven op https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/openbaar-vervoer/.

Begrip	Definitie
Halte	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening, zoals opgenomen in het Centraal Haltebestand, om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het Openbaar Vervoer en Flex-vervoer gebruik te maken en om Reizigers in of uit te laten stappen. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepen Halteborden, Haltepalen, bushokjes en dergelijke die de Concessiehouder kan gebruiken bij de uitvoering van de Concessie.
Haltebord	Een bord in L3-formaat, conform de huisstijl van Bravo, met de naam van de Halte (bijvoorbeeld de straatnaam plus huisnummer, naam van de zijstraat of de naam van een nabijgelegen attractie/voorziening).
Haltepaal	Een voorziening ter aanduiding van een Halte, waaraan een Haltebord en eventueel een Display kan worden bevestigd.
Haltevertrekstaat	Een overzicht van de vertrektijden van alle Ritten van een Lijn vanaf een Halte.
Herijking	Periodieke evaluatie om na te gaan in hoeverre afspraken tussen de Concessiehouder en de Concessieverleners nog aansluiten bij de ontwikkelingen op de mobiliteitsmarkt en de provinciale doelen, inclusief een voorstel voor aanpassing/invulling van de afspraken tijdens de resterende looptijd van de Concessie.
Hernieuwbare Brandstofeenheid (HBE)	Een volgens het marktmechanisme Energie voor Vervoer van de Nederlandse Emissieautoriteit uitgegeven eenheid die wordt gegenereerd bij elke gigajoule aan vervoer geleverde en in het Register Energie voor Vervoer ingeboekte hernieuwbare energie.
Hernieuwbare Energie	Elektriciteit of brandstof, voor 100% afkomstig uit bijvoorbeeld windenergie, zonne-energie, waterkracht of geothermische energie waarvoor de opwekking/productie geen uitstoot veroorzaakt. Uitgesloten als bron van Hernieuwbare Energie zijn biomassa en kernenergie.
Hogevloerbus	Bus, niet zijnde een Lagevloerbus of Low-entrybus.

Begrip	Definitie
Hoofdrailnet	Spoorvervoerdiensten die als zodanig zijn aangewezen bij het koninklijk besluit, bedoeld in lid 1 van artikel 65 van de Wp2000.
HOV-Stadslijn	Een als zodanig in paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Implementatie	Alle activiteiten die de Concessiehouder na de gunning van de Concessie uitvoert om bij de start van de Concessie zonder problemen met de uitvoering van de Concessie te kunnen starten.
Implementatieperiode	Periode tussen de gunning van de Concessie en de start van de Concessie, waarin de Concessiehouder de uitvoering van de Concessie voorbereidt.
Implementatieplan	Het plan van de Concessiehouder zoals opgenomen in zijn Inschrijving, strekkende tot nakoming van de Concessiehouders verplichtingen en tot uitvoering van alle benodigde maatregelen om vanaf de start de Concessie zonder problemen uit te kunnen voeren.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis met of zonder aanwijsbare oorzaak, buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder, tijdens de uitvoering van de Concessie, waaronder aanrijdingen, ongevallen, (natuur)rampen, brand, ontploffing, overstroming of storing op het hoog- of middenspanningsnet.
Infrastructuur	De voorzieningen van verkeerstechnische en/of civieltechnische aard waarvan het Openbaar Vervoer per Bus en Auto gebruikmaakt of die daarvoor ten dienste staat.
Inschrijver	Onderneming die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Concessieverlener heeft uitgebracht.
Invulling rol Mobiliteitsmakelaar	De beschrijving van hoe de Concessiehouder zijn taken als Mobiliteitsmakelaar gaat uitvoeren.
Kaartlezer	Apparatuur waarbij Reizigers kunnen in- en uitchecken.

Begrip	Definitie
KAR	Korteafstandsradio, waarmee met een radiosignaal prioriteit wordt aangevraagd bij verkeerslichten en een Voertuig zich bij aankomst en vertrek van een Halte meldt.
Ketenreis	Een aangeschakelde serie ritten en/of routes die een reiziger aflegt om van zijn herkomst naar zijn bestemming te reizen, daarbij gebruikmakend van verschillende vormen van openbaar vervoer, Andere Mobiliteitsdiensten (waaronder het Flex-vervoer) en/of eigen vervoermiddelen.
Key Performance Indicator (KPI)	Eenduidige eenheid om prestaties te meten/ kwantificeren en ontwikkelingen in prestaties te monitoren.
Klantenbarometer	Onderzoek in opdracht van het CROW aangaande de kwaliteit van het openbaar vervoer, of diens opvolger(s).
Knooppunt	Een knooppunt zoals genoemd in tabel 1 in bijlage B2 (Haltes) bij het Programma van Eisen.
Laadinfrastructuur	Alle noodzakelijke voorzieningen in de keten voor het opladen van Batterijen tussen de aansluiting van de netbeheerder en Zero-Emissievoertuigen.
Laadlocatie	Locatie die de Concessiehouder heeft uitgekozen voor het opladen van Zero-Emissievoertuigen en waar de Concessiehouder Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur ten behoeve van Zero-Emissievoertuigen realiseert.
Lagevloerbus	Bus met een vlakke vloer over de gehele lengte met een maximumhoogte van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau.
Landelijk Tarievenkader (LTK)	Convenant “Landelijk Tarievenkader OV-Chipkaart 2009“, zoals vastgesteld in de vergadering van de Stuurgroep OV-Chipkaart van 2 april 2009, of diens eventuele opvolger(s), met afspraken tussen decentrale OV-autoriteiten over onder andere het basistarief voor reizen op Saldo en landelijke producten voor stad- en streekvervoer, en de verdeling van opbrengsten hiervan.

Begrip	Definitie
Lijn	Een vaste route die een Bus of Auto rijdt met bepaalde intervallen tijdens een bepaalde bedieningsperiode en halterend bij bepaalde Haltes zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Lijnennetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Concessiegebied inclusief concessiegrensoverschrijdende Lijnen die door de Concessiehouder zelf en/of andere concessiehouders worden gereden volgens een Dienstregeling.
Low-entrybus	Een Bus met in ieder geval in het voorste gedeelte tussen de deuren een vlakke vloer met een maximumhoogte van 34 centimeter ten opzichte van het straatniveau.
MaaS-aanbieder	Een organisatie die via een platform Mobiliteit als Dienst (Mobility as a Service) aanbiedt.
Majeure ontwikkeling	Een bijzondere omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Concessiehouder met dermate grote (financiële) gevolgen dat niet verwacht kan worden dat de Concessiehouder deze gevolgen binnen de bestaande afspraken opvangt.
Marketingplan	Het plan zoals bedoeld in eis 9.3.1 van het Programma van Eisen.
Materieel	De Bussen en Auto's die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van de Concessie inzet, een en ander met inbegrip van, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en uitvoering van het onderhoud, benodigd reservematerieel opdat de Bussen en Auto's volledig en overeenkomstig het bepaalde in de Concessie functioneren.
Middagspits	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen

Begrip	Definitie
Mobiliteit als Dienst (MaaS)	Het aanbod van multimodale, deels vraag gestuurde mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bv. mobiele app) met realtime informatie aan klanten worden aangeboden, inclusief reservering (indien van toepassing), betaling en afhandeling van transacties.
Mobiliteitsmakelaar	De rol van de Concessiehouder om zijn diensten voor, (potentiële) Reizigers die hun reis van deur tot deur (deels) met het Openbaar Vervoer afleggen, op die van andere concessiehouders en aanbieders van Andere Mobiliteitsdiensten, waaronder het Flex-vervoer, af te stemmen en integratie van informatievoorziening en plannings-, boekings- en betalingsmogelijkheden te faciliteren en stimuleren.
Nachtlijn	Een Lijn waarvan de meerderheid van de Ritten rijdt tussen 01:00 en 06:00 uur.
Ochtendspits	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
Onderaannemer	Een Derde die – onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder – tot de Concessie behorend Openbaar Vervoer verricht.
Ontsluitende Lijn	Een als zodanig in paragraaf 3.32 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Ontwikkelbudget	Geoormerkt budget voor de (door)ontwikkeling van het Openbaar Vervoer zoals bedoeld in eis 2.2.10 van het Programma van Eisen.
Ontwikkelplan	Het plan zoals bedoeld in eis 2.2.5 van het Programma van Eisen.
Ontwikkelvoorstel	Voorstel zoals bedoeld in eis 2.3.5 van het Programma van Eisen.
Openbaar Vervoer	Tot de Concessie behorend voor eenieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling met een Auto of Bus, zoals gedefinieerd in de Wp2000.

Begrip	Definitie
Oproepafhankelijk Openbaar Vervoer	Openbaar Vervoer waarvan Reizigers de Haltes waartussen en/of tijdstippen waarop Openbaar Vervoer wordt verricht kunnen beïnvloeden, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
OV-ambassadeur	Vrijwilligers die (potentiële) Reizigers van het Openbaar Vervoer informeren, en daarmee de drempel om gebruik te maken van het OV verlagen.
OV-chipkaart	Landelijk elektronisch Vervoerbewijs dat gebruik maakt van de Mifare-technologie.
Overdag	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen
Overmacht	Een omstandigheid als bedoeld in eis 5.5.1 van het Programma van Eisen.
Overnameregeling	De overnameregeling zoals bedoeld in Bijlage @@ (Model Overnameregeling Zero-Emissievoertuigen) bij de Aanbestedingsleidraad.
OV-infrastructuur	Weginfrastructuur die uitsluitend door Openbaar Vervoer, hulpdiensten, onderhoudsdiensten en eventueel nader door de Wegbeheerder te bepalen voertuigcategorieën, zoals taxi's mag worden gebruikt.
OVpay	Landelijke Betaalwijze gebaseerd op EMVc, opvolger van de OV-chipkaart, zoals bepaald in NOVB-verband.
Personeel	Al die personen die bij de Concessiehouder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Concessiehouder worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Concessie, waaronder mede te verstaan zijn personeel van Onderaannemers en Derden, uitgezonderd Buurtbuschauffeurs.

Begrip	Definitie
Personeelsmonitor	De Personeelsmonitor van CROW levert landelijke kerncijfers over de objectieve veiligheid (het aantal feitelijke incidenten), de subjectieve veiligheid (het gevoel van veiligheid) en het personeelsoordeel over het veiligheidsbeleid van de werkgever. Het onderzoek vindt elke twee jaar plaats bij alle openbaarvervoerbedrijven.
Plancyclus	De jaarlijkse cyclus van door de Concessiehouder op te leveren plannen, zoals beschreven in Bijlage B3 (Plancyclus) bij het Programma van Eisen
Platform	Digitale omgeving aangeboden door de Concessiehouder waarin Reizigers faciliteiten worden geboden in het kader van hun Ketenreis, waaronder in ieder geval de mogelijkheid om hun gehele Ketenreis te plannen en bij voorkeur ook te boeken en betalen.
Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO-certificaat)	Een wetenschappelijk onderbouwd kwaliteitskeurmerk dat de omvang van de werkgelegenheid die een bedrijf of organisatie biedt aan kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt, objectief meet en erkent.
Productformule	Naamgeving, huisstijl en branding die toebehoort aan een specifiek type Lijn, zoals bedoeld in paragraaf 9.2 (Bravo Productformules) van het Programma van Eisen.
Programma van Eisen	Het op @@-@@-@@@@ door Gedeputeerde Staten van Noord-Brabant vastgestelde Programma van Eisen “Europese aanbesteding Concessie Openbaar Vervoer Oost-Brabant”, inclusief de hierbij behorende Bijlagen, waarin de wijzigingen naar aanleiding van de Nota’s van Inlichtingen zijn verwerkt.
Protocol Sturing	Bijlage bij de Concessiebeschikking met een stappenschema voor het geval de Concessiehouder niet of niet tijdig de gewenste kwaliteit levert (niet voldoen aan de normen en eisen uit het Programma van Eisen en/of de toezeggingen in de Inschrijving).
Provincie	Provincie Noord-Brabant.

Begrip	Definitie
Regieteam Gedeelde Mobiliteit	Het regieteam zoals bedoeld in paragraaf 2.1 (Samenwerkingsmodel voor ontwikkeling) van het Programma van Eisen.
Regio Hart van Brabant	De 8 gemeenten die op gebied van mobiliteit met elkaar samenwerken binnen Hart van Brabant zijn Waalwijk, Dongen, Gilze en Rijen, Tilburg, Oisterwijk, Hilvarenbeek, Goirle, Loon op Zand.
Regio Noordoost Brabant	Een collegesamenwerking van de 11 gemeenten en 2 waterschappen in Oost-Brabant. Het gaat om de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxtel, Land van Cuijk, Heusden, 's-Hertogenbosch, Maashorst, Meierijstad, Sint Michelsgestel, Oss en Vught
Regiotaxi 's-Hertogenbosch	In Regiotaxi 's-Hertogenbosch werken de gemeenten Boxtel, Heusden, Sint-Michielsgestel, Vught en 's-Hertogenbosch samen. Zij zijn met de provincie opdrachtgever van het Flex-contract in deze gemeenten.
Regiotaxi Noordoost Brabant	In Regiotaxi Noordoost Brabant werken de gemeenten Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss samen. Zij zijn opdrachtgever van het Flex-contract in deze gemeenten
Regiovervoer Midden-Brabant	De 8 Midden-Brabantse gemeenten die deelnemen zijn Waalwijk, Dongen, Gilze en Rijen, Tilburg, Oisterwijk, Hilvarenbeek, Goirle, Loon op Zand. Zij zijn met de provincie opdrachtgever van het Flex-contract in deze gemeenten.
Reisinformatieplan	Het plan zoals bedoeld in eis 7.1.6 van het Programma van Eisen.
Reisproduct	Een combinatie van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een Tarief dat is gebaseerd op kilometers, tariefzones of een bepaalde periode, recht gevend op gebruik van Openbaar Vervoer al dan niet met korting.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, van het Openbaar Vervoer dan wel overweegt of voornemens is van het Openbaar Vervoer gebruik te maken.

Begrip	Definitie
Reizigersopbrengsten	De opbrengsten uit Reisproducten, waaronder begrepen de aan de Concessiehouder toegekende opbrengsten uit regionale en landelijke Vervoerbewijzen, maar exclusief de opbrengsten uit het Studentenreisrecht (SOV).
Reizigersopbrengstenprognose	Prognose van de Reizigersopbrengsten door de Concessiehouder, zoals bedoeld in artikel 10 van de Financiële bepalingen.
Reizigersoverleg Brabant (ROB)	Door de Concessieverlener aangewezen belangenbehartiger van reizigers in het openbaar vervoer in de zin van de Wp2000 artikel 31 lid 1 en artikel 32 lid 2.
Rit	Voor de Auto of Bus volgens de Dienstregeling gepland Openbaar Vervoer in één richting.
Rituitval	Ritten die volgens de gepubliceerde Dienstregeling in de relevante periode door de Concessiehouder aangeboden moest worden maar die niet aankomt op het Eindpunt (dat wil zeggen, niet of niet volledig uitgevoerd is).
Route	Een door de Concessieverlener met de betreffende Wegbeheerder(s) afgestemde route die de Concessiehouder mag gebruiken om (een deel van) een Lijn langs te leiden, zoals opgenomen in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten) bij het Programma van Eisen.
Routevariant	Een door de Concessieverlener met de betreffende Wegbeheerder(s) afgestemde variant op een route die de Concessiehouder mag gebruiken om (een deel van) een Lijn langs te leiden, zoals opgenomen in Bijlage B1 (Routes en Routevarianten) bij het Programma van Eisen.
Scholierenlijn	Lijn die primair gericht is op het bedienen van de Vervoervraag van scholieren over grotere afstanden en waarbij met maatwerk ingespeeld wordt op schooltijden en de behoeften van scholieren, als zodanig in paragraaf 3.6 van het Programma van Eisen aangeduid.
Social Return on Investment (SROI)	De bijdragen die ondernemingen en organisaties kunnen leveren aan het realiseren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedereen participeert naar vermogen.

Begrip	Definitie
Sociale Veiligheid	De mate waarin Reizigers en Personeel beschermd zijn en zich beschermd voelen tegen incidenten op de Halte en in het Voertuig, waaronder lastigvallen, pesten, bedreigen, diefstal en mishandeling.
Sociale Veiligheidsplan	Het plan zoals bedoeld in eis 11.2.1 van het Programma van Eisen.
Spits	Ochtendspits en Middagspits.
Spitslijn	Een als zodanig in paragraaf 3.3 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
SROI-beleids- en uitvoeringsregels	De beleids- en uitvoeringsregels op het gebied van SROI zoals vastgelegd in het document 'beleids- en uitvoeringsregels Social Return Provincie Noord-Brabant 2022' of diens opvolger(s).
SROI-maatregel	Een maatregel op het gebied van SROI.
Stadslijn 's-Hertogenbosch	Een als zodanig in paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Stadslijn met P+R-functie	Een als zodanig in paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Stadslijn Tilburg	Een als zodanig in paragraaf 3.5 van het Programma van Eisen aangeduide Lijn.
Stakeholder	Een bij de Concessie in het algemeen en bij het Openbaar Vervoer in het bijzonder betrokken persoon of partij, niet zijnde Reizigers, de Concessieverlener en de Concessiehouder.
Stalling	(Al dan niet overdekte) voorziening voor het laden/tanken en stallen van Voertuigen, waaronder begrepen onroerende zaken die onlosmakelijk met de stalling zijn verbonden, zoals werkplaatsen, wasstraten en kantoorruimten.
Stallingslocatie	Een locatie waar zich een Stalling bevindt of waar een Stalling ontwikkeld kan, gaat of moet worden.
Standaardformulier	Een formulier als verplicht voorgeschreven voorbeeldformat, in te vullen door de Inschrijver, dat de Concessieverlener aan de Aanbestedingsleidraad heeft toegevoegd.

Begrip	Definitie
Studentenreisrecht	Het reisrecht voor minderjarige studenten en studenten van 18 jaar en ouder die recht hebben op studiefinanciering en die een opleiding volgen aan een erkende universiteit, hogeschool (hbo), middelbaar beroepsonderwijs (mbo) of beroepsopleidende leerweg (bol).
Subsidie Buurtbus	Geoormerkte subsidie ten behoeve van het faciliteren van Buurtbuslijnen.
Subsidie Sociale Veiligheid	Geoormerkte subsidie ten behoeve van de uitvoering van het Sociaal Veiligheidsplan
Tactisch Ontwikkelteam	Het ontwikkelteam zoals bedoeld in paragraaf 2.3 van het Programma van Eisen.
Tarief	Een geldbedrag dat voor het maken van een reis met het Openbaar Vervoer dient te worden betaald. Het geldbedrag kan aan voorwaarden voor plaats, afstand, tijd en leeftijd gebonden zijn.
Tarievenplan	Een jaarlijks door de Concessiehouder uit te werken plan met Tarieven, Vervoerbewijzen en Reisproducten voor het volgende kalenderjaar zoals bedoeld in paragraaf 8.3 van het Programma van Eisen.
Traject	Een deel van een Lijn.
Translink	Trans Link Systems (dan wel een eventuele (rechts)opvolger van TLS), de organisatie die verantwoordelijk is voor onder andere de dataverzameling en -verwerking van de OV-Chipkaart en delen van OVpay en de productie en uitgifte van de OV-Chipkaart (in opdracht van de Concessiehouder).
Tussenruimte	Coachopstelling: De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de achterzijde van de rugleuning van de stoel die ervoor staat. Vis-à-vis: De horizontale afstand tussen de voorzijde van de rugleuning van een stoel en de voorzijde van de rugleuning van de stoel die ervoor staat.

Begrip	Definitie
Uitrijkaart	Een Bijzonder Vervoerbewijs dat verstrekt wordt aan Reizigers in het Voertuig die niet in het bezit zijn van een geldig Vervoerbewijs.
Vakantiedienstregeling	Een Dienstregeling die de Concessiehouder gedurende de schoolvakanties in de regio Zuid, niet zijnde de zomervakantie, mag voeren conform het beschrevene in eis 3.8.11 van het Programma van Eisen.
Veiligheidsmanagementsysteem	Het systeem zoals beschreven in eis 11.4.1 van het Programma van Eisen.
Verbinding	Een Lijn of combinatie van meerdere Lijnen tussen twee of meer Haltes of kernen.
Verkeersleiding	Een door de Concessiehouder ingestelde of aangewezen afdeling of organisatie die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en veiligheid van de uitvoering van het Openbaar Vervoer overeenkomstig de Dienstregeling.
Verplichte Halte	Een Halte zoals opgenomen in Bijlage B2 (Haltes) bij het Programma van Eisen die verplicht deel uitmaakt van het netwerk van Openbaar Vervoer.
Versterkingsrit	Inzetten van een extra Voertuig naast het reguliere Voertuig om een in de Dienstregeling gepubliceerde Rit uit te kunnen voeren en/of aan de Vervoervraag op een bepaald tijdstip te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Ritten met Auto's en/of Bussen die Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het Openbaar Vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid bieden, waardoor zij hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoerbewijs	(i) Een geldig Vervoerbewijs als bedoeld in artikel 47 Bp2000, dat compatibel is met een door de Concessieverlener goedgekeurde Betaalwijze; of (ii) Een geldig Bijzonder Vervoerbewijs.
Vervoervraag	Het aantal Reizigers dat op enig moment gebruik wenst te maken of maakt van het Openbaar Vervoer.

Begrip	Definitie
VETAG/VECOM	Vehicle Tagging; het door middel van inductielussen beïnvloeden van verkeerslichten. Vehicle Communication; verbetering van VETAG, waarbij naast contact van het Voertuig naar de wal, ook contact tussen de wal en het Voertuig mogelijk is.
Voertuig	Bus of Auto die de Concessiehouder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van de Concessie inzet.
VRI	Verkeersregelinstallatie.
Vroege avond	De periode zoals gespecificeerd in tabel 1 (Bedieningsperioden en dagdelen Openbaar Vervoer) van het Programma van Eisen.
Wegbeheerder	De privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie(s) die bij de Wet Herverdeling Wegenbeheer is (zijn) belast met de aanleg, het beheer, onderhoud en beschikbaar stellen van weginfrastructuur.
Wp2000	Wet personenvervoer 2000.
Zero Emissie	Vrij van uitstoot van schadelijke stoffen. Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde ‘geregelde emissies’ zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen.
Zero-Emissieauto, Zero-Emissiebus, Zero-Emissievoertuig	Een Auto/Bus/Voertuig dat vrij is van uitstoot van schadelijke stoffen gemeten aan de Auto/Bus/het Voertuig zelf (geen uitstoot van uitlaatgassen van een interne verbrandingsmotor of andere vorm van gebruik van fossiele brandstoffen voor bijvoorbeeld verwarming). Hierbij geldt enkel de uitstoot van de zogenaamde ‘geregelde emissies’ zoals genoemd in de Europese emissienormering voor voertuigen.
Zero-Emissiebussysteem	Het functionerend geheel van Zero-Emissievoertuigen inclusief Batterijen, Energievoorzieningen en Laadinfrastructuur.